



**GRENOBLE  
ECOLE DE  
MANAGEMENT**

BUSINESS LAB FOR SOCIETY

une école



**ACCORD-CADRE DE SERVICES**

*Appel d'offres ouvert*

*Articles L. 2124-2, R. 2124-2 1° et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique*

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES  
(CCTP)**

**MARCHE N°25GEM0046**

**SERVICES D'AGENCE DE VOYAGES POUR LA  
FOURNITURE DE TITRES DE TRANSPORTS  
NATIONAUX, INTERNATIONAUX ET PRESTATIONS  
ASSOCIEES POUR GRENOBLE ECOLE MANAGEMENT**

POUVOIR ADJUDICATEUR

**ETABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR CONSULAIRE  
GRENOBLE ECOLE DE MANAGEMENT**

12 RUE PIERRE SEMARD, 38000 GRENOBLE

Profil acheteur : [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr)

## **SOMMAIRE**

<b>ARTICLE 1 : GENERALITES</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2 : ESTIMATION DES PRESTATIONS</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 3 : NATURE DES PRESTATIONS</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 4 : CARACTERISTIQUES DES PRIX</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 5 : MODALITES D'EXECUTION</b>	<b>9</b>
<b>ARTICLE 6 : SUIVI DES COMMANDES</b>	<b>9</b>
<b>ARTICLE 7 : OUTIL DE RÉSERVATION ÉLECTRONIQUE S.B.T</b>	<b>10</b>
<b>ARTICLE 8 : TRAITEMENT DE LA FACTURATION</b>	<b>11</b>
<b>ARTICLE 9 : SUIVI OPERATIONNEL DE GESTION</b>	<b>12</b>
<b>ARTICLE 10 : NON CONFORMITES</b>	<b>13</b>

## ARTICLE 1 : GENERALITES

**La présente consultation concerne la sélection d'une agence de voyages pour la fourniture de titres de transport nationaux, internationaux et de prestations connexes pour les personnels de Grenoble Ecole de Management et le cas échéant pour des intervenants de formation, des étudiants, des Elus et des invités « VIP ».**

Dans le souci d'une part, de réaliser des économies sur les dépenses relatives aux voyages d'affaires et d'autre part, d'optimiser l'organisation des déplacements et transports des collaborateurs et ayants droit, il a été décidé de recourir aux compétences d'un professionnel des voyages d'affaires pour **l'organisation de voyages et la mise à disposition d'une plateforme de réservation de voyage.**

Les prestations du présent marché portent essentiellement sur :

- La réservation et fourniture de titres de transports aériens et ferroviaires, pour des voyages nationaux et internationaux, individuels ou en groupe, au tarif le plus économique et pour un trajet optimisé.
- L'achat des titres de transports possible en mode « offline » par une consultation directe de l'agence, ou en mode « online » par l'achat direct sur un outil d'auto-réservation SBT (Self Booking Tool) proposé par l'agence.
- L'établissement systématique d'un comparatif tarifaire.
- La gestion de la modification ou l'annulation des réservations
- Le cas échéant, la gestion et la modification des réservations via les smartphones
- Le suivi de la performance économique sur la base d'éléments statistiques
- La location de véhicules dans le cadre du voyage effectué
- La réservation de chambres d'hôtels
- La réservation de taxis
- La réservation de navettes aéroport
- La réservation de place dans des bus inter-cités
- La réservation de place dans les trains régionaux
- La réservation de titres de transport en commun internationaux
- L'accès au rapport d'émission de CO2
- La proposition d'alternatives pertinentes de moyens de transports en cas de perturbations des transports.
- La possibilité de réservation de prestations autres à la demande (ex : musée, repas, city pass...)

Par ailleurs, certaines prestations supplémentaires peuvent être mises en œuvre en cours de marché, au choix de l'établissement, selon les orientations retenues :

- Intégration automatique des données de facturation dans l'ERP comptable

## ARTICLE 2 : ESTIMATION DES PRESTATIONS

Volumétrie estimative basée sur la consommation 2024:

Le chiffre d'affaires 2024 sur les prestations de voyage et titres de transport est estimé à 770 K€. Cette période est parfaitement représentative de la réalité des déplacements des collaborateurs des établissements membres.

