Une image contenant noir, obscurité

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.couvertUne image contenant Graphique, graphisme, silhouette, art

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

**(CRT)**

|  |
| --- |
| **Marché n° PF\_2025-050**  **Prestations de service d’agence de voyages pour l’Institut national du service public (INSP)** |

**MARCHE DE SERVICES**

**Marché passé selon la procédure d’appel d’offre ouvert**

**Articles R. 2124-2 et R. 2161-2 à R. 2161-5 du code de la commande publique**

Le présent document constitue le cadre de réponse à suivre pour la présentation des offres.

Les éléments et les exigences décrits dans le CCTP sont à prendre en compte dans leur intégralité.

Ce document vise à simplifier la réponse au marché et à l’analyse des offres. Le candidat doit répondre à l’ensemble des questions, dans l’ordre indiqué. Il est attendu que les éléments proposés par les candidats dans ce questionnaire soient en rapport direct avec les questions. Les présentations générales ainsi que les reformulations ou les paraphrases du CCTP ne seront pas valorisées.

Par ailleurs, le candidat veille à privilégier des réponses courtes, synthétiques et pouvant prendre la forme de schémas ou d’images.

Les candidats doivent renseigner le présent document sans le modifier. Celui-ci tient lieu de réponse technique au marché et constituera une pièce juridique engageant son titulaire.

Le candidat peut, s’il le souhaite, annexer un ensemble d’éléments pour préciser sa réponse. Il est toutefois porté à son attention que ne seront valorisés que les points entrants directement dans le cadre de réponse.

**Attention : Seules les informations portées dans ce cadre de réponse technique seront prises en compte. Le candidat peut ajouter autant de lignes qu’il le souhaite dans les cadres prévus à cet effet dans la limite de 50 pages maximum.**

**Si le candidat souhaite annexer des documents à son offre technique, il les incorpore à la fin du présent document dans la partie « Annexes ».**

# COORDONNEES DU TITULAIRE

|  |  |
| --- | --- |
| **Raison sociale de l’établissement chargé de l’exécution du marché** |  |
| **Adresse de l’établissement chargé de l’exécution du marché** |  |
| **Téléphone de l’établissement chargé de l’exécution du marché** |  |
| **Mail de l’établissement chargé de l’exécution du marché** |  |
| **Plages horaires** |  |

# INTERLOCUTEUR UNIQUE / PRINCIPAL

*Correspondant en charge du suivi du marché. Il s’agit de l’interlocuteur de l’acheteur tout au long du marché. En cas de modification, le titulaire devra en informer l’acheteur immédiatement.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Prénom et nom de la personne en charge de l’exécution du marché** |  |
| **Fonction de la personne en charge de l’exécution du marché** |  |
| **Téléphone de la personne en charge de l’exécution du marché** |  |
| **Mail de la personne en charge de l’exécution du marché** |  |

# Qualité et rôle de l’équipe dédiée, affectée à la prestation

|  |
| --- |
| 1. **Qualité et rôle de l’équipe dédiée (noté sur 6 points)** |
| *Le candidat décrit l’équipe dédiée pour la mise en place et le suivi d’exécution de l’accord-cadre :*  *- Présentation du rôle et la qualité de l’équipe dédiée aux prestations et indication de l’interlocuteur principal (Fournir obligatoirement un organigramme détaillé des moyens et compétences qui seront affectés à la réalisation de chaque prestation et le rôle dédié à chacun)*  *- Présentation du rôle et la qualité de l’équipe dédiée aux agents de l’INSP effectuant en permanence, de façon régulière ou concentrée à certaines périodes de l’année, un nombre significatifs de voyages ferroviaires, aériens toutes destinations (Cf. article 6-3 du CCTP)*  *(Fournir obligatoirement un organigramme détaillé des moyens et compétences qui seront affectés à la réalisation de chaque prestation et le rôle dédié à chacun)*  *- Présentation l’équipe d’intervention (qualification et CV des agents, encadrement, interlocuteur du marché) affectée à l’exécution du présent marché. Les profils attendus devront être expérimentés. Une connaissance du secteur public sera appréciée (Décret n°2006-781 du 3 juillet 2006). - Comment sont gérés les remplacements des membres de l'équipe en cas d'absence (congés, maladie, …) ?*  *Le candidat précise la plage horaire de disponibilité du plateau d’affaires sur laquelle il s’engage (au minimum de 8H00 à 18H00 hors jours fériés).* |

