

SERVICES D'AGENCE DE VOYAGES ET SERVICES ASSOCIES POUR LA PÉRIODE 2025-2031

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Consultation n°

202504250914

Table des matières

I.	GLOSSAIRE	4
II.	OBJET DU MARCHÉ	6
A.	PÉRIMÈTRE	6
B.	CADRE RÉGLEMENTAIRE	7
III.	DISPOSITIONS COMMUNES	7
A.	SERVICES ET ACCOMPAGNEMENTS	7
1.	Assurance	8
2.	Carte logée	8
3.	Information et coordination	9
4.	Information des voyageurs	9
5.	Service 24/24 – Assistance aux voyageurs	10
6.	Accompagnement des personnes en situation de handicap	10
7.	Accompagnement pour les voyages à l'étranger	10
8.	Guide du voyageur	10
B.	Optimisation	11
1.	Optimisation financière	11
2.	<i>Reporting</i> et suivi de compte	11
3.	Optimisation environnementale	12
C.	Obligation de sécurité	13
IV.	SBT	13
A.	Éléments techniques	13
1.	Authentification	13
2.	Autorisation	14
3.	Nom de domaine et certificat SSL	14
4.	Envoi des courriels	14
5.	Mise à disposition d'API	14
6.	Évolution applicative et maintenance de l'outil	14
B.	Éléments Fonctionnels	15
1.	Gestion des profils et workflows	15
2.	Sources de contenu et agrégateurs	16
3.	Modes de distribution et accès aux tarifs	16
4.	Accompagnement et support dans l'utilisation du SBT	17
5.	Assistance et conseil	17
6.	Paramétrage et ergonomie de l'outil	17
V.	OFFLINE	19

A.	Gestion des demandes et modifications.....	19
B.	Traitement des voyages complexes et des voyages de groupe	19
C.	Réservations spécifiques	19
D.	Délais de réponse	20
E.	Émission des billets	20
VI.	IMPLÉMENTATION ET FORMATIONS	20
A.	Implémentation	20
B.	Formations.....	20
1.	Modalités de formation.....	21
2.	Formations supplémentaires	21
3.	Documentation fournie	21
4.	Mise à jour de la documentation	21
VII.	ÉVOLUTION DU MARCHÉ.....	22

I. GLOSSAIRE

Réservation et itinéraires

- **PNR (*Passenger Name Record*)** : Numéro d'enregistrement attribué lors de la confirmation de la réservation, contenant toutes les données du voyageur et assimilable à un dossier de voyage.
- **Segment** : Tronçon correspondant à un trajet simple d'un point A à un point B avec un seul billet. Un dossier peut contenir plusieurs segments (ex. Tours – Saint-Pierre-des-Corps / Saint-Pierre-des-Corps – Paris).
- **Vol direct** : Vol sans correspondance ni changement de numéro de vol, pouvant cependant inclure une escale pour ravitaillement ou embarquement/débarquement de passagers.
- **Open-Jaw** : Itinéraire permettant au passager d'atterrir dans une ville et de redécoller d'une autre (ex. JFK → LJR / retour MAN → JFK).

Types de voyage

- **Voyage simple** : Réservation aérienne et/ou ferroviaire point à point ou aller simple, avec éventuellement location de véhicule courte durée et/ou hébergement.
- **Voyage complexe** : Voyage multi-destination (ex. Tours – Paris – Karlsruhe – Hambourg – Stockholm – Örebro).
- **Voyage individuel** : De 1 à 9 personnes.
- **Voyage de groupe** : À partir de 10 personnes, concerne également les voyages individuels regroupés.

Billetterie et formalités

- **Delayed ticketing** : Émission différée des billets selon validation ou fiabilisation du transporteur.
- **ETA/ESTA (*Electronic Travel Authorisation*)** : Autorisation de voyage pour le Royaume-Uni ou les États-Unis sous exemption de visa.
- **Split-ticketing** : Achat de plusieurs billets distincts pour optimiser le tarif. En cas de correspondance manquée, le voyageur assume la responsabilité.
- **Billet No-show** : Concerne, dans le cadre d'un aller-retour, l'annulation du billet retour devenu sans objet lorsque le voyageur ne s'est pas présenté à l'aller.

Systèmes et normes

- **GDS (*Global Distribution System*)** : Plateforme où compagnies aériennes, hôtels et agences de location publient leurs offres selon la norme **EDIFACT**.
- **NDC (*New Distribution Capability*)** : Norme permettant un accès direct aux services des compagnies aériennes.
- **IATA (*International Air Transport Association*)** : Organisation regroupant des compagnies aériennes du monde entier.
- **SSO (*Single Sign-On*)** : Système d'authentification unique permettant l'accès sans reconnexion.

Types de compagnies aériennes

- **FSC (*Full Service Carriers*)** : Compagnies aériennes traditionnelles.
- **LCC (*Low Cost Carriers*)** : Compagnies aériennes à bas coûts.
- **ULCC (*Ultra Low-Cost Carriers*)** : Transporteurs proposant des tarifs particulièrement bas avec services payants en supplément (choix du siège, bagages, etc.).
- **Low-cost** : comprend LCC et ULCC.

Conditions et services

- **Pitch** : Espacement entre deux sièges d'avion, mesuré du dos d'un siège au suivant.
- **Red-eye flight** : Vol de nuit entre 21 h et 7 h.
- **Through passenger** : Passager restant à bord lors d'une escale.
- **STPC (Stopover Paid by Carrier)** : Programme proposant une longue escale gratuite avec prise en charge des frais d'hôtel et transport terrestre.

