



CONSULTATION
AGENCES DE VOYAGES & MISE A DISPOSITION
D'UN PORTAIL DE RESERVATION EN LIGNE
CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL

HISTORIQUE DU DOCUMENT		
Version Révision	Date	Cause et/ou Nature de l'évolution
001-0.0	15/05/2025	Rédaction V1 du CCTP
002-0.0	26/05/2025	Rédaction V2 du CCTP
003-0.0	30/05/2025	Rédaction V3 du CCTP
004-0.0	11/06/2025	Rédaction V4 du CCTP
005-0.0	12/06/2025	Rédaction V5 du CCTP
006-0.0	13/06/2025	Rédaction V6 du CCTP

SOMMAIRE

1. PREAMBULE	5
2. PRESENTATION DE L'ONERA	5
3. OBJET	6
4. LES ATTENTES DE L'ONERA	6
4.1 Prérequis éliminatoires.....	6
5. ORGANISATION GLOBALE	7
5.1 Organigramme.....	7
5.2 Présentation de l'univers IT	7
5.3 Gestion des missions	8
6. CONTEXTE EXISTANT	10
6.1 Personnel concerné par les missions	10
6.2 Catégories de voyageurs	10
6.3 Répartition des utilisateurs	10
6.4 Rôle du service Missions.....	10
6.5 Politique de voyages	11
6.6 Politique d'achats	11
6.7 Procédure de commande et de réservation	11
6.8 Procédure de contrôle et paiement des prestations	12
7. DONNEES BUDGETAIRES.....	13
7.1 Dépenses via le prestataire agence de voyages	13
7.2 Dépenses identifiées d'achats en direct	15
EXPRESSION DES BESOINS FONCTIONNELS	16
8. BESOINS GLOBAUX ATTENDUS	16
8.1 Qualité de services	16
8.2 Satisfaction globale	16
8.3 Informations et conseils	16
8.4 Application de la politique voyage.....	17
8.5 Performance achats et transparence tarifaire	17
9. PRESTATIONS ATTENDUES	17
9.1 Prérequis agence.....	17
9.2 Configuration de services	18
9.3 Prestation offline	18
9.4 Réservation online.....	19
9.5 Réservations d'hébergements/hôtelières	19
9.6 Processus d'émission, modification ou annulations.....	20

10. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES ATTENDUES	20
10.1 Service VIP.....	20
10.2 Service 24/24	21
10.3 Gestion des excédents de bagages et frais ancillaires.....	21
10.4 Organisation de voyages de groupes.....	21
11. MISE A DISPOSITION D'UN PORTAIL DE RESERVATION EN	21
LIGNE.....	21
11.1 Aspects informatiques.....	21
11.2 Rôles disponibles dans le SBT	22
11.3 Ergonomie et fonctionnalités attendus	22
12. PRESTATIONS ATTENDUES EN CAS DE RUPTURE DE SERVICE.....	23
12.1 Service/outil d'enregistrement des réclamations clients.....	24
13. PAIEMENT DES PRESTATIONS.....	24
13.1 Rémunération du prestataire	24
13.2 Paiement des prestations agence	24
13.3 Paiement des prestations hôtelières.....	24
14. TRAITEMENT DE LA FACTURATION	25
14.1 Modalités de facturation	25
14.2 Gestion des litiges de facturation.....	27
15. STATISTIQUES/REPORTING	27
15.1 Outil de reporting en ligne.....	27
15.2 Bilan Carbone	27
15.3 Statistiques attendues	27
16. PRESTATIONS DE SUIVI COMMERCIAL	29
16.1 Les revues de compte	29
17. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS	30
17.1 Équipe projet.....	30
17.2 Comité de suivi et de pilotage.....	30
17.3 Étapes de mise en œuvre	30
17.4 Processus d'implémentation.....	31
17.5 Phase de déploiement	31
17.6 Formation utilisateurs	31
18. SECURITE DES VOYAGEURS	32
18.1 Suivi des voyageurs.....	32
18.2 Gestion des risques sanitaires.....	32
18.3 Voyageurs en situation de handicap.....	32
18.4 Développement durable	32
19. PROTECTION DES DONNEES.....	32

19.1	Sécurité informatique	32
19.2	Prise en compte des principes de protection des données	33
20.	REGLEMENTATION	35
20.1	Conservation des données	35
20.2	Archivage, purge des documents	35
20.3	Réversibilité.....	36
21.	ANNEXES.....	36
21.1	ANNEXE 1 : Détail des Postes	36
21.2	ANNEXE 2 : Planning envisagé poste 0.....	38
21.3	ANNEXE 3 : Organisation Cible.....	39
21.4	ANNEXE 4 : Liste des centres ONERA et centre liquidateurs référents	41
21.5	ANNEXE 5 : indicateurs de qualité de service et informatiques SLA.....	42

1. PREAMBULE

Ce document constitue le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et a pour objectif d'exposer les attentes et les exigences fonctionnelles et techniques.

Il présente :

- Poste 0 : Prestations d'implémentation
- Poste 0.1 : Implémentation SBT
- Poste 0.2 : formations
- Poste 1 : Prestations récurrentes
- Poste 1.1 : Prestations technologiques
- Poste 1.2 : Accompagnement
- Poste 1.3 : Réservations Off line et On line (poste à bons de commande)
- Poste 1.4 : Prestations complémentaires (poste à bons de commande)

Le détail des postes est consultable en Annexe 1.

2. PRESENTATION DE L'ONERA

L'ONERA (Office national d'études et de recherches aérospatiales) Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial sous tutelle du ministère de la Défense a pour mission :

- De développer et d'orienter les recherches dans le domaine aérospatial
- De concevoir, de réaliser, de mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'exécution de ces recherches
- D'assurer, en liaison avec les services ou organismes chargés de la recherche scientifique et technique, la diffusion sur le plan national et international des résultats de ces recherches, d'en favoriser la valorisation par l'industrie aérospatiale et de faciliter éventuellement leur application en dehors du domaine aérospatial

Premier acteur français de la R&D aéronautique, spatiale et de défense, l'ONERA compte 2100 salariés (hors doctorants et stagiaires), dont 1 600 chercheurs, ingénieurs et techniciens.

L'ONERA est implanté sur 8 sites en France

- Châtillon
- Le Fauga-Mauzac
- Lille
- Meudon
- Modane-Avrieux
- Palaiseau
- Salon-de-Provence
- Toulouse



Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notre site internet à l'adresse suivante : <https://www.onera.fr/fr>

3. OBJET

L'objet est la fourniture de prestations de services d'agence de voyages et la mise à disposition d'un outil de réservation en ligne (SBT) relative aux déplacements professionnels, à l'organisation de voyages de groupes et/ou séminaires au profit des personnels et personnes invitées de l'ONERA.

4. LES ATTENTES DE L'ONERA

La prestation doit permettre d'atteindre de façon non exhaustive l'intégralité des objectifs suivants, dont la liste n'est pas hiérarchisée :

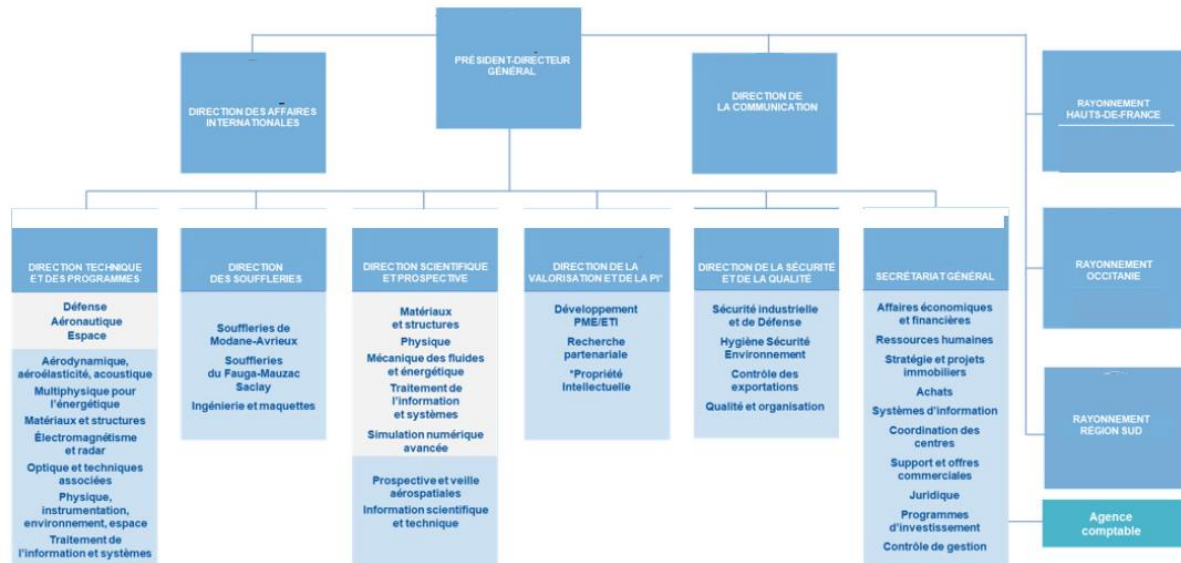
- Respecter et appliquer la politique de voyages de l'ONERA,
- Bénéficier des services d'une agence de voyages capable de proposer une offre élargie de prestations au meilleur coût et selon des critères de qualité de services correspondant aux standards de la profession qu'il s'agisse des prestations Offline/Online ou urgentes.
- Obtenir un portail de réservation en ligne qui sera le mieux adapté aux besoins fonctionnels et techniques décrit dans le présent CCTP.
- Se garantir de la bonne exécution des prestations par la présentation régulière de tableaux de bord de suivi de performance, d'engagement qualité, et d'économies réalisées,
- Être accompagné dans le suivi commercial, par une personne dédiée qui aura la responsabilité de la mise en place des prestations attendues et la conduite du changement qui en découle,
- Bénéficier au quotidien de l'accès aux nouvelles offres disponibles sur le marché des déplacements et inscrire cette démarche dans un plan de progrès attendu lors de revue de comptes,
- Assurer la sécurité et le suivi de ses voyageurs,
- Contribuer à la démarche RSE par la mise en place des indicateurs de consommation de CO² et la promotion de solutions éco responsables.

4.1 Prérequis éliminatoires

- L'ONERA souhaite que la gestion de ses déplacements auprès d'un voyageur mono-attributaire soit assurée par des plateaux d'affaires exclusivement situés sur le territoire national, sans aucune délocalisation de prestations hors de France,
- Les serveurs des outils en ligne proposés par l'agence de voyages y compris le portail de réservation en ligne devront être, pour des raisons sécuritaires, situés en Europe,
- Le Prestataire Agence de Voyages devra impérativement être interopérable avec l'outil utilisé par l'ONERA « Notilus InOne » (V10) de la société Cegid de façon à continuer d'inscrire la démarche dans une gestion de bout en bout de la chaîne de valeur de la gestion des missions,
- Le Prestataire Agence de Voyages devra obligatoirement avoir mis en place la dématérialisation de ses factures qui seront à déposer sur Chorus Portal Pro.

5. ORGANISATION GLOBALE

5.1 Organigramme



5.1.1 Direction des Ressources humaines

La DRH est composée de plusieurs entités dont le service « gestion du personnel » qui inclut le service Missions en charge de la gestion des missions et du suivi d'exécution des prestations.

5.2 Présentation de l'univers IT

- HR Access fournit la base SIRH (Système d'Information de gestion des Ressources Humaines) soit gestion des ressources humaines, paye, congés, absences dans laquelle sont extraites les données des salariés pour lesquels les profils voyageurs sont créés.
- Oracle E Business Suite est l'ERP comptable et financier (gestion comptable et financière, gestion des achats) de l'ONERA qui gère la codification analytique utilisée par l'ensemble des systèmes d'information.
- Planisware : Gestion de la production et administration des ventes

5.2.1 DSI/ACE- service Applications Communes D'entreprise

Au sein de la DSI, le service ACE (Applications Communes d'Entreprise) joue le rôle de maître d'ouvrage et de suivi de maîtrise d'œuvre pour le périmètre des applicatifs généraux de l'ONERA, tant dans le domaine de la gestion que des applications collaboratives ou techniques.

