



## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

### ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

---

**Prestation de services d'agence de voyage liés aux  
déplacements professionnels et de services associés pour  
Toulouse INP**

---

**2025SERV000005**

**Toulouse INP**  
6 allée Emile Monso  
BP 34038  
31029 TOULOUSE CEDEX 4

## Table des matières

<b>Article 1 – Objet du marché &amp; prestations attendues</b>	4
<b>Article 2 – Modalités d'exécution des prestations</b>	5
2.1 – Configuration de service	5
2.2 – Outil Self Booking Tool (SBT)	5
2.2.1 – Identification sur le Self Booking Tool (SBT)	6
2.2.2 – Définition des profils	6
2.2.3 – Gestion des profils	7
2.2.4 – Définition des rôles	7
2.2.5 – Gestion des commandes en ligne	7
2.2.6 – Particularités concernant les réservations low-cost	9
2.3 – Intégration des conventions entre Toulouse INP et ses partenaires	9
2.4 – Tranche optionnelle : Module de gestion des ordres de mission et note de frais	10
2.5 – Modalités de réservation	10
2.5.2 – Offline (hors outil de réservation)	10
2.5.3 – Via l'outil de réservation online	14
2.6 – Obligation de conseil	16
2.7 – Sécurité des voyageurs	17
2.7.1 – Transport aérien	17
2.8 – Conditions d'annulation et modifications	18
2.8.2 – Gestion des annulations/modifications	18
2.9 – Assistance grèves et incidents 24h/24	19
2.10 – Continuité de service	19
2.11 – Développement durable	19
<b>Article 3 – Prestations</b>	20
3.1 – Billetterie	20
3.1.1 – Emission de billets	20
3.1.2 – Réservations à l'étranger	20
3.2 – Hébergement	21
3.2.1 – Réservations	21
3.2.2 – Conditions d'hébergement	22
3.3 – Location de véhicules de courte durée	22
3.4 – Réservation groupe : Transport, hébergement et séminaires	22
3.5 – Gestion des visas	23
3.6 – MCO ou MDP	23
<b>Article 4 – Implémentation des outils</b>	23

4.1 – Implémentation de la plateforme de réservation en ligne et accompagnement au déploiement .....	23
4.2 – Formation des utilisateurs au SBT .....	24
<b>Article 5 – Maintenance .....</b>	<b>25</b>
5.1 – Gestion des anomalies.....	25
5.2 – Prestations attendues en cas de rupture de service (messagerie électronique / SBT / module de gestion des ordres de mission).....	26
<b>Article 6 – Comité de suivi, revue de contrat et reporting.....</b>	<b>26</b>
6.1 – Reporting .....	26
6.2 – Suivi qualité .....	27
6.2.1 – Enquêtes de satisfaction des usagers.....	27
6.2.2 – Gestion des litiges.....	27
6.3 – Engagements de qualité .....	27
<b>Article 7 – Mode de paiement.....</b>	<b>29</b>
7.1 – Présentation générale de la carte de voyageur .....	29
7.1.1 – Caractéristiques générales .....	29
7.1.2 – Fonctionnement .....	29
7.2 – Principes généraux permettant l’emploi de la carte voyageur.....	30
7.3 – Modalités d’exécution de l’opération de dépense par l’ordonnateur.....	30
7.3.1 – L’établissement de l’ordre de dépense par l’ordonnateur .....	30
7.3.2 – Correction des dépenses mentionnées dans le relevé d’opérations .....	30

## Article 1 – Objet du marché & prestations attendues

Le présent accord-cadre a pour objet de définir les prestations de services d'agence de voyages ; transport, hébergement hôtelier et services associés, pour les personnes dont les frais de déplacement sont pris en charge par Toulouse INP.

Les services attendus doivent notamment comprendre :

La réservation et l'achat de titres de transport et de prestations complémentaires telles que définies dans le présent CCTP :

- L'accès et l'administration d'un outil de réservation en ligne (SBT) qui permet de réaliser l'identification sécurisée des utilisateurs et des administrateurs, de visualiser et gérer toutes les étapes et tous les éléments qui composent le déplacement ;
- L'accès à service d'agence de voyage pour les réservations offline ;
- La recherche et la réservation des titres de transport y compris à prix avantageux (low-cost) ferroviaire et aérien, en France et à l'étranger. Cette mission comprend la gestion de modifications éventuelles et/ou de l'annulation des titres de transport.
- La réservation hôtelière ou la recherche de mode d'hébergement similaire. Cette mission comprend la gestion de modifications éventuelles et/ou de l'annulation de la réservation ;
- La réservation, l'émission d'un bon de réservation unitaire ou pour des groupes pour la location de véhicules en catégorie A ou B et ses éventuelles modifications et/ou annulation, mais également pour les transports en commun et ses éventuelles modifications et/ou annulation ;
- La communication d'informations pratiques concernant la destination, nécessaire au bon déroulement de la prestation d'agence de voyages (vaccinations, formalités obligatoires, visa, carte d'abonnement, assurance voyageurs, excédent bagages etc...) ;
- Les services associés aux prestations (gestion des abonnements, des conventions avec des prestataires hôteliers...) ;
- La mise en place d'une coordination renforcée avec Toulouse INP et/ou son assureur en cas de difficultés majeures (grèves, accidents, rapatriement, crise sanitaire...) ;
- L'organisation de réunions semestrielles visant notamment à présenter un bilan d'activité et un éventuel plan de progrès ;
- La transmission d'un état de suivi des indicateurs conformément à l'article 6.3 du présent CCTP ;
- La mise à disposition d'un outil de statistiques / reporting, comprenant le suivi détaillé des coûts carbone associés à chaque demande de réservation qui permettra d'établir le bilan carbone. Ce suivi sera également établi pour les personnes en mission bénéficiaires de ces réservations et en fonction des modes de transports choisis. Ce suivi en coût carbone devra faire l'objet d'un état récapitulatif semestriel.
- **Tranche optionnelle** : Fourniture d'un outil de confection des états de frais de mission dématérialisés à partir des données de mission détenues par le titulaire et des informations complémentaires des missionnaires.

## Article 2 – Modalités d'exécution des prestations

### 2.1 – Configuration de service

Le titulaire effectue et garantit les réservations de transport ou de toutes autres prestations liées aux déplacements professionnels par les canaux de vente online et offline.

Le titulaire s'engage à faire voyager les bénéficiaires de Toulouse INP dans les meilleures conditions de prix, de sécurité, de sûreté notamment aérienne et de rapidité, conformément à leurs directives et aux besoins exprimés par ceux-ci.

Le titulaire propose aux bénéficiaires de Toulouse INP les meilleurs tarifs disponibles au moment de la demande et recherche systématiquement le meilleur coût « prix/flexibilité » en prenant en compte la notion de distance et de cohérence des trajets ou de la localisation de l'hôtel et/ou location de véhicules.

Le titulaire s'engage à rechercher et communiquer systématiquement les tarifs les plus bas applicables y compris parmi les offres promotionnelles des transporteurs, hôteliers et/ou loueur. Le titulaire pour la prestation relative aux transports, l'hôtel et la location de véhicules s'engage à ne pas favoriser d'une manière ou d'une autre un acteur du secteur plutôt qu'un autre.

Toulouse INP se réserve le droit de contrôler les tarifs proposés (écart de prix constatés) ainsi que les prestataires prioritairement proposés.

Le titulaire coordonne l'ensemble des intervenants :

- L'éditeur de l'outil de réservation en ligne ;
- La centrale hôtelière

Il garantit une fluidité optimale de leurs interactions nécessaires au bon déroulement des prestations.

### 2.2 – Outil Self Booking Tool (SBT)

L'outil SBT doit permettre :

1. La gestion des modalités d'approbation :

- Intégration des politiques de voyage ;
- Règle de gestion et de flux de validation ;
- Identification de plusieurs rôles dont a minima : voyageur, chargé de voyage, approuvateur (valideur) et administrateur.
- Attribution de plusieurs rôles par profil utilisateur ;
- Paramétrage des habilitations propres à chaque profil ;
- Gestion au minimum de 2 niveaux de validation : utilisateur / validation N+1 (3 niveaux minimum sur module optionnel de gestion des ordres de mission, avec validation N+2) ;

- Identification de l'avancement des flux de validation (à valider, validé, modifié, rejeté...) ;
- Possibilité de délégation temporaire des droits de validation d'un valideur à un autre valideur.
- Possibilité de transfert définitif des droits de validation à un autre valideur en conservant l'état des dossiers en cours.