Les prestations consommées sont réparties de la manière suivante :

TYPE	Nombre de dossiers
Aérien	200
Fer	4 000
Hôtel	2 000
Locations voitures	4
Divers	100

Taux d'appropriation de l'outil de réservation en ligne :

**EESC GEM : 91%**

## ARTICLE 3 : NATURE DES PRESTATIONS

### **3.1 - Généralités pour la fourniture des titres de transport**

Le titulaire devra assister les agents dans le choix des moyens de transport les plus adaptés, de ce fait il devra notamment :

- Analyser les demandes de déplacement, d'hébergement, de transfert, de location de véhicule, individuelles ou de groupe, et indiquer l'ensemble des solutions envisageables selon les conditions édictées au présent CCTP ainsi que toutes les contraintes qui y sont attachées et établir les devis,
- Donner tous les renseignements sur les voyages (air, mer, fer, terrestre) en respectant les impératifs édictés lors de l'émission du besoin (en termes de date, d'itinéraire ou de choix éventuel du mode de transport).
- Pour l'aérien, le titulaire s'engage à effectuer 3 devis pour proposer à GEM la meilleure offre tarifaire en tenant compte des transits et des horaires.
- Proposer à GEM la meilleure offre tarifaire, le titulaire mettant à disposition le tarif le plus bas sur la liaison intéressée en tenant compte des conditions de voyage définies et les éventuels tarifs négociés par le titulaire auprès des transporteurs,
- Effectuer toutes les démarches nécessaires à la réalisation des déplacements professionnels des agents ou les personnes voyageant pour le compte de GEM.
- Effectuer un suivi de la performance économique du marché sur la base des éléments statistiques énumérés au présent CCTP.
- Donner accès à un outil on-line d'auto réservation SBT (Self Booking Tool) permettant à l'ensemble des entités de traiter elles-mêmes leurs dossiers et de pouvoir accéder à toutes les offres des transporteurs, y compris les Low Cost.
- Proposer des alternatives pertinentes de moyens de transports en cas de perturbations.

### **3.2 - Prestations opérationnelles**

Le titulaire du marché s'engage à :

- Répondre aux demandes de renseignements (mode de transport, tarif et préparation des déplacements, hébergement, location de voiture...) sous 4 heures maximum ouvrables à réception de la demande du voyageur de chaque établissement.
- Faire plusieurs propositions de voyages optimisés au demandeur en fonction des horaires souhaités d'arrivée et de départ de destination,
- Assurer un conseil d'expertise si nécessaire, par exemple dans la recherche du meilleur tarif
- Garantir un suivi de dossier jusqu'à sa validation, en cas d'absence de l'agent de voyages de l'agence à l'origine du dossier

- S'adapter au(x) workflow(s) définis par le client, conformément à la politique voyages de chaque établissement
- S'engager à proposer en priorité des trajets optimisés entre prix et temps de trajet (pas forcément sans escale).
- Informer les voyageurs à l'étranger, l'agent en mission, des formalités à accomplir, en tenant compte de sa nationalité : visas, voucher, vaccins, consignes de sécurité...
- S'engager à fournir toute documentation nécessaire aux personnels en mission, rédigée en langue française
- Accuser réception des commandes et traitement du suivi des bons de commandes reçus des services
- Procéder à la réservation aux dates et heures demandées,
- Procéder à l'émission du ou des titres correspondants,
- Émettre les billets électroniques, (dans le cas de livraison papier, les prix sont franco de port).
- Préconiser les personnels à abonner et prévenir des fins d'abonnement
- Effectuer sur demande toute démarche d'annulation ou de modification du titre de transport (remboursement par avoir en cas d'annulation).
- Proposer le cas échéant, une solution de modification des titres de transports via smartphones
- Particularité International :

Pour les voyages à l'étranger, délivrer à la demande, toute information nécessaire sur les formalités administratives, douanières et sanitaires exigibles dans le pays de destination.

### **3.3 - Aspects économiques**

Le titulaire s'engage à rechercher et à proposer les tarifs les plus avantageux, y compris les vols Low Cost, charters et formules d'abonnement tant individuelles que collectives.

En cas de réservation de billets Low Cost, l'agence doit pouvoir assurer l'avance de paiement via la plateforme de réservation.