# Démarrage de l’accord-cadre : modalités et organisation de mise en place pour le déploiement

|  |
| --- |
| 1. **Organisation du déploiement (noté sur 6 points)** |
| *Le candidat décrit précise les phases de la mise en place du projet (sur la base d'une notification début octobre 2025) :*  *- le mode opératoire : lancement, déroulement et conduite du projet ;*  *- le planning / calendrier de mise en œuvre des prestations à compter de la notification du marché : les différentes phases/livrables et leurs délais ;*  *- la répartition des tâches et des responsabilités (INSP / NOTILUS V10 / AMEX / Voyagiste) ;*  *- la mise en place de formation en phase déploiement (Cf. article 8 du CCTP) ;*  *- la qualification des intervenants (fournir un CV).*  *Joindre* ***obligatoirement*** *un chronogramme détaillé du projet par phase* |

|  |
| --- |
| 1. **Formations à l’outil de réservation** *(hors phase déploiement)* **(noté sur 4 points)** *(Cf. article 8 du CCTP)* |
| *Le candidat précise les modalités d’organisation, le contenu, le profil des formateurs et la durée des :*   * *formations initiale en présentiel ou à distance* * *formation des 2 sessions de formation en cours d’exécution (pour nouveaux arrivants : chargés de voyages, voyageurs)*   *Le candidat fournira* ***obligatoirement*** *un exemple de supports de formation.*  *Le candidat précise les modalités d’organisation, le contenu et la durée des :*   * *formations initiale en e-learning* |

# Qualité des services proposés en on line et off line et étendue de l’offre

|  |
| --- |
| 1. **Périmètre et modalités de commandes on line (noté sur 6 points)** |
| *Le candidat indique quelles prestations peuvent être commandées en on line : possibilité de mettre une option gratuite de réservation et de confirmer ultérieurement la réservation ?*  *Le candidat décrit sa capacité à proposer une offre la plus exhaustive possible et adaptée aux besoins du voyageur.  Le candidat décrit, dans le cadre d’une réservation unique, les modalités de combinaison via l’outil en ligne d’un trajet rail/air, ainsi que, le cas échéant, d’autres prestations telles que la location de véhicule et la réservation d’un hébergement.* |

|  |
| --- |
| 1. **Périmètre et modalités de commandes off line (noté sur 6 points)** |
| *Le candidat indique quelles prestations peuvent être commandées en off line. Le candidat décrit précisément les prestations pouvant être uniquement commandées en off line (groupe, personnes à mobilité réduite, urgence …).  Le candidat décrit comment doit être exprimé la demande et quelles sont les informations nécessaires Sur quel support doit-il être formalisé (fournir un exemple)*  *Le candidat indiquez le n° de téléphone unique de la plateforme off line (sans surcoût). Le candidat précise les horaires où l'équipe off line peut être jointe.*  *Le candidat précise-s’il existe un n° d'urgence.*  *Quel est le temps moyen d'attente avant une réponse.  Le candidat indique quel est le délai auquel l'agence s'engage à répondre aux demandes de devis off line ? Et en cas de départ dans les 3 jours ?* |

|  |
| --- |
| 1. **TRANSPORT ET HEBERGEMENT Réservations hôtelières pour les groupes et les personnes en situation de handicap (noté sur 4 points)** |
| *Le candidat précise les conditions spécifiques de réservations de groupe et/ou VIP transports et hébergements (à partir de 10 personnes) ? Le candidat précise s’il peut fournir un état récapitulatif et détaillé de ces prestations.  Le candidat précise le dispositif de recherche et de réservation spécifique mis à la disposition pour répondre aux mieux aux contraintes des personnes en situation de handicap.* |