ACE pour sa partie applicatifs informatiques de gestion a donc pour mission la réalisation de la maîtrise d'ouvrage déléguée du système informatique de gestion.

5.2.2 Applications de gestion de l'ONERA

La partie applications de gestion couvre les domaines suivants :

- La gestion comptable et financière,
- La gestion des achats et approvisionnements,
- La gestion commerciale et administration des ventes,

- La gestion de la production,
- La gestion des ressources humaines,
- La médecine du travail,
- La gestion des missions,
- La gestion des immobilisations,
- La gestion de la trésorerie.

5.3 Gestion des missions

Le logiciel Notilus In One est déployé pour tous les centres ONERA depuis 2013.

Il couvre :

- La création de l'ordre de mission (OM) et la valorisation du déplacement,
- L'accès depuis Notilus InOne au portail de réservation en ligne (SBT) avec un flux retour agence de voyages,
- La gestion de la facturation via le module de facturation centralisée
- La gestion des avances et des notes de frais (NF)
- La gestion budgétaire avec engagements préalables

Nota Bene

L'application a été baptisée **GOÉLAND**. Dans la suite du document, le nom de « GOÉLAND » sera utilisé en lieu et place du nom « Notilus InOne ».

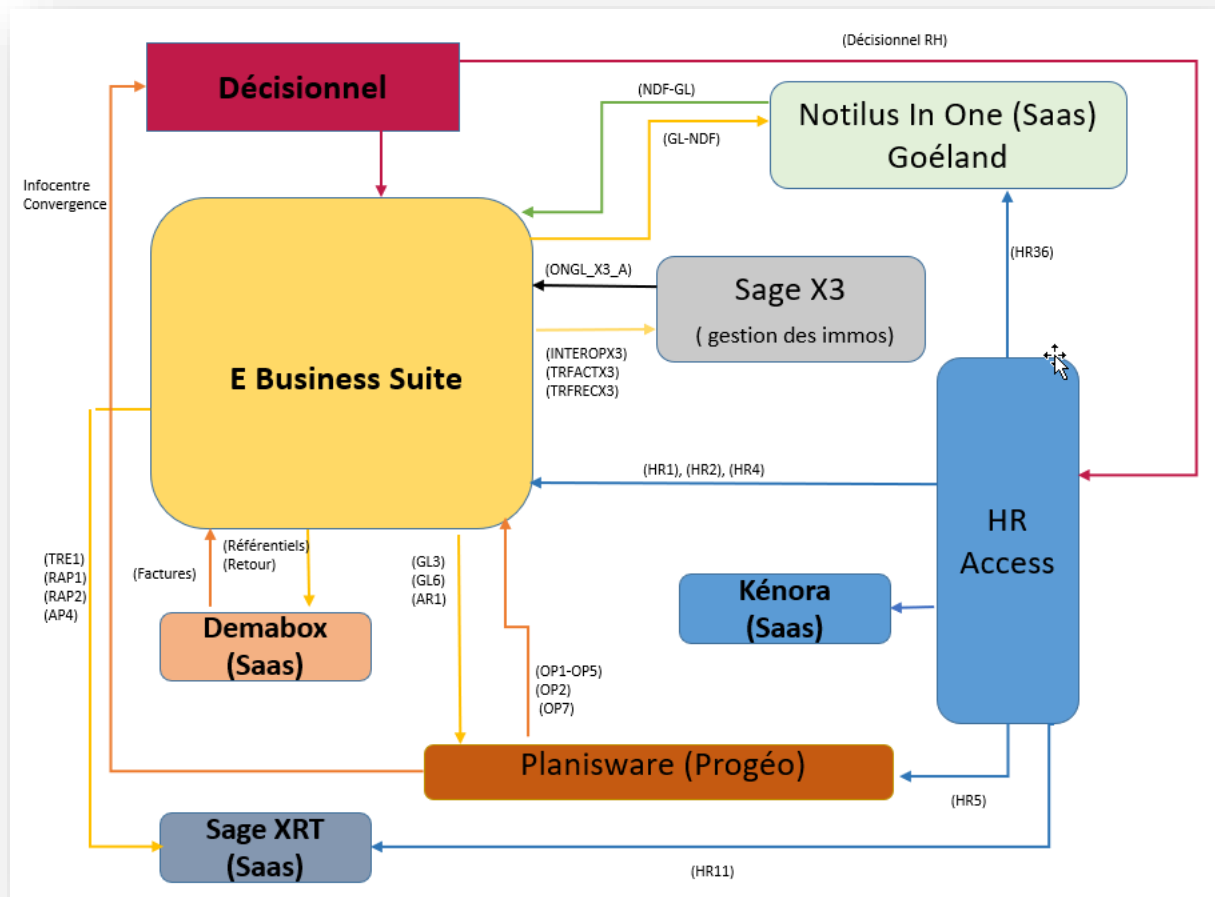
GOÉLAND est interfacée avec d'autres applications de gestion.

La version actuellement en production est la V.9.1.1. La migration de la solution vers la version V10.1 est prévue pour fin 2025 et sera opérationnelle pour le démarrage en 2026 de la prestation.

5.3.1 Profils voyageurs

La base Maître des profils voyageurs est celle de Notilus InOne qui bénéficie d'une synchronisation avec la base HR Access.

5.3.2 Cartographie interfaces applicatives



ONGL X3 A, importation des écritures comptables de X3
 INTEROPX3,
 TRFACTX3, export des activités et équipements vers X3
 TRFRECX3, export des réceptions vers X3
 (OP1-OP5), référentiel activités/affaires vers EBS
 (OP2) pointages vers EBS
 (OP7) facturation client vers EBS
 (GL3) référentiel chapitre poste vers Progéo
 (GL6) dépenses vers Progéo
 (AR1) clients vers Progéo
 (HR1) écriture de paie vers GL/EBS
 (HR2) référentiel personnels vers PO/EBS
 (HR4) écriture de paie analytique vers G/EBS
 (HR11) Bordereau virement paie
 (NDF-GL) intégration des NDF dans EBS
 (GL-NDF) export des affaires et activités vers Goéland
 (TRE1) Prévisionnel de trésorerie vers sageXRT
 (RAP1) Extraction pour Rapprochement bancaire
 (RAP2) Extraction pour Rapprochement bancaire
 (AP4) Transmission des virements fournisseurs
 (Décisionnel RH) alimentation univers RH pour décisionnel
 (Infocentre) export des données Progéo vers décisionnel
 (convergence) export des données PRG Progéo vers décisionnel
 (Factures) intégration des factures dans EBS
 (Référentiels) Intégration des référentiels réceptions/fournisseurs/RIB)
 (Retour) Retour avancement factures

6. CONTEXTE EXISTANT

6.1 Personnel concerné par les missions

Les principaux personnels identifiés sont :

- Le bureau des missions,
- Les voyageurs,
- Leurs supérieurs hiérarchiques,
- Les assistantes,
- Les services liquidateurs des centres de province,
- L'adjoint de gestion,
- L'autorité délégataire,
- Le régisseur,
- Le ou les référents au sein de chaque centre liquidateur (Lille, Modane, Midi-Pyrénées et IDF),
- La direction des affaires économiques et financières,
- L'agent comptable.

6.2 Catégories de voyageurs

Il est identifié 4 catégories de voyageurs :

- Standard pour les salariés de l'ONERA
- Autonome pour les salariés n'utilisant pas les services de l'agence de voyages
- Invités/externes
- VIP

6.3 Répartition des utilisateurs

Les utilisateurs (personnels ONERA et collaborateurs extérieurs confondus) se répartissent approximativement comme suit :

Site	Utilisateurs
Châtillon	550
Palaiseau	800
Meudon	190
Toulouse	580
Le Fauga-Mauzac	90
Lille	90
Salon de Provence	80
Modane-Avrieux	170

6.4 Rôle du service Missions

- Appui à la gestion des déplacements professionnels des salariés de l'ONERA

- Rôle d'expert/aide auprès des assistantes de l'ONERA,
- Traitement/résolution des dysfonctionnements avec fournisseurs,
- Information, communication et formation aux outils de réservation auprès des assistantes,
- Veille technologique,
- Analyse et optimisation, bilan voyage.

6.5 Politique de voyages

Il existe une politique de voyages dont les règles sont applicables de manière uniforme à tous les salariés de l'ONERA.

Les objectifs de la politique voyages sont les suivants :

- Afficher des règles claires,
- Assurer aux voyageurs des conditions de sécurité et de confort optimales,
- Garantir un traitement équitable du personnel,
- Réduire l'impact environnemental des déplacements,
- Optimiser les coûts des voyages,
- Prendre en compte les contraintes de réalisation des projets.

La politique voyages sera communiquée au prestataire, à la date de notification du marché.

6.6 Politique d'achats

6.6.1 Accords tarifaires avec les transporteurs

- Accord existant avec la compagnie Air France (et par conséquent avec KLM).
- Accords existants avec la SNCF et THALYS.

6.6.2 Base de données hôtelière

L'ONERA a des accords négociés avec des hôtels proches de ses sites et d'une façon plus globale avec les chaînes suivantes comme le Groupe Accor, Residhotels, Residhome, B&B Hotels etc.

6.7 Procédure de commande et de réservation

L'ONERA a défini des règles applicables à l'organisation des missions, fixant les droits aux indemnités proposées aux salariés de l'ONERA envoyés en mission ainsi que les procédures applicables.

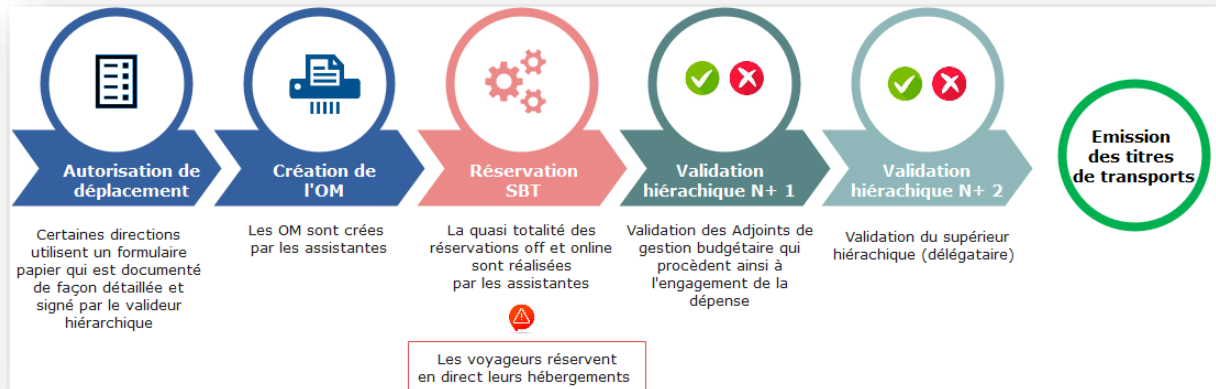
Il existe actuellement deux procédures applicables aux ordres de missions à l'ONERA :

- L'ordre de mission hors zone proche pour lequel les valideurs sont aussi bien le Directeur que le Chef d'unité et ceci pour tous types d'OM.
- L'ordre de mission en zone proche (OMZ) pour lequel la validation s'effectue par les chefs d'unité pour les personnes qui leur sont rattachées, et sinon par l'autorité délégataire habilitée.

Dans l'outil (Notilus) deux rôles sont distingués pour correspondre à la typologie des OM :

- Responsable hiérarchique = OMZ
- Autorité délégataire = OM (hors zone proche et congrès)

6.7.1 Processus de commandes



6.7.2 Particularités

- Les demandes de réservation de titres de transport pour des intervenants extérieurs ainsi que les demandes d'abonnement ou renouvellement d'abonnement sont traitées hors GOÉLAND.
- Les réservations de groupes ou séminaires sont également traités en dehors de GOÉLAND et sont traitées au moyen d'un bon de commande.

Le processus de commandes ainsi que les particularités ci-dessus sont amenés à évoluer pour le démarrage du marché.

6.8 Procédure de contrôle et paiement des prestations

6.8.1 Paiement par carte logée

L'ONERA utilise d'ores et déjà le paiement au moyen de cartes d'achat logées pour le règlement des factures émises par l'agence de voyages.