En cas de sollicitation de l'agence, le titulaire doit établir :

- Une proposition de trois tarifs sous 4 heures ouvrables maximum à réception de la demande du voyageur de chaque établissement. Ce devis doit comporter obligatoirement les tarifs plus économiques, pour tout titre de transport supérieur à 150 €/HT, lorsque les conditions opérationnelles le permettent.
- Une proposition des formules de billets non échangeables et/ou non remboursables pour bénéficier de prix avantageux lorsque les délais le permettent.
- Une proposition d'une formule de voyage plus avantageuse financièrement (modifications d'horaires, de mode de transport, utilisation des « low cost » ...). Les prix proposés ne peuvent en aucun cas être supérieurs aux tarifs officiels IATA dans la classe la plus économique après application d'éventuels tarifs négociés entre le titulaire et les transporteurs.
- Une proposition des offres promotionnelles offertes par les transporteurs/prestataires, lorsque ces dernières sont disponibles.

Il doit également :

- Aider et participer à la négociation de tarifs privilégiés pour les services de GEM vis-à-vis des compagnies air, rail et hôtelières. Le titulaire s'engage à faire bénéficier à GEM de tout avantage tarifaire que la compagnie/prestataire serait en mesure d'appliquer. La tarification appliquée sera la plus avantageuse en termes de coût, soit par application du taux de remise sur tarif plein, soit par application du tarif promotionnel,
- Le titulaire s'engage à appliquer les tarifs éventuellement négociés directement par GEM auprès des transporteurs et prestataires, à défaut d'une solution disponible plus compétitive.
- Le titulaire s'engage à intégrer à son offre tous les contrats (air, fer, hôtels et location de voiture) négociés par GEM, que ce soit avant le démarrage du marché ou en cours de marché.

Par son expertise, le titulaire s'engage à être force de proposition et à conseiller le client sur une souscription contractuelle auprès d'un prestataire s'il constate un intérêt économique rentable pour son client. (Ex : compagnie aérienne, cartes d'abonnements ferroviaires).

**Le titulaire doit impérativement indiquer les conditions d'annulation des billets. En cas d'absence d'indication particulière d'annulation, le titulaire s'engage à rembourser la totalité de la prestation hors commission.**

### **3.4 - Politique Voyage pour la fourniture des titres de transport**

GEM pourra émettre ses besoins selon une organisation spécifique qu'il communiquera au titulaire du marché. La politique voyage dépend du choix final de GEM. Néanmoins, il est possible de définir les règles générales suivantes.

#### **3.4.1 Billets aériens**

En règle générale, les billets doivent être pris en classe économique, modifiable non remboursable, sous réserve de contraintes liées aux conditions de réservation (délais de réservation) et aux conditions de voyage (horaires et jours de départ/arrivée).

L'exception de la classe affaire, ou autre catégorie est autorisée pour certains personnels sur demande express (sous réserve du visa préalable du responsable habilité de chaque établissement ou de toutes personnes ayant reçu délégation à cet effet).

Pour le transport aérien, les voyages peuvent être effectués aussi bien sur des compagnies dites « classiques » que sur des « low-cost ».

- Le prestataire devra pouvoir fournir tout type de billet y compris l'offre low-cost.
- On considère un voyage international, toute destination finale située en dehors de la France métropolitaine.

#### **3.4.2 Billets ferroviaires**

Les billets de trains doivent être pris en seconde classe. L'exception de la première classe est autorisée pour certains personnels sur demande express (sous réserve du visa préalable du responsable habilité de chaque établissement ou de toute personne ayant reçu délégation à cet effet).

Le titulaire doit prendre en compte les demandes des voyageurs notamment sur l'emplacement dans les trains (hormis impossibilité due au transporteur).

La plateforme devra offrir la possibilité de réserver des billets de Trains régionaux et l'offre Ouigo le cas échéant.

### **3.5 - Mise en œuvre des prestations connexes**

#### **3.5.1 L'hébergement**

##### **Généralités**

Pour les personnes en déplacement professionnel ou en mission en dehors de leur département de rattachement, le fournisseur sera en mesure de réserver et de procéder directement au paiement des chambres d'hôtels (avec taxes de séjour et petit déjeuner inclus). Le fournisseur établira par la suite une facture au montant réel de la prestation augmentée de ses frais d'actes (frais de services).

La réservation s'effectuera prioritairement dans des hôtels présentant un standard de qualité, sans être pour autant haut-de-gamme par mesure d'économie et selon la politique de GEM. Une attention particulière devra être apportée à la localisation des hôtels. Le titulaire proposera un hôtel le plus proche possible du lieu de mission.