Gestion des voyages d'affaires

- **TMC (Travel Management Company)** : Agence spécialisée dans les voyages d'affaires.
- **Bleisure** : Combinaison de voyages d'affaires et de loisirs.
- **Leakage** : Billets achetés en dehors du SBT ou du service off-line.
- **LRA (Last Room Available)** : Dernière chambre disponible.

Définition des périodes

- **Jours ouvrés** : Du lundi au vendredi, hors jours fériés.
- **Trajet navette** : Liaison entre une gare à rebroussement et une gare de passage (ex. Tours – Saint-Pierre-des-Corps / Orléans – Fleury-les-Aubrais).

II. OBJET DU MARCHÉ

L'université de Tours souhaite se doter d'un service d'agence de voyages et services associés pour les déplacements professionnels des personnes dont les frais sont pris en charge par l'Université de Tours (personnels, étudiants, invités, etc.), couvrant la période 2025-2031, pour les voyages **individuels et de groupe** afin de :

- **Optimiser les coûts** des déplacements,
- **Centraliser** les réservations *via* une plateforme unique,
- **Garantir un service de qualité** aux voyageurs,
- **Suivre et analyser** les dépenses selon divers critères (financiers, environnementaux, etc.).

Le volume d'affaires projeté sur ce contrat est d'environ 1,5 millions d'euros par an. Une annexe au BPU présente la répartition des dépenses sur le contrat actuel.

A. PÉRIMÈTRE

Le contrat porte principalement sur les prestations suivantes :

- **Billetterie aérienne, ferroviaire et maritime** : planification, réservation, modification, annulation, confirmation de délivrance, émission des billets, gestion des remboursements dans le respect de la politique voyage.
- **Hébergement** : planification, réservation, modification, annulation, confirmation de délivrance, émission de voucher, gestion des remboursements dans le respect de la politique voyage.
- **Location de véhicule de courte durée sans chauffeur** : planification, réservation, modification, annulation, confirmation de délivrance, émission de voucher, gestion des remboursements, dans le respect de la politique voyage.
- **Réservation de véhicules collectifs avec chauffeur de type autocar dans le cas de voyages de groupes** : planification, réservation, modification, annulation.
- **Mise à disposition d'une assistance voyage** accessible en langue française par téléphone 24h/24h.
- **Conseil aux utilisateurs et voyageurs** : gestion des voyages individuels et de groupes, informations relatives aux contraintes sanitaires et douanières, renseignements sur les formalités sanitaires et administratives à accomplir pour les voyages à l'étranger.
- **Accès aux stocks de prestations de voyages** (Air, Fer, Mer, hébergement, véhicules, ...)
- **Transmission régulière de tableaux de bord**, statistiques d'exploitation et de gestion (*reporting* exportable sous format Excel, CSV et pdf).
- **Communication vers les voyageurs** en cas d'aléas (annulation, perturbations, ...).
- **Proposition d'assurance annulation** (au choix de l'Université qui se réserve le droit d'y souscrire voyage par voyage individuel ou de groupe).
- **Délivrance des visas** (au choix de l'université qui se réserve le droit de gérer cette formalité directement).

La réservation des prestations s'effectuera par :

- **Un outil *online*** (*Self Booking Tools - SBT*) permettant au voyageur et au gestionnaire de suivre l'ensemble du processus de réservation (validation, modification, annulation, émission de commande), accessible 24h/24 et 7j/7, sur ordinateur. L'accessibilité depuis smartphone (IOS et Android) et tablette serait un plus.
- **Une solution *offline*** pour les prestations de gestion des voyages individuels et de groupes non accessibles *via* l'outil *online* et/ou pour l'accompagnement personnalisé des voyageurs, dans un délai rapide permettant à l'Université de bénéficier des optimisations offertes par l'anticipation.

Ce marché s'applique à **tous les services et composantes** de l'Université de Tours.

Sont exclues du présent accord-cadre :

- L'émission de titres de transports collectifs urbains (tram, bus, métro).
- La réservation des taxis.

B. CADRE RÉGLEMENTAIRE

Les déplacements professionnels organisés par l'Université de Tours doivent être conformes aux exigences de la politique voyage de l'établissement. Ce document structurant, adopté par le Conseil d'administration de l'Université, constitue la base réglementaire des missions. Ce texte fixe notamment des montants plafonds et l'éligibilité des dépenses. La politique voyage de l'Université de Tours est la traduction du décret n°2006-781 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat publié le 3 juillet 2006 et précisé par d'autres décrets et arrêtés ultérieurs.

Par voie de conséquence, la politique voyage de l'Université de Tours est amenée à évoluer en fonction des nouvelles décisions prises par le gouvernement ou par le Conseil d'Administration.

La politique voyage de l'Université, adoptée par le Conseil d'Administration, s'applique à l'ensemble des personnes bénéficiant d'une prise en charge de ses frais de déplacement et d'hébergement et peut évoluer en cours de marché.

Le titulaire s'engage à respecter cette politique dont la version actuelle figure en annexe du présent document.

Toute modification de la politique voyage sera notifiée au titulaire par mail, qui devra mettre à jour ses prestations sous **15 jours** à compter de la notification.

III. DISPOSITIONS COMMUNES

A. SERVICES ET ACCOMPAGNEMENTS

Le titulaire devra fournir une **prestation complète de conseil, d'assistance et d'expertise** afin d'optimiser les voyages en termes de **coût, confort et sécurité**.