|  |
| --- |
| 1. **HEBERGEMENT Modalités d’hébergement et taux de couverture de la base hôtelières (noté sur 6 points)** |
| *Le candidat précise le taux de couverture par zone et notamment la volumétrie des hôtels disponibles sur le territoire français (notamment à Paris & Strasbourg) et en Europe (notamment à Bruxelles) et dans le reste du monde. Le candidat indique également la proportion d’hôtels susceptibles de correspondre à la politique de voyage de l’INSP (pour Strasbourg, Paris & Bruxelles).*  *Le candidat précise le type d'hébergements proposés pour le BtoB (hôtels, appart hôtels, gites, auberge de jeunesse, campings…) en France et à l'étranger.*  *Catégories d'hébergements proposés (étoiles, éco-responsable, etc.)  Le candidat indique quelles sont les mesures qui seront adoptées pour garantir le respect du perdiem prévu dans la politique voyage (incluant hébergement, taxe de séjour et petit déjeuner) ?* |
|  |

|  |
| --- |
| 1. **FERROVIAIRE Modalités relatives aux transports ferroviaires (noté sur 4 points)** |
| *Le candidat indique l’étendue de l'offre ferroviaire (TGV, OUIGO, TER, Trenitalia, Eurostar, ...) en France et à l'étranger.* *Le candidat indique si une possibilité de poser une option ou de garantir un tarif durant une période est possible et précise la période ?* |

|  |
| --- |
| 1. **AERIEN Modalités relatives aux transport aérien (noté sur 6 points)** |
| *Le candidat indique les compagnies aériennes et compagnies à bas coût auprès desquelles les réservation sont possibles en France ou à l'étranger ?*  *Le candidat précise les modalités spécifiques de réservation et de paiement auprès des compagnies à bas coût (avec ou sans bagage) ?*  *Le candidat indique si une possibilité de poser une option ou de garantir un tarif durant une période est possible et précise la période ?**Le candidat indique les possibilités de réserver des excédents bagages, y compris pour les compagnies à bas coût*  *Indiquer ce qui est possible en on line et/ou off line* |

|  |
| --- |
| 1. **AUTRES TYPES DE TRANSPORT Modalités de réservation (noté sur 2 points)** |
| *Le candidat décrit les modalités de réservation pour les autres modes de transports (autocar avec chauffeur, maritime, location de véhicules …)* |

|  |
| --- |
| 1. **TOUS TYPES DE TRANSPORT (AIR, FER, …) Modalités relatives aux cartes d’abonnement et de réduction (noté sur 3 points)** |
| *Le candidat décrit les modalités de réservation des cartes d'abonnement et des cartes privilèges  Le candidat décrit les modalités de gestion de ces cartes (délivrance, livraison, alertes sur le renouvellement, mise à jour du profil)  Le candidat décrit les mesures mises en place pour identifier les profils éligibles.* |

|  |
| --- |
| 1. **CAS PRATIQUE 1 : AERIEN Règles applicables aux trajets aériens complexes (noté sur 5 points)** |
| *Le candidat décrit les modalités de réservation de billets pour les voyages multi destinations et avec correspondances notamment à l'étranger.*  *Cas pratique :  Un agent doit effectuer le voyage suivant :*  *Départ : Paris*  *Étapes : Nairobi (3-5 septembre), Kigali (6-7 septembre)*  *Retour : Paris via correspondance à Istanbul*  *Classe : Économique, avec bagage en soute*  *Consigne :*  *Décrivez les modalités de réservation que vous proposez pour ce type de voyage complexe. Votre réponse devra préciser :*  *Le processus de réservation (on-line / offline)*  *Les outils mobilisés*  *La gestion des correspondances et imprévus*  *L’organisation et l’intervention de l’équipe dédiée*  *Les garanties de fluidité, de réactivité et de maîtrise des coûts* |

|  |
| --- |
| 1. **CAS PRATIQUE 2 : HEBERGEMENT (noté sur 4 points)** |
| *Un agent de l’INSP effectue une recherche sur le site on line ou fait établir un devis en off line pour un hôtel à Paris.*  *L'agent contacte directement l'hôtel et obtient un tarif inférieur à celui proposé par l'agence et à des conditions identiques.*  *Indiquez quelles le modalités à mettre en œuvre pour obtenir la meilleure tarification* |