## 2. Le suivi et la traçabilité des informations saisies dans l'outil :

- Création d'alertes bloquantes ou d'avertissements (non-respect des politiques internes, données obligatoires non saisies, ...) ;
- Notification par mail à chaque étape du workflow ;
- Historique des réservations avec identification du profil qui est intervenu ;
- Suivi de son dossier (et intervention par demande de modification) par le voyageur, par site internet et/ou par application sur smartphone.

## 3. L'accès administrateur :

- Gestion des profils, des cartes d'abonnement
- Extraction de l'ensemble des données

### 2.2.1 – Identification sur le Self Booking Tool (SBT)

L'accès au système est limité de façon sécurisée aux utilisateurs habilités, désignés par Toulouse INP. Le titulaire propose une solution connectée avec le SSO CAS de Toulouse INP, mise à jour de manière automatique par Toulouse INP afin que seuls les comptes actifs de Toulouse INP puissent se connecter au SBT, et qu'aucun transfert des comptes actifs ne soit nécessaire à la mise à jour de cette liste de comptes actifs.

### 2.2.2 – Définition des profils

Chaque utilisateur est associé à un profil personnel contenant des informations le concernant. Tous les profils et les données les concernant sont sauvegardés dans le SBT.

Les données de ces profils sont confidentielles et ne sauraient être communiquées à un tiers. Le stockage et l'accès à ces données sont sécurisés. Le titulaire apporte à Toulouse INP par tous moyens la preuve que les bases de données constituées au cours de l'exécution de l'accord-cadre et comportant des données nominatives satisfont aux exigences de la CNIL et du RGPD.

A cet effet, il transmet à Toulouse INP et à sa demande :

- La déclaration à la CNIL ;
- Le récépissé de la déclaration.

A la fin de l'accord-cadre, le titulaire a pour obligation de restituer gratuitement à Toulouse INP l'ensemble de la base de données des profils voyageurs constitué durant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre.

Un profil dit « invité » est destiné aux collaborateurs occasionnels ou invités de Toulouse INP. Ces profils pourront au choix être sauvegardés dans le SBT.

### 2.2.3 – Gestion des profils

Toulouse INP fournit au titulaire, dans la mesure du possible, la liste des profils ainsi que les informations de base lors de la phase d'initialisation sous la forme d'un fichier au format XLS ou dans un format compatible avec une base de données (csv ou XML).

Le titulaire procède gratuitement au chargement en masse initial des profils et des chaînes de validation.

En cours d'exécution de l'accord-cadre, l'Toulouse INP peut demander le rechargement en masse de ses profils. La mise à jour des profils est réalisée soit par les administrateurs de l'Toulouse INP soit par le titulaire, sur décision de Toulouse INP.

En cas de demande de rechargement en masse ou de mise à jour via le titulaire, ces prestations seront facturées conformément au tarif figurant dans le bordereau de prix.

### 2.2.4 – Définition des rôles

Cette organisation est structurée au minimum sur quatre niveaux :

- Un niveau « voyageur » dédié au personnel de Toulouse INP identifié et autorisé par Toulouse INP à se connecter grâce à son mail et à un mot de passe ; le voyageur peut effectuer des recherches de trajets ou d'hébergement et constituer une pré-réservation
- Un niveau « chargé de voyage » identifié et autorisé par Toulouse INP ; il peut effectuer des pré-réservations pour le compte d'un voyageur.
- Un niveau « valideur », dédié au personnel de Toulouse INP identifié et autorisé par Toulouse INP, chargé de valider les réservations, de les transformer en commandes dans le SBT et de les transmettre au titulaire. Le valideur possède également toutes les habilitations du niveau inférieur ; il peut le cas échéant effectuer des pré-réservations et réservations pour un voyageur.
- Un niveau « administrateur », identifié par Toulouse INP, chargé d'administrer le SBT : actualisation des profils, et des chaînes de validation, accès aux statistiques de toute l'Toulouse INP.

### 2.2.5 – Gestion des commandes en ligne

a) Processus de réservation et validation :

- Phase de pré-réservation

La phase préalable de la validation est appelée pré-réservation. Elle est effectuée par le voyageur ou par son chargé de voyage.

Le chargé de voyage doit pouvoir effectuer une pré-réservation pour un ou plusieurs voyageur(s) non rattaché(s) à sa structure/service, voire pour une autre structure/service.

En fin de pré-réservation, le voyageur ou son chargé de voyage doit pouvoir choisir un valideur dans un menu déroulant.

**L'intégralité des tarifs des prestations pré-réservées sont conservés pendant au moins 48h, délai pendant lequel le valideur validera la réservation.**

Les pré-réservations transmises au valideur doivent préciser la date limite d'émission du billet de transport pour garder le tarif et le montant des taxes auxquelles chaque billet serait assujéti.

Le titulaire présente l'offre économiquement la plus avantageuse et informe des conséquences financières d'une annulation et les différentes options offertes en matière d'assurance (annulation, ...).

- Phase de validation de la réservation

Toute réservation Online doit être validée pour constituer un engagement de la part de l'Toulouse INP. Le valideur dispose de l'habilitation nécessaire pour engager Toulouse INP.

Lors de la connexion à la page de validation, le valideur visualise la pré-réservation, et le cas échéant, la conformité à la politique voyage, les propositions les plus économiquement avantageuses qui n'ont pas été retenues par le voyageur ou le chargé de voyages.

Il peut alors décider :

- D'annuler le dossier du voyage ;
- De valider la pré-réservation ;
- De refuser la pré-réservation et de la renvoyer vers le voyageur ;
- De transférer la pré-réservation vers un autre valideur.

La validation finale se fait par l'insertion dans les champs de saisie dédiés du numéro de commande interne à Toulouse INP et éventuellement de son centre de coût. Ces champs de saisie doivent obligatoirement être bloquants.

Aucune commande ne peut être honorée sans l'insertion du numéro de commande (*format 4500XXXXXX*).

Cette saisie, effectuée uniquement par le valideur, atteste de la disponibilité et de la réservation des crédits. Une fois ce choix validé, la commande est réputée ferme.

**Dès lors que Toulouse INP a validé sa réservation pendant la durée de validité du devis, les prestations ne pourront pas être facturées à un prix supérieur à celui du devis (hors frais d'agence).**

- Schéma de validation



	Pré-réservation	Courrier d'information électronique	Validation	Billets/Voucher
Voyageur	X	X		X
Chargé de voyage	X	X		Copie X
Valideur	X	X	X	Copie X

### 2.2.6 – Particularités concernant les réservations low-cost

Les billets proposés par les compagnies low-cost ne pouvant fait l'objet d'une pré-réservation, il est souhaité que le système online intègre un dispositif spécifique pour la validation :

- Permettre au voyageur de consulter les offres, sans les réserver
- Permettre à un chargé de voyage ou un valideur de réserver ces offres en renseignant les informations pour la facturation (n° de commande, code service...)

Et/ou avoir recours à tout mécanisme de sécurisation alternatif et spécifique au low cost, limitant les possibilités de réservation définitive par un voyageur (mot de passe, sollicitation du n° de bon de commande...)

### 2.3 – Intégration des conventions entre Toulouse INP et ses partenaires

Les offres de voyage proposées par le titulaire doivent tenir compte des partenariats existants entre Toulouse INP et des compagnies aériennes et/ou ferroviaires.

Les réservations effectuées online ou offline devront pouvoir :

- Permettre la saisie d'une carte d'abonnement SNCF
- Permettre la saisie d'une carte d'abonnement Air France
- Proposer les tarifs partenaires Air France (applicables à tous les voyageurs de Toulouse INP)

Assistance à l'utilisation des blues crédits :

Il est souhaitable que le prestataire puisse identifier les voyages pour lesquels l'utilisation de crédits BlueBiz (Air France/KLM) sont éligibles, à l'occasion de campagne annuelle. La mission de l'agence de voyage serait de collecter les informations auprès du missionnaire concernant le voyage à organiser, les transmettre au service achats marchés publics (marches@inp-toulouse.fr) qui se chargera de faire la réservation sur le portail BlueBiz. L'agence de voyage resterait l'interlocuteur du missionnaire en cas de difficulté rencontrée lors de son voyage. Cette mission serait rémunérée par les frais d'agence afférent à une réservation aérienne.