1. Assurance

Lors de la réservation, une assurance sera proposée pour couvrir les imprévus du voyage, tels que l'annulation pour toute cause, la perte de bagages, le retard d'avion, la correspondance manquée ou le rapatriement en cas d'événements extérieurs et imprévisibles non imputables à l'Université.

Les modalités de cette assurance seront détaillées par le titulaire dans son offre, y compris les modalités d'accès.

Le Titulaire sera responsable de la gestion des éventuels litiges liés à cette assurance.

2. Carte logée

Le prestataire prendra en charge le **prépaiement de toutes les prestations**, y compris les **vols low-cost** et les **réservations d'hébergements**.

À cet effet, il proposera à l'Université un **service de carte logée** dont il détaillera les **modalités de fonctionnement** dans son cadre de réponse, notamment en ce qui concerne **l'assurance si et seulement si** c'est par la carte logée que sont satisfaites les exigences de l'Université de Tours en matière d'assurance.

De plus, le titulaire mettra à disposition de l'Université **l'ensemble des factures**, qui devront être :

- **Consultables en ligne** pour une période définie,
- **Téléchargeables en format PDF**, (un seul document peut contenir plusieurs factures)
- **Imprimables**.

Le titulaire détaillera les éléments des relevés d'opérations (ROP).

Le (ROP) doit contenir la référence de PNR ainsi que le numéro de bon de commande afin de garantir une piste d'audit fiable.

Le relevé d'opérations comporte toutes les demandes de paiement du titulaire pour les prestations commandées, ainsi que les frais de gestion du titulaire.

En cas d'évolution impactant le format et la structure du relevé, il est demandé au titulaire d'anticiper cette évolution *via* un dispositif précis (délai de prévenance, communication des impacts, accompagnement de l'intégration avec les nouvelles modalités, etc.).

Format du ROP

Les relevés d'opérations mensuels sont transmis de 2 façons :

- **Au format csv, pour intégration puis paiement dans le système d'informations de l'université**
- **Au format xlsx ou équivalent, à destination du services facturiers de l'université.**

Afin d'effectuer un suivi de gestion, un relevé d'opérations est établi pour l'ensemble de l'établissement.

Le relevé d'opérations contient des lignes toutes au même format, composées d'une partie entête commune à toutes les lignes, et d'une partie transactions.

La structure du fichier csv comporte à minima les informations suivantes :

En en-tête :

- le n° de l'établissement
- le nom du titulaire
- les coordonnées du titulaire
- le numéro du présent marché
- la date du relevé
- n° identification du relevé, unique pour le relevé d'un mois donné
- l'identifiant du compte client

En ligne de transaction :

- la référence de commande et horodatage
- le type de la transaction
- le n° identification de la transaction, unique pour le relevé d'un mois donné
- l'imputation budgétaire de la dépense (et autres informations notées sur le bon de commande)
- le numéro de facture de l'agence de voyage
- l'identification d'une structure interne (laboratoire/composante d'enseignement/centre financier)
- le nom du voyageur
- la destination du déplacement
- le type de prestation
- la date de départ
- le libellé de la transaction : titulaire /nature de la prestation/destination/date de départ
- la date de la facture
- la devise
- le montant HT
- le taux et le montant de la TVA
- le montant TTC
- l'indicateur de débit/crédit

Une ligne résumée est ajoutée en fin de ROP et contient les totaux avoir/facture/..., du relevé en cours.

3. Information et coordination

Si **aucune compagnie** ne peut assurer le transport demandé, le titulaire **informera le client immédiatement** qu'il en aura connaissance. Dans tous les cas, le titulaire et le client devront :

- **S'échanger toute information pertinente** affectant l'exécution du voyage,
- **Se consulter** sur les mesures à prendre pour y remédier.

4. Information des voyageurs

Afin de garantir une **expérience de voyage optimisée et sécurisée**, les voyageurs seront informés des **conditions de déplacement**, ainsi que des éventuelles perturbations pouvant impacter leur trajet, telles que les **grèves** ou autres incidents.

Cette communication sera assurée *via* :

- **L'outil de commande en ligne** qui affichera les alertes directement dans l'interface,
- **L'envoi de courriels** permettant aux voyageurs de recevoir les informations essentielles en temps réel.

En cas d'impact sur un **voyage prévu ou en cours**, détecté par le titulaire ou signalé par le voyageur, le titulaire s'engage à **proposer des alternatives adaptées**, garantissant une **qualité équivalente** tout en respectant les dates initialement prévues.

Le titulaire précisera également dans le cadre de réponse quelles sont les modalités qu'il propose en cas de demande de *bleisure*.

5. Service 24/24 – Assistance aux voyageurs

Le Titulaire met à disposition de l'administration **un service d'assistance téléphonique** accessible **24h/24 et 7j/7** via un numéro d'appel non surtaxé (type numéro vert), qui doit figurer sur les documents remis aux agents en mission.

Ce service, destiné aux chargés de voyage et aux agents en mission, permet la gestion des commandes urgentes et les modifications de dossiers, sous réserve de conformité avec la politique voyage de l'Etablissement.

Le titulaire a la charge de gestion des litiges et des réclamations formulés par les demandeurs qui pourraient survenir au cours du contrat. Est également incluse la gestion des billets *no-show*. Le titulaire en précisera les modalités dans le cadre de réponse.

