**CADRE DE RÉPONSE**

MARCHÉ PUBLIC

SERVICES D’AGENCE DE VOYAGES ET SERVICES ASSOCIÉS POUR LA PÉRIODE 2025-2031

Les candidats doivent obligatoirement remplir le présent document de façon précise dans le respect des rubriques indiquées.

**Ce document servira de base à l’analyse technique des offres et aura valeur contractuelle pendant l’exécution du contrat.**

Pour chaque rubrique, le candidat détaille, décrit, présente ou précise sa réponse afin qu’elle soit la plus explicite possible.

Toutes les zones doivent être complétées sans aucun renvoi à des documents sauf si expressément autorisé.

*Nota bene* : les zones de textes préremplies ne sont qu’une identification des espaces de saisie du texte. Elles ne sont aucunement une indication donnée par l’Université de Tours de la taille des réponses attendues.

Sommaire

[Dispositions communes 2](#_Toc199234671)

[Services et accompagnements 2](#_Toc199234672)

[Optimisation financière 6](#_Toc199234673)

[Reporting et suivi de compte 6](#_Toc199234674)

[Optimisation environnementale 7](#_Toc199234675)

[Obligation de sécurité 7](#_Toc199234676)

[*Self Booking Tool* (SBT) 8](#_Toc199234677)

[Présentation générale de l'outil 8](#_Toc199234678)

[Éléments Techniques 8](#_Toc199234679)

[Éléments Fonctionnels 11](#_Toc199234680)

[*Offline* 17](#_Toc199234681)

[Gestion des demandes et modifications 17](#_Toc199234682)

[Implémentation et lancement du marché 19](#_Toc199234683)

[Formations 20](#_Toc199234684)

[Restitution des données 21](#_Toc199234685)

# Dispositions communes

## Services et accompagnements

Assurances

Assurances proposées et leurs modalités de souscription

Carte logée et ROP

Carte logée proposée et justification du choix

Détail des assurances incluse avec la carte logée

Méthodologie de paiement direct des prestations des transporteurs par carte voyagiste, délais de paiement des fournisseurs garantis

Modalités de mise en place de l’accès aux factures (consultable en ligne, téléchargeables, imprimables)

Information des voyageurs

Modalités de mise en place des informations voyageurs (perturbations ayant un impact sur le trajet, grèves, autres incidents, …) et en expliquant les différents de communication adaptés

Visibilité proposée pour les informations sanitaires et administratives en fonction de la destination

Formalités à respecter lors d'une demande de ***bleisure*** par les personnels de l'Université

Service 24/24 - Assistance aux voyageurs

Modalités d'utilisation du service 24/24 en cas d'urgence et articulation avec le service *Offline*

Gestion des litiges et réclamations

Méthodologie de gestion des réclamations : délais de prise en compte / de résolution des litiges / support / traçabilité / interlocuteurs etc.

Accompagnement des personnes en situation de handicap

Méthodologie de l’accompagnement des voyageurs en situation de handicap

Accompagnement pour les voyages à l’étranger

Méthodologie de l’accompagnement des voyages à l’étranger

Guide du voyageur

Forme sous laquelle le guide sera accessible (un exemple sera fourni **en annexe**)

## Optimisation financière

Cartes d’abonnement et optimisation des coûts

Mode opératoire dans l’optimisation des coûts dans le respect du CCTP

## Reporting et suivi de compte

Statistiques et indicateurs clés

Modalités et délais de transmission des informations de *reporting* statistiques avec un exemple joint en **annexe**

Si outil de requête statistique : mise à disposition de l’université d’un lien pour test

Planning des revues de compte (sera joint **en annexe**)

Gestion des billets non utilisés (*no-show*)

Modalités de gestion

## Optimisation environnementale

Empreinte carbone

Mesures en faveur de la préservation de l’environnement fournir un exemple de bilan)

## Obligation de sécurité

Moyens de substitution en cas d'incident

Détail en fonction du mode de transport

# *Self Booking Tool* (SBT)

## Présentation générale de l'outil

Le candidat présente en quelques lignes l’outil et apporte les précisions utiles sur la solution proposée

Nom de l’outil :

Version de l’outil proposé :

Antériorité de votre relation avec cet éditeur :

2 points forts sur la plus-value et/ou l’innovation de la solution proposée :

Personnalisation de l'outil (logo, charte graphique, message de communication) :