## 2.4 – Tranche optionnelle : Module de gestion des ordres de mission et note de frais.

Il est souhaité que l'outil de réservation puisse être interfacé avec un module de gestion des ordres de mission et note de frais.

Ce module devra :

- Reprendre les utilisateurs et profils existants dans le SBT, et ajouter une catégorie « ordonnateur » ou « valideur niveau 2 »
- Disposer d'un système de validation intégré et des alertes par mail pour chacun des processus
- Permettre l'identification de structures (services, composantes, laboratoires), et d'y affecter un budget annuel
- Constituer une étape préalable à la réservation de billetterie, tout en étant utilisable sans réservation de billetterie.
- Permettre l'édition d'un ordre de mission, conformément à la réglementation applicable dans la fonction publique d'Etat et la politique voyage de Toulouse INP, avec réservation des crédits budgétaires correspondant (dans l'outil, pas d'interface requise avec le SI financier)
- Gérer les éventuelles avances de frais à verser au missionnaire
- Permettre la saisie et la numérisation des justificatifs de frais (ticket etc...) depuis un PC et depuis un smartphone (application dédiée et/ou site web)
- Permettre le calcul des états de frais, conformément à la réglementation applicable dans la fonction publique d'Etat et la politique voyage de Toulouse INP, avec réservation des crédits budgétaires correspondant (dans l'outil, pas d'interface requise avec le SI financier)
- Générer un état liquidatif des frais avec justificatifs annexés en vue d'un traitement budgétaire et comptable hors outil (pas d'interface requise avec le SI), sous format PDF ainsi que dans un format exploitable (.xlsx, .csv, XML...)
- Mise à jour automatique sur l'ensemble des taux réglementaires, possibilité d'administrer les différentes bases de données et règles dérogatoires de politique voyage.
- Reporting sur l'ensemble des données

## 2.5 – Modalités de réservation

### 2.5.2 – Offline (hors outil de réservation)

#### a) Compétences de l'équipe dédiée

L'équipe dédiée devra être qualifiée, expérimentée et avec un personnel stable.

L'encadrement de l'équipe devra être joignable en cas d'escalade de dossier.

Il est attendu une connaissance approfondie du contexte local de l'Toulouse INP : offre nationale en matière d'aéroport/gare, offre ferroviaire régionale Occitanie...

b) Disponibilité du service offline

Le service de réservation offline est accessible au minimum du lundi au vendredi de 9H00 à 18H00, par téléphone (numéro non surtaxé) et par courrier électronique. Le titulaire doit mettre en oeuvre les effectifs compétents pour atteindre cet engagement et conserver le niveau de qualité de service attendu dans le cadre d'une prestation à destination de professionnels.

Le titulaire s'engage à prendre au moins 90% des appels en moins de 60 secondes (sans mise en attente).

Le titulaire doit mettre en place un service de réservation et de commande permettant à minima :

- D'effectuer une demande de pré-réservation
- A réception du devis, le choix retenu est transmis au titulaire accompagné d'un bon de commande validé par Toulouse INP

c) Délai de réponse aux demandes offline

Les propositions en réponse aux demandes de devis sont transmises dans un délai maximum de 48 heures ouvrées pour les demandes non urgentes. Le délai de traitement est initié au moment de la réception de la demande du bénéficiaire.

En outre, le titulaire s'engage à traiter les demandes signalées urgentes (départ sous 24 heures) sous 4 heures maximum. Le délai de traitement est initié au moment de la réception de la demande du bénéficiaire.

Toutes demandes ne pouvant être traitées dans ce délai seront réputées non conformes et devront être régularisées dans le meilleur délai par la mise en place d'actions spécifiques du titulaire.

Aucune demande ne pourra rester sans réponse de la part du titulaire du marché, sous peine d'application de pénalités telles que définies au CCAP.

d) Recherche des meilleures propositions

Pour chaque demande de prestations relatives à un déplacement, le titulaire identifie toutes les offres disponibles sur le marché, leurs conditions tarifaires, leurs horaires respectifs dans le respect des meilleures conditions de sécurité et de sûreté.

Le titulaire s'engage à proposer au bénéficiaire les meilleurs tarifs disponibles au moment de la demande et à rechercher systématiquement le meilleur rapport coût / flexibilité, c'est-à-dire modifications, échanges, remboursement en fonction des souhaits émis par ce dernier en tenant compte de l'aspect lié à la distance du trajet et dans le respect de la politique voyage de Toulouse INP.

Le titulaire communique obligatoirement au moins trois propositions en optimisant l'itinéraire et au tarif le moins élevé y compris parmi :

- ses propres tarifs négociés au titre du réseau auquel il est affilié ;
- les offres promotionnelles des fournisseurs ;
- et pour les titres de transport : les offres des compagnies à bas coût (compagnie low cost ou tarif PREM'S de la SNCF ou tarifs préférentiels d'autres compagnies ferroviaires).

Les trois propositions doivent prendre en compte différentes hypothèses de voyages mais respecter la demande initiale du bénéficiaire et/ou ses contraintes.

S'agissant de la billetterie aérienne, les propositions doivent émaner, lorsque plusieurs compagnies sont susceptibles de desservir la destination demandée, a minima de deux compagnies aériennes différentes et d'offres d'aéroport alternatif offrant un temps de trajet global équivalent.

Un tarif à contrainte (ex : non modifiable/annulable) fait obligatoirement partie des trois propositions, et figure en premier dans les propositions du titulaire.

**L'intégralité des tarifs des trois propositions sont valables (conservés) pendant au moins 48h, délai pendant lequel le valideur validera la réservation.**

Les propositions sont accompagnées d'une indication sur la date limite d'émission pour garder le tarif et du montant des taxes auxquelles chaque billet serait assujéti.

Dans le cadre des délais de fiabilisation des compagnies aériennes, une communication doit être faite auprès du bénéficiaire par mail et/ou téléphone afin de l'informer de l'évolution de sa tarification si cela est nécessaire.

Le titulaire présente l'offre économiquement la plus avantageuse et informe des conséquences financières d'une annulation et les différentes options offertes en matière d'assurance (annulation...).

La proposition tarifaire doit répondre au seul intérêt du bénéficiaire, qui se réserve le droit de contrôler par tous moyens les tarifs proposés. Les propositions faites ou affichées reflètent l'intégralité de l'offre disponible sur le marché, elles tiennent compte des conditions tarifaires particulières consenties au bénéficiaire et de sa politique voyage. Le titulaire s'engage à ne pas favoriser d'une manière ou d'une autre un prestataire plutôt qu'un autre.

Ces propositions doivent être :

- Optimisées : dans le cas de voyages non directs, c'est la durée totale d'un trajet de point à point (durée de la ou des escales techniques ou des correspondances + durée du transport) qui doit être prise en compte ;
- Réalistes par rapport à la demande initiale : départ ou retour à plus ou moins 2H pour l'air et 1H pour le fer. A défaut de possibilité ou sur demande du voyageur, la plage horaire peut être étendue dans un but de proposer 3 solutions alternatives
- Comparables (exemple : franchises bagage différentes en soute pour l'air) ; à défaut les précisions doivent être affichées.
- Plafonnées : le tarif le plus élevé ne peut être supérieur :

- Au tarif négocié par Toulouse INP disponible au moment de la réservation ;
  - À défaut au tarif négocié par le titulaire pour l'ensemble de sa clientèle ;
  - À défaut au tarif public du fournisseur proposant le tarif le plus avantageux.
  - Ecologique : mettre en avant des solutions alternatives moins polluantes (par exemple train au lieu d'aérien, réduction de la distance totale parcourue...)
- Le titulaire s'engage à ne pas favoriser d'une manière ou d'une autre un fournisseur plutôt qu'un autre.

#### e) Contenu des devis offline

Pour l'ensemble des demandes, le titulaire doit émettre auprès du bénéficiaire obligatoirement a minima trois propositions de devis pour un même besoin.