Le dispositif mis en place devra respecter les modalités décrites dans l'offre technique du Titulaire. Le recours à ce service hors horaires d'ouverture de l'agence est soumis à une tarification spécifique précisée dans le BPU.

En cas de situation urgente (ex. : vol retour annulé pour un voyageur en mission à l'étranger), le Titulaire devra préciser dans son offre les modalités de gestion de ces cas, notamment via une application smartphone si disponible.

6. Accompagnement des personnes en situation de handicap

Le titulaire proposera un suivi spécifique aux voyageurs en situation de handicap afin de répondre à leurs contraintes. Les modalités précises seront détaillées dans le cadre de réponse.

7. Accompagnement pour les voyages à l'étranger

Conformément à son devoir d'information, le titulaire informera les demandeurs des **formalités nécessaires** en fonction de leur destination et de leur profil de voyageur, notamment :

- Visa et autorisation de voyage (**ESTA**, etc.)
- Vaccination obligatoire
- Taxes et frais spécifiques

8. Guide du voyageur

Le titulaire proposera un **guide du voyageur** incluant une **check-list**, rassemblant notamment les éléments incontournables à vérifier avant le départ :

- Documents de voyage (**visa, passeport valide, vaccinations**)
- Règles sanitaires et administratives du pays de destination
- Les modalités en cas d'imprévu ou d'urgence
- Et ainsi que toute autre information pertinente

B. Optimisation

Le titulaire précisera :

- **L'accompagnement prévu lors des revues de compte**
- **Les actions d'optimisation**, tant sur la qualité des prestations que sur leur coût

Le titulaire accompagnera l'Université dans l'optimisation de ses voyages, notamment en :

- **Rationalisant les procédures administratives** (commande, facturation)
- **Dématérialisant les processus**
- **Suggérant des ajustements à la politique voyages** pour plus d'efficacité
- **Accompagnant à l'adoption renforcée des services en ligne**

Le titulaire pourra également faire toute **suggestion pertinente** au regard de l'accord-cadre.

1. Optimisation financière

Le titulaire œuvre à l'optimisation financière des voyages et déplacements de l'Université de Tours. La performance économique dans un contexte de forte tension sur les finances publiques est prioritaire. Outre la prise en compte des tarifs négociés par l'Etablissement, le titulaire accompagnera l'Université de Tours dans les conditions suivantes :

- Conformément à son devoir de conseil, le titulaire proposera systématiquement des **cartes d'abonnement** ou des cartes privilège (aériennes et ferroviaires) lorsque leur utilisation permet des économies pour l'Etablissement. Il fondera ses propositions sur les *reporting* communiqués à l'Université de Tours en identifiant aussi bien les voyageurs aux déplacements les plus fréquents que les destinations et trajets les plus souvent effectués. Ce faisant, le titulaire orientera l'Université de Tours dans sa recherche de contrats négociés avec les fournisseurs les plus utilisés (hôtels, compagnies aériennes et ferroviaires).
- Le Titulaire sera **force de proposition** concernant l'organisation et les choix relatifs aux **voyages de groupe** (mode de transport, hébergement, etc.), tout en laissant l'Université **seule décisionnaire**. Les prestations concernent tous les types de voyages de groupe, entrants comme sortants, en incluant les prestations type « individuels regroupés ». À ce titre, le titulaire sera proactif dans la recherche des tarifs les plus pertinents pour l'organisation des voyages de groupe.

2. Reporting et suivi de compte

Un rendez-vous semestriel se tiendra dans les locaux de l'Université entre les représentants des deux parties au contrat. Ce point de suivi permettra de faire un bilan complet sur l'exécution du marché, en abordant notamment :

- Les difficultés et anomalies rencontrées les mois précédents,
- Les changements, améliorations et progrès envisageables.

Le titulaire transmettra également un **rapport d'activité** sous forme d'état statistique, disponible en format **Excel et PDF**. Ce rapport sera établi à des fréquences **mensuelle, semestrielle et annuelle**.

Il précisera si les statistiques sont accessibles directement via le **SBT** ou tout autre outil mis à la disposition de l'université.

a) Statistiques et indicateurs clés

Les données transmises incluront notamment :

- **Adoption du service online** : taux d'utilisation de la plateforme,
- **Synthèse des dépenses** par mode de réservation (Online et Offline), en nombre et en volume, avec détail de la billetterie aérienne par type de parcours (France métropolitaine, Europe, International), suivi de l'évolution par rapport à l'année précédente,
- **Détails des réservations** : destination, dates de départ et de retour, classe et sous-classe tarifaire, transporteur(s), tarif de référence,
- **Analyse tarifaire** : part des billets à contrainte (non modifiables, non remboursables, prem's), part des billets à tarifs pleins, motifs de refus des économies proposées,
- **Délais de réservation** : différentiel entre la date de réservation et la date du voyage,
- **Frais et annulations** : montant des frais de gestion, nombre d'annulations,
- **Classement et tendances** :
 - Top des compagnies et alliances (Oneworld-British Airways, Lufthansa-Star Alliance, Sky Team-Air France),
 - Top des destinations (air et fer),
 - Top des voyageurs,
 - Impact écologique des déplacements,
 - Nombre de créations de profil,
 - Top des hébergements.

b) Gestion des litiges et réclamations

Le titulaire fournira un **état statistique** des litiges et réclamations formulés par les demandeurs. Ce document détaillera :

- L'objet de la réclamation,
- La date de réception par le titulaire,
- La solution apportée,
- La date de résolution.

