

Etude	Date	Référence	Page
Z8117	04/02/2025	CCTP 457801-24-SGX	1/22

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Affaire n° 457801-24-SGX

Service de Gestion des Déplacements Professionnels & Prestations Associées

Etude	Date	Référence	Page
Z8117	04/02/2025	CCTP 457801-24-SGX	2/22

SOMMAIRE

➤ OBJECTIFS.....	4
➤ DISPOSITIONS GENERALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES	4
1. CONTEXTE.....	4
2. OBJET ET PERIMETRE	4
3. DEPENSES DE VOYAGES	5
4. ORGANISATION DES VOYAGES	9
4.1. RESUME DE LA POLITIQUE VOYAGES D'IFPEN.....	9
4.2. PERSONNES EN CHARGE DES DEPLACEMENTS.....	9
4.3. LES ACCORDS NEGOCIES.....	10
4.4. PROCESS CIBLE DE COMMANDE	10
4.5. PROCESS DE FACTURATION.....	10
4.6. CONFIGURATIONS INFORMATIQUES (ANNEXE 1 & 2)	11
5. DEFINITION DES ATTENTES IFPEN	11
5.1. PRESTATIONS ATTENDUES	11
5.2. OUTILS ATTENDUS.....	13
5.3. ELEMENTS ORGANISATIONNELS ATTENDUS.....	15
➤ <i>Délais de réponse</i>	15
➤ <i>Equipe</i>	15
➤ <i>Contact commercial et responsable compte IFPEN</i>	15
5.4. PLAN DE DEPLOIEMENT	16
5.5. STATISTIQUES / RSE ET COMPENSATION CARBONE.....	16
5.6. AUDIT.....	17
5.7. SLA.....	17
5.8. SECURITE INFORMATIQUE	17
5.9. COUTS DE TRANSACTION	17
6. LISTE DES ANNEXES	18

Etude	Date	Référence	Page
Z8117	04/02/2025	CCTP 457801-24-SGX	3/22

PRESENTATION GENERALE

IFP Energies Nouvelles

IFP Energies nouvelles (IFPEN) est un acteur majeur de la recherche et de la formation dans les domaines de l'énergie, du transport et de l'environnement. Depuis les concepts scientifiques en recherche fondamentale jusqu'aux solutions technologiques en recherche appliquée, l'innovation est au cœur de son action, articulée autour de quatre orientations stratégiques : climat, environnement et économie circulaire ; énergies renouvelables ; mobilité durable ; hydrocarbures responsables.

Dans le cadre de la mission d'intérêt général confiée par les pouvoirs publics, IFPEN concentre ses efforts sur l'apport de solutions aux défis sociétaux et industriels de l'énergie et du climat, au service de la transition écologique. Partie intégrante d'IFPEN, IFP School, son école d'ingénieurs, prépare les générations futures à relever ces défis.

Les programmes de recherche appliquée sont structurés autour des quatre orientations stratégiques :

- climat, environnement et économie circulaire : réduire l'impact des activités humaines et industrielles sur le climat et l'environnement ;
- énergies renouvelables : produire, à partir de sources renouvelables, de l'énergie, des carburants et des intermédiaires chimiques ;
- mobilité durable : développer des solutions pour des transports efficaces et à faible impact environnemental ;
- hydrocarbures responsables : répondre à la demande en énergie et en produits chimiques de manière plus respectueuse de l'environnement.

IFPEN contribue ainsi à la création de valeur en soutenant l'activité économique française et européenne et la compétitivité des filières industrielles liées aux secteurs de la mobilité, de l'énergie et des éco-industries.

IFPEN dispose d'un capital unique de connaissances issues de plusieurs dizaines d'années de recherche et d'expertise scientifique et industrielle. La mise à disposition de ce socle de connaissances auprès du plus grand nombre vise à éclairer et enrichir les choix collectifs et individuels face aux enjeux énergétiques et environnementaux actuels et futurs :

- 1531 salariés (ETP) basés à Rueil et Lyon au 31/12/2024.
- 1078 chercheurs (ETP) (ingénieurs et techniciens), dont 39 % de docteurs et une soixantaine de chercheurs titulaires d'une habilitation à diriger la recherche (HDR).

Le pivot de la politique de valorisation d'IFPEN réside dans son portefeuille de filiales et de participations, qui rassemble aujourd'hui des acteurs industriels de référence au niveau mondial (Axens, Beicip-Franlab, IFP Training, etc.) et de jeunes entreprises innovantes.

Une période de fermeture des sites est à prévoir. Le calendrier de fermeture 2026 sera communiqué au titulaire au cours de la réunion de lancement.

Le présent CCTP a pour finalité de définir les besoins d'IFPEN en matière de gestion des déplacements professionnels et autres services associés.

Etude	Date	Référence	Page
Z8117	04/02/2025	CCTP 457801-24-SGX	4/22

➤ Objectifs

De manière générale, IFPEN poursuit, dans le cadre de ses accords commerciaux, trois principaux objectifs :

- la réduction et la maîtrise des coûts (coût de transaction, complet...),
- le respect des droits sociaux,
- le respect de l'environnement.

➤ Dispositions générales, environnementales et sociales

IFPEN doit respecter les orientations définies par la circulaire ministérielle 5351/SG du 03/12/08, relative à l'exemplarité des services de l'État au regard du développement durable et de la responsabilité sociale.

Notre politique environnementale est téléchargeable sur le site Internet IFPEN via le lien <https://www.ifpenergiesnouvelles.fr>

Par commodité, pour la lecture et l'interprétation des textes dans ce document, il convient de retenir :

- IFP Energies nouvelles sera globalement désignée par "IFPEN".
- Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières sera désigné "CCTP".

1. CONTEXTE

IFPEN fait appel à une agence de voyages unique sélectionnée par Appel d'Offres public depuis le mois d'octobre 2014. L'échéance du marché actuel est le 31 décembre 2025.

Cette agence explant a mis à disposition du groupe, en début de contrat, un outil de réservation On line (TRAVELDOO).

Depuis novembre 2023, IFPEN travaille avec un nouvel outil On line de réservation : CYTRIC. En 2024, le taux d'adoption de cet outil de réservation est de **98 %**.

2. OBJET ET PERIMETRE

Objet du marché public : Service de Gestion des Déplacements Professionnels & Prestations Associées.

Sont confiées au titulaire les prestations de billetterie aérien, ferroviaire, hôtel, voitures de location.