Chaque proposition fait apparaître clairement :

- Le numéro de réservation ou de dossier ;
- Les conditions du voyage (horaires, escales, durée du voyage, conditions d'hébergement...) ;
- La date limite de confirmation de la réservation ;
- Le prix incluant et détaillant la TVA et les taxes ;
- Les frais d'agence ;
- Les contraintes d'utilisation, de modifications, d'annulation, de pénalités, etc.....
- Le nom du fournisseur, l'heure de départ et d'arrivée ainsi que les numéros d'aérogares et terminaux le cas échéant.
- L'indication du respect de la politique voyage ou explication si ce n'est pas le cas justifiant le hors politique voyage.

#### f) Validation des devis offline

La confirmation du devis s'effectue via l'émission d'un bon de commande transmis par courriel.

En cas de non validation par Toulouse INP d'un devis dans les 24h précédant la date limite d'émission du billet (transport) ou du voucher (hébergement), le titulaire devra effectuer une relance auprès de la personne à l'origine de la demande.

Le titulaire recourt systématiquement à l'envoi dématérialisé du billet ou voucher quand le type de prestation le permet.

Pour le train, le titulaire prend les dispositions nécessaires auprès des voyageurs pour l'émission du titre de transport en e-billet (fichier PDF), afin d'éviter le retrait en borne libre-service ou en gare.

En cas de non-conformité entre le bon de commande et le ou les titre(s) de transport ou équivalent fourni par le transporteur, le titulaire en est informé et procède à la réservation telle que définie à la commande initiale et délivre à ses frais les billets adéquats.

**Dès lors que Toulouse INP a validé sa réservation pendant la durée de validité du devis, les prestations ne pourront pas être facturées à un prix supérieur à celui du devis.**

### 2.5.3 – Via l’outil de réservation online

#### a) Organisation de la solution

Le support à l’utilisation de l’outil de réservation en ligne est assuré par l’agence ou l’éditeur du logiciel. Les modalités de recours au support technique sont présentées à Toulouse INP lors de la phase d’implémentation.

En cas d’indisponibilité prolongée de l’outil, le titulaire doit être en mesure de proposer une solution temporaire ou définitive.

Un accès mobile de l’outil de réservation via une application sécurisée doit être proposé quel que soit le niveau de service pour les réservations, la validation de celle-ci et les prestations de notes de frais (tranche optionnelle).

#### b) Prestations de services de réservations en ligne

Le titulaire fournit un outil intégrant à minima les fonctionnalités suivantes :

- accès aux bases de données tarifaires aériennes, ferroviaires et hôtelières des GDS de l’agence de voyages et le cas échéant de son partenaire pour l’hôtellerie (centrale hôtelière) ;
- intégration des tarifs négociés de Toulouse INP;
- mise à disposition d’une base hôtelière accessible en cohérence avec la politique voyages de Toulouse INP ;
- paramétrage de la politique voyages en début de marché ;
- récupération du dossier voyageur dans le GDS, contrôle des éléments de la réservation, achat et émission du titre de transport
- émission sur site de tous titres de transports ;
- mise à disposition des titres de transport et de services associés en France métropolitaine et d’outre-mer et à l’étranger ;
- modifications manuelles de réservations de billetterie et ré émissions ;
- annulation et remboursements de billetterie et/ou de prestations.
- Base de données exportable, reporting
- Accès administrateurs – gestion et pilotage des profils voyageurs

#### c) Solution d’hébergement intégrée au SBT

La solution retenue propose des tarifs permettant à l’Toulouse INP d’appliquer les *per diem* adéquats en optimisant le coût de la prestation et la localisation géographique par rapport au lieu de déplacement. En cas de dépassement du *per diem*, une alerte sera notifiée au bénéficiaire qui pourra, le cas échéant, autoriser un surcoût ou refuser la proposition via le circuit de validation du SBT.

La solution intégrée au SBT fournit *à minima* les prestations d'hôtellerie suivantes :

- des réservations hôtelières : recherche des meilleures conditions tarifaires, dans le respect des normes énoncées dans la politique voyage en matière d'indemnités forfaitaires, sur le marché hôtelier français et/ou international, réservation individuelle ou de groupe ;
- l'émission des bons d'échange (vouchers) en langue française, à l'exception des destinations internationales pour lesquelles ils seront en langue anglaise ;
- un outil performant (recherche par zone géographique, géolocalisation, street view,...) et proposant une offre maximale couvrant l'ensemble des continents ;
- des tarifs compétitifs par rapport au marché avec des conditions spéciales pour les bénéficiaires de l'Toulouse INP ;
- le prix proposé inclut le petit déjeuner et la taxe de séjour pour les hôtels sur le territoire national. Toute autre prestation n'est pas prise en charge (blanchisserie, mini bar...) au titre du présent marché et est facturée directement au voyageur par l'hôtelier ;
- le titulaire fournit le contenu réservable en ligne (liste d'hôtels,...) avec prise en charge par l'agence. En aucun cas, le titulaire ne procède à des réservations hôtelières payables par les voyageurs.

#### d) Ergonomie et fonctionnalités du SBT (Pré-requis)

La solution donne accès à tous les services de billetterie, train, avion, hôtels, locations de voitures, en France et à l'international.

L'outil affiche l'intégralité de l'offre disponible sur le marché, y compris les compagnies aériennes low cost, les tarifs Prem's, pro, loisir de la SNCF ou autres compagnies ferroviaires (notamment européennes), et tient compte des conditions tarifaires particulières consenties à l'Toulouse INP.

La page de résultats de l'outil propose les meilleurs tarifs disponibles au moment de la demande sans favoriser d'une manière ou d'une autre une compagnie aérienne ou ferroviaire plutôt qu'une autre en respectant les paramètres et la politique voyage de l'Toulouse INP.

La consommation de type ferroviaire étant importante pour Toulouse INP, l'outil affiche l'ensemble du maillage du réseau ferré en France, (TGV, TER, Intercités, ...) et en Europe (train interne de chaque pays).

L'outil supporte l'émission différée : le bénéficiaire pourra faire la réservation et la mettre en attente, jusqu'à la date d'émission. Il pourra annuler cette réservation sans aucun frais même sur un tarif à contrainte, jusqu'à la date limite d'émission.

Le titulaire met en place un moyen de communication, newsletter ou autre pour communiquer les éléments de maintenance, d'évolution ou d'indisponibilité de l'outil.

Le titulaire communique de manière fréquente et récurrente la roadmap des évolutions de contenu, de fonctionnalité ou autre de l'outil.

e) Intégration de l'offre New Distribution Capability (NDC)

**Le prestataire devra, lors de réservation Offline et/ou Online, proposer la tarification dynamique offerte par la norme NDC pour l'ensemble des compagnies ayant obtenu la certification.**

## 2.6 – Obligation de conseil

Le titulaire s'engage à informer et conseiller les voyageurs dans le cadre de leurs déplacements professionnels des meilleures conditions possibles en termes de sécurité, de prix et de rapidité.

Le titulaire fournit tous renseignements utiles sur les voyages en respectant les souhaits du bénéficiaire pour l'exécution de son déplacement.

Le titulaire délivre toutes informations et conditions sur les formalités administratives (passeport, visa...) et sanitaires nécessaires à l'exécution d'un déplacement lors de la réservation. Il fournit les formulaires et le mode opératoire nécessaires pour l'obtention des visas et informe les voyageurs des démarches de santé particulières à effectuer (traitement médicamenteux avant départ, vaccinations, ...). Le titulaire doit par tous moyens possibles, en cas d'évolution du niveau de risques d'un pays, en informer les bénéficiaires et les orienter vers les évolutions de réglementation.

Ces informations tiennent compte des données personnelles indiquées dans le profil de chaque voyageur (date de validité du passeport, passeport à reconnaissance optique, ...).

Le titulaire propose les meilleurs tarifs disponibles au moment de la demande et recherche systématiquement le meilleur coût « prix/flexibilité » en prenant en compte la notion de distance et de cohérence des trajets ou de la localisation de l'hôtel et/ou location de véhicules.

Le titulaire s'engage à rechercher et communiquer systématiquement les tarifs les plus bas applicables y compris parmi les offres promotionnelles des transporteurs, hôteliers et/ou loueur. Le titulaire pour la prestation relative aux transports, l'hôtel et la location de véhicules s'engage à ne pas favoriser d'une manière ou d'une autre un acteur du secteur plutôt qu'un autre

Il conseille l'utilisateur sur le choix de l'offre économique la plus avantageuse, il informe clairement des conséquences financières d'une modification et/ou annulation et des différentes options offertes en matière d'assurance à la personne. Ces recommandations tiennent compte des options privilégiés par l'Toulouse INP selon sa politique voyage.