Les états **semestriels et annuels** seront présentés lors des revues de compte et pourront évoluer en fonction des besoins du contrat.

3. Optimisation environnementale

Le titulaire détaillera les actions mises en place pour **réduire l'empreinte carbone** de l'Université de Tours dans le cadre des missions dont elle a la charge. Le **SBT** affichera cet impact sur les demandes, avec bilan **annuel** fourni.

C. Obligation de sécurité

Le titulaire garantit à ses clients **les meilleures conditions de sécurité** lors de leurs déplacements. À cette fin, il assure un **service d'assistance aux voyageurs** et propose des **moyens de substitution** en cas de **grève** ou d'**incident de voyage**.

Transport aérien

Le titulaire sélectionne librement ses **transporteurs**, tout en veillant à ce qu'ils respectent :

- Les **normes nationales et internationales** en matière de navigation aérienne, de sécurité et de sûreté du transport aérien.
- Les **pratiques et procédures** des membres de l'**International Air Transport Association (IATA)**.

Toutefois, pour certaines destinations peu desservies par des compagnies régulières, le titulaire peut recourir à une **compagnie non adhérente à l'IATA**, à condition :

1. Qu'elle respecte **les normes de sécurité et de sûreté nationales et internationales**.
2. Que le titulaire en **informe préalablement le client**.

En cas de **doute** sur la sûreté du transport, le titulaire devra :

- Solliciter l'**agrément du client**.
- Si nécessaire, obtenir l'aval de la **Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC)**.

IV. SBT

Le titulaire met à disposition de l'Université un outil de réservation en ligne compatible avec les principaux navigateurs web du marché (Firefox, Chrome, Safari, ...) permettant aux voyageurs et aux chargés de voyages d'effectuer directement leurs recherches, leurs réservations, ainsi que la validation des titres de transports et/ou d'hébergements. La mise à disposition de cet outil s'effectuera conformément au calendrier de déploiement prévu dans son offre technique.

A. Éléments techniques

1. Authentification

L'application web devra être proposée en mode SaaS, avec le protocole SAML version 2.0 et Shibboleth comme fournisseur d'identité (<https://www.shibboleth.net/>).

Pour garantir une intégration optimale de la solution, le chiffrement des assertions et les signatures des métadonnées seront également requis.

Le titulaire précisera si la solution est compatible avec l'une des fédérations auxquelles l'Université de Tours est membre :

- Fédération Éducation-Recherche : <https://services.renater.fr/federation/index>
- eduGAIN : <https://edugain.org/>

Si l'application n'est pas compatible SAML, une authentification via le SSO de l'Université utilisant le protocole CAS (<https://www.apereo.org/programs/software/cas>) pourra être proposée. Dans ce cas, les

attributs seront transmis conformément à la documentation suivante : <https://github.com/apereo/cas/blob/6.4.x/docs/cas-server-documentation/integration/Attribute-Resolution.md>

Si aucune des deux solutions précédentes ne peut être mise en œuvre, une authentification par comptes locaux pourra être envisagée.

2. Autorisation

Le titulaire détaillera, dans le cadre de réponse, le process d'importation des droits et des profils (ex : affectation à un centre de coût, association à un profil utilisateur). Il précisera également les modalités techniques proposées pour cette importation, qu'il s'agisse de l'intégration *via* des fichiers, d'un accès par API, ou d'autres solutions adaptées.

3. Nom de domaine et certificat SSL

Le service sera hébergé sous un nom de domaine appartenant à l'université de Tours (univ-tours.fr). L'Université restera responsable de la gestion du domaine, des services DNS associés, ainsi que de la fourniture des certificats SSL.

Le titulaire précisera, dans le cadre de réponse, si les URL utilisées dans les communications envoyées par la solution (notamment par courriel) seront bien rattachées à ce domaine, ainsi que les configurations techniques particulières que l'Université devra mettre en œuvre (proxy, redirection, etc.).

Dans le cas contraire, le prestataire détaillera la solution alternative qu'il est en mesure de proposer.

4. Envoi des courriels

La solution utilisera les serveurs SMTP de l'Université pour l'envoi des courriels générés par la plateforme. L'adresse de l'expéditeur sera paramétrable et utilisera un domaine de messagerie de l'Université (@univ-tours.fr).

L'Université fournira les informations nécessaires à la configuration du serveur SMTP (adresse, port, identifiants d'authentification, etc.).

A défaut le prestataire détaillera la solution qu'il propose.

5. Mise à disposition d'API

Si la solution propose des interfaces de type API, la documentation associée devra être jointe à la réponse.

6. Évolution applicative et maintenance de l'outil

Le titulaire garantit le bon fonctionnement de l'outil et prévient l'apparition d'anomalies. Il informera l'Université de celles-ci et les résoudra en distinguant deux types d'anomalies :

- **Anomalie bloquante** : empêchant complètement l'accès aux services de l'agence de voyage entendu *lato sensu* (de l'accès jusqu'à la réservation et au suivi des commandes). Résolution dans un délai maximum de 4h contractuel.
- **Anomalie non bloquante** : nécessitant une solution alternative en attendant un retour à la normale. Résolution dans un délai maximum de 8 jours contractuel.

Le titulaire proposera une solution de substitution qu'il détaillera dans son cadre de réponse, et fournira également un prévisionnel des maintenances sur l'année en précisant les conséquences dans l'utilisation de l'outil par les agents de l'université de Tours.