L'opérateur, prestataire du marché d'émission de cartes d'achat logées est American Express Cartes France et il procède aux paiements des factures agences.

6.8.2 Echanges de flux financiers

Les flux de données et les flux financiers transitant entre l'ONERA et American Express Cartes France sont récupérés de manière automatique (EDI) et envoyés dans le module de facturation centralisée de l'ONERA.

Le règlement s'effectue sur transmission de relevés de factures hebdomadaires.

6.8.3 Module de facturation centralisée

Ce module permet l'import dans GOÉLAND des ROP (relevés de facturation carte logée) et leur réconciliation avec les OM correspondants en vue de leur comptabilisation et de la liquidation.

6.8.4 Structure des fichiers de facturation

Les fichiers de facturation devront contenir a minima les éléments suivants, avec une exigence d'intégrité des données transmises :

Exemple actuel

Références client		Détails de facturation
Réf.: NUMERO D'OM,	Réf.: DESTINATAIRE,	N°:
Réf.: DEMANDEUR,		Date:
Réf.: SITE,120		Demandeur:
Réf.: MATRICULE,		Numéro de client:
Réf.: ACTIVITE,		Dossier:
		Réf. de Réservation:
		N° TVA Intracommunautaire:

Le numéro de document (facture/avoir) doit être unique et transmis une seule fois. Il ne peut pas y avoir de facturation complémentaire transmise avec le même numéro.

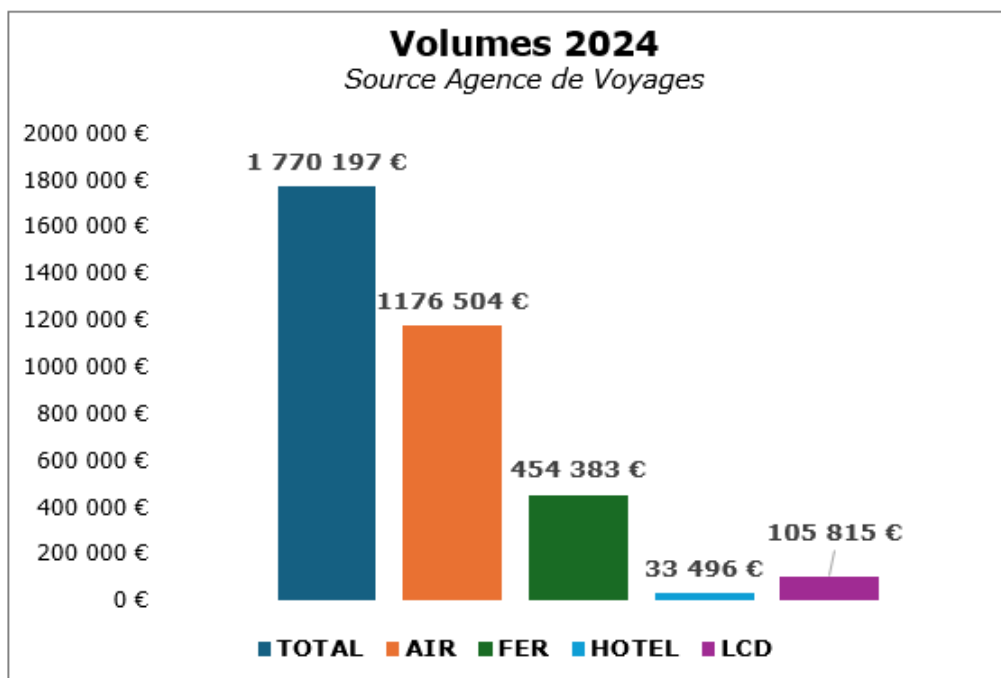
7. DONNEES BUDGETAIRES

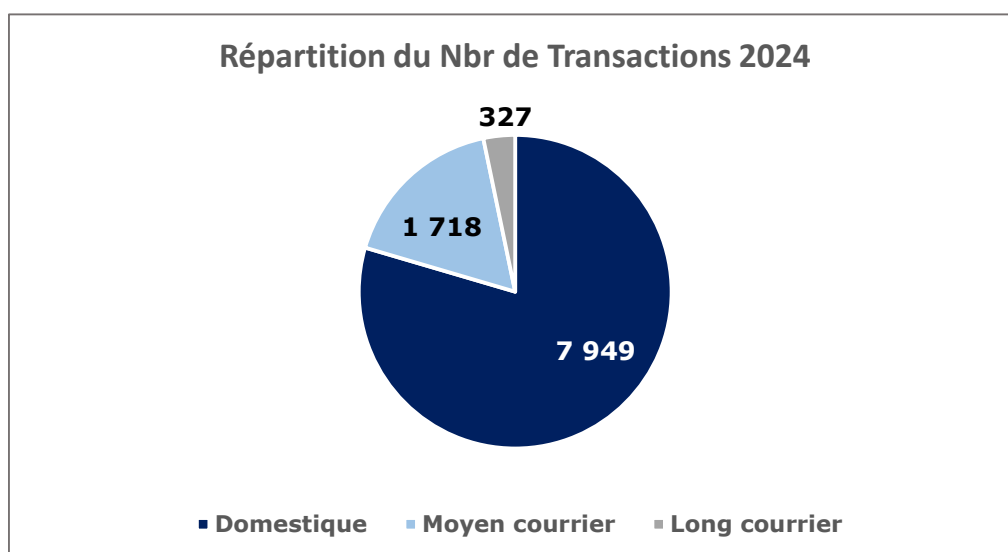
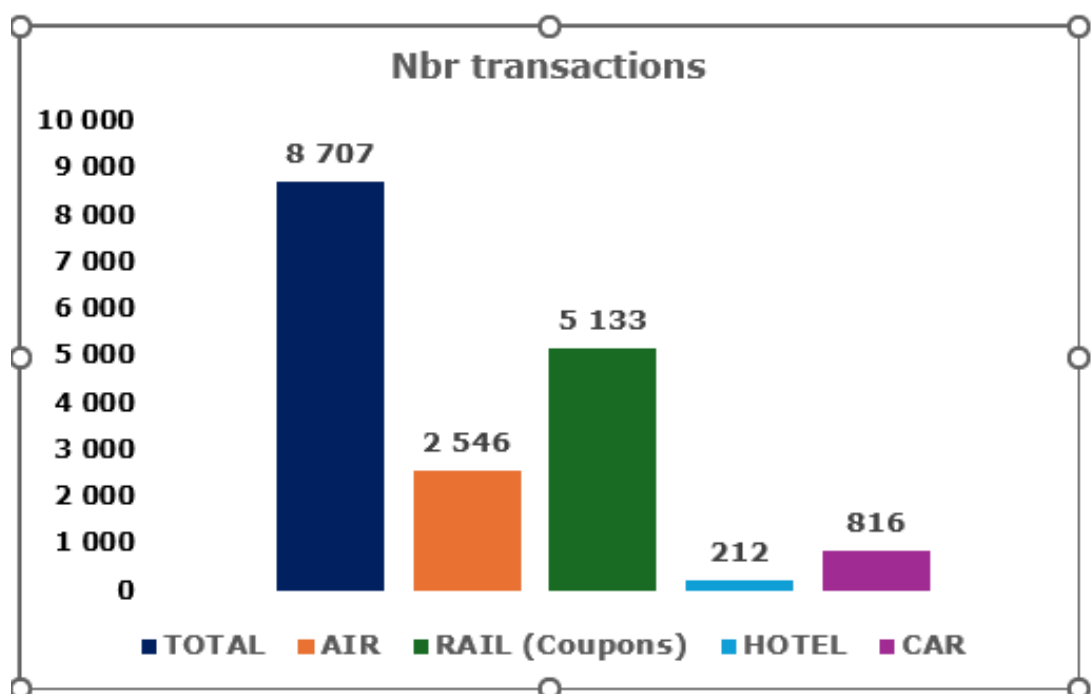
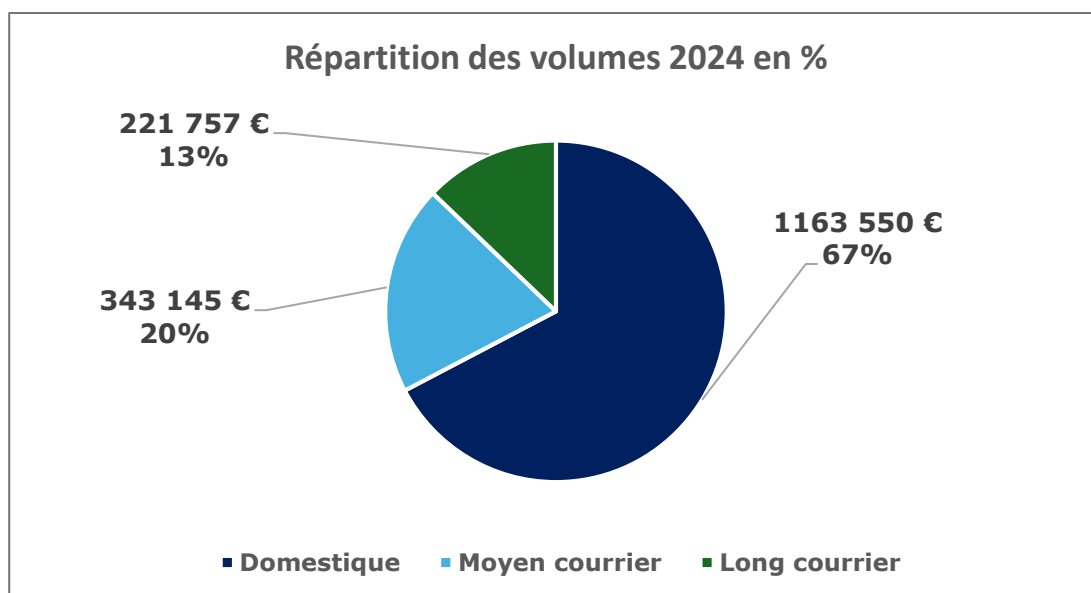
Il convient de noter que les données budgétaires 2024 présentées sont fournies à titre d'information et sous réserve et qu'elles ne représentent aucunement un engagement.

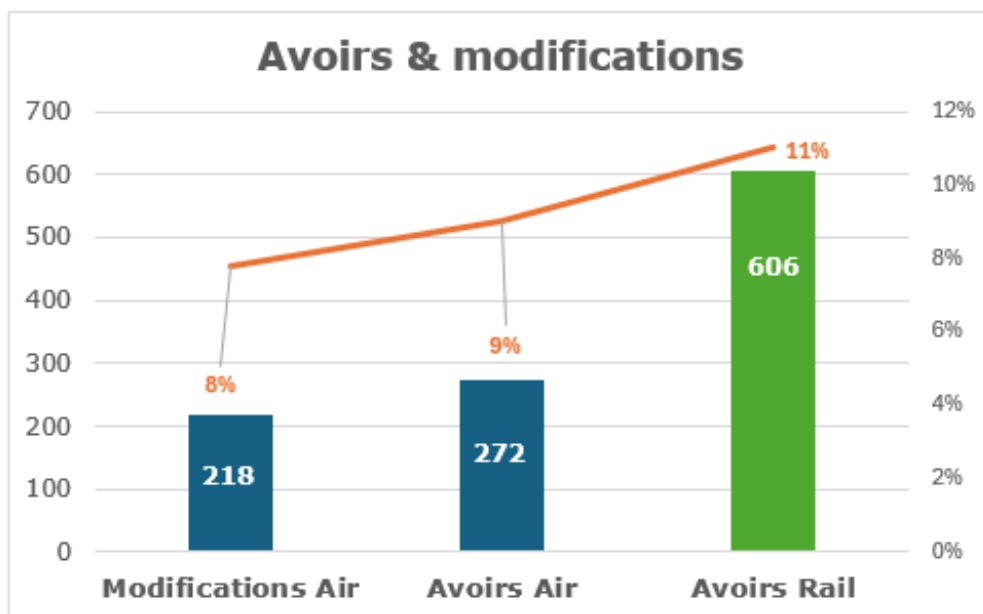
Le budget total « voyages et déplacements » identifié en 2024 est estimé à **3,089 M€**, soit :

- 1,770 M€ via le prestataire agence de voyages soit 55% du volume total identifié,
- 1,319 M€ via des achats effectués et remboursés aux voyageurs.