Pour les séjours à l'étranger, le titulaire devra, dans la mesure du possible, préciser la distance par rapport au lieu de mission et l'existence ou non de transport en commun pour rejoindre le lieu de mission. Des plans devront également être fournis si demandés. Il pourra être proposé une liste d'hôtels référencés avec indication de prix de catégories inférieures ou supérieures dans le cas de saturation de l'offre.

L'hébergement comporte la nuitée, le petit déjeuner de type continental et les taxes de séjour. Les suppléments de services tels que consommation au bar, appels téléphoniques, accompagnement d'un conjoint ou autre supplément ne seront en aucun cas pris en charge par GEM et n'ont donc pas à figurer sur la facturation du titulaire.

Il appartient au titulaire du marché de prendre toutes les mesures qui s'imposent, en particulier auprès des hôteliers, pour que ces frais soient réglés avant le départ des personnes hébergées.

##### **Prestations attendues**

Le titulaire du marché devra :

- assurer la réservation de chambres : chambre simple ou double, dans une catégorie d'hôtel correspondant aux critères indiqués, lors de la demande de devis.
- assurer sur demande spécifique et dans la mesure où cela est possible, la réservation de salles de réunion équipées notamment de matériel audiovisuel dans l'hôtel sélectionné,
- confirmer par écrit (messagerie électronique...) la réservation auprès du service demandeur,
- assurer le paiement de la réservation, sur la base d'une chambre avec petit déjeuner (dont taxe de séjour).
- Possibilité d'intégrer, le cas échéant, les contrats que les établissements ont négociés avec les hôtels.
- proposer une plateforme SBT ergonomique et intuitive qui permet de localiser les hôtels facilement lors d'une recherche
- proposer pour chaque hôtel référencé dans l'outil un descriptif détaillé de l'hôtel (accès, typologie des chambres, photos, avis clients corporate)
- afficher un tarif clair sans coûts cachés
- proposer une ou plusieurs plateformes pour le sourcing hôtel

- permettre un paramétrage du SBT selon la politique tarifaire souhaitée
- ne proposer que les hôtels disponibles
- proposer la possibilité de mettre une option sur la réservation d'une chambre (le temps de valider le choix avec le client) en précisant le délai de l'option
- générer la création immédiate d'une confirmation écrite (voucher) à l'issue de la réservation
- sur le voucher, faire figurer toutes les informations relatives à la réservation : nom/prénom du voyageur, dates, nom et adresse de l'hôtel, prestations incluses, prestations non incluses, conditions de modifications et d'annulation, numéro d'appel assistance,
- garantir une assistance 24/24 pour le voyageur sur tous les hôtels réservés,
- pouvoir rapidement géolocaliser un voyageur sur demande en fonction de ses réservations,
- proposer une offre dédiée aux groupes incluant les réservations hôtelières, les petits déjeuners et les taxes de séjour,
- garantir un délai de traitement pour chaque demande de groupe,
- garantir le meilleur tarif et justifier sur demande le canal de réservation choisi : en direct, par un réceptif local, par une plateforme,
- communiquer clairement les conditions de réservation d'un groupe,
- établir un contrat pour chaque réservation de groupe lorsque les CGV habituelles sont modifiées.

### 3.5.2 Location de véhicules

En cas de sollicitation de l'agence, le titulaire devra proposer un devis établi auprès de deux fournisseurs différents sur la base de la catégorie demandée, prioritairement en catégorie A (économique) pour la location des véhicules nationaux.

La location pourra également être proposée via la plateforme de réservation SBT.

## **ARTICLE 4 : CARACTERISTIQUES DES PRIX**

Les déplacements (billets avion, train, hôtels, ...) sont facturés au prix net (sans commission) et la prestation de l'agence est facturée à l'acte (à partir de la valeur faciale du billet).

Les conditions financières proposées par le titulaire dans son offre sont présentées sous forme de frais de service à l'acte (Transaction fee) en fonction du type de prestation (aérien, ferroviaire, autres types). Les frais de service à l'acte couvrent les coûts directs, indirects et la marge nette résultant d'une prestation complète de la prestation.

Est considéré comme un acte :

- La réservation, émission, livraison par titre de transport aérien ou ferroviaire.
- La modification, annulation par titre de transport aérien ou ferroviaire.
- La réservation d'une prestation individuelle d'hébergement et de location de véhicules.
- La modification, annulation d'une prestation individuelle d'hébergement et de location de véhicules.