Il assurera les montées de version et la maintenance de l'outil en informant l'Université **quatre jours ouvrés** avant toute opération de maintenance autre que corrective pour les anomalies bloquantes.

Types de maintenance :

- **Maintenance préventive** : actions effectuées à des intervalles prédéterminés ou selon des critères spécifiques, visant à réduire le risque de défaillance.
- **Maintenance curative** : interventions ponctuelles visant à corriger les anomalies.
- **Maintenance évolutive** : mises à jour permettant d'adapter ou d'améliorer l'outil, incluant l'ajout de nouvelles fonctionnalités ou la prise en compte de nouvelles réglementations.

B. Éléments Fonctionnels

L'outil est disponible **7j/7 et 24h/24**, offrant une interface **simple, intuitive et ergonomique**. Le titulaire pourra également proposer une accessibilité depuis un smartphone et une tablette (Android, IOS).

En cas d'indisponibilité de l'outil, la procédure définie dans l'offre du titulaire devra être appliquée dans les délais prévus. Durant cette période, les **coûts de transaction** appliqués aux commandes resteront ceux du service online même si la solution de remplacement impose de passer par le service offline.

Les fonctionnalités de l'outil, qui seront détaillées dans le cadre de réponse, devront permettre :

- **L'intégration de la politique voyage** de l'Université y compris ses évolutions,
- **La recherche, la réservation ainsi que la validation** des dossiers de voyages,
- **La gestion des profils utilisateurs.**

Mises à jour avec conséquences mineures sur le paramétrage de l'outil

Ces modifications concernent des ajustements ponctuels ou des précisions sans impact significatif sur la configuration globale du système. Elles peuvent inclure, par exemple, des changements dans les plafonds de dépenses, des précisions sur les règles de réservation, ou des ajustements dans les processus d'approbation.

Toute modification mineure de la politique de voyages, n'impactant pas la structure ou les règles fondamentales du système, sera déployée rapidement avec un accompagnement adapté pour garantir la bonne compréhension des utilisateurs.

Mises à jour avec conséquences majeures sur le paramétrage de l'outil

Ces changements impliquent une reconfiguration importante de l'outil de gestion des voyages comme l'introduction de nouvelles règles de conformité, la modification des workflows d'approbation, ou l'intégration de nouveaux fournisseurs ou modes de transport.

Toute évolution majeure de la politique de voyages nécessitant une reconfiguration significative du système sera planifiée en coordination avec les équipes techniques et les utilisateurs clés afin d'assurer une transition fluide et conforme aux objectifs de l'Université.

1. Gestion des profils et workflows

La solution permettra la **création, l'utilisation et la modification** de différents profils :

- **Voyageur** : utilisateur effectuant la réservation,
- **Chargé de voyage** : peut réserver pour lui-même ou un autre utilisateur et créer des profils invités,

- **Invité** : profil créé par le chargé de voyage pour les personnes invitées par l'université,
- **Valideur** : approuve les voyages et peut déléguer ses droits en cas d'absence,
- **Administrateur** : accès aux paramètres, aux *reporting* et gestion des missions.

Le titulaire détaillera les **workflows possibles** et précisera comment les profils seront **hiérarchisés par structure** (UFR, département, laboratoire, service, école, institut...) et si un traitement par lot est envisageable.

2. Sources de contenu et agrégateurs

L'Université de Tours souhaite bénéficier d'une offre de service diversifiée afin d'optimiser ses voyages, aussi bien financièrement qu'en matière de solutions et de résultats proposés. Attentive à l'évolution du secteur, l'Université attend du titulaire la mise en place d'une solution répondant point à point aux attentes de l'établissement.

Par voie de conséquence, l'outil intégrera des **sources multiples** (GDS, norme NDC, tarifications TER, rail international, HBT, etc.) afin d'offrir la **plus large gamme tarifaire possible** et un **choix optimal d'options ancillaires**.

En cours d'exécution, l'Université pourra demander l'ajout d'**agrégateurs de contenu** afin d'accéder à l'ensemble de l'offre tarifaire en aérien, ferroviaire et hébergement, incluant compagnies classiques et *low-cost*.

3. Modes de distribution et accès aux tarifs

L'outil permettra aux utilisateurs d'accéder à **tous les tarifs** de train et avion en France et à l'international, classés **par prix ou par horaire**, avec possibilité de **pré réservation en ligne**. La validation des réservations nécessitera la **saisie préalable d'un numéro de bon de commande** dans l'outil.

L'**offre aérienne** couvrira l'**ensemble des compagnies FSC et LCC**. L'**offre ferroviaire** intégrera *a minima* **SNCF, Trenitalia, Renfe, Ouigo, Deutsche Bahn...** et inclura les options de **réservation des trains régionaux (TER)**.

Le titulaire devra préciser :

- **Modalités de réservation des TER** et options disponibles,
- **Liste des gares de rebroussement** ayant une gare passante associée,
- **Possibilité de réserver un trajet « navette »** (ex. : Tours – Saint-Pierre-des-Corps) **sans frais**.

Le titulaire fournira une **sélection d'HBT** connectés au SBT assurant flexibilité et fiabilité des réservations. Ces HBT seront précisés dans le cadre de réponse.

L'outil permettra l'**accès à la location de véhicules de courte durée**.

Les **prix affichés** devront être **TTC et correspondront aux montants indiqués sur la facture**.

Les **temps d'option des pré-réservations** et la **garantie des tarifs** devront être clairement affichés sur l'outil.