7.1 Dépenses via le prestataire agence de voyages





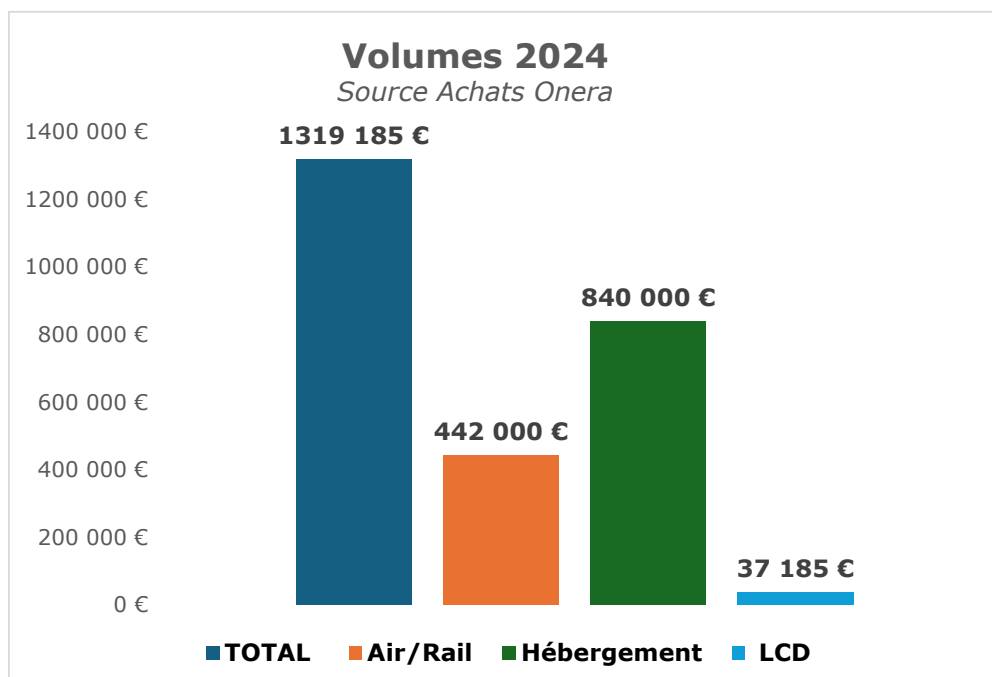


7.2 Dépenses identifiées d'achats en direct

7.2.1 Remboursement sur notes de frais

La source de ces données est comptable et sous réserve.

Il n'est pas possible d'en identifier la répartition du transport ni le nombre de transactions.



Nota Bene : Il est envisagé dans le cadre du marché de procéder aux réservations hôtelières via les services off et online de l'agence de voyages. Il est à prendre en considération des achats hôteliers qui s'effectueront progressivement sur la durée du marché.

7.2.2 Paiement effectué par l'ONERA

A noter un montant TTC de 273 000 € correspondant à des règlements d'hébergement via des bons de commandes, pouvant être imputé à des séminaires/groupes.

EXPRESSION DES BESOINS FONCTIONNELS

8. BESOINS GLOBAUX ATTENDUS

Le prestataire prend en charge la fourniture de titres de transport aérien, ferroviaire, location de voiture courte durée, maritime et de prestations d'hébergement pour les salariés et les personnes extérieures dont les frais de déplacement professionnels sont pris en charge par l'ONERA.

8.1 Qualité de services

Le prestataire s'engage à satisfaire a minima aux engagements et indicateurs qualité et informatique du présent CCTP, Cf. annexe SLA.

La qualité de service et son suivi sont une des priorités et il est attendu du prestataire la mesure de qualité délivrée au sein d'un système global de gestion de la qualité.

8.2 Satisfaction globale

Le prestataire réalise une fois par an une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs.

Les résultats feront l'objet d'une analyse quantitative et qualitative consolidée. L'enquête annuelle est réalisée au plus tard au cours du 1^{er} trimestre de l'année suivante. Ces résultats sont présentés lors de la revue de compte qui suit la fin du processus de l'enquête.

Le prestataire s'engage à soumettre et à mettre en œuvre un plan d'améliorations et des actions correctives et préventives permettant de lever les dysfonctionnements identifiés et de garantir l'amélioration continue du service.

Ce plan d'actions devra être soumis dans les 15 jours ouvrés suivant les résultats de l'enquête.

8.3 Informations et conseils

Le prestataire informe et conseille l'ONERA et notamment les assistantes et voyageurs sur les meilleures conditions possibles en termes de sécurité, de prix et de rapidité.

Ce rôle de conseil est assuré de façon permanente qu'il s'agisse de réservations Off ou Online.

Le prestataire s'engage à informer le voyageur ou l'assistante lors de la transmission de l'OM et/ou à la première demande :

- Des contraintes administratives et sanitaires liées au pays de destination : pièces d'identité, passeport, visas, formalités,

- Des précautions à prendre pour les destinations à risque : préconisations médicales et sanitaires préalables, vaccins, documents spécifiques, ...

De plus, le prestataire informe régulièrement l'ONERA sur le secteur des voyages et des déplacements, ainsi que sur les événements pouvant impacter ses voyageurs (grèves, catastrophes naturelles...).

Le prestataire précise les supports de communication et procédures existantes pour informer les personnes en charge des déplacements et/ou les voyageurs.

8.4 Application de la politique voyage

Le prestataire intègre au sein de ses outils la politique de voyages qu'il s'emploie à respecter dans le cadre des réservations en Offline.

Les propositions devront être compatibles avec cette dernière lors de la présentation des diverses propositions de réservation.

8.5 Performance achats et transparence tarifaire

L'agence de voyages se doit de contribuer à la performance achats de l'ONERA et s'engage à :

- Intégrer dans ses bases les tarifs négociés de l'ONERA,
- Etre en mesure de proposer des tarifs négociés agences et/ou plus avantageux ponctuellement,
- Faire bénéficier l'ONERA de la tarification NDC pour l'aérien,
- Dans la mesure du possible, faire des contre-propositions moins chères jusqu'à H- 24 pour les vols moyens et longs courriers,
- Donner accès via son portail de réservation en ligne aux tarifs OUIGO, TER et internationaux (via Trainline ou Rail Europe par exemple),
- Quel que soit le mode de réservation, de toujours proposer le meilleur tarif disponible (« Best Buy »).

8.5.1 Transparence tarifaire

La pratique de marge arrière (markup) ou coût additionnel (en pourcentage et/ou en euro) applicable potentiellement aux titres de transports et/ou tarifs hôteliers (toutes sources confondues) **est proscrite au sein de l'ONERA**.

Le prestataire s'engage à mettre en place un mandat de transparence. Toute anomalie constatée pourra donner lieu à un audit tarifaire.

9. PRESTATIONS ATTENDUES

9.1 Prérequis agence

Le prestataire s'engage à respecter les exigences minimales décrites ci-dessous :

- Équipe d'agents composée d'agents confirmés (a minima 3 ans d'expérience)
- Le personnel intérimaire amené à intervenir pour le compte de l'ONERA doit répondre aux mêmes exigences de formation que le personnel permanent du plateau.

- L'agence de voyages dispose d'un plan de continuité de l'activité (PCA) en cas de crise, fermeture de plateaux d'affaires ou d'indisponibilité des outils mis à disposition,
- Les demandes urgentes (départ -24h) pourront être traitées directement via l'agence de voyages par téléphone ou par mail.
- Les émissions des titres de transports devront être faites en différé (delay ticketing) afin de maintenir les réservations en attente de validation restant entendu que celles-ci sont tributaires des règles de fiabilisation.

9.2 Configuration de services

Le prestataire met en place **une équipe référente semi-dédiée** capable de gérer les prestations de réservations, modifications, annulations Offline et Online ainsi que le support utilisateurs pour les outils mis à disposition.

L'ONERA souhaite que ses échanges avec l'agence de voyage soient facilités par la mise en place de processus clairs, constants et identiques quel que soit le type de prestation réservée aussi bien en Online qu'en Offline.

Le service s'effectuant par une configuration de service sur un plateau d'affaires unique, il doit répondre aux caractéristiques suivantes :

- N° de téléphone national dédié sans coût supplémentaire,
- Horaires d'ouverture souhaités de 8H30 à 19h00 les jours ouvrés,
- La langue française est un prérequis.

9.3 Prestation offline

- Conseil et recherche des meilleures conditions tarifaires
- Utilisation des bases de données tarifaires de l'agence de voyages (GDS, NDC, Travel fusion ou équivalent) et/ou applications des tarifs négociés de l'ONERA,
- Traitement des voyages circulaires et voyages complexes pour l'ensemble des directions,
- Proposition de plusieurs tarifs de compagnies aériennes (dont les compagnies low cost présentes dans GDS) pour une destination :
 - 2 propositions pour les déplacements domestiques (train vs avion),
 - 2 propositions pour l'aérien moyen-courrier,
 - 3 propositions pour les longs courriers, les vols directs sont à privilégier, cependant les vols moins disants avec escale inférieure à 3 heures peuvent être proposés.
- Soumission d'un devis pour validation, préparation et gestion des déplacements,
- Réservation au tarif économiquement le plus avantageux au regard de la politique voyages concernée et des contraintes du voyageur,
- Emission et achat de tous titres de transport individuel ou de groupes/individuels regroupés,

- Mise à disposition des titres de transport et de services associés en France métropolitaine, en outre-mer et à l'étranger, y compris tout titre non éligible à l'émission électronique,
- Conseil et recherche des meilleures conditions tarifaires pour les réservations d'hôtels et/ou hébergements
- Envoi des vouchers électroniques pour réservations d'hôtels
- Conseil et recherche des meilleures conditions tarifaires pour les locations de voitures courte durée
- Envoi des vouchers électroniques pour les locations de voiture,
- Réservation des cartes d'abonnement (France et régionales),
- Démarches pour l'obtention de visas,
- Démarche de modifications, annulations et de remboursements de billetterie et/ou de prestations,
- Information des voyageurs des contretemps, annulations ou de tout autre élément susceptible d'impacter le déplacement en rappelant les coordonnées téléphoniques du centre d'appel ou de l'agent de voyage dédié du prestataire pour une information plus complète.

9.4 Réservation online

L'ONERA souhaite que les dossiers voyageurs (PNR) contenant les réservations émanant de l'outil de réservation en ligne stipulent le numéro d'ordre de mission ONERA et que ne soient émis que les dossiers validés (exception faite de la billetterie Low cost compte tenu de l'émission immédiate du billet).

- Accès aux bases de données tarifaires de l'agence de voyages, et/ou applications des tarifs négociés de l'ONERA,
- Accès à plusieurs tarifs de compagnies aériennes pour une même destination avec possibilité d'achat par coupon (ex une compagnie à l'aller/une autre compagnie au retour)
- Comparaison air/fer en domestique accessible depuis le même écran,
- Accès aux réservations trains TER, OUIGO et internationaux
- Mise à disposition d'une base hôtelière accessible et en cohérence avec les plafonds hôteliers et la politique voyages,
- Démarche de modifications, annulations et de remboursements de billetterie et/ou de prestations.
- Envoi connexe de l'ensemble des titres de transports du PNR (dossier voyageur).
- Envoi d'une confirmation de l'émission de la billetterie au voyageur et à son assistante.

9.5 Réservations d'hébergements/hôtelières

L'ONERA souhaite bénéficier d'une base hôtelière issue d'un HBT (Hotel Booking Tool) permettant :

- L'accès à une base élargie d'offres dont a minima « Booking.com » et autre source offrant la même couverture à des tarifs aussi voire plus compétitifs sans mark up.

- La prise en charge des garanties et paiements des prestations hôtelières pour le compte de l'ONERA, de telle sorte que le voyageur n'effectue pas l'avance,
- De fournir les détails de refacturation sur chaque facture : nom de l'agent, nom et lieu de l'établissement, dates, N° d'OM, nuit + petit-déjeuner, etc.
- La délivrance d'un bon d'échange (voucher), document normé et reconnu par la profession. Ce document comporte suffisamment d'informations prouvant la prise en charge des nuitées par le prestataire, et le contact téléphonique à joindre en cas d'urgence ou d'imprévu.
- Les vouchers seront en langue française, à l'exception des destinations internationales pour lesquelles ils seront en langue anglaise ou locale, au format PDF imprimable sur une seule page
- Le pré paiement en devise locale.
- La vérification systématique du débit de la carte bancaire (prépaiement) auprès de l'hôtelier.

