

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

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**

SOMMAIRE

Article 1 -	Objet du marché	3
Article 2 -	Contexte	4
2-1-	Politique des missions et des déplacements	4
2-2-	Accords commerciaux	4
2-3-	L'obtention, l'utilisation et la prise en compte de cartes d'abonnement ou carte privilèges	4
2-4-	Démarches consulaires	4
2-5-	Raccordement entre le système d'information (SI) de l'agence de voyage et Notilus	5
Article 3 -	Les titres de transport	5
3-1-	Typologie des titres de transport	6
3-1-1-	Billets d'avion	6
3-1-2-	Billets de train	6
3-1-3-	Billets de transport maritime	6
3-1-4-	Location de véhicules de courte durée (service exceptionnel)	6
3-2-	La délivrance des titres de transport	6
3-3-	Services personnalisés	7
3-4-	La gestion de la modification / annulation pour chaque titre de transport	7
Article 4 -	Prestations d'hébergement	7
4-1-	Typologie des hébergements	8
4-1-1-	La réservation des hébergements	8
4-1-2-	La gestion de la modification / annulation	8
Article 5 -	Réservation de salles de réunion ou de groupe	9
Article 6 -	Délai d'exécution par type de voyageur	9
6-1-	Spécificités des prestations destinées aux voyageurs du groupe Standard	9
6-2-	Spécificités des prestations destinées aux voyageurs du VIP	9
6-3-	Spécificités des prestations destinées 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	10
Article 7 -	Commande des prestations	10
7-1-	Commande online	10
7-2-	Commande offline et /ou voyage complexe	10
Article 8 -	Formations à l'outil en ligne	11
Article 9 -	Dispositions diverses	12
9-1-	Service d'assistance à distance	12
9-2-	Assurance	12
9-3-	Indicateurs de performance	13
9-4-	Volumétrie des déplacements et hébergements en 2024	14
Annexe 1 -	Indicateur de performance	15

Article 1 - Objet du marché

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent les :

Services d'agence de voyages, prestations de transport et services associés et prestations d'hébergement pour l'Institut national du service public (INSP).

Ces services sont destinés à toutes les personnes tant à titre individuel tant en groupe dont les frais de déplacements sont pris en charge par l'INSP.

Actuellement, l'INSP dispose d'un outil de gestion des notes de frais de voyage NOTILUS édité par la société CEGID.

Cette solution intègre un outil de réservation en ligne (SBT) Goelett.

NOTILUS est imposé par l'INSP.

Le titulaire inclut dans son offre les interfaces nécessaires et le raccordement de ses systèmes d'information à Notilus et l'outil de réservation SBT pour permettre l'achat des prestations en mode online et offline.

L'INSP dispose également d'une carte logée (AMEX) qui est interfacée dans les flux de l'outil de réservation.

Les prestations principales attendues sont les suivantes :

- La recherche des meilleures conditions tarifaires ;
- La conduite de négociations dans le cadre des contrats partenaires (air, hôtelier, SNCF, transports...),
- La connexion de la plateforme de réservation en ligne (online) et la gestion des flux dans Notilus pour les réservations offline (initiée dans Notilus) ;
- La réservation, l'émission et la livraison de titres de transport aérien et ferroviaire ;
- Le cas échéant, la modification ou l'annulation des billets ;
- La réservation, l'émission d'un bon de réservation (voucher) pour les prestations d'hébergement ;
- Le cas échéant, la modification ou l'annulation des vouchers pour les prestations d'hébergement ;
- Le conseil et l'information aux voyageurs (par exemple : modalités d'entrée du pays de destination (visa, durée de validité du passeport, vaccins obligatoires, etc.) ;
- La mise en place d'un outil statistiques/reporting ;
- L'intégration des accords commerciaux et tarifs négociés de l'INSP.

Les services associés comprennent :

- L'obtention, l'utilisation et la prise en compte de cartes d'abonnement ou cartes privilèges ;
- La gestion des visas ;
- La mise à disposition de véhicule avec chauffeur de courte durée pour le transport des groupes ;
- La réservation par voie maritime, dont ferry ;
- L'assurance des voyageurs ;
- Le service d'assistance 7 jours/7 et 24h/24 ;

- Le service VIP pour la mission des projets et partenariats internationaux ;
- La réservation de salle de réunion/d'ateliers dans les hôtels pour les activités telles que les formations, les ateliers, etc.
- La gestion des voyages de groupe du département des formations nationales et européennes et de l'accompagnement des publics et de la mission des projets et partenariats internationaux (création de profil voyageurs, etc.).

A titre informatif, le taux d'adhésion au « Online » est de 78 % pour l'année 2024.