Les principaux objectifs :

- **Emettre des billets en assurant une qualité de service optimale avant, pendant et après le voyage.**
- **Réaliser des économies de billetterie.**
- **Optimiser les coûts d'agence.**
- **Déployer et faire adopter des outils visant à simplifier et rendre le process plus performant.**
- **Informers les voyageurs en temps réels des impératifs sécurités et des incidents voyages**
- **Aider à réduire son empreinte carbone et à améliorer sa politique RSE dans ce domaine**

Etude	Date	Référence	Page
Z8117	04/02/2025	CCTP 457801-24-SGX	5/22

IFPEN recherche une amélioration de la performance économique conjuguée à une amélioration continue de la qualité de service. Pour suivre cet objectif, IFPEN déploie des indicateurs de performances tarifaire et qualité permettant de suivre le niveau de prestation tout au long de l'exécution du marché.

3. DEPENSES DE VOYAGES

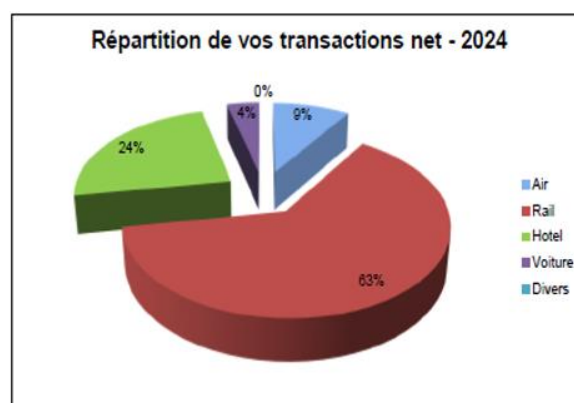
Les chiffres de consommation d'IFPEN présentés proviennent de l'analyse des statistiques de 2023 et 2024. Ces données sont présentées à titre indicatif et ne peuvent en aucun cas constituer un engagement futur. Par ailleurs, certaines réservations hôtelières ne passent pas par l'agence de voyage (congrès, séminaires...).

Dépenses totales et répartition par activités

En 2024, IFPEN a dépensé environ 1,59 millions d'euros* de billetterie pour ses déplacements professionnels pour un total d'un peu plus de 7 000 transactions :

**Ce montant ne tiens pas comptes des fees/frais d'agence appliqués*

Type d'activité	Dépenses TTC		% evol°	Nbre de transactions net % evol°			ATP		% evol°
	2023	2024	2024	2023	2024	2024	2023	2024	2024
AIR	419 798 €	349 589 €	-17%	744	656	-12%	564	533	-6%
Domestique	52 086 €	61 129 €	17%	175	190	9%	298	322	8%
Continental	154 521 €	129 564 €	-16%	414	343	-17%	373	378	1%
International	213 191 €	158 896 €	-25%	155	123	-21%	1375	1292	-6%
RAIL	668 221 €	753 105 €	13%	3938	4466	13%	170	169	-1%
Domestique	632 619 €	715 583 €	13%	3758	4274	14%	168	167	-1%
Continental	35 603 €	37 522 €	5%	180	192	7%	198	195	-1%
Hotel	389 402 €	417 516 €	7%	1545	1692	10%			
Voiture	90 533 €	67 543 €	-25%	323	276	-15%			
TOTAL	1 567 954 €	1 587 753 €	1%	6 550	7090	8%			



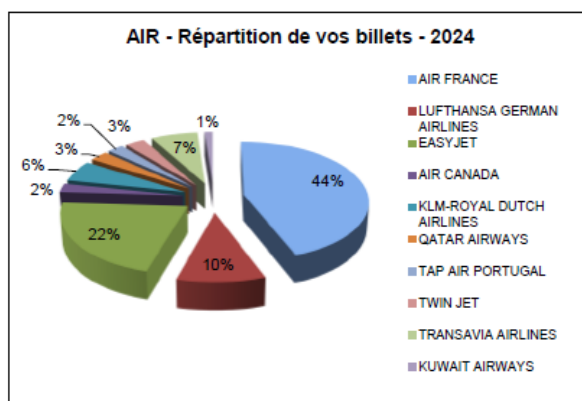
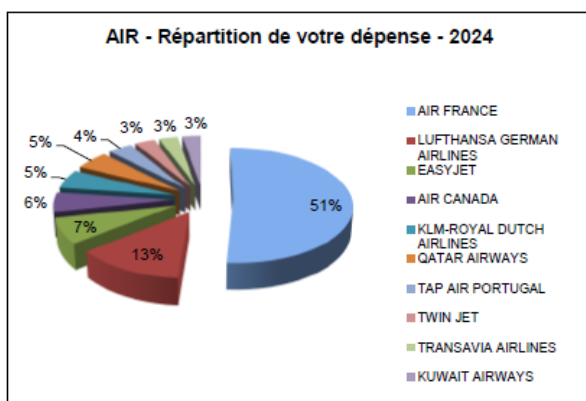
Etude	Date	Référence	Page
Z8117	04/02/2025	CCTP 457801-24-SGX	6/22

Répartition Air par Classe de voyage en dépenses et nombre de billets

Type de voyage	Dépense TTC		Nb billets		% Billets		ATP		Simulation d'économies	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	Simulation bascule classe Eco	Simulation bascule classe Premium
Domestique	52 086	61 129	175	190	100%	100%	298	322	0	0
Economy	52 086	61 129	175	190	100%	100%	298	322	0	0
Continental	154 521	129 564	414	343	100%	100%	373	378	612	0
Economy	152 179	128 576	406	342	98%	100%	375	376	0	0
Premium Economy	1 255	0	6	0	1%	0%	209		0	0
Business Class	1 088	988	2	1	0%	0%	544	988	612	
First Class										
Intercontinental	213 191	158 896	155	123	100%	100%	1 375	1 292	26 047	12 362
Economy	189 592	120 968	143	112	92%	91%	1 326	1 080	0	0
Premium Economy	10 281	-2 324	7	-1	5%	-1%	1 469	2 324	-1 244	0
Business Class	13 318	40 252	5	12	3%	10%	2 664	3 354	27 291	12 362
First Class										
Total Général	419 798	349 589	744	656	744	656	564	533	26 659	12 362