**Toulouse INP se réserve le droit de contrôler par tous moyens les tarifs proposés et la transparence de gain reversé dans le cadre de l'optimisation tarifaire.**

Ce rôle de conseil est assuré de façon permanente :

- En amont de la prestation :

Le titulaire assure un rôle de conseil dans le cadre de l'analyse et de l'accompagnement sur demande de l'Toulouse INP dans le cadre de leurs négociations de politique aérienne, hôtelière, etc...

- Pendant la prestation : via le service online ou offline :



Dans le cas de demandes offline qui pourraient faire l'objet de réservations online par la nature du déplacement (en dehors des cas suivants : voyage complexe, destination à risques ou procédure dérogatoire par rapport au mode de validation habituel des commandes du bénéficiaire), le titulaire informe le bénéficiaire, lui indique le coût supplémentaire induit par son choix et lui propose de l'accompagner dans la prise en main de l'outil par une aide à la navigation.

Les cartes de réductions et d'abonnement (aériennes ou ferroviaires) sont proposées systématiquement par le titulaire dès lors que la fréquence d'utilisation de ces transports le justifie. Le titulaire s'engage à identifier les grands voyageurs à un rythme semestriel afin de leur proposer les abonnements les mieux adaptés à leurs profils.

Le titulaire s'engage à appliquer toute réduction typologique dont pourrait bénéficier le voyageur à titre personnel. Il en informe le bénéficiaire. Il effectue également sur l'ensemble des demandes une optimisation tarifaire lorsque cela est possible.

Un conseil adapté doit être prodigué à destination des personnes à mobilité réduite afin de répondre au mieux à leurs contraintes.

- En aval et en suivi/pilotage de la prestation :

Le titulaire, par le biais d'enquête, de réunion de suivi et de pilotage ou sur demande de Toulouse INP, fait un retour statistique des dépenses de chaque bénéficiaire lui permettant d'avoir une vision globale de ses dépenses et un détail par segment de dépense.

## 2.7 – Sécurité des voyageurs

### 2.7.1 – Transport aérien

Pour le transport par voie aérienne, le titulaire recourt aux transporteurs de son choix en s'assurant que ceux-ci respectent d'une part les normes nationales et internationales en vigueur en matière de navigation aérienne, de sécurité et de sûreté du transport aérien, d'autre part les pratiques et procédures appliquées par les entreprises de transports aériens membres de l'Association internationale du transport aérien (en anglais : International Air Transport Association, ou IATA).

Cependant, pour certaines destinations insuffisamment desservies par des compagnies aériennes assurant des services réguliers, le titulaire peut utiliser une compagnie non adhérente à l'IATA après s'être assuré que cette dernière respecte les normes de sécurité et de sûreté aéronautiques nationales et internationales et en avoir avisé le bénéficiaire. En cas de doute quant à la sécurité et à la sûreté du transport aérien assuré par une compagnie aérienne (relevant ou non de l'IATA), il appartient au titulaire de solliciter l'agrément du bénéficiaire et, le cas échéant, de la direction générale de l'aviation civile (DGAC). Si aucune compagnie n'est en mesure d'effectuer le transport demandé, le titulaire doit en aviser le bénéficiaire dès qu'il en a connaissance. Dans tous les cas, le titulaire et le bénéficiaire doivent s'informer mutuellement et par tout moyen de la survenance de tout élément pouvant affecter la bonne exécution des prestations et se consultent sur les mesures à prendre pour y remédier.

Le titulaire s'engage à faire voyager les voyageurs de Toulouse INP dans les meilleures conditions de sécurité. Pour ce faire, il offre un service d'assistance aux voyageurs et s'engage à mettre en place des moyens de substitution en cas de grève ou d'incidents de voyages.

### 2.7.2 – Information aux voyageurs

Le titulaire tient à jour la liste des pays jugés à risques (économiques, sanitaires, humains, géopolitiques, ...). Il conseille et informe sur les conditions de voyages dans ces pays et fournit tout renseignement utile (coordonnées de l'ambassade ou du consulat le plus proche, ...).

Le titulaire rend cette liste accessible également sur l'outil de réservation en ligne.

Le titulaire émet notamment une alerte lorsque le voyageur doit déclarer son voyage au FSD.

Le titulaire est tenu d'informer les bénéficiaires concernés de toutes modifications ou évolutions de la liste des pays jugés à risques.

Dans le cadre d'un évènement urgent, catastrophe naturelle, risque d'attentat, ou tout autre évènement exceptionnel le titulaire met en place une cellule de crise afin de contacter dans les meilleurs délais les voyageurs en partance ou dans le/les pays ciblé/s.

## 2.8 – Conditions d'annulation et modifications

### 2.8.1 – Assurance annulation

Lors de la réservation, le titulaire propose une assurance annulation pour raisons professionnelles. Cette assurance doit notamment permettre le remboursement des titres de transport et/ou hébergements réservés.

### 2.8.2 – Gestion des annulations/modifications

Le titulaire prend en charge les opérations de modification, d'échange ou d'annulation, dès lors que la réservation ou le titre de transport le permettent, dans les 2 heures maximum à réception de la demande auprès du titulaire (pour un départ dans la semaine, sinon sous 24h). Toute demande téléphonique doit faire l'objet d'une confirmation par tous moyens permettant de donner date certaine à la réception de l'information.

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

En cas d'annulation d'un billet de transport aérien y compris de billets à contrainte, le titulaire veille aux remboursements des taxes aéroportuaires éligibles à un remboursement par les compagnies aériennes au profit du bénéficiaire, si l'annulation se fait le même jour comptable que la demande d'annulation, le montant sera intégralement remboursé (montant du billet et des frais associés taxes comprises).

Les montants issus de l'annulation et/ou de la modification seront reversés en intégralité à Toulouse INP.

## 2.9 – Assistance grèves et incidents 24h/24

En cas de grève ou d'incident extérieur à Toulouse INP, le titulaire est tenu d'assurer, sans surcoût pour Toulouse INP, la mise en place d'un service d'assistance 7 jours sur 7 et 24h sur 24 au moyen d'un numéro d'appel non surtaxé qui doit figurer sur les documents remis aux voyageurs.

Ce service doit pouvoir traiter les commandes en urgence et apporter toutes modifications au dossier en cours selon les modalités définies entre le titulaire et le bénéficiaire lors de l'implémentation. Les modalités de validation et d'émission des commandes urgentes font l'objet d'un accord écrit.

Le recours au service d'assistance doit pouvoir être effectué de préférence à partir d'une plateforme en France ou à tout le moins auprès de personnel parlant français si celle-ci devait être située à l'étranger.

## 2.10 – Continuité de service

Le titulaire est tenu d'assurer la continuité de ses prestations en toutes circonstances : mise en place d'un service de réservation 7 jours sur 7 et 24h sur 24 au moyen d'un numéro d'appel non surtaxé qui doit figurer sur les documents remis aux voyageurs, ainsi que le suivi, la passation des dossiers en cours, et la modification d'un voyage déjà réservé.

Conformément au BPU, le titulaire pourra appliquer à Toulouse INP des frais de surcharge liés aux demandes offline :

- Intervenues en dehors des plages horaires définies à l'article 2.5.2 du présent document.
- Autres que celles relevant de l'article 2.9 du présent document.

## 2.11 – Développement durable

Le titulaire s'engage à mener les actions suivantes :

- mise à disposition d'outils et/ou statistiques répondant aux obligations déclaratives de CO<sup>2</sup> ;
- mise à disposition d'un suivi statistique des kilomètres effectués en avion, en train et par les véhicules de location courte durée ;
- privilégier l'utilisation d'établissements hôteliers labellisés « Développement durable », avec production d'une statistique de suivi ;
- privilégier toutes les initiatives visant à la réduction de l'utilisation des supports papier ;
- appliquer les mesures issues de la politique voyage de Toulouse INP.

Ainsi, le titulaire met en oeuvre des propositions de services incitatives dans le respect du « Grenelle de l'Environnement ».

Le titulaire contribue aux enjeux liés à sa responsabilité sociétale et prend en compte les impacts sociaux (insertion des personnes handicapées, recours à des ateliers protégés...) et environnementaux de son activité.