Le mode on line devra être privilégié avec une cible minimale de 80 % de réservations.

Article 2 - Contexte

Environ 200 personnes au sein des directions pédagogiques et des services transversaux, administratifs ou techniques et plus de 1 000 intervenants sont recrutés chaque année pour les différents cycles de formation coordonnés par les directions pédagogiques.

Des informations complémentaires sont accessibles sur le portail de l'INSP : <http://www.insp.fr/>

2-1- Politique des missions et des déplacements

L'INSP applique sa propre politique des missions et des déplacements (annexe 2 du CCTP) qui fixe les conditions et modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels et intervenants de l'INSP tels que décrits au présent CCTP.

2-2- Accords commerciaux

L'INSP a signé plusieurs accords qui permettent l'application de tarifs négociés :

- Aériens : Air France ;
- Ferroviaires : SNCF.
- Prestations hôtelières : directement avec certains hébergeurs en France et en lien avec les ambassades en ce qui concerne l'étranger, pour des raisons de sécurité.

Les accords commerciaux sont négociés par l'INSP afin d'obtenir les conditions tarifaires adaptées aux volumes des dépenses de l'INSP. Les termes de ces accords devront être strictement appliqués par l'agence.

Le titulaire intègre dans ses systèmes d'information les accords commerciaux conclus. Le titulaire peut être amené à conduire des accords commerciaux à la demande de l'INSP sans frais supplémentaire.

2-3- L'obtention, l'utilisation et la prise en compte de cartes d'abonnement ou carte privilèges

Le titulaire assure la gestion des cartes d'abonnements ou de cartes privilèges commercialisées ou offertes par les transporteurs.

Il doit également gérer les avantages dont le voyageur bénéficie à titre personnel (carte famille nombreuse, abonnement, etc.), le titulaire en est informé lors de la pré-réservation y compris en service online.

Il peut également émettre au moment du bilan annuel des préconisations sur les abonnements à mettre en place au regard des déplacements réalisés lors de l'exercice présenté.

2-4- Démarches consulaires

Sur demande de l'INSP, le titulaire réalise toutes les démarches consulaires (obtention de visas, autorisation de voyages) nécessaires à la réalisation des déplacements. L'INSP envoie les documents nécessaires pour l'obtention des visas et le passeport au titulaire par courrier express suivi ou par coursier. Quand les démarches sont effectuées, le titulaire retourne l'ensemble des documents à l'INSP dans un délai maximum de 2 jours ouvrés par courrier express suivi ou par coursier. Pour les demandes urgentes, les démarches sont effectuées en priorité et les documents sont retournés dans les plus brefs délais.

Le prix des démarches consulaires comporte notamment tous les frais de dossier et d'intermédiation de l'agence de voyages et de ses éventuels prestataires ainsi que les frais de retour des documents par courrier express suivi ou par coursier.

2-5- Raccordement entre le système d'information (SI) de l'agence de voyage et Notilus

Le titulaire s'engage à raccorder son système de gestion des réservations et son système d'information au socle commun de l'outil de gestion des déplacements pour les achats en mode « off line » et « online » et à mettre en place les interfaces nécessaires. **Ce raccordement doit être opérationnel, au plus tard 10 décembre 2025.**

L'agence doit être en capacité de proposer le flux retour offline des propositions de voyage dans l'outil.

Une attention particulière sera portée sur la base hôtelière en lien avec les contraintes de l'activité de l'INSP.

A ce titre, il est fréquemment demandé des réservations dans les hôtels proches des deux sites de l'INSP, des institutions européennes (Bruxelles), à proximité des lieux de stages des élèves ou proche des missions réalisées sur convention à l'étranger.

Article 3 - Les titres de transport

Le titulaire s'engage à assurer l'acheminement des personnes concernées vers la destination et à la date souhaitée, dans les meilleures conditions et à garantir la réalisation d'économies aux services bénéficiaires.

Il s'engage :

- À rechercher systématiquement l'offre commerciale la plus avantageuse, après notamment mise en concurrence des compagnies aériennes et négociation,
- À faire bénéficier d'une réduction sur les tarifs publics les moins élevés ainsi que sur les tarifs promotionnels.
- À optimiser les itinéraires, en analysant les diverses modalités de liaison d'un point à un autre selon le type de transport (transport ferroviaire recommandé dans le cas des trajets de moins de 5 heures, sauf demande particulière des services, respect de [la circulaire du 25 février 2020 du Premier ministre](#));
- Pour répondre aux contraintes et exigences des missions des départements, les billets seront prioritairement modifiables/échangeables/remboursables ;
- À prendre les dispositions utiles pour les agents handicapés et ceux mesurant plus de 1,80 m de voyager dans les meilleures conditions de confort ;
- La mise à disposition gratuite des titres de voyages quel que soit le lieu de la commande ;
- La mise en place d'une procédure relais en cas de grèves, incidents de voyages ou autre défaillances ;
- La mise en place d'un service d'assistance pour assurer la continuité des prestations en toutes circonstances 7 jours/7 et 24h/24.