Pour les prestations relatives aux transports (aérien ou ferroviaire), par acte on considère, toute opération induisant un numéro de billet.

Pour les prestations relatives à l'hébergement, location de voiture, par acte on considère, toute opération induisant un bon de commande émis auprès du titulaire pour l'ensemble d'une prestation homogène.



Le titulaire répercute les prix pratiqués par les compagnies selon le barème public, carte d'abonnement individuelle ou toutes autres.

La rémunération par honoraires dite « Frais de Transaction » permet d'établir un coût transactionnel pour chaque prestation de services délivrée à l'ensemble des structures de chaque établissement. Chaque prestation doit faire l'objet d'une facturation rattachée à un bon de commande, les factures sont identifiées par service, matricule et code analytique et envoyées directement à la comptabilité de chaque entité.

Régulièrement, des voyages de groupes d'étudiants ou de participants à des séminaires peuvent être organisés. Le titulaire du marché devra proposer des « Frais de Transaction » avantageuse pour l'ensemble du groupe. Elle devra être évaluée au cas par cas pour chaque voyage.

Le titulaire certifie que les conditions financières stipulées au présent marché n'excèdent pas celles de son tarif public pratiqué à l'égard de sa clientèle.

## **ARTICLE 5 : MODALITES D'EXECUTION**

### **5.1 - Pilotage et processus de Commande**

Le titulaire communiquera un numéro de téléphone et mail unique pour le pilotage du marché, et le cas échéant, les contacts des agences relais.

GEM précisera avec le titulaire les modalités de commandes et la liste des personnes habilitées à passer des commandes :

- La personne concernée ou habilitée, indique à l'agence les caractéristiques du voyage, avec les contraintes impératives éventuelles à respecter.
- Le titulaire communique ses meilleures propositions selon les spécifications du présent CCTP, en précisant s'il y a lieu les conditions d'application des tarifs proposés (période, durée, montant des pénalités du transporteur pour changement ou annulation). Cette transmission s'effectue au plus tard dans les 4 heures ouvrables (sauf urgence) et comporte en particulier une réponse chiffrée et détaillée. Les propositions feront notamment mention du nom des transporteurs proposés, des hôtels, loueurs de voitures pour les prestations connexes.

### **5.2 - Livraison et/ ou mise à disposition des titres de transport**

#### **5.2.1 Livraison dans des délais contractuels**

L'émission des titres de transport sera effectuée de préférence par voie électronique. Pour toutes commandes effectuées sur le portail, l'envoi des e-billets doit être de 2h ouvrables maximum.

#### **5.2.2 Commandes urgentes**

Le titulaire devra pouvoir satisfaire les commandes urgentes exceptionnelles même en dehors des heures d'ouverture de l'agence. Pour ce faire, l'agence est invitée à fournir un numéro d'assistance.

## **ARTICLE 6 : SUIVI DES COMMANDES**

Le titulaire du marché devra être en mesure de permettre à GEM, d'obtenir en temps réel un état actualisé des commandes avec le détail des fournitures livrées ou en instance de livraison. Cet état devra mentionner avec précision, les quantités commandées et livrées pour chaque produit, les dates de livraison.

## **ARTICLE 7 : OUTIL DE RÉSERVATION ÉLECTRONIQUE SBT (SELF-BOOKING TOOL)**

Afin de fiabiliser et de réduire les coûts de transaction, le titulaire mettra à disposition sans supplément tarifaire, un outil on-line d'auto-réservation (self-booking tool). Cet outil peut être corporate ou bien utiliser des plateformes de réservation déjà existantes. La réservation peut être centralisée auprès d'un seul service et décentralisée auprès de plusieurs activités. De fait le nombre d'utilisateurs peut être très variable.

Les coûts éventuels de licences ou de déploiement devront être inclus dans les frais d'agence (fees) donc totalement transparent.