A noter que les prestations de suppléments de services (tels que consommation au bar, appels téléphoniques, accompagnement d'une tierce personne, ou autre supplément) ne seront en aucun cas pris en charge par l'ONERA et ne peuvent en aucun cas figurer sur la facturation du prestataire.

9.6 Processus d'émission, modification ou annulations

Le prestataire s'engage à effectuer toute modification ou annulation relative aux dossiers réservés que ce soit de l'aérien, du ferroviaire, de l'hôtellerie ou de la location courte durée.

Pour la billetterie aérienne, lorsque les modifications sont possibles, le prestataire s'engage à gérer cette modification en revalidant un billet plutôt que de procéder à une annulation, plus coûteuse.

Concernant les réservations de chambres d'hôtels, la politique d'annulation doit être systématiquement mentionnée afin de permettre à l'ONERA d'estimer les risques et les impacts financiers (frais d'annulation, no show, ...) en cas de modification ou d'annulation de ces réservations.

Si un avoir est édité, le prestataire doit systématiquement fournir le numéro d'ordre de mission associé et la référence de la facture d'origine.

Si le remboursement de la prestation ne peut pas être effectué directement par le prestataire, un accusé de réception de la demande de remboursement doit être adressé dans les 24 heures et un suivi régulier doit être effectué.

De plus, un état récapitulatif des remboursements (validés ou en cours) doit être mis mensuellement à la disposition de l'ONERA.

10. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES ATTENDUES

10.1 Service VIP

Ce service devra répondre à une obligation de sécurité et de confidentialité tant sur le voyage à organiser que pour le voyageur l'utilisant.

Il s'agit d'un service à assurer pour un panel très restreint de personnes à l'ONERA (moins de 10 personnes) pour leur apporter toute assistance en cas d'imprévu

relatif à un déplacement professionnel. Il est exigé un service en langue française et anglaise.

10.2 Service 24/24

Ce service donne la possibilité d'obtenir une prestation, notamment de billetterie ou d'hôtellerie, en dehors des heures habituelles d'ouverture de l'agence de voyages. Il est exigé à minima un service en langue française et anglaise.

10.3 Gestion des excédents de bagages et frais ancillaires

Le prestataire s'engage à ne prendre en charge que les frais ancillaires autorisés dans le cadre de la politique de voyages et à :

- Procéder aux recherches tarifaires ponctuelles par compagnie aérienne du coût des excédents de bagages,
- Prendre en charge la gestion du « fret » (ex : transport de malles vers l'étranger),
- Communiquer au préalable les montants à l'ONERA qui devra donner son accord pour ces dépenses.

10.4 Organisation de voyages de groupes

L'ONERA est susceptible de réserver des voyages d'individuels regroupés et des voyages de groupes (soit +/- 10 personnes minimum) sur une durée généralement comprise entre un et plusieurs jours.

L'ensemble de ces prestations fera l'objet d'un devis préalable, d'un bon de commande (potentiellement émanant de GOÉLAND) et d'une facturation spécifique.

11. MISE A DISPOSITION D'UN PORTAIL DE RESERVATION EN LIGNE

Rappel : Une interopérabilité est attendue entre le SBT et GOÉLAND (Notilus InOne). Cet élément constitue un prérequis éliminatoire.

Un aiguillage automatique doit permettre d'orienter les commandes online ou offline selon leur complexité. Le voyageur permet, par un flux retour, la valorisation du déplacement dans l'ordre de mission de GOÉLAND.

Le prestataire s'engage à assurer la totale interopérabilité entre ses outils, la solution dématérialisée GOÉLAND et ceux en vigueur à l'ONERA, avec toute la sécurité requise en matière d'accès, de disponibilité et de sécurité des données (voir article 19).

11.1 Aspects informatiques

La base Maître pour les profils Voyageurs sera celle de GOÉLAND.

En conséquence, la synchronisation s'effectuera en mode « push » dans le GDS et le SBT. Il est par ailleurs attendu un flux retour agence de la valorisation des voyages dans l'OM.

Le prestataire doit proposer une solution sécurisée. Pour cela, celui-ci doit, dans la mesure du possible, se rapprocher des contraintes de sécurité suivantes :

- Les données qui circulent entre GOéLAND et le SBT doivent être chiffrées, en particulier les identifiants / mots de passe et les données personnelles.
- Un audit de sécurité pourra être réalisé par l'ONERA avant la mise en service du dispositif. Celui-ci serait facilité si le prestataire était certifié ISO-27001.

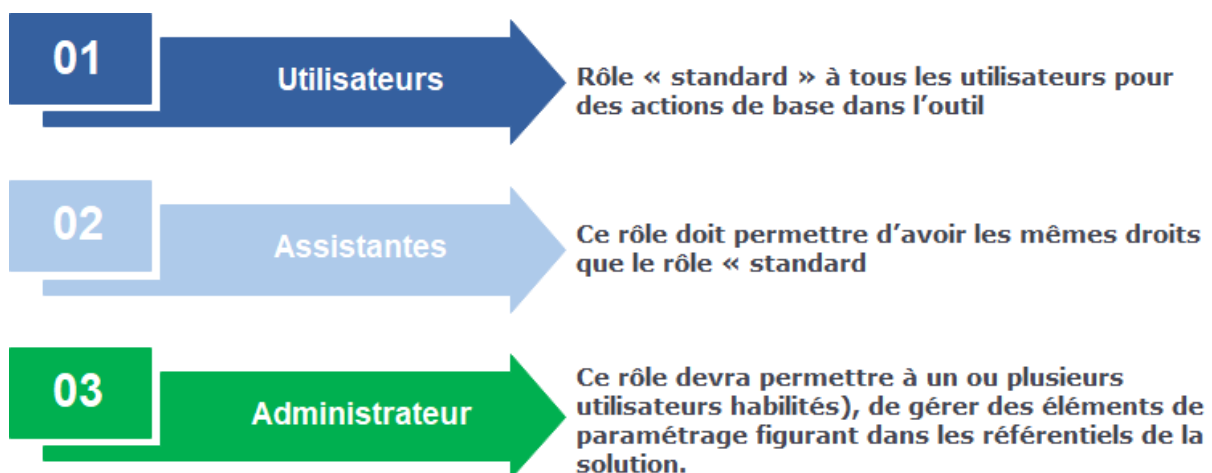
Sur la durée du marché, l'ONERA attend également de son prestataire un suivi des dysfonctionnements liés à son outil de réservation en ligne.

Il s'engage à remettre à l'ONERA, sur simple demande, un historique des dysfonctionnements et des solutions apportées. A minima, une réunion téléphonique mensuelle est organisée pour assurer ce suivi.

Afin d'assurer une qualité de service optimale, le prestataire doit impérativement prévenir l'ONERA à chaque évolution de l'outil de commande en ligne et lui en faire bénéficier.

Il doit informer l'ONERA au moins 72 h à l'avance de toute opération de maintenance entraînant des perturbations ou arrêts dans l'accès à l'outil de réservation en ligne.

11.2 Rôles disponibles dans le SBT



Le prestataire s'engage à fournir au responsable du service missions de l'ONERA un accès direct au SBT et cela sans surcoût. Cet environnement devra présenter les mêmes caractéristiques et paramétrage que l'environnement de production.

11.3 Ergonomie et fonctionnalités attendus

Le prestataire devra fournir un portail de réservation en ligne mutualisé présentant :

- Un paramétrage du SBT adapté à la politique voyage et d'achat de l'ONERA,
- Un paramétrage de l'outil de façon à passer aisément des commandes ON et OFF et inversement (Switch),
- Une interface entrante et un flux retour agence de voyages avec l'outil ordre de missions/notes de frais pour intégration des prestations online,

- Un affichage des modes de transports et prix associés (possibilités de tri par horaires et/ou prix),
- Un affichage des tarifs les moins chers (politique de « Best Buy) et des tarifs ONERA avec picot d'identification
- Un affichage CO² pour les prestations de transports a minima,
- L'accès aux réservations multi-passagers,
- Les conditions d'achat en français pour le choix tarifaire ;
- Une procédure d'ouverture et de suivi d'un ticket auprès du fournisseur du SBT lors d'un constat d'une anomalie.

Le prestataire s'engage à fournir au responsable du compte ONERA, un accès direct au SBT et cela sans surcoût. Cet environnement devra présenter les mêmes caractéristiques et paramétrage que l'environnement de production.

11.3.1 Traitement d'une commande

- Réceptionner, et émettre les dossiers voyageurs (PNR's) contenant les réservations émanant de l'outil de réservation en ligne,
- Emettre et livrer tout titre de transport pour le compte de l'ONERA,
- Modifier manuellement (intervention humaine) le cas échéant une réservation électronique et aviser le donneur d'ordre,
- Annuler le cas échéant dans le système de réservation (GDS) une réservation électronique,
- Délivrer un justificatif d'annulation d'un dossier voyageur électronique au profit de la création d'un dossier voyageur manuel pour une même commande,

Pour chacune des prestations demandées, le prestataire respectera les différents délais de traitement nécessaires à la qualité de services recherchée.

12. PRESTATIONS ATTENDUES EN CAS DE RUPTURE DE SERVICE

En cas de rupture informatique prolongée (au-delà de 4 heures ouvrées dans le créneau des horaires d'ouverture de l'agence), le prestataire déclenche obligatoirement une procédure manuelle, dès lors que la messagerie pour l'ONERA ou le système d'information sont indisponibles.

Si la panne relève d'une panne outil imputable à GOÉLAND, le prestataire déclenche sa procédure manuelle pour éviter toute rupture de service, et gère directement le dysfonctionnement.

Dans l'hypothèse où tout ou partie du système d'information du prestataire ne serait pas en état de fonctionnement dans un délai de 4 heures ouvrées à compter de la constatation de la panne/dysfonctionnement, il :

- Informe immédiatement l'ONERA en lui indiquant la durée prévisionnelle de la panne et le moment (date et heure) de retour à la normale,
- Active la solution de contournement mentionnée dans son offre,
- Tient l'ONERA régulièrement informé de l'avancement des actions qu'il a engagées en vue du rétablissement du service.

Quelle que soit la solution mise en œuvre, et notamment s'il doit être recouru au service offline, la facturation des dossiers concernés s'effectue sur la base des tarifs en ligne.

Dans l'hypothèse où tout ou partie du système d'information du prestataire n'est pas en état de fonctionnement dans un délai d'un jour ouvré à compter de la constatation de la panne/dysfonctionnement, le prestataire :

- Informe immédiatement l'ONERA en lui indiquant la durée prévisionnelle de la panne et la date de retour à la normale,
- Informe régulièrement l'ONERA de l'avancement des actions qu'il a engagées en vue du rétablissement du service.

12.1 Service/outil d'enregistrement des réclamations clients

Le prestataire met à la disposition de l'ONERA et des utilisateurs un processus et/ou un outil de saisie en ligne pour faire une réclamation et signaler un dysfonctionnement.

Le prestataire s'engage à accuser réception sous 24h maximum et à répondre de manière circonstanciée aux réclamations et dysfonctionnements signalés, dans un délai de deux jours ouvrés. S'il n'est pas en mesure d'apporter une réponse précise dans ce délai, il en informe l'ONERA et / ou le voyageur et lui confirme le délai sous lequel la réponse interviendra (Engagement Qualité).

Les informations relatives aux dates de saisie, les délais de réponse, ainsi que les réponses apportées conformément aux engagements qualité, doivent être accessibles via l'outil de reporting mis à disposition.

13. PAIEMENT DES PRESTATIONS

13.1 Rémunération du prestataire

Le mode de rémunération du prestataire est un coût à la transaction incluant l'ensemble des coûts directs et indirects et la marge nette du prestataire

Les transactions fees online doivent intégrer la mise à disposition du portail de réservation en ligne ainsi que sa maintenance corrective et évolutive.