Ces prestations sont réalisées conformément à la politique des missions et des déplacements définie par l'INSP et aux besoins exprimées par celle-ci.

Pour les voyages à l'étranger, l'INSP est soumis à des conventions avec des tarifs plafonnés, c'est pourquoi, il est attendu un engagement fort à la recherche de tarifs en adéquation avec le montant des budgets engagés dans ses missions.

3-1- Typologie des titres de transport

3-1-1- Billets d'avion

Le titulaire du marché procède à la réservation, à l'émission et à la délivrance des billets d'avion pour des trajets nationaux ou internationaux.

3-1-2- Billets de train

Le titulaire du marché procède à la réservation, à l'émission et à la délivrance des billets de train pour des trajets nationaux ou internationaux, y compris TER.

3-1-3- Billets de transport maritime

Le titulaire du marché procède à la réservation et à la délivrance des billets de transport maritime (dont ferry) pour des trajets nationaux ou internationaux.

3-1-4- Location de véhicules de courte durée (service exceptionnel)

Il s'agit de locations de véhicules de courte durée effectuées dans le cadre d'un déplacement professionnel en France ou à l'Etranger.

Le titulaire du marché effectue et garantit les réservations de véhicule avec ou sans chauffeur et émet tout justificatif permettant la prise de possession du véhicule.

Le devis du titulaire propose un contrat d'assurance d'annulation spécifique pour ces locations.

Toutefois, en cas d'annulation d'un déplacement non couvert par un contrat d'assurance, le titulaire du marché entreprend les démarches avec son prestataire pour limiter les coûts d'annulation ou obtenir un avoir sur une prochaine prestation.

La location de véhicules de courte durée est concernée par une clause environnementale. En effet le titulaire doit proposer une offre de véhicules électriques et hybrides rechargeables.

3-2- La délivrance des titres de transport

Les voyageurs doivent être en possession de leurs titres de transport (aller et retour) ou de leur voucher au plus tard 2 jours ouvrés avant la date de départ pour le transport et l'arrivée à l'hôtel pour l'hébergement, sauf départ en urgence sous 24 heures.

Les billets et vouchers sont reçus par voie électronique de base.

Toutefois, à titre exceptionnel, à la demande de l'INSP, le titulaire doit émettre les titres de transport par voie papier et procéder à leur livraison.

Les titres de transport sont alors livrés ou mis à disposition dans un délai maximum de vingt-quatre heures (jours ouvrés du lundi au vendredi hors jours fériés de 8h00 à 17h00 a minima) à compter de la date de la validation des prestations.

La livraison des titres de transport papier commandés par les voyageurs inscrits à une même adresse postale doit être regroupée afin de limiter les frais.

Le titulaire s'engage, en cas d'urgence, à livrer les titres de transport dans le délai d'urgence indiqué dans le cadre de réponse technique. Ce délai ne saurait être supérieur à 4 heures ouvrées à compter de la date de réception du bon de commande.

Les risques afférents au transport et à la livraison des titres de transport ou voucher sont à

la charge du titulaire.

Si le titulaire est dans l'impossibilité d'assurer tout ou partie des prestations qui lui sont confiées dans les délais impartis, il doit immédiatement en aviser le service de l'INSP concerné. La rupture de l'exécution des prestations pour des raisons autres que la force majeure entraînera l'application des pénalités mentionnées au CCAP.

Le titulaire doit pouvoir assurer, pour les titres de transport ne disposant pas de la mise à disposition électronique, la livraison des billets dans les locaux de l'INSP et à titre exceptionnel en Europe et à l'International.

3-3- Services personnalisés

Le titulaire du marché s'engage à faire transporter les agents de l'INSP dans les meilleures conditions de sécurité, de sûreté, hygiène et confort.

Le titulaire du marché propose et délivre des bons pour service divers (« Miscellaneous Charge Order » - MCO) ou document multi-usage (MDP) en cas, notamment :

- d'excédents de bagages liés au transport de matériel lié à l'activité professionnelle ;
- de transport en fret de bagages non accompagnés ;
- de transport de matériels spécifiques.

Le titulaire du marché répond à toutes demandes spécifiques dès lors que celles-ci sont indissociables du déplacement. Une procédure particulière est mise en place par le titulaire au bénéfice des personnes porteuses d'un handicap et adaptée à celui-ci.