Top 10 des principales compagnies aériennes et répartition dépenses/billets

Fournisseurs	Dépense TTC		% d'evol 2024	Nb billets		% d'evol 2024	PDM	
	2023	2024		2023	2024		2023	2024
AIR FRANCE	150 797	141 073	-7%	214	226	5%	36%	40%
LUFTHANSA GERMAN AIRLINES	39 275	36 440	-8%	55	52	-6%	9%	10%
EASYJET	24 850	20 140	-23%	137	110	-25%	6%	6%
AIR CANADA	8 743	15 041	42%	5	12	58%	2%	4%
KLM-ROYAL DUTCH AIRLINES	26 380	14 765	-79%	41	29	-41%	6%	4%
QATAR AIRWAYS	4 637	14 323	68%	4	14	71%	1%	4%
TAP AIR PORTUGAL	758	10 100	92%	3	12	75%	0%	3%
TWIN JET	8 483	8 423	-1%	14	15	7%	2%	2%
TRANSAVIA AIRLINES	9 922	7 827	-27%	48	35	-37%	2%	2%
KUWAIT AIRWAYS	2 078	7 777	73%	2	6	67%	0%	2%
Sous-Total Top	275 922	275 911	0%	523	511	-2%	66%	79%
Total Général	419 798	349 589	-20%	744	656	-12%	100%	100%



71% de la dépenses aérienne est couverte par des accords négociés. Les tarifs négociés devront impérativement remonter dans l'outil de réservation.

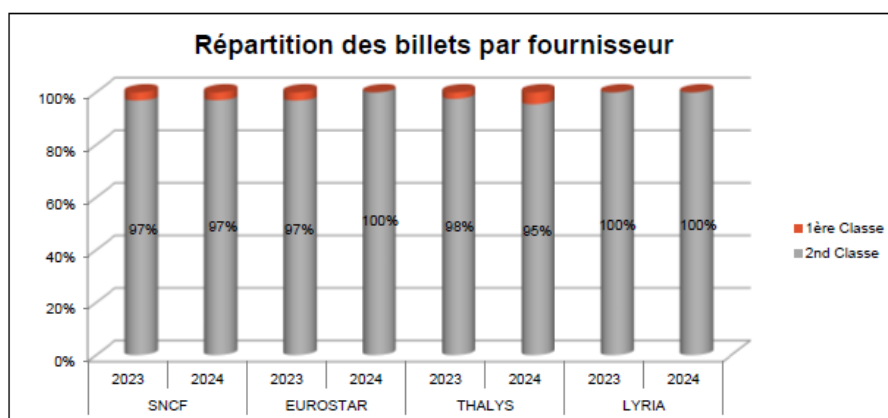
Etude	Date	Référence	Page
Z8117	04/02/2025	CCTP 457801-24-SGX	7/22

Top 20 des principales destinations aériennes et répartition dépenses/billets

Paire de villes	ECONOMY CLASS								
	Dépense TTC		% d'evol	Nb billets		% d'evol	ATP		% d'evol
	2 023	2 024	2024	2023	2024	2024	2023	2024	2024
BORDEAUX-LYON	19 331	21 479	11%	80	77	-4%	242	279	15%
CALGARY-LYON	0	10 101		0	8			1 263	
PARIS-PAU	4 789	8 160	70%	11	14	27%	435	583	34%
LYON-MUNICH	0	7 163		0	10			716	
LYON-OSAKA	3 434	5 765	68%	1	3	200%	3 434	1 922	-44%
LYON-PAU	7 966	4 758	-40%	12	8	-33%	664	595	-10%
HOUSTON-LYON	18	4 695	26728%	0	3			1 565	
PARIS-RIO DE JANEIRO	3 747	4 536	21%	2	3	50%	1 874	1 512	-19%
PARIS-TOKYO	5 889	4 436	-25%	3	3	0%	1 963	1 479	-25%
CALGARY-PARIS	1 825	4 350	138%	1	4	300%	1 825	1 087	-40%
AMSTERDAM-LYON	1 490	4 264	186%	4	7	75%	372	609	64%
OSLO-PARIS	649	4 183	544%	2	10	400%	325	418	29%
PARIS-TOULOUSE	4 063	4 027	-1%	11	10	-9%	369	403	9%
EDINBURGH-PARIS	318	3 942	1139%	1	8	700%	318	493	55%
LYON-SHANGHAI	0	3 568		0	3			1 189	
KUWAIT-PARIS	5 635	3 504	-38%	5	4	-20%	1 127	876	-22%
COPENHAGEN-PARIS	1 791	3 431	92%	6	8	33%	299	429	44%
FRANKFURT-LYON	11 695	3 352	-71%	18	6	-67%	650	559	-14%
MONTREAL-PARIS	2 893	3 208	11%	2	3	50%	1 446	1 069	-26%
FLORENCE-PARIS	324	2 860	784%	1	7	600%	324	409	26%
Sous-Total Top	75 858	111 781	47%	160	199	24%	474	562	18%
Total Général	239 574	215 858	-10%	419	396	-5%	572	545	-5%

Répartition ferroviaire par fournisseur et par dépenses/billets

Fournisseurs	Dépense TTC		% d'evol	Nb billets		% d'evol	ATP		% d'evol
	2023	2024		2023	2024		2023	2024	
SNCF	632 769	717 269	13%	3 759	4 282	14%	168	168	0%
1ère Classe	55 596	64 167	15%	123	135	9%	452	477	6%
2nd Classe	577 172	653 102	13%	3 636	4 147	14%	159	157	-1%
EUROSTAR	7 712	1 949	-75%	31	8	-74%	253	244	-4%
1ère Classe	579	0	-100%	1	0	-100%	579		
2nd Classe	7 133	1 949	-73%	30	8	-73%	242	244	1%
THALYS	25 357	31 801	25%	125	161	29%	203	198	-3%
1ère Classe	886	1 881	112%	3	8	150%	295	251	-15%
2nd Classe	24 471	29 920	22%	122	154	26%	201	195	-3%
LYRIA	2 384	2 085	-13%	23	16	-33%	104	135	30%
1ère Classe	0	0		0	0				
2nd Classe	2 384	2 085	-13%	23	16	-33%	104	135	30%
Total Général	668 221	753 105	13%	3 938	4 466	13%	170	169	-1%