13.2 Paiement des prestations agence

L'ensemble de la billetterie aérienne, ferroviaire (y compris les Low Cost, les abonnements et ré abonnements), les hébergements, les locations de véhicules courtes durées, ainsi que les coûts à la transaction sont facturés sur carte logée.

Les acomptes et paiements des soldes relatifs à des réservations de groupes pourront être prises en charge via des cartes éphémères (Vpayment) de l'opérateur Cartes logées.

Les éléments de facturation (adresses de facturation, fréquences de relevés etc..) seront communiqués lors de la mise en place du marché.

13.3 Paiement des prestations hôtelières

L'ensemble des prestations hôtelières ainsi que les coûts à la transaction (traitement ON/OFF) sont facturés sur la carte logée.

La garantie et la facturation des prestations hôtelières seront effectuées par le prestataire retenu.

Le prestataire s'engage à fournir la facture de l'hôtelier dans le cadre de la facturation de No Show (annulation de la nuitée hors délais).

Aucun paiement dans ce cadre ne pourra être pris en charge par l'ONERA sans une pièce comptable justifiant la facturation de l'hôtelier.

14. TRAITEMENT DE LA FACTURATION

14.1 Modalités de facturation

Quel que soit le mode de règlement utilisé, le prestataire devra mettre en place deux arborescences comptables :

- La première reprenant la facturation via goéland
- La seconde reprenant la facturation des prestations complémentaires pour les invités ONERA.

L'ONERA précisera au prestataire du marché lors de l'implémentation, le nombre et les détails concernant les comptes de facturation, ouverts actuellement auprès de l'opérateur cartes Logées ainsi que leurs évolutions potentielles.

Le prestataire devra mettre en place des actions d'interfaces, de paramétrage et une organisation pour assurer la facturation centralisée via l'opérateur de cartes logées.

Il existe plusieurs types de prestations : billetterie, hôtellerie, LCD auxquelles s'ajoutent les honoraires de l'agence de voyages (transactions fees).

Afin d'en faciliter l'exploitation le prestataire émet **une facture par ordre de mission** (OM) regroupant l'ensemble des prestations de la mission.

La facturation d'une prestation ainsi que les frais de transactions qui sont liés doivent figurer sur la même facture et être facturés le même mois. En aucun cas ces deux prestations ne doivent être dissociées sur des mois différents.

L'appellation des frais de transactions doit être cohérente avec le bordereau des prix unitaires et l'appellation faite dans les fichiers de facturation.

Le prestataire dépose dans le portail Chorus/Pro l'ensemble des factures dématérialisées et envoie par mail sur demande un relevé global de la facturation au format Excel.

Le prestataire doit être irréprochable quant à la fourniture et la cohérence des données de sa facturation avec **les données de l'opérateur carte logée** pour les différentes prestations et notamment offline (données fournies manuellement).

14.1.1 Informations devant figurer sur la facture

Afin d'assurer la conformité des factures avec la structure comptable de l'ONERA, ces dernières doivent comporter, a minima, les informations suivantes :

- Nom de la personne ayant effectué la réservation (référente)
- Imputation compte : SITE/DESTINATAIRE + N° AER
- N° d'ordre de mission,
- Le type de prestation,
- La date de facturation,
- La date du voyage,
- Le lieu de destination du voyage,

- Le matricule et l'identité du voyageur,
- La Direction du voyageur,
- Le n° de compte de facturation par structure,
- Le n° du marché voyages (agence de voyages),
- Le montant HT et TTC.

14.1.2 Facturation agence dans le cadre de règlement par carte logée

Le prestataire devra organiser sa liste de comptes de facturation pour l'ONERA en fonction de la structure mise en place pour la carte logée.

14.1.3 Facturation Agence dans le cadre éventuel du règlement par virement

Dans le cadre de règlement éventuel par virement bancaire de prestations agence, le prestataire devra mettre en place l'import direct des fichiers de facturation électronique :

- Le prestataire transmettra à l'ONERA par FTPS via une adresse IP fixe, un fichier par compte de facturation (une facture par voyage),
- Les données seront définies selon un format spécifique et chargées via un programme d'interface hebdomadaire.

Le prestataire devra fournir, dans ce cas, des relevés de factures hebdomadaires à destination des services liquidateurs de chaque centre.

14.1.4 Prestations de gestion dématérialisée

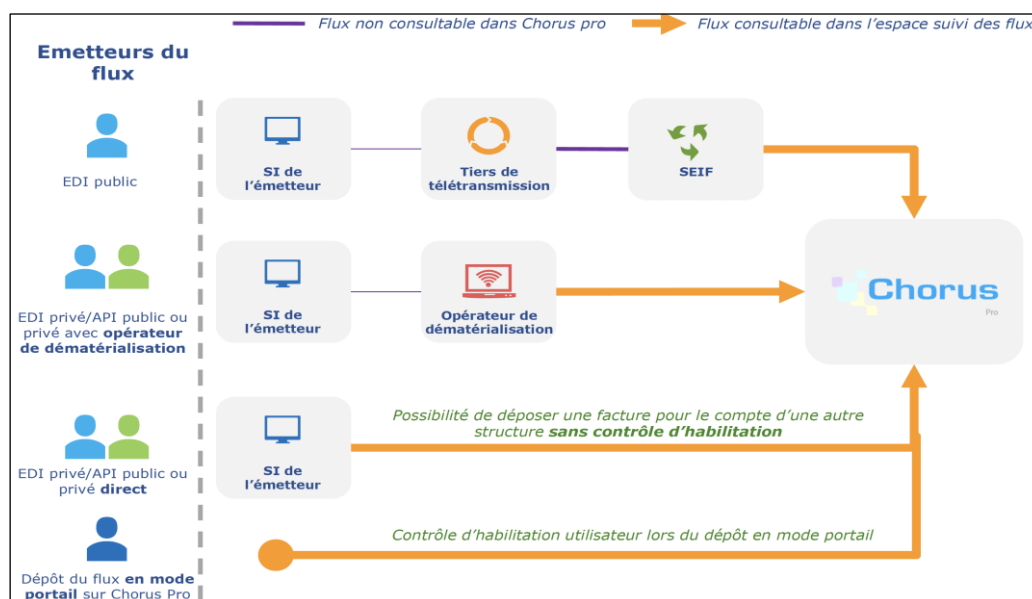
Ce processus de dématérialisation de la facturation devra répondre aux obligations fiscales et d'archivage légal.

L'ONERA à l'instar de l'ensemble du service public, utilise le portail Chorus Pro pour le traitement de ses factures.

Dans le cadre de l'exécution des prestations, il est attendu que :

- La remise des factures contienne l'ensemble des lignes de prestations, classées par numéro d'ordre de mission au format PDF.
- Le prestataire s'engage à déposer en toute concordance d'arrêté de dates avec le Relevé d'opération Bancaire (ROP), ses factures.

Schéma de flux ci-dessous :



14.2 Gestion des litiges de facturation

Le prestataire s'engage à procéder à la réconciliation de la facturation avec l'opérateur bancaire et à être convergent dans le cadre des arrêtés de comptes mensuels (« Cut off »).

15. STATISTIQUES/REPORTING

15.1 Outil de reporting en ligne

Le prestataire propose obligatoirement un outil de reporting en ligne disponible 24h/24 et 7j/7, permettant à l'ONERA et aux directions d'assurer le suivi statistique de leurs dépenses de voyages.

Tous les éléments de dépense doivent a minima faire apparaître le n° unique d'OM dont il a été fait mention supra.

15.2 Bilan Carbone

Outre le reporting habituellement mis à disposition pour les prestations délivrées par l'agence de voyages, l'ONERA souhaite un reporting précis et détaillé relatif au suivi des émissions de CO².

15.3 Statistiques attendues

Le prestataire fournit un reporting trimestriel, semestriel et annuel sur le périmètre voyages et déplacements : Air, Fer, LCD et Hôtels. Toutes les données doivent être communiquées sur le même mode : « Facturées ».

Dans ce cas, toutes les données devront être cohérentes entre elles pour une même source.

Le bilan est décliné et détaillé par direction, en nombre de prestations, en volume financier et en pourcentage, aussi bien pour le ON que pour le OFF :

- Un état statistique permettant de maîtriser le nombre de transactions effectuées par le prestataire et le nombre de transactions effectuées dans l'outil de commande en ligne, le nombre de modifications, le taux d'avoir et le taux d'adoption de l'outil.
- Un état statistique permettant un suivi de l'activité générale :
 - Structure des dépenses par typologie (air, fer, hôtels, frais agence...),
- Le détail de la billetterie par type de parcours : vols nationaux - vols internationaux (court courrier, moyen-courrier et long courrier) et par classe de réservation,
- Le détail par nature de dépense, en nombre de billets et en volumes financiers (Fer, Air, autres) avec indication du cumul sur l'année en cours,
 - TOP 10 des Directions,
 - TOP 20 des origines/destinations (pays et city-pairs),
 - TOP 10 des compagnies,
 - TOP 100 des voyageurs.
- Bilan hôtelier :
 - Montants TTC et HT, comparaisons N-1,
 - Nombre de réservations effectuées,
 - Nombre de nuitées,
 - Prix moyen constaté (Outre-Mer / international),
 - Top 50 des établissements ou hébergements utilisés (chaînes et indépendants),
 - Un état du nombre de nuitées par catégorie d'hôtels domestique/Europe/international et par chaîne Hôtelière,
 - Etat des établissements refusant le paiement par carte logée.
- Bilan des abonnements utilisés (ferroviaires ou aériens)
- Tableau des économies base tarif public de la compagnie aérienne
 - Tarif de référence, tarif proposé, tarif appliqué,
 - Récapitulatif des économies,
 - Récapitulatif des non-économies,
 - Anticipation des réservations.
- Bilan annuel des émissions de CO₂ par Direction et origine-destination ainsi que les kilomètres parcourus et les modes de transport.

Un rapport de synthèse par typologie de prestations et consolidé, assorti de préconisations du prestataire sur les périodes écoulées (semestre et année) est demandé, ainsi qu'une comparaison systématique à N-1.

Le prestataire devra fournir :

Un rapport d'activité mensuel intégrant :

- Un état statistique permettant de maîtriser le nombre de transactions par typologie, émises par l'agence de voyages et issues du portail de réservation en ligne,
- Un état statistique permettant de suivre le taux d'adoption à l'outil de réservation en ligne mensuellement,

- Un état statistique des transactions facturées offline, online et « retouchées » par centres et consolidé.

Un rapport d'activité trimestriel intégrant :

- Un état statistique par nature de dépense, en nombre de billets et en volumes financiers (Fer, Air, autres) avec indication du cumul sur l'année en cours. La billetterie aérienne sera détaillée par type de parcours :
 - vols nationaux – vols internationaux.
- Un état statistique pour la billetterie aérienne :
 - par transporteur / pays / destination finale,
 - par pays / destination finale / transporteur,
- Un état statistique dans l'ordre chronologique reprenant :
 - tarif de référence, tarif proposé, tarif appliqué
 - récapitulatif des économies
 - récapitulatif des non-économies
 - en nombre et en volume
 - part respective dans le total des émissions.

Un rapport d'activité annuel intégrant :

- Un rapport de synthèse par structure et consolidé.
- Un état statistique des abonnements utilisés (ferroviaires ou aériens)

16. PRESTATIONS DE SUIVI COMMERCIAL

Dans le cadre du suivi de l'exécution du marché, l'ONERA doit être accompagné d'un(e) responsable de compte dont l'expertise et la disponibilité est constante. Il est nommé et présent dès le début de l'implémentation, il coordonne les différentes phases du projet et s'assure de leur bon avancement.

Le responsable de compte répond aux sollicitations de l'ONERA sous un jour ouvré (mails ou appels téléphoniques), avec comme objectif d'apporter des réponses fiables, de fournir des informations précises et de résoudre en un minimum de démarches les difficultés éventuelles rencontrées.

Les coûts de déplacements du responsable de compte et de tout autre intervenant de l'agence sélectionnée dans le cadre des réunions de suivi commercial et d'information sont à sa charge exclusive et ne font pas l'objet de refacturation à l'ONERA.