### **7.1 - Fonctionnalités de base**

Cet outil devra proposer au minimum les fonctions suivantes :

- Visualisation des offres : Détail complet des horaires, tarifs et disponibilités des vols et des trains, des données de l'ensemble des compagnies, y compris les « low cost » et des informations.
- Aide à la réservation : Comparatif des écarts tarifaires (aérien et/ou ferroviaire) avec les options retenues, le billet remboursable le moins cher, les tarifs bas coûts « low cost », les billets non échangeables, dates et horaires flexibles et les autres options (CGV et franchise bagage).
- Possibilité de gérer les billets et leurs modifications, annulations, changements de trajet via smartphone.
- Possibilité de gérer les émissions différées de billets avec mise en attente et relance de la date limite.
- Possibilité d'intégrer directement à la réservation, des locations de voitures ou des nuitées.
- Pour la réservation d'hôtels, possibilité de géolocaliser des établissements à proximité d'une adresse déterminée.
- Gestion et processus d'approbation : Possibilité de paramétrer une politique voyages (tarifaires, mode de transport...), reporting disponible en ligne paramétrable selon le profil de l'utilisateur. Circuit de validation (workflow) paramétrable et automatisé par profil de voyageurs
- Etats statistiques personnalisables et à la demande. Le candidat fera également une préconisation sur la possibilité de standardisation et la maîtrise de l'outil en interne.
- « Géolocalisation » en cours et éventuellement « à venir » des voyageurs soit directement sur mapping ou bien par extraction d'un fichier de données de type Excel en fonction de leur réservation.

Cette faculté permet de visualiser à un instant T les voyageurs en déplacement (en cours ou prévu) sur une même destination.

- Maintenance de la plateforme SBT : le titulaire s'engage à corriger gratuitement toutes les anomalies du logiciel détectées par l'utilisateur.
- Intégration des politiques voyages de GEM selon le voyageur
- Selon le voyageur, pouvoir attribuer un rôle spécifique ( voyageur, chargé de voyage, autre...)
- Intégration des accords tarifaires conclus et les opérateurs (air-fer-hôtel- location de véhicules)
- Saisie d'une commande de voyage :

L'utilisateur doit saisir une commande sur la plateforme SBT en renseignant plusieurs champs :

- code analytique (budget)
- Le cas échéant, il pourra paramétrer un compte analytique par défaut sur son profil.
- N° de commande ou de demande d'achat (outil achat/comptable)

Ces champs doivent pouvoir être exportés dans l'extraction du relevé hebdomadaire des factures.

Le système online d'auto-réservation devra être ergonomique et simple d'utilisation, convivial et adaptable pour permettre de faire progresser le taux d'adoption par les utilisateurs. Un taux objectif pourra être fixé avec le titulaire par période annuelle.

Le système online d'auto-réservation devra être disponible 24h/24 et 7j/7, et être hébergé par le titulaire du marché.

Le titulaire aura précisé les procédures de modification et d'annulation avant et après émission des billets dans son offre technique.

## **7.2 - Délais**

Le délai de déploiement de l'outil devra être réduit au maximum. Le Le titulaire aura précisé le délai prévu par établissement. Dans tous les cas, au-delà de 4 semaines après la notification du marché, le prestataire facturera les transactions simples au tarif online, jusqu'à la mise en place effective de la plateforme.

## **ARTICLE 8 : TRAITEMENT DE LA FACTURATION**

Certaines prestations pourront être mise en œuvre en cours de marché et selon les orientations retenues comme l'interfaçage avec le logiciel de gestion comptable

Pour la facturation, le titulaire du marché s'engage à envoyer des factures dématérialisées selon les conditions du CCAP.

Afin d'optimiser le traitement des factures, une réflexion sera engagée pour automatiser l'intégration en masse des commandes et/ou des factures dans le logiciel de traitement comptable.

- Par l'intégration d'un fichier CSV type sur la base des relevés hebdomadaires (voir annexe Workflow Facturation GEM).

L'objectif étant de fluidifier la gestion du processus de traitement des commandes et factures.

Le titulaire aura précisé dans son offre une proposition d'optimisation de flux sur la base d'expériences réalisées, en précisant le cas échéant :

- Contraintes et prérequis techniques,
- Modalités financières estimatives,
- Liens fonctionnels réalisables avec l'outil d'auto réservation,
- Délai de déploiement de l'interface
- Formation des utilisateurs
- Transfert de compétence aux administrateurs

A la survenance du besoin, une étude plus approfondie sera menée et conduira à la mise au point d'un bon de commande.

## ARTICLE 9 : SUIVI OPERATIONNEL DE GESTION

### **9.1 - Organisation**

Le titulaire s'engage à communiquer à GEM, un numéro de téléphone, e-mail unique pour le pilotage du marché, suivi administratif et commercial, reporting annuel.