Etude	Date	Référence	Page
Z8117	04/02/2025	CCTP 457801-24-SGX	8/22

Top 10 des principales destinations ferroviaires et répartition dépenses/billets

City pairs	1ère CLASSE								
	Dépense TTC		% d'evol	Nb billets		% d'evol	ATP		% d'evol
	2023	2024	2024	2023	2024	2024	2023	2024	2024
LYON-PARIS	5 025	6 167	23%	26	30	18%	197	206	4%
BRUSSELS-PARIS	124	961	675%	1	4	700%	248	240	-3%
LILLE-LYON	1 371	564	-59%	7	3	-57%	196	188	-4%
BRUSSELS-ROTTERDAM	0	420		0	2			210	
PARIS-ROTTERDAM	142	320	125%	1	1	100%	284	320	13%
BORDEAUX-PARIS	173	282	63%	1	1	100%	346	282	-18%
LYON-MASSY	391	269	-31%	2	2	0%	261	179	-31%
METZ-NANCY NANCY-ESSEY-PARIS	168	232	38%	1	1	0%	168	232	38%
LYON-TOULOUSE	93	196	111%	1	1	100%	186	196	5%
PARIS-TURIN	0	188		0	1			188	
Sous-Total Top	7 487	9 599	28%	37	46	23%	202	211	4%
Total Général	57 061	66 048	16%	127	142	12%	449	465	4%

City pairs	2nd CLASSE								
	Dépense TTC		% d'evol	Nb billets		% d'evol	ATP		% d'evol
	2023	2024	2024	2023	2024	2024	2023	2024	2024
LYON-PARIS	390 539	454 617	16%	2 258	2 607	15%	173	174	1%
LILLE-LYON	42 093	34 381	-18%	269	202	-25%	156	170	9%
LYON-MASSY	22 124	18 968	-14%	114	98	-14%	194	195	0%
BRUSSELS-PARIS	12 760	17 251	35%	66	95	43%	193	183	-6%
BORDEAUX-PARIS	10 362	11 674	13%	51	53	3%	203	222	9%
LILLE-PARIS	4 047	10 579	161%	31	87	179%	131	122	-6%
METZ-NANCY NANCY-ESSEY-PARIS	6 570	7 722	18%	42	48	14%	156	161	3%
PARIS-TOULOUSE	4 373	6 118	40%	18	27	51%	250	231	-8%
PARIS-STRASBOURG	3 294	5 469	66%	15	26	73%	220	210	-4%
MARSEILLE-PARIS	2 113	5 192	146%	9	25	172%	235	212	-10%
Sous-Total Top	498 274	571 971	15%	2 873	3 265	14%	173	175	1%
Total Général	611 160	687 057	12%	3 811	4 324	13%	160	159	-1%

A noter que les collaborateurs d'IFPEN voyagent exclusivement en 2^{ème} classe. La première classe est une exception pour les collaborateurs justifiant de prescriptions médicales.

Répartition hôtels et top 10 des réservations

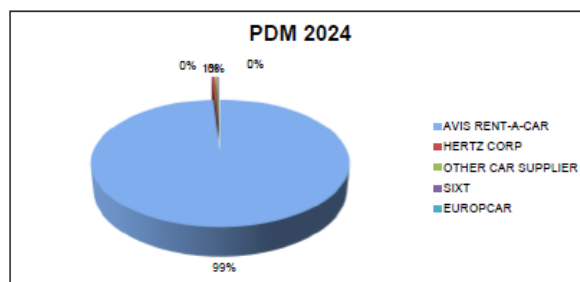
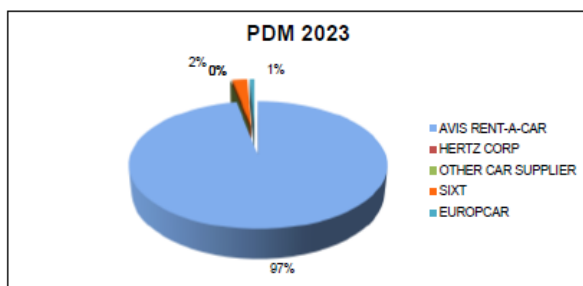
	2023	2024
Dépense TTC	389 402	417 516
Var. Dép		7%
Réservations	1 545	1 692
Var. Résa		10%
Nuitées	2 832	2 954
Var. Nuités		4%
Nb de nuits moy.	1,83	1,75

Villes	Dépense TTC	Nb de réservations	Nb Nuitées	Prix moyen par nuitées
PARIS	147 312	615	885	166
LYON	60 824	326	471	129
LILLE	15 763	65	127	124
BRUSSELS	14 096	59	88	160
BORDEAUX	10 602	38	81	131
TOULOUSE	8 795	42	78	113
MARSEILLE	6 682	28	55	121
COPENHAGEN	6 634	9	38	175
METZ/NANCY	6 367	23	58	110
PAU	6 201	21	62	100
Sous-Total Top	283 275	1 226	1 943	146
Total Général	417 516	1 692	2 954	141

Etude	Date	Référence	Page
Z8117	04/02/2025	CCTP 457801-24-SGX	9/22

Répartition loueurs de véhicules et répartition de la dépense

	Dépense TTC			% d'evol	Jours de location			% d'evol	ATP			% d'evol	ATP nb jour par loc			% d'evol
	2023	2024	2024		2023	2024	2024		2023	2024	2024		2023	2024	2024	
AVIS RENT-A-CAR	87 766	66 908	-24%		1 282	981	-23%		68	68	0%		4,1	3,6	-10%	
HERTZ CORP	0	323			0	5				65				1,7		
OTHER CAR SUPPLIER	0	198			0	2				99				1,0		
SIXT	2 145	114	-95%		31	1	-97%		69	114	65%		6,2	1,0	-84%	
EUROPCAR	621	0	-100%		6	0	-100%		104				3,0			
Sous-Total Top	90 533	67 543	-25%		1 319	989	-25%		69	68	0%		4,1	3,6	-12%	
Total Général	90 533	67 543	-25%		1 319	989	-25%		69	68	0%		4,1	3,6	-12%	



A noter qu'IFPEN dispose d'un accord tarifaire préférentiel avec la société AVIS jusqu'à fin 2025.