En cas d'insatisfaction quant au niveau d'expertise et de réactivité du responsable de compte de l'agence sélectionnée, l'ONERA se réserve le droit de demander son remplacement, après justification écrite des faits.

16.1 Les revues de compte

Une revue de compte se tient chaque trimestre dans les locaux désignés par l'ONERA. Ces revues sont planifiées au début de chaque année civile, et lors de la réunion de lancement pour la 1ère année du marché.

Le responsable de compte :

- Propose l'ordre du jour à l'ONERA 10 jours ouvrés avant la date de la réunion,
- Communique à l'ONERA les supports de réunion 3 jours ouvrés avant la date de la réunion,

- Rédige le compte-rendu de la réunion et le transmet pour validation dans les 5 jours ouvrés à l'ONERA,
- Tient et met à jour le plan d'amélioration continue lié aux dysfonctionnements et écarts constatés.

Le responsable de compte présente a minima pour l'ONERA :

- Bilan de la période et cumulé,
- Bilan du programme voyages :
- Chiffres et analyses,
- La dépense voyages,
- Le comportement des voyageurs,
- Bilan opérationnel,
- Bilan financier,
- Résultat des enquêtes qualité avant, pendant et après voyage,
- Suivi des indicateurs qualité,
- Proposition d'actions correctives / suivi des plans d'action en cours,
- Pistes d'optimisation du programme voyages de l'ONERA.

17. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

17.1 Équipe projet

Le prestataire constitue des équipes stables durant toute la durée des phases d'implémentation

L'ONERA souhaite que soit dédiée une équipe projet comprenant a minima le responsable commercial pour le suivi d'exécution de la prestation, un responsable de projet, un chef de projet et un consultant technique.

17.2 Comité de suivi et de pilotage

Des réunions mensuelles (Comités de pilotage) et hebdomadaires (Comités Projet) seront mises en place dès le démarrage de la mise en œuvre du projet.

La fréquence des réunions de travail durant les phases d'implémentation peut être supérieure selon les besoins. Le lieu des réunions sera fixé par l'ONERA, selon les besoins. Les Comités de Projet pourront avoir lieu sous forme de conférence téléphonique ou de visioconférences.

17.3 Étapes de mise en œuvre

Le prestataire s'engage à

- Proposer des ateliers de mise en œuvre (un détail est attendu dans le cadre de la consultation),
- Réaliser les interfaces nécessaires y compris l'intégration, et les traitements associés, des référentiels budgétaires et comptables transmis par l'ONERA,
- S'assurer que les choix d'architecture fonctionnelle et applicative répondent bien aux besoins exprimés,
- Mettre en œuvre un pilotage de façon concomitante avec la mise en place de GOÉLAND.

17.4 Processus d'implémentation

Les implémentations OFF et ONLINE doivent être réalisées en même temps pour une mise en production au 1^{er} mars 2026.

17.4.1 Phases du processus d'implémentation :

Il est envisagé les étapes suivantes :

1. Audit sécurité
2. Identification technique et fonctionnelle des éléments nécessaires à la mise en œuvre
3. Définition des pré requis pour l'implémentation Off line :
 - Validation de l'organisation de l'ONERA
 - Validation des éléments de la politique de voyages
 - Validation des accords fournisseurs
 - Validation de l'arborescence comptable de l'ONERA
 - Validation des statistiques attendues
4. Paramétrage, MOM (Mise en Ordre de Marche), VA (Vérification d'aptitude) et VSR (Vérification de Service Régulier) du portail de réservation en ligne (SBT)
5. Développement de l'outil d'interfaçage du prestataire avec GOÉLAND
6. Intégration avec la carte logée
7. Tests de bout en bout en vue de la VSR (Validation de service régulier)
8. Formation d'environ 70 utilisateurs référents

Pendant la phase d'implémentation, le prestataire fournit a minima les livrables suivants

- Plan Qualité Projet
- Comptes rendus de la collecte de données et validation,
- Dossier de paramétrage SBT
- Compte rendu des tests internes GOÉLAND et SBT (Recettage),
- Signature d'un PV pour la VA
- Supports de formation pour la phase Pilote
- Compte rendu du Pilote
- Signature d'un PV pour la VSR

17.5 Phase de déploiement

Il est attendu du prestataire un accompagnement continu dans la phase de déploiement et post déploiement afin de répondre aux demandes du service Missions et aux utilisateurs, en particulier les assistantes (Référentes).

17.6 Formation utilisateurs

L'ONERA souhaite des supports ergonomiques et personnalisés.

Il est attendu a minima 4 supports qui devront respecter la charte graphique de l'ONERA :

- Guide Voyageurs
- Support utilisateurs SBT
- Guide utilisation outil de reporting
- Guide administrateur

Ces documents devront si nécessaires bénéficier d'une mise à jour annuelle.

Dans le cadre des formations attendues, le prestataire présentera l'outil de réservation à l'ensemble des assistantes (80 assistantes), ainsi que ses services Offline.

Une formation aux outils de reporting, et réclamations est également attendue du prestataire retenu.

18. SECURITE DES VOYAGEURS

18.1 Suivi des voyageurs

Le prestataire s'engage à communiquer la liste des compagnies à risques et ce à chaque mise à jour, si cette dernière est plus exhaustive que celle émanant de la Commission Européenne et à ne proposer aucune compagnie à risque identifiée par la Commission Européenne ou toute autre base référencée par l'OACI.

18.2 Gestion des risques sanitaires

Le prestataire s'engage à prendre des dispositions afin de l'accompagner sur la durée du marché dès lors qu'une crise sanitaire locale ou mondiale se déclare.

18.3 Voyageurs en situation de handicap

Un conseil adapté est dispensé à destination des personnes à mobilité réduite afin de répondre au mieux à leurs besoins. Il appartient à l'ONERA de transmettre ponctuellement les informations de mobilité réduite d'un voyageur.

L'agence de voyages s'engage, sans surcoût additionnel, à prévenir ses fournisseurs de la situation de handicap des voyageurs afin que ceux-ci puissent mettre tout en œuvre pour faciliter le déplacement de ces personnes et que les réductions de prix éventuelles leur soient appliquées ainsi qu'à leur accompagnateur, le cas échéant.

18.4 Développement durable

Le prestataire s'engage à fournir des prestations respectueuses de l'environnement par une démarche Eco-responsable. Il propose des offres de transports et/ou d'hébergement (lorsque disponibles auprès des fournisseurs) permettant de connaître pour chaque réservation, les émissions de CO² correspondantes.

19. PROTECTION DES DONNEES

19.1 Sécurité informatique

Le prestataire devra définir les modalités de mise en place ainsi que le protocole de sécurisation des données échangées.

Sont décrites ci-après les conditions d'externalisation de l'ONERA dans le cadre de l'outil :

19.1.1 Protection des données ONERA sur le site de l'ASP

Le prestataire doit avoir une Politique de Sécurité Informatique.

Ce dernier devra également mettre tout en œuvre pour assurer :
La sécurité physique des données,

- La sécurité du système d'exploitation de la plate-forme de traitement, en particulier l'accès aux espaces de stockage des données,
- La sécurité de l'application web,
- Le refus d'accès non autorisé aux données ONERA.

Le prestataire devra également accepter un Audit de sécurité.

19.1.2 Protection des données personnelles

Dans le cadre de l'application de la réglementation européenne sur la protection des données personnelles, RGPD, applicable à compter du 25 mai 2018, l'ONERA exige du prestataire qu'il apporte les garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées permettant d'assurer la conformité des traitements de données à caractère personnel réalisés dans le cadre de la présente prestation.

S'agissant des traitements relevant du périmètre du prestataire ainsi que les données à caractère personnel qui seront stockées ou traitées sous sa responsabilité, le prestataire s'engage à assister et conseiller l'ONERA dans sa conformité aux obligations prévues par le règlement européen notamment en matière d'analyses d'impact, de notification de violation de données personnelles, de sécurité des traitements, de destruction ou restitutions des données, de collaboration et/ou contribution aux audits). En particulier, le prestataire devra notamment satisfaire aux quatre exigences suivantes :

19.1.3 Obligation de transparence et de traçabilité

Le prestataire devra :

- Mettre à la disposition de l'ONERA toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations et permettre la réalisation d'audits (sur la base, par exemple, du référentiel de la CNIL pour la délivrance de labels en matière de procédure d'audit).
- Tenir un registre qui décrit les traitements de données à caractère personnel effectués par l'application ou par tout autre outil ou service mis à disposition dans le cadre de l'exécution du présent contrat, pour le compte de l'ONERA.

19.2 Prise en compte des principes de protection des données

- Le prestataire devra fournir toutes les garanties nécessaires afin d'assurer que les traitements mis en œuvre dans l'application répondent aux exigences du règlement européen et assurent une protection effective des droits des personnes concernées. Cela signifie notamment que :

- Dès leur conception, les outils, produits, applications ou services mis en œuvre pour la prestation intègrent de façon effective les principes relatifs à la protection des données.
- Par défaut, les outils, produits, applications ou services mis en œuvre garantissent que seules sont traitées les données strictement nécessaires à la finalité du traitement au regard de la quantité de données collectées, de l'étendue de leur traitement, de la durée de conservation et du nombre de personnes ayant accès à ces données.

A titre d'exemple, ces principes peuvent impliquer :

- De ne pas rendre techniquement obligatoire le renseignement d'un champ identifié comme facultatif
- De ne collecter que les données strictement nécessaires à la finalité du traitement (minimisation des données)
- De purger automatiquement et sélectivement les données d'une base active à l'issue de la durée de conservation définie au regard de la finalité du traitement.
- De gérer des habilitations et droits d'accès informatiques « donnée par donnée » ou sur demande des personnes concernées, dans le respect du principe de confidentialité et de sécurité des données.

19.2.1 Obligation de garantir la sécurité des données traitées

- Les intervenants au service du prestataire qui traitent les données de l'ONERA doivent être soumis à une obligation stricte de confidentialité formalisée par un engagement écrit.
- Le prestataire devra notifier à l'ONERA toute violation de données dans les plus brefs délais et au plus tard dans les quarante-huit (48) heures suivant la prise de connaissance de l'incident.
- Le prestataire devra prendre toute mesure techniques ou organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité adapté aux risques et décrire le principe de ces mesures à l'ONERA.

Au terme du marché, le prestataire devra :

- Supprimer toutes les données ou les transmettre à l'ONERA, à sa demande, par tout moyen approprié.
- Détruire toutes les copies existantes sauf obligation légale de les conserver. Dans ce cas, il en informera préalablement l'ONERA et s'engagera à garantir la confidentialité continue des données concernées.

19.2.2 Obligation d'assistance, d'alerte et de conseil

Si le prestataire est confronté à une demande provenant de l'ONERA constituant une violation des règles en matière de protection des données, il devra l'en informer immédiatement.

Lorsqu'une personne exercera ses droits sur des données prises en compte dans le cadre de la prestation (accès, rectification, effacement, portabilité, opposition, ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, y compris le profilage),

le prestataire devra, dans toute la mesure du possible, aider l'ONERA à donner suite à cette demande.

De manière générale, compte tenu des informations à la disposition du prestataire et pour le périmètre des données manipulées dans le cadre de la prestation, celui-ci devra aider l'ONERA à garantir le respect des obligations en matière de sécurité du traitement, de notification de violation de données et d'analyse d'impact relative à la protection des données.

L'ONERA interdit tout transfert de données sur un autre site sans son accord préalable et explicite.

L'ONERA interdit le transfert de données dans un pays non-membre de l'UE, sauf avec son accord préalable et explicite et la garantie d'un niveau de protection adéquat (Directive 95/46/CE SAFE HARBOR).

20. REGLEMENTATION

20.1 Conservation des données

La conservation des données à l'ONERA est soumise aux réglementations :

- Fiscales : L'administration fiscale peut demander, dans le cadre d'une vérification personnelle de l'impôt sur le revenu, la communication de tous les remboursements de frais de mission effectués à un voyageur pour l'année en cours et les 3 années qui la précèdent : le délai de reprise de l'administration fiscale en matière d'impôt sur le revenu est donc de 3 ans plus l'année en cours,
- Comptables : Pour se conformer aux règles d'archivage imposées par l'administration, l'ONERA doit conserver les données ayant concouru à la réalisation de son résultat pendant 10 ans. Ainsi, les factures, avoirs sont des données à conserver 10 ans. L'agent comptable doit conserver les états de frais justifiant du paiement des dépenses jusqu'au jugement des comptes.