## Éléments Techniques

Authentification

Solution d'authentification proposée en fonction des recommandations du CCTP

Autorisation

*Process* d’importation des droits et des profils et ses modalités techniques

*Via* des fichiers

*Via* des fichiers Accès par API

Autres solutions adaptées

Nom de domaine et certificat SSL

Configurations techniques particulières et URL utilisées dans les communications

Envoi des courriels

Solution utilisant les serveurs SMTP de l’université de Tours

Autres solutions proposées

Mises à disposition d’API

Documentation fournie si API *–* ***en annexe***

Procédure en cas d'anomalie bloquante résolution dans un délai de 4h contractuel

Procédure en cas d'anomalie non bloquante résolution dans un délai de 8 jours contractuel

## Éléments Fonctionnels

Fonctionnalités de l'outil proposé

Intégration de la politique voyage

Recherche, réservation, validation des dossiers de voyage

Gestion des profils utilisateurs de la solution

Gestion des profils et *workflows*

Hiérarchisation des profils, champs d’information bloquant ou non, quels sont ceux qu'il est possible de mettre en place

Sources de contenu et agrégateurs

Nommer les sources connectées (*GDS*, *HBT*, norme *NDC*, Train, TER, …)

*GDS*

*HBT*

Norme *NDC*

Moyens de transports accessibles (Air, fer, véhicule, …)

Modalités spécifiques à chaque moyen de transport

Modes de distribution et accès aux tarifs

Modalités de réservation des TER et des options disponibles

Liste des gares à rebroussement avec gares de passage associées

Liste des gares de rebroussement ayant des gares de passage associées (exemple Tours – Saint-Pierre-des-Corps) – *Annexe*

Trajet Navette

Modalités de réservation des trajets navette sans frais

Accompagnement et support dans l'utilisation du *SBT*

Modalités de la *hotline*

Guide d'aide à la navigation – ***joindre annexe***

Assistance et conseil

L'équipe dédiée et son fonctionnement - *fiche contact à compléter*

Taux d’adoption à l’outil préconisé par le candidat et actions pour garantir son atteinte

Taux d’adoption préconisé :

Actions :

Paramétrage et ergonomie de l’outil

L’ergonomie sera évaluée sur la base du test de l’outil *via* l’accès communiqué lors du dépôt de l’offre.

Les multi passagers par typologie de transport et d'hébergement

Combinaison des segments rail/air et détail des frais ancillaires réservables sur l'outil

Affichage des frais d’agence attachés au dossier de voyage et à quelle phase de la réservation ils seront visibles

Principe de paramétrage

Données de paramétrage nécessaires

Organisation et méthodologie pour le paramétrage de l’outil

Paramétrage de l’affichage des recherches, préconisations, compatible avec la politique voyage de l’université de Tours

Validation et circuit de gestion

Arborescence de hiérarchisation et champs paramétrables de l’outil

Nombre de champs bloquant et non bloquant paramétrable dans l’outil (Motif de la mission, centre de coût, Numéro de bon de commande, …)

Autres champs paramétrables

Gestion des absences des valideurs

*Workflow* de validation

Détail du circuit de validation

# *Offline*

Modalités de contact

Horaire d’ouverture du service *Offline* (Plage horaire autre que 9h – 18h)

Présentation de l'équipe dédiée *– joindre en* ***Annexe***

Modalités d’accompagnement

## Gestion des demandes et modifications

Gestion des demandes et modifications

Fourniture d’un formulaire type pour les demandes de devis – joindre en ***Annexe***

Modalités d'accompagnement

Traitement des voyages complexes

Présentation des types de devis (économique, confort, …) *–* ***Annexe***

Réservations spécifiques

Types d'hébergements autres que les hôtels réservables

Modalités de réservation des voyages de groupe et individuels regroupés *– Annexe possible*

Délais de réponse

*CF tableau des délais*

Émission des billets

Modalités d'émissions possibles *offline*

# Implémentation et lancement du marché

Organisation et méthodologie de mise en place

Présentation de l’équipe dédiée – joindre en ***Annexe***

Recueil des besoins

Paramétrage des interfaces

Planning de déploiement ***– Annexe***

Autres précisions

## Formations

Organisation et méthodologie de mise en place

Modalités de formation

Formations supplémentaires

Documentation fournie – ***Annexe possible***

Mise à jour de la documentation

Calendrier proposé – ***Annexe possible***

Autres précisions

## Restitution des données

Mode opératoire et délais associés