3-4- La gestion de la modification / annulation pour chaque titre de transport

Le titulaire prend en charge les opérations de modification, d'échange ou d'annulation, dès lors que la réservation ou le titre de transport le permettent, dans les 2 heures maximum à réception de la demande auprès du titulaire.

Toute demande téléphonique doit faire l'objet d'une confirmation par tous moyens permettant de donner date et heure certaines à la réception de l'information.

Dans le cas d'une demande de modification ou d'annulation partielle ou totale présentée par l'INSP, le titulaire s'engage à modifier ou annuler la commande initiale en négociant auprès du fournisseur l'annulation ou la réduction des frais y afférents.

En cas d'annulation d'un billet de transport aérien, y compris de billets à contrainte (non modifiable, non remboursable), le titulaire veille aux remboursements des taxes aéroportuaires éligibles à un remboursement par les compagnies aériennes au profit de l'INSP.

Tout changement de réservation après l'émission du billet suppose la transmission d'une nouvelle validation en cas de changement tarifaire.

Les modifications et/ou annulation avant émission du billet sont effectuées sans frais.

En cas d'erreur du titulaire dans l'émission du billet, celui-ci est tenu de prendre en charge la différence de prix en cas de hausse de prix lors de la réémission du billet sans mise en demeure préalable.

Article 4 - Prestations d'hébergement

Une offre variée et suffisante, en catégorie et en nombre, d'hôtels (y compris d'hôtels indépendants) et d'appart-hôtels doit être proposée en France et à l'étranger dans le respect des montants définis dans la politique voyage en annexe au présent CCTP.

L'offre doit être enrichie tout au long de la durée de l'accord-cadre, notamment par l'intégration d'hôtels recommandés par l'INSP.

Les offres non modifiables, non annulables pourront apparaître dans l'outil de réservation en ligne mais avec une codification spécifique.

Sur simple demande de l'INSP, un hôtel ne répondant pas aux exigences minimales de qualité ou de sécurité devra être retiré de l'offre dans un délai de 5 jours ouvrés sans frais.

En fonction de la spécificité de certains déplacements, l'INSP se réserve le droit de choisir les hôtels au cas où l'offre proposée ne correspondrait pas à ses besoins.

De plus, l'INSP peut choisir un établissement hôtelier qui ne figure pas dans l'offre d'hébergement du titulaire et demander au titulaire de confirmer la réservation et d'effectuer la prise en charge du prépaiement correspondant.

4-1- Typologie des hébergements

Les réservations hôtelières concernent des chambres simples ou doubles ou des logements type « appart'hôtels », répondant aux normes standards de qualité, en France ou à l'étranger.

4-1-1- La réservation des hébergements

Ces réservations hôtelières sont prépayées pour le compte de l'INSP et le prépaiement comprend le tarif TTC de la nuitée et du petit déjeuner, le cas échéant, la taxe de séjour quand cette dernière est due. Ces éléments figurent sur le bon d'échange (« voucher ») délivré par le titulaire du marché au voyageur.

Sur ce bon d'échange figurent aussi le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'établissement hôtelier, les dates concernées ainsi que les conditions éventuelles de la réservation, par exemple en cas d'arrivée tardive, ainsi que le numéro de téléphone d'assistance téléphonique sans frais dont la description du service figure ci-dessous :

Un service téléphonique d'assistance spécifique aux réservations d'hébergement effectuées par le titulaire sans frais 24/24 doit être mis en place, dans les deux premiers mois qui suivent la date de notification de l'accord-cadre, pour garantir l'assistance au voyageur qui rencontrerait un incident (surbooking, non prise en compte du prépaiement, différence de tarif par rapport au voucher, conditions d'hébergement insuffisante, etc.) pendant son séjour. Cette prestation doit être comprise dans les frais de transaction liés à l'hébergement dans le BP.

Dans le cas d'une réservation à l'étranger, le descriptif des prestations prépayées devra être mentionné en anglais, accompagné par exemple de la mention « prepaid ».

Les extras sollicités par les voyageurs auprès de l'établissement hôtelier seront réglés par les voyageurs eux-mêmes durant leur séjour.

Le titulaire du marché garantit les réservations effectuées ainsi que la disponibilité de la chambre jusqu'à l'arrivée du voyageur sur place.

4-1-2- La gestion de la modification / annulation

Le titulaire prend en charge les opérations de modification, d'échange ou d'annulation, dès lors que la réservation le permet, dans les 2 heures maximum à réception de la demande auprès du titulaire.

En aucun cas les nuitées ne sauraient être remboursées directement au voyageur.

Dans tous les cas (réservation à contraintes ou non), le titulaire s'engage à afficher de façon distincte les conditions de modification/annulation au moment du choix de l'hôtel.