La prise en compte des objectifs nationaux en matière d'éco-responsabilité et de développement durable (notamment information sur l'impact environnemental de l'utilisation des moyens de transport) fait l'objet d'un état statistique présenté lors des revues de compte.

## Article 3 – Prestations

### 3.1 – Billetterie

#### 3.1.1 – Emission de billets

Le titulaire procède à la réservation, à l'émission et à la fourniture des billets de train ou d'avion pour des trajets nationaux ou internationaux conformément aux modalités de réservation définies à l'article 2 du présent CCTP.

Le titulaire prend en compte les différents accords commerciaux ou offres professionnelles contractés par Toulouse INP pour l'ensemble de ces demandes.

Pour les déplacements par la compagnie aérienne nationale Air France, le titulaire prend en compte et communique à son prestataire, lors de chaque réservation en online et offline le code correspondant à l'accord commercial de l'Toulouse INP.

Le titulaire prend en compte également les accords commerciaux, abonnement, carte de fidélité ou de réduction sur la partie hôtelière et location de véhicules.

En cas de fiabilisation, le titulaire informe le voyageur ou le chargé de voyage du bénéficiaire avant l'émission anticipée des titres de transport. En dehors du cas particulier de la fiabilisation, aucune émission ne peut intervenir avant la date limite d'émission, hors low cost.

Le titulaire prend les dispositions nécessaires auprès des voyageurs pour l'émission en e-billet plutôt qu'en billet électronique, ce afin d'éviter le retrait aux bornes ou aux guichets des gares.

Le titulaire prend également en compte le traitement des demandes groupées pour plusieurs voyageurs d'un même bénéficiaire en facilitant les réservations dans le même train et/ou dans le même avion.

Le titulaire doit permettre la collecte et l'utilisation des miles pour les voyageurs bénéficiant d'une carte d'abonnement le permettant.

#### 3.1.2 – Réservations à l'étranger

Le titulaire s'engage à procéder à des réservations à l'étranger via une agence partenaire (dont la billetterie ferroviaire en Europe).

Le titulaire informe le bénéficiaire des possibilités de déplacement par le train dans des pays étrangers, lignes principales et secondaires (horaires des trains, noms et adresses des gares, liaisons aéroports - gares, ...) ; il procède aux réservations de billets le cas échéant.

Le titulaire prend également en compte le traitement des demandes groupées pour plusieurs voyageurs de l'Toulouse INP en facilitant les réservations dans le même train et/ou dans le même avion.

## 3.2 – Hébergement

### 3.2.1 – Réservations

Le titulaire propose des tarifs permettant d'appliquer les plafonds autorisés par Toulouse INP (mentionnés dans sa politique voyage) en optimisant le coût de la prestation et la localisation géographique par rapport au lieu de déplacement.

Le prix plafond de la nuitée proposée comprend le petit-déjeuner.

Il met en oeuvre un programme de référencement d'hôtels basés en France proposant des tarifs incluant les petits déjeuners, avec des conditions d'annulation assouplies. Ces tarifs sont clairement affichés dans l'outil de réservation en ligne, en tant que tarifs « négociés ».

Le paiement de toutes les réservations en France est pris en charge par le titulaire de façon à éviter aux voyageurs de faire l'avance de leurs frais d'hébergement.

Les déplacements s'effectuent en grande partie sur le territoire français métropolitain. Le titulaire s'engage à proposer le plus grand nombre d'hôtels possible sur ce territoire dans le respect du per diem alloué et tout particulièrement :

- en région,
- en centre-ville,
- proche des gares,
- et à Paris.

Le titulaire contrôle et prend en charge le chargement des hôtels négociés dans ses bases informatiques et dans le portail de réservation en ligne, et le cas échéant les tarifs négociés des hôtels avec lesquels Toulouse INP a des accords.

Le titulaire fournit un bilan concernant les hôtels les plus fréquentés et mène les négociations hôtelières afin de proposer à Toulouse INP la meilleure offre possible.

Le titulaire gère le suivi de la commande et notamment ses éventuelles modifications par hôtel (report, annulation, etc...).

Le titulaire prend également en compte le traitement des demandes groupées pour plusieurs voyageurs d'un même bénéficiaire en facilitant les réservations dans le même hôtel.

### 3.2.2 – Conditions d’hébergement

Les prestations proposées par le titulaire comprennent un confort standard au secteur du voyage d’affaires professionnel (salle de bain et WC privés, ...), respectent la norme d’hygiène et de sécurité, dans des hôtels de catégorie 1 à 3 étoiles ou assimilées, dans la meilleure proximité des gares et du centre-ville.

Les réservations peuvent concerner des chambres d’hôtels simple, double ou twin dans le respect des indemnités prévues à la politique voyage de Toulouse INP et répondant aux normes standards de qualité.

Le prix proposé s’entend petit déjeuner, taxes (taxes de séjours comprises pour les hôtels en France) et services inclus. Il exclut tout extra.

Lorsque la prestation de repas (déjeuners, dîners) est demandée, le titulaire propose des hôtels offrant cette prestation.

### 3.2.3 – Garantie et reconnaissance

La garantie prend en charge la chambre du voyageur ou des voyageurs jusqu’à son arrivée.

Un voucher, document normé et reconnu par la profession, est fourni au voyageur pour chaque réservation individuelle ou groupée et comporte suffisamment d’informations prouvant la prise en charge des nuitées par le titulaire.

## 3.3 – Location de véhicules de courte durée

Le titulaire offre la possibilité d’effectuer la location de véhicules de courte durée on-line ou offline uniquement dans la continuité d’un voyage train ou avion. Il propose des tarifs négociés par ses soins auprès de 2 loueurs de véhicules à minima, de couverture internationale.

Le contenu assurantiel de l’offre de base comprend les garanties suivantes : Garanties dommages tous accidents (tous dommages aux véhicules, incendie explosion, vol, bris de glace), responsabilité civile circulation, protection juridique (défense recours), assistance dépannage ou remorquage.

Le titulaire effectue le règlement de la prestation auprès des loueurs. Le bénéficiaire ne procède pas à l’avance de paiement et ne fournit pas d’empreinte de carte de crédit.

## 3.4 – Réservation groupe : Transport, hébergement et séminaires

Le titulaire met à disposition de l’Toulouse INP une cellule spécialisée dans la gestion et la réservation de voyages de groupe, évènements, colloques.

La notion de groupe est établie à partir de dix (10) voyageurs pour un même besoin.

Il propose à minima trois devis pour toute demande de prestations de groupe mettant en avant les conditions les plus avantageuses en matière de transport, d'hébergement et de restauration.

Il s'engage à faire bénéficier à Toulouse INP tous ses accords commerciaux et de toute gratuité octroyée par un établissement hôtelier sur un contingent de chambres.

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

Dans le cas d'une demande d'hébergement pour un groupe supérieur à 10 personnes, le délai de réponse est de quarante-huit heures à compter de la date de demande de devis.

Le titulaire doit se conformer aux exigences connues et prendre en compte les prix négociés communiqués par l'Toulouse INP si ces derniers sont inférieurs aux siens.

Dans le cas d'une prestation organisée par un tiers (colloques, séminaires en France ou à l'étranger), le titulaire prend en compte les prix négociés communiqués par l'Toulouse INP. Il en assure le paiement.

### 3.5 – Gestion des visas

Lorsque les déplacements le permettent, le titulaire peut proposer un service complet de gestion pour les demandes de visas (demande, obtention, livraison) avec prise en charge des envois de passeports.

Ce service réalise les démarches auprès des autorités compétentes afin d'obtenir les visas dans les délais souhaités.

### 3.6 – MCO ou MDP

Le titulaire propose et délivre des bons pour service divers (en anglais Miscellaneous Charge Order - MCO) ou document multi-usage (MDP) excédents de bagages, transport d'animaux, transport de bagages en fret, transport de matériels spécifiques, par exemple : transport sécurisé de copies d'examens, etc. Plus largement, le titulaire répond à toutes demandes spécifiques dès lors que celles-ci sont indissociables du déplacement.

## Article 4 – Implémentation des outils

### 4.1 – Implémentation de la plateforme de réservation en ligne et accompagnement au déploiement

A compter de la notification de l'accord-cadre, **le titulaire dispose d'un délai maximum de 5 semaines pour livrer le SBT paramétré.**

En cas de dépassement du délai contractuel de mise en place du SBT, le titulaire peut se voir appliquer la pénalité mentionnée au CCAP.