Le titulaire précisera dans le cadre de réponse les modalités de réservation de voyages à plusieurs selon le mode de transport et d'hébergement.

4. Accompagnement et support dans l'utilisation du SBT

Le titulaire assurera une **hotline** en direct pour accompagner les utilisateurs ainsi qu'un guide gratuit d'aide à la navigation dont un modèle est fourni en annexe du cadre de réponse.

Il assistera l'Université dans la promotion des réservations **Online** afin d'assurer puis maintenir un taux d'adoption conforme à l'engagement pris par le titulaire dans son offre.

5. Assistance et conseil

Une **équipe dédiée** sera mise en place par le titulaire et assurera le déploiement de l'outil de réservation en ligne. Le titulaire prendra en charge :

- **L'installation de l'infrastructure,**
- **La formation et l'assistance,**
- **La fourniture des supports de formation et de documentation,**
- **L'aide et le conseil,** permettant aux acteurs d'être pleinement opérationnels.

Le titulaire **accompagnera l'Université** dans l'adoption des réservations en ligne et **encouragera les demandeurs** à privilégier ce mode de transaction lorsque cela est possible, conformément au **taux d'adoption** défini dans l'offre technique.

Si ce taux préconisé n'est pas atteint, le titulaire mettra en place, à son initiative, les **actions nécessaires** afin de garantir son atteinte lors de l'année suivante. Ce taux pourra être **révisé chaque année** lors de la revue de compte.

6. Paramétrage et ergonomie de l'outil

L'outil de réservation en ligne offrira une **ergonomie intuitive**, semblable aux plateformes accessibles aux particuliers.

L'affichage écran sera **convivial**, avec des **informations claires** sur :

- Les **conditions tarifaires**,
- La conformité de la **politique voyage**,
- Les **classes tarifaires**,
- Les **cabines de confort** des billets proposés.

Toutes ces informations devront être en **français et exprimées en euros**.

L'accès aux **conditions tarifaires** et aux **conditions générales d'utilisation** doit être simplifié, notamment pour les **frais ancillaires** (bagage en soute, repas, choix de la place, etc.). Le titulaire s'engage à garantir une **compréhension claire** de ces éléments.

Avant le déploiement de l'outil et la formation des utilisateurs, un **échange approfondi** entre l'Université et le titulaire permettra d'adapter la plateforme aux besoins spécifiques.

a) Principes de paramétrage

- **Les instructions et les données de paramétrage** seront fournies **en français**,
- **Le paramétrage sera effectué par le titulaire** en fonction de la politique voyage de l'Université, avec transmission des éléments adaptables et recueil des besoins,
- **L'organisation et la méthodologie** utilisées seront précisées dans l'offre technique,
- **L'affichage privilégiera la solution la plus adaptée**, favorisant **l'optimisation financière et environnementale**,
- **Les propositions tarifaires seront classées** selon les **préconisations de la politique voyage**.

b) Validation et circuit de gestion

La solution **intégrera un circuit de validation** adapté aux besoins de l'Université. Le titulaire indiquera dans le cadre de réponse **l'arborescence de hiérarchisation possible**.

La **validation finale** s'effectuera par l'insertion d'un **numéro de bon de commande** propre à l'établissement dans le champ dédié. Aucune commande ne pourra être honorée sans ce numéro interne (*numéro d'EJ*).

La saisie du numéro de bon de commande **atteste de la disponibilité des crédits budgétaires**. Une fois validée, la réservation est réputée engagée.

c) Workflow de validation

Le paramétrage intégrera la possibilité de choisir **les structures et/ou les centres de coût** auxquels sera rattachée la réservation (**ex. : menu déroulant**).

L'outil proposera une **gestion des absences des valideurs**, détaillée par le titulaire dans le cadre de réponse.

Le circuit de validation suivra le modèle suivant :

1. **Voyageur** → Demande d'achat (DA) établie par le **chargé de voyage**,
2. **Antenne financière** → Validation de la DA par un **bon de commande (CDA)**,
3. **Chargé de voyage** → Saisie du **numéro de bon de commande** dans le SBT.

Lors de la **validation du dossier voyage**, l'utilisateur renseignera :

- **Le motif de la mission**,
- **Le centre de coût**,
- **Le numéro du bon de commande** (*champ bloquant*).

Le titulaire précisera **le nombre de champs paramétrables** dans son cadre de réponse.

V. OFFLINE

La solution **Offline** concerne les prestations de voyages complexes, les urgences (départ à moins de huit jours calendaires), les voyages de groupes, ...

Lors des demandes de réservation **Offline**, le titulaire pourra proposer qu'elles soient consultables dans le SBT, et même modifiables dans l'idéal.

Le service de réservation **Offline** sera accessible au minimum **du lundi au vendredi** (hors jours fériés) par téléphone (via un numéro non surtaxé) et par courriel. Le Titulaire précisera dans son offre

- **Les horaires d'ouverture** qui doivent être **au minimum de 9h à 18h**
- **La composition et la localisation** de l'équipe dédiée.

Le Titulaire s'engage à maintenir un mode d'échanges **Offline** pendant toute la durée du marché. *A minima* il assurera les services suivants :

A. Gestion des demandes et modifications

- Les demandes de devis seront effectuées *via* un formulaire type proposé par le titulaire et validé par l'Université en début de contrat. Il sera envoyé par courriel pour toutes les demandes **Offline** et comprendra tous les éléments essentiels à la constitution du devis.