Tout changement de réservation après l'émission du voucher suppose la transmission d'une nouvelle validation en cas de changement tarifaire.

Article 5 - Réservation de salles de réunion ou de groupe

Le titulaire du marché pourra réserver des prestations spécifiques comme les voyages de groupe (à partir de dix personnes) ou la réservation de salles (hors formation) dans le cadre d'un déplacement professionnel.

Le titulaire met à disposition de l'INSP, si possible, une cellule spécialisée dans la gestion et la réservation des titres de transport et/ou d'hébergements de groupe (à partir de dix personnes). Les déplacements peuvent se faire sur le territoire national ou à l'étranger. Sur demande de l'INSP, le titulaire veillera à faire voyager les personnes dans la même voiture de train et si possible de regrouper leurs places (places proches).

Concernant l'hébergement, le titulaire s'engage à :

- faire bénéficier à l'INSP toute gratuité octroyée par un établissement hôtelier sur un contingent de chambres,
- mettre l'ensemble de ses moyens en œuvre pour identifier les réservations individuelles relevant des mêmes demandes de lieux aux mêmes dates afin d'optimiser le budget de l'INSP.

Il s'efforce par ailleurs de regrouper les participants dans le même établissement hôtelier qui aura fait l'objet d'une étude préalable afin de satisfaire aux règles de politique de voyages.

Les prestations peuvent comprendre, de façon ponctuelle, des prestations de services suivants (type VIP) :

- Accueil à l'aéroport ;
- Prestations culturelles.

Article 6 - Délai d'exécution par type de voyageur

6-1- Spécificités des prestations destinées aux voyageurs du groupe Standard

Le groupe Standard regroupe l'ensemble des agents dès lors qu'ils ne relèvent pas du groupe VIP ou au groupe « grands voyageurs ».

Un agent de l'État ou toute personne désignée expressément par l'INSP du groupe Standard peut se retrouver dans le groupe VIP de manière temporaire.

Les délais d'exécution maximum sont les suivants :

- présentation d'un devis, 8 heures ouvrées à compter de la demande de l'INSP,
- réservation d'un déplacement, 8 heures ouvrées à compter de la demande de l'INSP,
- émission des coupons de voyage, 4 heures ouvrées à compter de la réservation.

Toutefois, en cas d'urgence pour un départ le jour même ou le lendemain, la finalisation d'un déplacement doit intervenir dans un délai 4 heures ouvrées maximum à compter de la demande de l'INSP.

6-2- Spécificités des prestations destinées aux voyageurs du VIP

Certains types de voyageurs, dits voyageurs du groupe VIP, bénéficient de prestations spécifiques, notamment des membres de délégations étrangères.

La qualité de service attendue, quelle que soit la nature de la prestation sollicitée, est supérieure pour cette catégorie de voyageurs. Une attention spécifique est apportée pour que les propositions soient en parfaite adéquation avec la demande. Ces propositions doivent être complétées par tout conseil permettant de simplifier et d'optimiser l'organisation du déplacement.

Ainsi, le titulaire du marché assure :

- l'individualisation du traitement des voyageurs ;
 - la plus grande réactivité face aux imprévus liés aux déplacements ;
 - le respect strict des délais d'exécution demandés y compris en cas d'urgence ;
 - la proximité des réservations hôtelières et des lieux des rendez-vous ;
 - à la demande, le placement groupé des voyageurs ;
 - la gestion des listes d'attente ;
 - l'exactitude des itinéraires demandés ;
 - le traitement en urgence des modifications ;
 - une disponibilité horaire étendue ;
 - la confidentialité des voyages (anonymisation des informations) ;
- Il est à noter que pour les réservations hôtelières, le nom des voyageurs ne sera en principe pas communiqué (réservation sous un pseudonyme générique par exemple) ;
- le contrôle systématique des dossiers et des prépaiements.

Les délais d'exécution maximum sont les suivants :

- présentation d'un devis, 4 heures ouvrées à compter de la demande de l'INSP ;
- réservation d'un déplacement, 2 heures ouvrées à compter de la demande de l'INSP ;
- émission des coupons de voyage, 30 minutes ouvrées à compter de la validation de réservation.

Toutefois, en cas d'urgence pour un départ le jour même ou le lendemain, la finalisation d'un déplacement doit intervenir dans un délai de 1 heure ouvrée maximum à compter de la demande de l'INSP.

6-3- Spécificités des prestations destinées 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.

Une équipe dédiée devra être mise en place afin de traiter ces commandes en priorité. Les délais d'exécution des prestations mentionnés à l'article précédent s'appliquent.

Article 7 - Commande des prestations

7-1- Commande online

Pour les réservations de voyages « simples », la recherche et la réservation de voyage s'effectuent alors entièrement online via le SBT.