Le titulaire prend en charge la mise en place de toute l'infrastructure technique (formation et assistance), des moyens d'information (supports de formation et documentation), d'aide et de conseil devant permettre à l'ensemble des acteurs d'être opérationnels.

Il désigne une équipe projet en charge de la mise en place et de la bonne coordination des outils et de l'organisation de la solution dans sa globalité.

La phase d'implémentation de l'offre débute après la notification de l'accord-cadre, lors de la réunion de lancement qui valide le planning.

Le planning d'implémentation est fixé d'un commun accord avec Toulouse INP dans le respect du délai maximum de mise à disposition du SBT, qui est précisé au niveau du planning de mise en oeuvre joint à l'offre du candidat.

Dans les deux jours ouvrés suivant la date de notification de l'accord-cadre, la réunion de lancement est planifiée avec le titulaire afin de définir les modalités pratiques qui régiront le fonctionnement de l'accord-cadre et portera notamment sur :

- Les flux de fonctionnement entre le titulaire et Toulouse INP
- La présentation du planning de mise en oeuvre des phases d'implémentation et de déploiement
- La présentation du dossier de spécifications techniques et paramétrages du SBT (configuration du site)
- La mise en place de réunion de suivi visant à suivre l'avancée des phases d'implémentation et de déploiement, ainsi que les actions correctives si nécessaire
- La présentation du plan de communication
- La présentation des outils de mesure qualité
- L'organisation des formations des utilisateurs à la plateforme SBT (voyageur, chargé de voyage, approbateur (valideur), administrateur,
- La fourniture des supports de formation et manuels d'utilisation (1 par type de profil : voyageur, chargé de voyage, approbateur (valideur), administrateur) à la plateforme SBT et à la prestation offline,
- La remise d'un guide voyageur précisant les prestations couvertes, numéro d'appel unique, horaires, assistance H24...

Le titulaire présente dans son cadre de réponse les modalités d'implémentation de son offre (délais, intervenants, livrables).

#### 4.2 – Formation des utilisateurs au SBT

Le titulaire forme gratuitement environ 85 agents de Toulouse INP à l'utilisation du SBT, et ce avant la fin du délai de livraison du SBT.

La formation comprend la remise des supports de formation et des manuels d'utilisation.



## Article 5 – Maintenance

Le titulaire s'engage à :

- Assurer la maintenance de l'outil de réservation en ligne de façon à offrir des conditions d'utilisation optimales ;
- Prendre toutes les précautions raisonnables pour assurer le fonctionnement correct de l'outil ;
- Résoudre par tous les moyens et le plus rapidement possible les erreurs, anomalies, ou dysfonctionnements que le titulaire identifie ou qu'un bénéficiaire lui signale ;
- Fournir les mises à jour et nouvelles versions de l'outil sans prix supplémentaire ;

### 5.1 – Gestion des anomalies

En cas d'anomalie déclarée par le bénéficiaire, le titulaire est tenu de respecter les délais de résolution suivants :

Type d'anomalie	Définition	Délai de résolution
Anomalie bloquante	Désigne : <ul style="list-style-type: none"><li>- Soit un dysfonctionnement portant sur une fonctionnalité indispensable de la solution pour laquelle il n'existe pas de moyen de contournement,</li><li>- Soit un dysfonctionnement important de la solution, par exemple en attaquant l'intégrité des données</li></ul>	Résolution définitive sous 24 heures
Anomalie majeure	Dysfonctionnement portant sur une fonctionnalité indispensable de la solution mais avec la possibilité d'utiliser un moyen de contournement de façon à débloquer le processus concerné, sans dégrader le résultat attendu par l'utilisateur	Résolution avec solution de contournement sous 24 heures ; Résolution définitive sous 5 jours ouvrés
Anomalie mineure	Dysfonctionnement affectant une fonction non essentielle de la solution ne nécessitant pas d'adopter des stratégies de contournement	Résolution définitive dans la prochaine montée de version.

Lors de la période d'implémentation, le titulaire précise au bénéficiaire le support technique de déclaration des anomalies.

Le titulaire assure un historique des anomalies déclarées pendant la durée d'exécution des prestations (type d'anomalie, délais et état de résolution). Il s'engage à prendre en charge et accuser réception de chaque demande d'anomalies sous un délai de 4 heures ouvrées maximum.

La prise en charge peut entraîner la notification à Toulouse INP d'une requalification du type d'anomalie conforme aux définitions du tableau ci-dessus ou à ses SLA.

La requalification d'une anomalie bloquante en anomalie majeure nécessite la notification d'une solution de contournement sous 24h. La résolution de l'anomalie par le titulaire doit faire l'objet d'une validation écrite par Toulouse INP auprès du support technique sous 2 jours ouvrés.

Le titulaire fait un retour macro de l'ensemble des anomalies, des corrections apportées et/ou des plans d'actions avec indication d'une roadmap lors des points trimestriels.

En cas de problèmes majeurs sur l'outil, le titulaire doit immédiatement informer Toulouse INP de la solution temporaire ou définitive retenue.

La non résolution des anomalies dans les délais peut faire l'objet de pénalités prévues au CCAP. Les délais de résolution définitive courent à compter de la déclaration de l'anomalie au titulaire jusqu'à la validation positive de l'anomalie corrigée.

## 5.2 – Prestations attendues en cas de rupture de service (messagerie électronique / SBT / module de gestion des ordres de mission)

En cas d'indisponibilité des outils, le titulaire :

- Informe immédiatement Toulouse INP en indiquant la durée prévisionnelle de la panne et la date de retour à la normale ;
- Soumet sans délai à Toulouse INP une solution de contournement fiable et simple d'utilisation ;
- Informe régulièrement Toulouse INP de l'avancement des actions qu'il a engagées en vue du rétablissement du service

**Dans ce cas, et si le problème est avéré, la facturation du dossier de voyage s'effectue sur la base des tarifs online.**

## Article 6 – Comité de suivi, revue de contrat et reporting

### 6.1 – Reporting

Afin d'effectuer un suivi continu des prestations objet de l'accord-cadre, Toulouse INP doit pouvoir disposer des données suivantes (en quantité et en valeur) :

- Ventilation par nature de dépenses (aérien, fer, locations de véhicules, hôtels,...)
- Ventilation par destination (pays, villes) ;
- Répartition par type d'achat (national, Europe, international), la classe tarifaire ;
- Compagnies aériennes utilisées (top compagnies) ;
- Nombre des opérations traitées et ventilées (commandes – annulations) ;
- Ventilation des achats par loueur de véhicules et par réservations hôtelières ;
- Ventilation des réservations hôtelières (part de réservation à contrainte, non modifiables, non remboursables), par destination, nombre de nuitée, catégorie d'hôtel ;
- Délai moyen entre la réservation et le départ (aérien national / Europe / international, fer national / Europe / international) ;
- Volume mensuel par nature de dépenses, et indication du cumul sur l'année en cours et de l'évolution par rapport à l'année précédente ;
- Le tarif de référence ;
- Le tarif appliqué en cas d'application d'un tarif inférieur au tarif de référence et la nature de l'économie réalisée ;
- Chiffre d'affaires par transporteur ;

- Chiffre d'affaires par destination (pays et ville) ;
- Analyse par canal de réservation (taux d'adhésion Offline et Online) ;
- Montant des frais de gestion
- Emission de gaz à effet de serre (CO2 notamment)

Le titulaire fournit à Toulouse INP un état des données de reporting sous format XLS. Cet état devra reprendre les données de l'ensemble des structures de Toulouse INP (état consolidé).

Cet état est produit au plus tard deux semaines avant la revue de compte semestrielle.

## 6.2 – Suivi qualité

### 6.2.1 – Enquêtes de satisfaction des usagers

Le titulaire du marché (le cas échéant, sans coût supplémentaire) réalise une enquête de satisfaction a minima une fois par an, par voie dématérialisée, auprès d'un échantillon de personnes ayant voyagé durant l'année précédant l'enquête.

Le niveau de satisfaction retenu est au minimum de 85 %.

Ces résultats sont présentés à Toulouse INP lors de la revue de compte semestrielle qui suit la réalisation de l'enquête.