4. Organisation des voyages

4.1. Résumé de la politique voyages d'IFPEN

RESUME DE LA POLITIQUE VOYAGES	SPECIFICITES DES DEPLACEMENTS
<p><u>Rail</u> : 2nde classe sauf dérogation exceptionnelle ou raison médicale avec justificatif</p> <p><u>Aérien</u> : classe économique sauf dérogation exceptionnelle</p> <p><u>Hôtels</u> : conformes aux barèmes en vigueur, priorité hôtels avec accords Groupe IFP</p> <p><u>Loc. voiture</u> : en fonction de la demande</p>	<p>Principalement train TGV Paris/Lyon et Lyon/Paris</p> <p>Train international,</p> <p>Billetterie avion national et international,</p> <p>Avec ou sans hôtel,</p> <p>Avec ou sans voiture de location</p> <p>Train privilégié versus avion si atteinte destination en moins de 4 heures</p>

La politique voyages d'IFPEN est susceptible d'évoluer lors de l'exécution du marché. Le prestataire s'engage à prendre en compte les modifications et à les appliquer. Les modalités et les délais de prise en compte sont ceux sur lesquels le titulaire s'est contractuellement engagé. La politique voyage complète est fournie en annexe 3 du présent CCTP

4.2. Personnes en charge des déplacements

Les réservations sont très majoritairement centralisées sur une soixantaine d'assistantes qui assurent un rôle de chargées de voyages. Cependant, certains voyageurs peuvent réserver en direct. Un responsable de voyages (Travel Manager) coordonne l'ensemble de l'activité et est l'interlocuteur privilégié de l'agence de voyages.

Etude	Date	Référence	Page
Z8117	04/02/2025	CCTP 457801-24-SGX	10/22

4.3. Les accords négociés

IFPEN bénéficie actuellement d'accords négociés avec ses principaux prestataires de voyages (compagnies aériennes, SNCF, loueur de véhicules, hôtels). Ils donnent lieu à des tarifs négociés qui doivent être remontés par le prestataire dans son outil de réservation de voyages. Ces accords peuvent évoluer tout au long de l'exécution du marché. Les mises à jour devront être faites dès transmission des nouveaux tarifs par IFPEN.

IFPEN souhaite que le prestataire puisse si besoin et à sa demande prendre en charge les renégociations pour les accords qu'il détient ou toute nouvelle négociation avec un nouveau fournisseur. Le prestataire doit impérativement préciser les conditions de son intervention : coûts, délais, méthodologie, garanties, etc.

4.4. Process cible de commande

IFPEN a son propre process de réservation (un atelier spécifique de présentation sera organisé à l'occasion de la mise en place de la prestation et au plus tard dans le mois qui suit la notification du présent marché) et ses propres outils pour gérer les ordres de mission et les notes de frais (cf. paragraphe 4.5 Facturation).

Avec pour objectif une minimisation des coûts de réservation, IFPEN souhaite privilégier les réservations online et sera particulièrement sensible à la possibilité de gérer les réservations dans un seul et même outil.

4.5. Process de facturation

En termes de flux financiers, IFPEN utilise une carte logée, un logiciel comptable et des champs analytiques bien définis. A noter que le logiciel comptable actuellement utilisé par IFPEN (People Soft) est en cours de changement (Cegid XRP Ultimate) et devrait être opérationnel début 2026.

Attention, en cas de retard dans le déploiement de ce nouvel outil, le prestataire doit être en mesure de commencer avec PSV9 puis de faire la bascule sur CEGID XRP en cours de marché.

Il sera associé au logiciel de Mission/Note de frais Cegid Notilus TNE.

Ainsi, les factures doivent comprendre, à minima :

- les informations du voyage,
- les informations sur le voyageur,
- le nom du chargé de voyages ayant procédé à la réservation,
- des informations comptables selon le tableau ci-dessous :

Format / Fréquence	Imputations	Carte logée (cf. Annexe 5)	Carte affaires	Logiciel comptable
Facture dématérialisée Fichier mensuel	Numéro d'OM + Etude/Tâches + matricule Ifpen du voyageur + Direction+ section	BTA Amex	Amex	XRP Ultimate

Les champs analytiques sont susceptibles d'évoluer lors du marché.

L'agence doit fournir à Amex (prestataire actuel de la carte logée), mensuellement et en début de mois, les informations nécessaires pour réaliser le fichier BTA.

Etude	Date	Référence	Page
Z8117	04/02/2025	CCTP 457801-24-SGX	11/22

La description du format des fichiers BTA et un extrait du fichier BTA_BSFG AMEX IFPEN sont joints en Annexe 4 et 5.

Le moyen de paiement proposé par le prestataire doit impérativement prendre en charge le paiement de l'intégralité des prestations de voyage (billets de train et d'avion, hôtels, location de voitures, et toutes éventuelles options (ex. bagages supplémentaires) associées à celles-ci). Les collaborateurs d'IFPEN ne doivent en aucun cas devoir utiliser leurs moyens de paiements personnels.

Lors de la phase de mise en place du marché, un atelier « intégration au SI / export et import de données » doit impérativement être réalisé avec IFPEN afin d'arrêter les modalités précises de partage des données et les formats (profils voyageurs et éléments de facturation par exemple).

4.6. Configurations & charte informatiques (Annexe 1 & 2)

Système exploitation poste client	Messagerie	Navigateur	Accès Internet
<u>Informatique d'Entreprise (IE)</u> : PC Windows 10 & 11 64 bits (mémoire : 16 Go ou 32 Go) - Antivirus McAfee ENS10 x - FW : McAfee ENS10 x PC Linux CentOS 7, Rocky Linux 64 bits	<ul style="list-style-type: none"> Outlook 365 Exchange 2013 – Online Antivirus McAfee for Exchange Passerelles Mail : Cisco Ironport 	Microsoft Edge à jour	1 Gb/s

5. DEFINITION DES ATTENTES IFPEN

5.1. Prestations attendues

Le Prestataire doit mettre en place les moyens organisationnels et matériels nécessaires pour tendre vers une optimisation permanente et :

- Accroître la qualité et l'efficacité des services offerts,
- Réduire les coûts des voyages et déplacements,
- Simplifier et réduire les tâches administratives,
- Fournir des états statistiques pertinents et facilement exploitables,
- Accompagner et conseiller dans l'optimisation des déplacements professionnels,
- Informer les voyageurs en temps réel des impératifs sécurité (précisez les moyens de communication des alertes dont vous disposez : e-mail, sms, application sur smartphone, etc.),
- Permettre la traçabilité des voyageurs sur les voyages en cours et à venir jusqu'à l'arrivée en fournissant les données PNR des voyages au prestataire sécurité retenu par IFPEN,
- Aider le Groupe IFPEN à réduire son empreinte carbone et à améliorer sa politique RSE dans ce domaine.

Etude	Date	Référence	Page
Z8117	04/02/2025	CCTP 457801-24-SGX	12/22

Une attention particulière doit être portée au help desk (mail, téléphone voire Teams) : qualité et rapidité de la prise en charge des demandes et obligation de résultat (délivrance des billets). L'équipe doit disposer d'une parfaite connaissance de la politique voyages d'IFPEN et être accessible à tout moment sur la plage 9h00-18h00 en semaine.