7-2- Commande offline et /ou voyage complexe

L'INSP transmet au titulaire, via Notilus, une demande de devis. La proposition doit être retournée via Notilus.

Pour les voyages complexes, la demande s'effectue via Notilus avec transmission au titulaire qui renvoie une proposition en flux retour dans l'outil.

Le devis mentionne deux propositions avec les règles tarifaires associées en respectant les dates de voyage figurant sur la demande de devis et la politique voyage associée. Dans le cas où une deuxième proposition n'existe pas ou à la demande expresse du voyageur d'avoir une seule proposition, le devis comprend obligatoirement un commentaire justificatif.

Pour le transport, quel que soit le mode de transport utilisé, si la demande de devis précise un horaire, les horaires des deux propositions ne doivent pas se situer à plus de 3 heures de l'horaire pour un trajet international et à plus de 1h30 pour un trajet national, sauf modalités différentes définies dans la politique voyage concernée.

Les propositions peuvent émaner du même transporteur particulièrement pour le train.

Pour les prestations hôtelières, les propositions doivent être au plus près des contraintes financières de la politique voyage du voyageur et du lieu de rendez-vous ; celui-ci sera précisé par l'INSP en commentaire de la demande.

Le devis précise le coût de la prestation proposée et payée au transporteur ou au prestataire hôtelier. Le coût de la prestation agence correspond au prix de transaction, selon la transaction, mentionné au BP.

À réception du devis, l'INSP notifie son accord par la validation de la proposition issue de Notilus.

Si la solution est indisponible, exceptionnellement, la transmission se fera via un bon de commande validé qui précise notamment :

- le numéro d'ordre de mission ;
- le numéro du service exécutant ;
- le numéro du marché ;
- le numéro de compte auprès du titulaire ;
- le nom et le prénom du bénéficiaire des prestations commandées ;
- la désignation et la quantité des prestations commandées ;
- les dates de départ et de retour prévues ;
- la référence au devis ;
- le prix correspondant hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC) ;
- le montant total du bon de commande.

Le titulaire privilégie la délivrance d'e-billets pour les prestations de transport et de bons d'échange sous format dématérialisé pour les prestations d'hébergement et de location de véhicule de courte durée.

Ils sont transmis aux adresses de messagerie électronique communiquées par l'INSP, de préférence à celle du voyageur avec le cas échéant une copie au chargé de voyages.

Article 8 - Formations à l'outil en ligne

Le titulaire assurera une formation à l'utilisation complète de la plateforme. Cette formation consiste à expliquer à travers des exercices pratiques les fonctionnalités du système.

La durée de chaque formation est précisée dans le mémoire technique. Elle devra présenter à minima :

- la méthode pour créer et modifier un profil voyageur ;
- la méthode pour réserver un titre de transport, hôtel et location de voiture en off line ;
- l'équipe dédiée ;
- et le fonctionnement du service d'assistance et de réclamation (gestion des voyages complexes, gestion de groupe, réclamation).

Trois types de formations sont possibles :

1/ Pendant la phase de déploiement, le titulaire doit proposer à titre gratuit des formations pour :

- l'équipe projet : pour un groupe d'un maximum de 5 personnes dites « administrateur » de la plateforme. Les formations pourront être réalisées en présentiel dans les locaux de l'INSP (mise à disposition une salle équipée d'ordinateurs et vidéo projecteurs), ou à distance.
- les chargés de voyage, uniquement à distance (visioconférence) :
 - au maximum 4 sessions avant la prise d'effet du marché ;

- et 4 sessions dans un délai maximum de 6 mois suivant la prise d'effet environ.

Il appartient au titulaire d'organiser les accès nécessaires à la plateforme (base test ou base réelle).

A l'issue de la formation, un support de formation didactique et pédagogique sera remis sur format informatique.

2/ En cours d'exécution du marché, l'INSP peut demander au titulaire :

- à titre gratuit, deux sessions de formation annuelle à distance ;
- et en complément des prestations de formations supplémentaires. Ces prestations supplémentaires sont payantes et tarifées dans le bordereau de prix.

3/ Tout au long du marché, le titulaire proposera, à titre gratuit, des formations en e-learning accessibles à tous les utilisateurs de l'outil.

Article 9 - Dispositions diverses

9-1- Service d'assistance à distance

Le titulaire du marché met à disposition un service d'assistance à distance disponible 7 jours/7 et 24/24 au moyen d'un numéro téléphonique spécifique non surtaxé. Ce service d'assistance à distance sera assuré en langue française uniquement. Il assure la continuité de service uniquement en dehors des horaires d'ouverture du plateau d'affaires précisés dans le mémoire technique du titulaire.