20.2 Archivage, purge des documents

La solution proposée devra permettre d'archiver, chaque année, l'ensemble des données initiées dans le cadre des prestations exécutées pour l'ONERA ainsi que les éléments de traçabilité des actions enregistrés.

Elle devra aussi permettre de restituer ponctuellement en cours de contrat les informations archivées demandées par l'ONERA et de les restituer dans leur intégralité en fin de marché ou à un tiers désigné.

A défaut d'archivage, la solution proposée par le prestataire devra être en mesure tous les ans de remettre l'ensemble des données et éléments de traçabilité des actions à archiver de l'exercice précédent (y compris en fin de marché, s'agissant des données en exploitation non encore archivées) sous une forme exploitable (format Excel ou CSV) à raison d'un fichier par type de documents.

20.3 Réversibilité

En fin de marché, le prestataire s'engage à restituer à l'ONERA ou un tiers désigné, l'ensemble des données qu'il aura stockées et archivées dans le cadre des prestations exécutées ainsi que les éléments de traçabilité qu'il aura enregistrés.

21. ANNEXES

21.1 ANNEXE 1 : Détail des Postes

Poste 0 : Prestations d'implémentation et de formations :

- Poste 0.1 : Prestation d'implémentation

Mise en place de l'agence de voyages

Le plateau d'affaires semi-dédié comprendra plusieurs étapes :

- Audit sécurité
- Identification technique et fonctionnelle des éléments nécessaires à la mise en œuvre
- Définition des prérequis pour l'implémentation Off line :
- Validation de l'organisation de l'ONERA
- Validation des éléments de la politique de voyages
- Validation des accords fournisseurs
- Validation de l'arborescence comptable de l'ONERA
- Validation des statistiques attendues

Aspects technologiques :

- Interface avec l'outil d'Ordres de Missions/Notes de Frais
- Implémentation du portail de réservation en ligne (SBT) comprenant :
 - Lancement du projet,
 - Collecte des données,
 - Validation des spécifications,
 - Le paramétrage de l'outil
 - La phase de recette avec signature d'une VA
 - La mise en production avec signature d'une VSR
 - La formation des utilisateurs
- Mise en place d'un flux retour agence dans l'outil d'Ordres de Missions/Notes de Frais
- Interface avec la carte logée
- Mise en place d'une EDI avec l'ERP de l'ONERA

- Poste 0.2 : Formations

Formation aux outils en ligne

- Formations à l'utilisation du portail de réservation en ligne

- Formations à l'utilisation de l'outil de reporting
- Formations à l'utilisation de l'outil de suivi des risques

Livrables contractuelles de la phase d'implémentation

- Plan Qualité Projet
- Réalisation d'ateliers
- Comptes rendus de réunions
- Dossier de paramétrage
- Fichier de recette et jeux de données
- Le manuel utilisateurs
- Tableaux de bord et statistiques attendus
- Supports de formations
- Assistance téléphonique utilisateurs SBT pour les 3 premiers mois

Poste 1 : Prestations récurrentes :

Les besoins fonctionnels et techniques sont décrits dans le CCTP et recouvrent les prestations suivantes :

- **Poste 1.1 : Prestations technologiques :**
 - La mise à disposition du portail de réservation en ligne pour les réservations online
 - La mise à disposition d'un outil de reporting en ligne
- **Poste 1.2 : Prestations d'accompagnement :**
 - Suivi régulier technologique et commercial avec statistiques et rapports d'activité.
 - Support de niveau 1 quant à l'utilisation du SBT pendant 3 mois
- **Poste 1.3 : Prestations Offline et Online (poste à bons de commande)**
 - Réservations de billetterie de transports aériens, ferroviaires, location de véhicules courte durée, réservations hôtelières et autres prestations fournies par le prestataire.
 - Gestion des modifications et des annulations

Ces réservations par l'ONERA vaudront émission de bons de commandes.

- **Poste 1.4 : Prestations complémentaires (poste à bons de commande)**

Prestations de complément fournies par le prestataire :

- Service VIP
- Service 24h/24
- Outil de suivi des risques voyageur
- Gestion de services complémentaires (Frais ancillaires, visas etc.)
- Gestion de groupes, groupe et autres prestations...).

21.2 ANNEXE 2 : Planning envisagé poste 0

PREVISIONNEL		2025				2026		
		Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars
		M 9	M 10	M 11	M 12	M 1	M 2	M 3
IMPLEMENTATION AGENCE DE VOYAGES/SBT	Mise en place groupe de projet (Kick Off)							
	Ateliers (PVE/Technique/comptable etc.)							
	Paramétrage SBT							
	MOM							
	VA							
	VSR							
	Interopérabilité/tests Notilus							
	Interopérabilité/tests Carte logée							
	Formation Référentes Voyages+ centre liquidateur							
	Communication auprès des salariés							
MIGRATION NOTILUS V9 ++> V10	Go Live							
	Mise en place groupe de projet (Kick Off)							
	Revue des spécifications fonctionnelles							
	Validation des données et plan de migration							
	Migration							
	Recettage /VA/VSR							
	Elaboration de supports/formation							
	Go Live							

21.3 ANNEXE 3 : Organisation Cible

La dématérialisation de l'ensemble du processus de traitement des missions implique une interconnexion optimale des systèmes d'information intervenant dans le processus.

Cette compatibilité technique doit conduire à une mise en œuvre opérationnelle immédiate de l'ensemble du dispositif (GOÉLAND, outil réservations en ligne, agence de voyage, prestataire carte logée).

La période comprise entre la notification du marché et le 1^{er} mars 2026 est consacrée à l'implémentation, notamment :

- Paramétrage de mise à jour automatique des profils utilisateurs, reprise des données existantes (permis de conduire ...)
- Paramétrage de la politique voyage dans l'outil de réservation en ligne,
- Formation des formateurs à l'outil de réservation en ligne,
- Gestion des OM

Définition des Workflows nécessaires au paramétrage du SBT

Dans le cadre des objectifs qu'il s'est fixé, l'ONERA a déterminé un processus cible qu'il souhaite mettre en œuvre dès le démarrage du marché.

Procédure cible de réservations d'un déplacement

Le salarié est en mission lorsqu'il effectue un déplacement pour le compte de l'entreprise et ordonné par l'autorité compétente.

L'ordre de mission est un document administratif autorisant le déplacement. Le principe suivant est appliqué : **un ordre de mission = un voyageur** (Il n'y a pas d'ordres de mission multi-voyageurs)

Les réservations sont effectuées par les assistantes pour le compte :

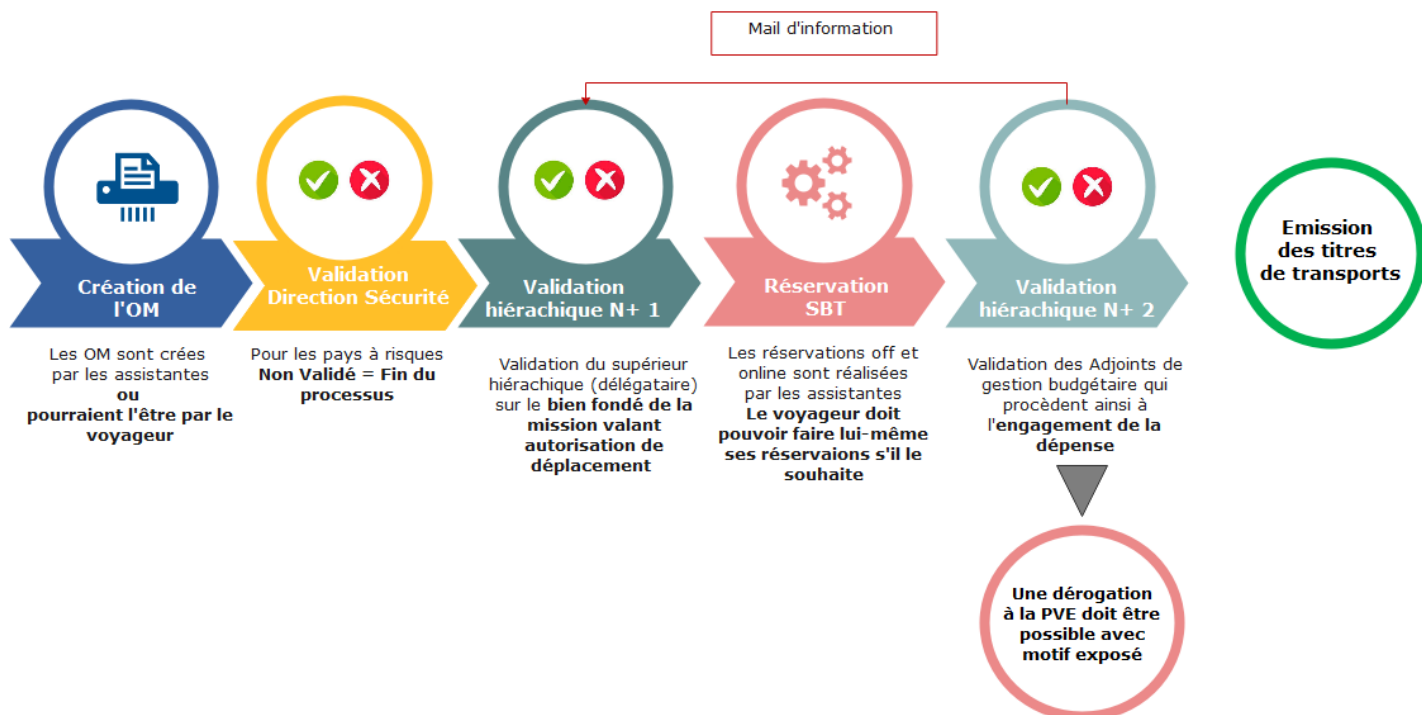
- Des salariés ONERA munis d'un ordre de mission,
- Des personnes extérieures, munis d'un ordre de mission et dont les frais de déplacements sont pris en charge par l'ONERA.

Une reprise automatique des données de la Demande de voyages s'effectue dans l'OM GOÉLAND

Seul le numéro d'ordre de mission validé autorise la réservation des prestations et l'émission des titres de transport par le prestataire. Ce numéro constitue la clé unique pour relier les données informatiques entre elles et la plus grande attention doit être portée lors de la saisie éventuelle de ces numéros par le prestataire.

Il est important de noter que le dossier de réservation doit être consultable, à tout moment, aussi bien par le Service Missions que par Les référentes/assistantes.

Procédure **cible** de validation d'un déplacement



21.4 ANNEXE 4 : Liste des centres ONERA et centre liquidateurs référents

<p>ONERA 29 Avenue de la Division Leclerc 92322 CHATILLON</p>	<p>ONERA IDF- facturation à ONERA Chemin de la Hunière 91761 PALAISEAU Cedex</p>
<p>ONERA 8 Rue des Vertugadins 92190 MEUDON</p>	
<p>ONERA Chemin de la Vauve aux Granges 91761 PALAISEAU Cedex</p>	
<p>ONERA CENTRE DE MODANE AVRIEUX 73500 MODANE</p>	<p>ONERA Modane – facturation à l’adresse ci-contre</p>
<p>ONERA LABORATOIRE DE RECHERCHE ONERA - ECOLE DE L’AIR 13661 SALON AIR CEDEX</p>	<p>ONERA MIP – facturation à ONERA CENTRE DE TOULOUSE 2 avenue Marc Pégérin 31055 TOULOUSE CEDEX 4</p>
<p>ONERA CENTRE DE FAUGA-MAUZAC 31410 MAUZAC</p>	
<p>ONERA CENTRE DE TOULOUSE 31055 TOULOUSE CEDEX 4</p>	
<p>ONERA CENTRE DE LILLE 59045 LILLE CEDEX</p>	

21.5 ANNEXE 5 : indicateurs de qualité de service et informatiques SLA

Cf. annexe 5 – SLA QUALITE_INFORMATIQUE