En cas d'absence ou de non-réponse du chargé de voyages IFPEN sur cette plage horaire le prestataire s'engage à reprendre contact dès le lendemain.

Par ailleurs, en dehors de cette plage horaire et les week-ends, une procédure de contact en urgence (téléphone, mail ou personne dédiée) doit être opérationnelle 24h/24.

En complément de l'information au chargé de voyage (assistante), l'information (réservation, modification, annulation) doit également parvenir au missionnaire par mail, sms et application dédiée. En cas d'urgence au cours de son voyage (ou pendant un jour non ouvré), l'information doit parvenir au missionnaire en priorité par tous moyens.

Les principaux services attendus sont :

- Un **outil de réservation on-line performant** et simple d'utilisation permettant :
 - L'identification de chaque utilisateur,
 - Une gestion en conformité avec la politique voyages d'IFPEN (informations personnelles renseignées ou alimentées automatiquement dans le profil voyageur via un fichier RH transmis au prestataire).
- Une billetterie qui consiste à :
 - Proposer des économies grâce à une bonne connaissance du marché (promotions, etc.),
 - Comparer et proposer systématiquement (online / offline) les différents modes de transport envisageables pour une destination donnée. La comparaison doit inclure les tarifs low-cost et le ferroviaire dans tous les pays. Le titulaire doit être en mesure de délivrer les billets pour ce mode de transport ainsi que pour tous les autres,
 - Proposer l'accès à la billetterie des sociétés concurrentes de la SNCF (ex : Trenitalia ou Renfe), dès à présent et dans le futur avec l'ouverture à la concurrence, tant sur les lignes TGV que TER,
 - Gérer les cartes de fidélité, de réduction ou d'abonnement auprès des voyageurs quand l'attribution en est pertinente, gérer la liste des abonnements, anticiper les renouvellements, informer les utilisateurs de la date de fin de validité des cartes gérées dans le profil voyageur de l'outil de réservation,
 - Présenter de façon claire et synthétique les diverses offres en mettant en exergue les éventuelles restrictions liées à l'offre tarif (pénalités, frais d'échanges...).
- Gestion des réservations dites individuelles groupées consistant à centraliser des réservations formulées par des services différents pour une destination unique.
- Gestion des modifications / annulations / listes d'attente consistant à :
 - Effectuer toutes modifications ou annulations relatives aux dossiers réservés y compris pour les réservations Low-cost,
 - Renseigner systématiquement la politique d'annulation / modification et notamment les impacts financiers applicables concernant les réservations.

Etude	Date	Référence	Page
Z8117	04/02/2025	CCTP 457801-24-SGX	13/22

- Réservations de vols. L'outil de réservation doit faire apparaître de façon distincte :
 - les vols low-cost
 - les frais de modification/annulation
 - bagages inclus ou non
 - la possibilité de réservations multiples
- Réservation d'hôtels consistant à identifier et proposer la meilleure offre tarifaire parmi les accords d'IFPEN ou ses propres accords, les tarifs publics et les promotions en vigueur et présenter les réponses sur une carte interactive. L'outil de réservation doit également permettre de visualiser le nombre de chambres disponibles restantes (afin de faciliter le choix si plusieurs membres voyagent ensemble) et faire apparaître clairement les propositions de plateformes telles que Booking, Expedia, etc. Il doit également faire apparaître explicitement les offres hors barème.
- Locations de voiture courte durée consistant à identifier et proposer la meilleure offre tarifaire parmi les accords d'IFPEN ou ses propres accords, les tarifs publics et les promotions en vigueur.
- Informations / Alertes consistant à :
 - Communiquer aux différents responsables voyage du Groupe IFPEN toutes informations liées au marché du voyage.
 - Alerter des risques éventuels :
 - Météo
 - Crise politique
 - Grève
 - Catastrophes/Attentats, ...
 - Autres
 - Alerter au moment de chaque réservation les voyageurs de toutes les obligations légales et sanitaires si la destination le nécessite. Préciser le mode de fonctionnement et les possibilités de personnalisation.
 - Identifier clairement le positionnement d'une compagnie en liste « noire ».

La solution proposée doit être étudiée pour ne pas saturer les voyageurs d'informations ne les concernant pas.

- **Assistance des voyageurs à l'international (Français /Anglais) :** possibilité de joindre le plateau en cas de problème lors d'un déplacement (7J/7, 24H/24).

5.2. Outils attendus

Afin d'atteindre son objectif d'économie, IFPEN souhaite privilégier un outil de réservation en ligne. L'agence retenue doit :

- Fournir un outil de réservation performant, ergonomique et intuitif facilitant l'adhésion des utilisateurs. Celui-ci doit en outre intégrer un module offline.
- Installer et paramétrer cet outil de réservation en ligne. Toutes les prestations inhérentes à l'organisation et la réservation d'un voyage devront être réalisables au travers de cet outil.

Etude	Date	Référence	Page
Z8117	04/02/2025	CCTP 457801-24-SGX	14/22

- Créer, actualiser, voire supprimer des profils voyageurs en fonction des périmètres et départements définis dans le fichier RH transmis suivant une fréquence à définir entre les parties. Le process, le format du fichier attendu et le délai de traitement est celui sur lequel le titulaire s'est contractuellement engagé.

Actuellement, IFPEN fournit deux fichiers quotidiennement :

- Un fichier qui contient tous les salariés actifs avec les éléments suivants : login, nom, prénom, matricule, adresse mail professionnelle, civilité, date de naissance, genre, téléphone fixe professionnel, compte de facturation, direction, section, libellé du site, catégorie de population, code action (création ou mise à jour).
- Un fichier qui contient la liste des salariés qui ont quitté IFPEN avec les éléments suivants : login, nom, prénom, adresse mail professionnelle.

Le prestataire s'engage à :

- Mettre une hotline à disposition pendant la phase de déploiement et la durée du contrat. Les modalités et conditions d'accès à la hotline ainsi que son fonctionnement et les moyens humains et techniques mis à disposition sont ceux sur lesquels il s'est contractuellement engagé.
- Former les équipes aux outils proposés : une formation complète en début de contrat, puis des formations de type webinaires permettant des focus sur des problématiques et fonctionnalités particulières (1 / trimestre). Un tuto complet doit également être mis à disposition des chargés de voyage (assistantes) et mis à jour régulièrement.