Ce service, ouvert à l'INSP, comme aux voyageurs, a vocation à résoudre les difficultés rencontrées par les voyageurs, à apporter toute modification aux dossiers en cours, voire à passer de nouvelles commandes. Ce service sera aussi en capacité d'émettre des billets d'avion et de train et d'effectuer des réservations hôtelières.

La liste des bénéficiaires sera portée à la connaissance du titulaire lors de la phase de déploiement et mise à jour régulièrement pendant l'exécution du marché.

9-2- Assurance

La proposition d'une garantie assistance, annulation et assurance des personnes et des biens transportés, indépendamment de la responsabilité des transporteurs, est proposée en option à chaque réservation pour tous les bénéficiaires quelle que soit leur nationalité. Tous les déplacements réalisés en France, dans l'Union européenne ou dans le reste du monde peuvent être garantis pour les déplacements de moins de 90 jours consécutifs (mission de courte durée) et pour les déplacements de plus de 90 jours (mission de longue durée). Les déplacements sont garantis dès que le missionné quitte son domicile depuis son départ jusqu'à son retour avec un maximum de 24 heures avant le départ et après l'arrivée. Cette prestation est assurée soit directement par le titulaire, soit sous forme d'un contrat passé par le titulaire avec un organisme spécialisé. Ce contrat avec le détail des garanties couvertes sera joint dans l'offre du titulaire avec les modalités tarifaires associées par billet. Les bénéficiaires envisagent de souscrire cette garantie pour les déplacements hors Union Européenne. Les modalités de souscription de cette garantie seront précisées dans son offre.

Les frais de transports (titres de transports réservés par l'INSP dans le cadre du marché en cours sont réglés au moyen d'une carte logée fournie par « American Express ». À ce titre, ces déplacements sont couverts par une « assurance accidents de voyage d'affaires ».

En parallèle, l'INSP a souscrit une assurance « couverture des déplacements » auprès de la MAIF. Le numéro de la police sera fourni au titulaire à la notification du marché.

9-3- Indicateurs de performance

Les indicateurs de suivi de performance sont définis en annexe 1 du présent document.

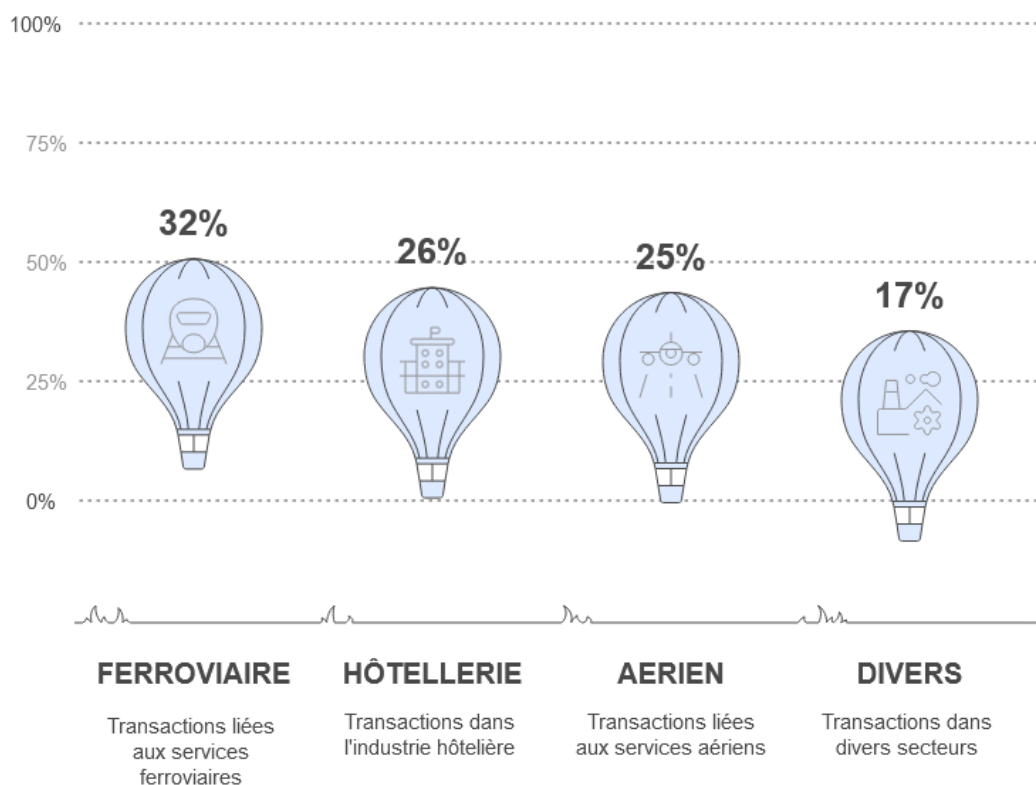
Le titulaire transmet à l'INSP à minima deux fois par an les mesures des indicateurs de suivi de performance.