Il doit également :

- Désigner une équipe dédiée pour le suivi des commandes et désigner un interlocuteur unique pour l'exécution des prestations.
- Effectuer la création de l'entité de facturation.
- En phase d'initialisation de l'outil, intégrer les voyageurs existants avec leurs conditions de voyage et abonnement, depuis un Pratic Excel. Un tableau type d'intégration sera proposé par le candidat dans leur offre.
- Pendant toute la durée et au terme du marché, le titulaire doit être en capacité de donner une exportation des profils voyageurs sur le modèle de celui donné pour l'intégration.

### **9.2 - Etats statistiques**

Le titulaire fournira au minimum selon calendrier à déterminer avec le prestataire un état statistique. A la demande, ces états pourront être fournis de manière plus régulière : semaine ou mois...via base de données.

À tout moment, le titulaire fournira un état statistique consolidé pour l'année écoulée. Les indicateurs seront validés d'un commun accord.

⇒ Produire systématiquement les éléments statistiques détaillés ci-après, trimestriellement mais également pour le marché dans sa globalité :

#### **1/ Le Chiffre d'affaires global avec la décomposition suivante :**

Chiffre d'affaires et le nombre de billets Aérien :

- National
- International.

Chiffre d'affaires et le nombre de billets Ferroviaire :

- National
- International.

Chiffre d'affaire Hôtels

- Paris
- Grenoble
- France
- International

Chiffre d'affaires location véhicules :

- National
- International.

#### **2/ Le délai moyen entre la date de réservation et la date effective du voyage.(anticipation de réservation)**

#### **3/ Le bilan carbone global et par voyageur.**

**4/ Les modes de réservation et notamment le taux d'adoption à la plateforme On-line** (self booking tools, cartes de fidélité...). Les économies qui résultent de ce taux d'adoption.

- Les modes de transports et les gammes d'hôtels privilégiés
- Nombre de modifications et/ou annulations par mois.
- Statistiques par compagnie aérienne (en nombre de billets et en Chiffre d'affaires).

- Les habitudes des voyageurs et notamment le détail :
  - . Trafic avion par paire de villes (20 premières destinations) et compagnies en chiffre d'affaires et nombre de billets
  - . Trafic train par paire de villes (10 premières destinations) en chiffre d'affaires et nombre de billets.
  - . L'identification des voyageurs éligibles aux cartes de fidélités type « Fréquence », « BlueBiz » ...
- Produire, le bilan des économies réalisées par comparaison entre les prix publics des transporteurs et les prix facturés par le candidat.
- Le calendrier par pays des déplacements des collaborateurs sur la base des trajets réservés et éventuellement des trajets à venir.  
 Cette liste est non exhaustive. Le titulaire devra mettre à disposition les états qui lui semblent les plus révélateurs de l'économie de marché.
- Statistiques par voyageur, par fournisseur.

La non-communication de ces éléments entraînerait l'application des pénalités à l'encontre du titulaire du marché conformément au CCAP.

Toute correspondance, échange ou communication entre chaque établissement et le titulaire s'effectuera exclusivement en langue française.

### **9.3 - Accompagnement au changement**

Tout au long du marché, le titulaire aura un rôle de conseil auprès de chaque établissement afin de mettre en place une réelle politique de voyages d'affaires.

Chaque établissement attend du titulaire d'être force de proposition en matière d'évolution des pratiques de déplacements et de pilotages des voyages d'affaires par établissement.

Plusieurs points devront être mis au cœur de cet accompagnement notamment :

- La maîtrise des coûts
- La sécurisation des déplacements
- La collecte des données
- La mise en place d'une politique de voyages propres à chaque établissement
- L'adoption d'outils technologiques
- L'optimisation des déplacements professionnels
- Le recours au Low-Cost y compris l'offre Ouigo

## **ARTICLE 10 : NON CONFORMITES**

Conformément à l'article 25 du CCAG-FCS, les services compétents prononceront soit l'ajournement, soit la réfection et rejet de toute(s) prestation(s) sujette(s) à une non-conformité. Cette décision devra faire l'objet d'une réserve écrite, transmise au titulaire du marché par (e-mail, courrier), dans les meilleurs délais.

En cas de non-conformité, le titulaire aura à sa charge le remplacement du ou des prestation (s) concernée (s) dans un délai compatible avec les impératifs des prestations commandées.

Le remplacement de la ou des prestations non conformes pourra être opéré par tout moyen à la convenance du titulaire du marché. L'ensemble des frais engendrés par ces opérations demeure à la charge exclusive du titulaire du marché.