Les mises à jour des outils sont entièrement à la charge du prestataire. En cas de modification non mineure, IFPEN doit être prévenu à minima 8 semaines avant et l'agence devra fournir un support de communication.

Si l'outil de réservation proposé n'est pas propriété du prestataire mais d'un tiers (sous-traitant) et en cas de défaillance de celui-ci, IFPEN exige une obligation de résultats de la part du prestataire (plan de continuité) afin de garantir la bonne continuité et qualité de la prestation.

Principales fonctionnalités attendues (liste non exhaustive) :

- Réservation de la billetterie simple en conformité avec la politique voyages d'IFPEN intégrant une comparaison systématique : transporteur ferroviaire, compagnie régulière et low cost.
- Gestion des dates d'émission.
- Modification/annulation des dossiers réservés avant la date d'émission (et après émission des billets).
- Réservation de la billetterie offline par l'intégration des échanges avec l'agence.
- Intégration de l'offre hôtelière en permettant au demandeur de se repérer sur une carte interactive.
- Repérage des réservations des voyageurs sur une carte en temps réel.
- Pour le train, accès en temps réel au plan de réservation de la SNCF et possibilité de choisir la typologie de place (ex : place solo, groupées, ...).
- Prise en charge et pilotage de la gestion des abonnements (suivi des échéances, renouvellement, analyse des consommations voyages, ...)
- Réception d'alertes sur la fin de validité des cartes et abonnements, cartes de crédit, passeports et cartes d'identité.
- Affichage de la consommation carbone au moment de la réservation.
- Capacité de l'outil de gérer des réservations multiples.

Etude	Date	Référence	Page
Z8117	04/02/2025	CCTP 457801-24-SGX	15/22

- Accès simple via l'outil au suivi qualité « voyageur ».
- Un outil de reporting des statistiques personnalisables.
- Un outil de suivi des incidents, du traitement des réclamations et gestion des remboursements.

5.3. Eléments organisationnels attendus

IFPEN attend du prestataire que les personnels en charges du contrat soient régulièrement formés aux évolutions de l'outil de réservation, à la bonne prise en charge des demandes complexes off line et à la bonne gestion des incidents liés aux réservations et une parfaite connaissance de la politique voyages d'IFPEN. Ils doivent être en capacité de s'entretenir en français et en anglais. Les aspects formation des équipes du prestataire font l'objet d'un suivi régulier lors des réunions de suivi du contrat.

IFPEN attend également que le responsable du compte IFPEN côté prestataire dispose des moyens et de l'autorité pour intervenir auprès de l'ensemble des équipes du prestataire, à commencer par le help desk, dans la résolution des problématiques rencontrées.

➤ Délais de réponse

Quel que soit le type de demande (billetterie, hôtel, location de voitures, ...), l'agence de voyages doit apporter une réponse au voyageur dans le délai sur lequel il s'est contractuellement engagé en fonction du degré d'urgence de ladite demande à savoir :

Type de demande	Caractéristiques
Demande URGENTE	Départ dans les 48 heures Dossier non finalisé en online – besoin d'accompagnement
Dossier simple non urgent	Réservation simple – départ > à 2 semaines
Dossier complexe non urgent	Réservation de type : <ul style="list-style-type: none"> - Multi pax - Escales avec départ différé ou non Départ > à 2 semaines

➤ Equipe

Pour traiter les demandes de réservation, le prestataire identifie un ou plusieurs interlocuteur(s) dédié(s) dont la connaissance du contexte, des exigences et de la typologie des voyageurs permet d'apporter une grande réactivité pour répondre aux demandes. En outre, le ou les interlocuteur(s) dédié(s) doivent également être force de proposition avec comme objectif de satisfaire au mieux aux attentes et optimisations souhaitées par IFPEN selon sa politique voyages en vigueur.

La liste des responsables en charge du traitement des réservations sous tous les aspects (remboursements, réclamations, technique, etc.) est tenue à jour et transmise avec le plus d'anticipation possible à IFPEN à chaque changement.

➤ Contact commercial et responsable compte IFPEN

IFPEN désigne un interlocuteur référent (Travel Manager) auprès du prestataire. Celui-ci contrôle la bonne exécution des prestations et le représente auprès de l'agence. De son côté, le prestataire désigne un interlocuteur dédié (responsable de clientèle) le représentant auprès d'IFPEN.

Etude	Date	Référence	Page
Z8117	04/02/2025	CCTP 457801-24-SGX	16/22

IFPEN attend que le responsable de clientèle en charge de son compte dispose des moyens et de l'autorité pour intervenir auprès de l'ensemble des équipes du prestataire, à commencer par le help desk, dans la résolution des problématiques rencontrées.

Une réunion de lancement sera programmée au cours du mois suivant l'attribution du marché afin de valider :

- Le planning de mise en place du marché (déploiement de l'outils, envoi des données...),
- L'identification des différents interlocuteurs
- Les différentes procédures (off line, help desk, remonté de problématiques...)

Cette réunion sera planifiée par le DO IFPEN

Par la suite, des réunions de suivi mensuel sont mises en place. Elles permettent de faire un point opérationnel afin d'identifier les éventuels problèmes survenus au cours de l'exécution des prestations et d'apporter les actions correctives nécessaires si besoin. A minima, le Travel Manager et le responsable de clientèle sont présents au cours de ces points mensuels.

Lors du déploiement, le rythme pourra être supérieur. L'ordre du jour est transmis par le prestataire au Travel Manager. Celui-ci peut décider d'ajouter un ou plusieurs points qu'il souhaite aborder.

Enfin, une revue annuelle doit se tenir au début de chaque année pour faire le point complet de l'activité de l'année précédente. L'ordre du jour de ce bilan est préparé par le prestataire et transmis au moins 48h avant la date de réunion.

L'ODJ devra préciser – à minima :

- Le volume de voyage (en nombre et en € dépensés) sur l'année écoulée
- Les typologies de voyages (train, avion...)
- Le bilan carbone de l'année
- Les top/flop dans la gestion du contrat
- Toutes informations jugées pertinentes sur la vie du contrat et de l'entreprise prestataire

5.4. Plan de déploiement

Un plan d'action détaillé concernant le déploiement de la prestation entre l'attribution du marché et le premier jour de service de l'agence doit être prévu. Il sera présenté lors de la réunion de lancement, comme indiqué à l'article 5.3 ci-dessus.