La mise en ligne de ces indicateurs pourra se faire via un accès extranet dédié, cette solution sera présentée dans le cadre de réponse technique.

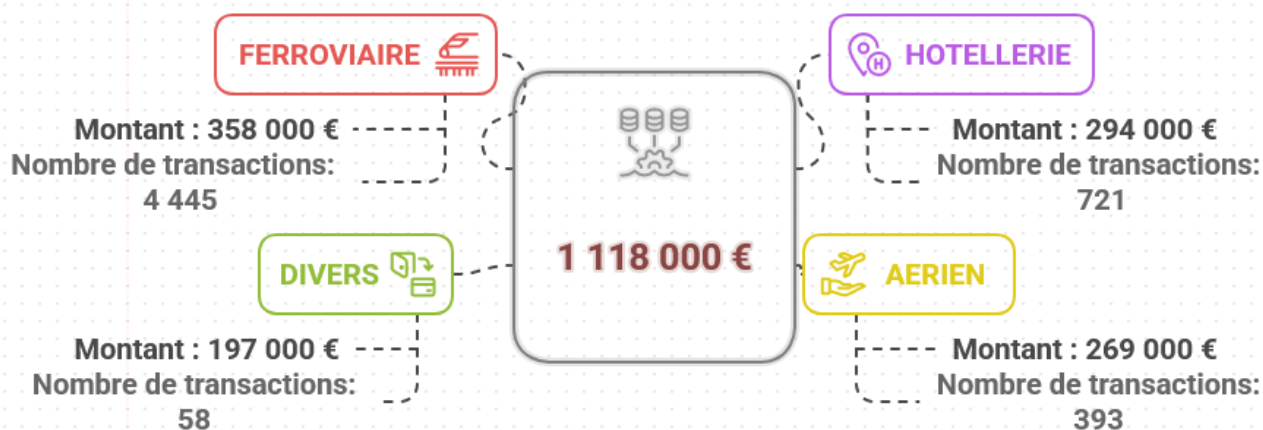
9-4- Volumétrie des déplacements et hébergements en 2024

P1 : période du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2024

Répartition des transactions par secteur



Analyse des transactions financières par secteur



Annexe 1 - Indicateur de performance

Cette liste est non exhaustive.

AIR	RAIL	HOTELLERIE	LOCATIONS DE VEHICULES	AUTRES DEPENSES	FRAIS DE TRANSACTION AGENCE
Billets émis	Billets émis	Nbr Opérations Hôtel + ville	Nbr Opérations Location Voiture	Autres transactions diverses	Nombre de transactions
Billets échangés	Billets échangés	Nombre de nuits	Nombre de jours	Montant total	Montant total
Billets remboursés	Billets émis, net d'échanges	Montant total	Montant total		
Billets utilisés	Billets remboursés	Prix moyen par nuit	Tarif journalier moyen		
Billets échangés et remboursés/billets utilisés (%)	Billets utilisés				
Montant des billets émis	Billets échangés et remboursés/billets utilisés (%)				
Montant des billets remboursés	Montant des billets émis				
Montant total	Montant des billets remboursés				
Prix moyen du billet	Montant total des billets utilisés				
Nombre de Voyageurs	Prix moyen du billet				
Coût par mile	E-tickets utilisés				
Economies réalisées	% e-tickets utilisés/billets utilisés				
% Economies réalisées	% Billets utilisés réservés offline				
Economies refusées	Prix moyen des billets utilisés et réservés offline				
% Economies refusées	% Billets utilisés réservés online sans assistance				
E-tickets utilisés	Prix moyen des billets utilisés et réservés online sans assistance				
% e-tickets utilisés/billets utilisés	Top 5 compagnies ferroviaires (montant) + trajets				
% Billets utilisés réservés offline	Compagnie A				
Prix moyen des billets utilisés et réservés offline	Compagnie B				
% Billets utilisés réservés online sans assistance	Compagnie C				
Prix moyen des billets utilisés et réservés online sans assistance	Compagnie D				
% Billets utilisés tarif réduit	Compagnie E				
Prix moyen des billets utilisés en tarif réduit					
% Billets utilisés tarif négocié					
Montant des billets utilisés au tarif négocié					
Prix moyen des billets utilisés en tarif négocié					
Economies réalisées sur les billets négociés utilisés					
Top 5 compagnies aériennes (montant)					
Compagnie A					
Compagnie B					

Compagnie C					
Compagnie D					
Compagnie E					