Les enquêtes qualités sont un des indicateurs dans les SLA et/ou dans les indicateurs qualités.

Les éléments de l'enquête de satisfaction peuvent être amenés à évoluer au cours de l'exécution du marché.

### 6.2.2 – Gestion des litiges

Le titulaire doit mettre en place un processus de gestion des litiges. Ce dernier accuse réception des litiges au bénéficiaire dans un délai maximal de 24h, par le moyen le plus approprié à minima par un retour de mail accusant réception.

Il tient l'intéressé au courant de l'évolution du traitement du litige par écrit et de façon régulière.

La résolution des litiges est communiquée dans les dix (10) jours ouvrés maximum si la cause du litige est interne au titulaire, et sous trente (30) jours si la cause est externe au titulaire.

Le nombre total annuel de réclamations transmises imputables au titulaire ne doit pas excéder 1% du nombre total de transactions, sous peine de pénalités telles que décrites au CCAP.

## 6.3 – Engagements de qualité

Le titulaire est tenu de respecter les indicateurs de qualité définis dans les SLA et les indicateurs qualité suivants :

Indicateurs qualité de service		Niveau de qualité exigé
Prise en charge des demandes offline	Par téléphone	90% des appels en moins de 60 secondes (sans mise en attente)
Délai de présentation des devis suite à une demande offline	Commande standard	48H
	Commande urgente	4H
Délai d'émission des billets		Délais contractuels de transmission exprimés par le titulaire dans le CRT Au maximum 2 jours max avant la date de départ
Optimisation tarifaire	Intégration des accords fournisseurs	100%
	Respect des politiques voyages en online et offline (sauf dérogation par une personne habilitée) le cas échéant	100%
Satisfaction des utilisateurs	Taux de satisfaction à l'enquête qualité	≥85%
Performance des outils (hors cas particulier prévus à l'article 5.1)	Délais de prise en charges des anomalies	80% des anomalies prises en charge sous 4 heures ouvrées
	Taux de disponibilité des outils	≥99%
	Accessibilité	24H/24 – 7j/7

Toulouse INP peut demander la présentation des outils et méthodes de mesure des indicateurs issus des SLA et des indicateurs qualités.

Lors de chaque revue de compte (Business review), tous les semestres à minima, le titulaire présente les résultats observés.

Les indicateurs issus des SLA et les indicateurs qualités peuvent également être demandés par le bénéficiaire pendant la durée du marché en amont des revues de compte.

En cas de non atteinte d'un des niveaux de qualité identifiés ci-dessus, le titulaire propose sous dix (10) jours calendaires un plan d'amélioration pour atteindre le(s) niveau(x) de qualité exigés sur les SLA et les indicateurs qualités suivants. Une nouvelle revue de compte permettant de prendre la mesure des actions mises en place est effectuée en amont de la réalisation de la prochaine revue de compte.

Ce plan d'amélioration présente les moyens humains et matériels mis en œuvre par le titulaire pour pallier aux dysfonctionnements.

Les pénalités prévues au CCAP peuvent être appliquées par Toulouse INP.

Le titulaire est tenu de mettre en place les outils de mesure appropriés à chaque indicateur dès le début des prestations. A défaut, les niveaux de qualité exigés seront considérés comme non atteints.

## Article 7 – Mode de paiement

Le titulaire de l'accord-cadre doit mettre en place un processus de paiement par carte logée (compte logé).

### 7.1 – Présentation générale de la carte de voyageur

#### 7.1.1 – Caractéristiques générales

La carte voyageur s'inscrit dans la procédure de paiement de l'agence de voyages avec qui l'établissement a passé un accord-cadre à bons de commande en matière de fourniture de titres de transport, de réservations d'hébergements ou de location courte durée de véhicules (elle concerne toutes les prestations figurant dans l'accord-cadre public passé avec l'agence de voyages).

La carte voyageur est un système de paiement lié à un organisme émetteur de cartes de crédit, qui est placé en agence de voyages pour effectuer le règlement des prestations de déplacement prises en charge directement par Toulouse INP. Il ne s'agit pas d'une carte matérielle détenue par un porteur de carte désigné par Toulouse INP mais d'un compte technique adossé à un établissement répondant aux critères annoncés aux articles L.511-1 et suivants du code monétaire et financier.

L'agence de voyages impute la facturation des prestations commandées par Toulouse INP sur le compte de la carte voyageur : il s'agit d'un compte dont le numéro est paramétré dans le système informatique de l'agence de voyages, servant de moyen de paiement accréditif pour les commandes passées à celle-ci par Toulouse INP.

Ce mécanisme s'apparente à celui de la carte d'achat en termes de remboursement de la dépense à l'établissement financier qui en a fait l'avance pour le compte de Toulouse INP :

- L'agence de voyages est payée directement par l'organisme émetteur où est domicilié le compte de carte voyageur, dans des délais définis contractuellement ;
- En contrepartie, l'organisme émetteur adresse à Toulouse INP un relevé de compte (relevé d'opérations) regroupant l'ensemble des dépenses dont elle a fait l'avance et qui doivent lui être remboursées.

Après contrôle, Toulouse INP paie l'organisme émetteur en se basant sur les dépenses mentionnées dans le relevé d'opérations qui ont été validées par ses soins.

#### 7.1.2 – Fonctionnement

Dans ce dispositif, Toulouse INP passe commande auprès de l'agence de voyages détentrice de l'accord-cadre. L'agence de voyages recherche le fournisseur adéquat conformément aux stipulations de l'accord-cadre.

Après accord de Toulouse INP par rapport aux devis présentés, l'agence de voyages passe commande de la prestation au fournisseur retenu.

L'agence de voyages peut alors procéder à la demande de règlement automatique auprès de l'émetteur du compte de carte voyageur. L'agence de voyages se voit payer dans des délais prévus contractuellement. La créance née de l'utilisation de la carte est alors éteinte. Le montant de la créance est porté au débit d'un compte dit « technique » ouvert dans les livres de l'organisme émetteur retraçant les différentes utilisations de la carte voyageur.

L'établissement émetteur fournit à Toulouse INP, un relevé d'opérations périodique identifiant les opérations avancées sur le compte de carte voyageur. Le relevé doit indiquer la nature de chacun des achats qui s'y trouvent mentionnés.

## 7.2 – Principes généraux permettant l'emploi de la carte voyageur

L'emploi de la carte voyageur en vue d'exécuter un marché public d'agence de voyages repose sur une relation tripartite : Toulouse INP, l'agence de voyages et l'émetteur de la carte (organisme financier). La mise en œuvre de la carte voyageur nécessite de conclure un contrat d'ouverture de compte « technique » avec un établissement financier qui précise le délai du débit différé, la fréquence d'arrêtés des comptes et le mode de règlement.

Les conditions d'ouverture du compte technique ne doivent prévoir ni provisions, ni prélèvement automatique.

Le compte de carte voyageur permet de faire transiter la facturation de l'agence de voyages par un compte unique, qui récapitule les commandes de Toulouse INP validées par cette dernière devant faire l'objet d'un règlement.

L'utilisation de la carte voyageur ne modifie pas les règles d'exécution des marchés publics passés avec les agences de voyages.

## 7.3 – Modalités d'exécution de l'opération de dépense par l'ordonnateur

### 7.3.1 – L'établissement de l'ordre de dépense par l'ordonnateur

Un ordre de dépenses relatif aux billets et réservations facturés sur le compte technique de la carte voyageur est établi par l'ordonnateur pour le montant des dépenses approuvées par Toulouse INP. Le relevé d'opérations détaille la nature des opérations effectuées pour que l'ordonnateur puisse s'assurer de la concordance entre le relevé d'opérations, la(les) facture(s) qu'il conserve et l'accord-cadre d'agence de voyages exécuté par carte voyageur.

### 7.3.2 – Correction des dépenses mentionnées dans le relevé d'opérations

Le remboursement au profit de Toulouse INP peut s'effectuer par l'émission par l'agence de voyages d'un avoir au crédit du compte technique, repris dans le relevé d'opérations qui est transmis par l'organisme financier à Toulouse INP.

Dans le cas de dépenses indues, à ce titre non justifiables du service fait (erreurs d'affectation au compte technique par exemple), Toulouse INP signale les erreurs à l'organisme financier et à l'agence de voyages, en vue de correction sur le ROP suivant.