# Modalités de modification et d’annulation des réservations

|  |
| --- |
| 1. **Gestion des modifications et annulations de prestations (noté sur 4 points)** |
| *Modifications et annulations de réservations d’hôtel, de billets d’avion, de billets de train ou autres prestations (locations de véhicules, autocars, maritime…)  Le candidat décrit les conditions et modalités pour modifier / annuler les réservations mentionnées ci-dessus :*  *Par quel biais, courriel, téléphone, application mobile, ... ?*  *Quels sont les délais de traitement et de gestion des modifications ?*  *Quel est le délai pour pouvoir modifier le billet ou le bon de réservation ?*  *Comment sont gérés les impacts en plus ou moins-value ?*  *Comment et sous quel délai est délivré le nouveau billet modificatif ?* |

# Paramétrage de l’outil de réservation et modalités d’assistance à la négociation

|  |
| --- |
| 1. **Paramétrage et capacité d'adaptation de l'outil (noté sur 4 points)** |
| *Le candidat détaille sa capacité à mettre en œuvre les paramètres de la politique voyage.*  *Le candidat décrit les possibilités de paramétrage d'une ou plusieurs politique(s) voyage(s) de l'INSP*  *Décrire le mode d'affichage proposé sur l'outil en ligne  Le candidat décrit les différents rôles et niveaux de validation pouvant être paramétrés dans l'outil (administrateur, valideur, chargée de voyage, voyageur).*  *Détailler le système de validations hiérarchiques disponibles dans l'outil et les possibilités de paramétrage.* |

|  |
| --- |
| 1. **Assistance à la négociation des accords tarifaires avec les transporteurs (noté sur 4 points)** |
| *Le candidat décrit comment l'agence de voyage peut assister l'INSP dans la négociation des accords tarifaires avec Air France, SNCF, loueurs de voiture ou tout autres compagnies.*  *Comment sont pris en compte ces accords ?* |

|  |
| --- |
| 1. **Assistance à la négociation des accords tarifaires avec les partenaires hôteliers (noté sur 4 points)** |
| *L'INSP a des conventions avec des partenaires hôteliers sur la métropole de Paris et de Strasbourg. Chaque année, ces partenariats sont renégociés.*  *De nouveaux partenariats peuvent être envisagés dans ces deux villes ou dans les grandes villes de France.*  *Expliquez comment l'agence de voyage peut assister l'INSP dans cette démarche ?*  *Comment sont pris en compte ces accords sur l'outil de gestion et en off line ? Expliquez si des frais de gestion sont appliqués pour les réservations sur ces hôtels partenaires ?* |

# Qualité de suivi

|  |
| --- |
| 1. **Enquête de satisfaction (noté sur 1 point)** |
| *Le candidat indique les enquêtes satisfactions qui seront mises en place tout au long du marché pour mesurer la satisfaction des voyageurs et les actions qui pourront être mises en place en fonction du taux de satisfaction ?  Fournir* ***obligatoirement*** *des exemples d’enquête de satisfaction* |

|  |
| --- |
| 1. **Etats statistiques (noté sur 1 point)** *(article 11.3 du CCAP)* |
| *Le candidat indique quels seront les états statistiques qui seront proposés pour la revue de bilan d'activité de l'année et selon la périodicité (mensuelle, trimestrielle, semestrielle et annuelle) ?* *Le candidat indique si La mise en ligne des tableaux de bord pourra se faire via un accès extranet dédié.* *Le candidat propose des indicateurs de performance complémentaires qu’il pourrait mettre à disposition de l’INSP.  Fournir* ***obligatoirement*** *des exemples d’états statistiques* |