Le plan prévoit notamment :

- Les principales étapes et les jalons proposés : reprise éventuelle des données de l'ancien prestataire, intégration des nouvelles données en provenance d'IFPEN, période et modalités de transition entre les prestataires entrants/sortants, formation des assistant(e)s en amont du lancement de la prestation, supports et échéances de communication vers les collaborateurs IFPEN, etc.
- L'organisation mise en place pendant la phase de démarrage,
- Les documents et éléments nécessaires à fournir par IFPEN pour l'implémentation,
- L'ensemble des actions incombant à IFPEN.

5.5. Statistiques / RSE et Compensation carbone

Le prestataire s'engage à fournir à IFPEN :

- Mensuellement, un reporting (numérique) sur les coûts, la qualité, l'atteinte des niveaux de service, et la satisfaction des utilisateurs. Le format et le contenu sont ceux sur lesquels le titulaire s'est engagé.

Etude	Date	Référence	Page
Z8117	04/02/2025	CCTP 457801-24-SGX	17/22

- Mensuellement, avant le 10 du mois suivant, des fichiers au format .xls permettant de suivre l'ensemble des réservations et l'intégralité des facturations. Le format et le contenu sont ceux sur lesquels le titulaire s'est engagé.
- Annuellement un bilan carbone est envoyé par le prestataire.
- L'outil doit permettre d'avoir accès en temps réel à des tableaux de bord interactifs.

Le prestataire doit également être en mesure **d'évaluer l'emprunte carbone des déplacements** (uniquement partie transport : avion/train) selon le format et le contenu sur lequel il s'engage.

5.6. Audit

Dans le cadre de sa politique de transparence, IFPEN demande à tous ses partenaires de travailler à « livre ouvert ». Dans cet objectif, IFPEN souhaite pouvoir auditer l'agence à tout moment. Pour ce faire, tous les éléments du contrat notamment, les factures fournisseurs, les suivis de litiges, les statistiques de téléphonie doivent être disponibles selon les délais sur lesquels le titulaire s'est engagé.

IFPEN peut, à tout moment, sans que le prestataire ne puisse s'y opposer, effectuer ou faire effectuer des visites ou des audits de la prestation aux fins de s'assurer que ce dernier prend toutes les mesures nécessaires et adéquates visant à en garantir la bonne exécution du contrat.

5.7. SLA

La gestion des déplacements implique une grande qualité de service et d'accompagnement. Afin de s'assurer que tout est mis en place pour répondre à ces engagements qualités, IFPEN a mis en place 4 SLA (Services Level Agreement) présentés dans le BPU en pièce jointe de ce CCTP :

- Taux de disponibilité de la plateforme SBT
- Engagement de négociation et/ ou de gain avec les prestataires de voyages
- Assistance de niveau 1 – Support client
- Assistance de niveau 2 – Responsable clientèle

5.8. Sécurité informatique

IFPEN attache une grande importance au respect de ses procédures informatiques, notamment en termes de sécurité.

L'ensemble des configurations informatiques IFPEN sont transmises en annexe 1 du présent CCTP. Elles sont complétées par la charte du RSSI d'IFPEN en annexe 2 et un questionnaire technique sur la sécurité informatique à respecter en annexe 6.

5.9. Coûts de transaction

IFPEN souhaite une collaboration en transaction fees

Ainsi nous attendons de votre part :

- Une grille de coût de transaction (BPU) indiquant un coût complet prenant en considération l'ensemble des éléments nécessaires à la mise en œuvre du contrat et selon le mode de réservation adopté par nos utilisateurs (off-line/on-line)

Etude	Date	Référence	Page
Z8117	04/02/2025	CCTP 457801-24-SGX	18/22

- Une proposition de plan de progrès sur la durée du contrat fixant des niveaux de services et/ou d'économies réalisables ainsi que le niveau de rémunération associé. Dans ce cas, les critères de mesure correspondants devront être détaillés.

6. Liste des Annexes

- Annexe 1 – Configurations Informatique (PJ)
- Annexe 2 – Charte informatique RSSI IFPEN (PJ)
- Annexe 3 – Politique voyages (PJ)
- Annexe 4 – Fichier BTA IFPEN
- Annexe 5 – Carte logée Amex – groupe
- Annexe 6 – Questionnaire Technique – sécurité informatique (PJ)

Etude	Date	Référence	Page
Z8117	04/02/2025	CCTP 457801-24-SGX	19/22

ANNEXE 1

Configuration informatique

ANNEXE 2

Charte information RSSI IFPEN

ANNEXE 3

Politique Voyages d'IFPEN

Fichier BTA IFPEN

[illegible]

Diffusion	Type	Référence	Page
Confidentiel	Instruction	F06-I6-rév5	21/ 22

ANNEXE 5

Carte logée Amex - groupe

MODALITES DE PAIEMENT DES PRESTATIONS

- 1) Le titulaire s'engage à accepter le paiement des prestations par carte logée American Express.
- 2) En qualité de moyen de paiement, la Carte Logée American Express est une clause d'exécution technique du marché.
- 3) Cette carte est un système de paiement lié à l'organisme financier, constitué d'un numéro de « compte logé » dans les écritures du titulaire du marché, qui lui sert de moyen de paiement auprès des fournisseurs pour les commandes qui lui sont passées dans le cadre du marché.
- 4) La principale conséquence juridique de l'exécution du marché agence de voyages par Carte Logée est d'éteindre les obligations du donneur d'ordre vis à vis de l'accepteur (Agence de Voyages), au profit de nouvelles obligations entre le donneur d'ordre et American Express Carte. Il en résulte que le donneur d'ordre n'est plus redevable d'un paiement à l'accepteur, qui renonce à toute forme de paiement direct par le donneur d'ordre des créances au titre du marché exécuté par Carte Logée dont il est titulaire.
- 5) Le paiement des opérations de dépenses par Carte Logée s'effectue par virement du comptable assignataire du service émetteur sur le compte technique ouvert par American Express Carte, hébergé par le titulaire.
- 6) Le relevé d'opération est transmis par American Express Carte sous format électronique sécurisé.
- 7) Le paiement des prestations du titulaire s'effectue, conformément à l'article 98 du Code des marchés publics, par virement administratif, après vérification du service fait, dans le délai de 30 jours à compter de la date de réception du relevé d'opérations.

Diffusion	Type	Référence	Page
Confidentiel	Instruction	F06-I6-rév5	22/ 22

ANNEXE 6

Questionnaire technique - Sécurité informatique