Nota bene : dans un souci constant de simplification des procédures, l'Université attend du titulaire qu'il œuvre à la réduction autant que possible des échanges par mail pour une seule et même demande *offline*. Le formulaire type de demande construit par le titulaire prévoira la saisie de l'ensemble des données permettant la validation d'un voyage en une seule demande.

- La modification et/ou l'annulation des titres de transport, *vouchers* ou autres réservations obtenues **Offline**, y compris celles de dernière minute. Le titulaire informera clairement les voyageurs et gestionnaires des conséquences financières et des options d'assurance.

B. Traitement des voyages complexes et des voyages de groupe

Le titulaire proposera une approche experte, tant financière que qualitative, avec au moins **deux devis** par demande dans le cas des demandes non urgentes :

1. Un devis **économique**
2. Un devis **confort** (réduction des correspondances, optimisation du trajet)

Ces devis pourront s'appuyer sur :

- Ses propres tarifs négociés,
- Les offres promotionnelles des compagnies aériennes, hôteliers et loueurs de voitures,
- Les compagnies *low cost* et régulières.

C. Réservations spécifiques

- Réservation d'hôtels, gîtes et compagnies *low cost* non référencées dans l'outil **Online**.
- Pour certains voyages de groupe, le titulaire pourra être amené à réserver des auberges de jeunesse, etc.

D. Délais de réponse

Les propositions de réponse aux demandes de devis sont transmises dans un délai maximum précisé par le candidat dans le cadre de réponse qui ne saurait être supérieur aux délais plafonds exprimés ci-dessous.

Délais exprimés en jours ouvrés (du lundi au vendredi hors jours fériés) :

	Non urgent	Urgent
Individuel complexe	J+3	J+1
Groupe simple	J+3	J+2
Groupe complexe	J+7	J+3

Délai urgent : départ dans les 8 prochains jours calendaires

Délai non-urgent : départ au-delà des 8 jours calendaires

Le devis est adressé par mail au demandeur et au gestionnaire de voyages dont il dépend et selon les informations complétées dans le formulaire type produit par le titulaire.

E. Émission des billets

- La confirmation du devis se fera par **bon de commande** transmis par courriel.
- L'émission des billets respectera la **date limite** proposée par le transporteur, dans des conditions financières identiques, sauf demande spécifique du voyageur.
- Si la modification ou l'annulation ne peut être réalisée *via* le **SBT**, le titulaire effectuera cette opération si les conditions du titre de transport/*voucher* le permettent.

VI. IMPLÉMENTATION ET FORMATIONS

A. Implémentation

Le Titulaire effectue la mise en place du marché selon l'organisation et la méthodologie présentées dans son cadre de réponse. Cela comprend un plan d'implémentation de l'outil accompagné d'un planning détaillant les étapes clés du déploiement, de la formation et du plan de communication. Ce planning pourra être ajusté en concertation avec l'Université.

Le cadre de réponse inclura *a minima* :

- L'équipe chargée de l'implémentation
- Le recueil des besoins
- Le paramétrage des interfaces et de l'outil
- Le déploiement

B. Formations

Le titulaire assurera les **formations de prise en main de l'outil**, en précisant si elles seront dispensées **en présentiel** sur les sites de l'Université **ou en distanciel**.

Il proposera un **calendrier de formation** couvrant la période de mise en place du marché, entre la **date de notification** et la **date de début d'émission des commandes**.

1. Modalités de formation

Le titulaire détaillera, dans son offre, les **modalités de formation** qu'il envisage de mettre en œuvre :

- **Durant la mise en place du marché,**
- **Pendant toute la durée d'exécution** du marché,

Une formation initiale sera dispensée aux administrateurs ainsi qu'aux collaborateurs avancés, pour un groupe pouvant aller jusqu'à 10 personnes. Des sessions de formation seront également proposées aux autres utilisateurs, dont le nombre pourra dépasser les 300 personnes, afin de garantir une appropriation optimale des outils et procédures.

Le titulaire détaillera l'organisation, les supports pédagogiques ainsi que les modalités d'accompagnement prévues pour chaque public cible.

2. Formations supplémentaires

En cours d'exécution du marché, l'Université pourra solliciter des **prestations de formation supplémentaires**, notamment pour :

- Les **nouveaux utilisateurs**,
- Les **mise à jour majeures** de la plateforme **online**.

3. Documentation fournie

Lors de la mise en service de l'outil, le titulaire fournira toute la **documentation nécessaire** à son utilisation, incluant :

- **Un guide d'utilisation**,
- **Un mode opératoire synthétique**, validé par l'Université avant diffusion.

4. Mise à jour de la documentation

Lors de l'évolution de l'outil, le titulaire fournira la **documentation mise à jour gratuitement** au moins **15 jours avant** la mise en œuvre effective des améliorations.

VII. ÉVOLUTION DU MARCHÉ

Au vu de la durée du contrat et de l'évolution du secteur, l'Université se réserve la possibilité de faire évoluer son organisation vers une dématérialisation de la chaîne globale du déplacement professionnel.

Le déplacement professionnel de l'Université se déroule en 3 étapes.

1. L'autorisation de déplacement (demande d'ordre de mission en interne)
2. La recherche, réservation, validation de tous les éléments constituant le voyage du collaborateur (Service d'agence de voyage avec SBT)
3. L'état de frais lors du retour de l'agent en déplacement

L'ensemble de ces étapes peut être rattaché au SI finance de l'Université ou non.