

FOURNITURE DE PRESTATIONS DE SERVICE PRINCIPALES ET COMPLEMENTAIRES D'AGENCE DE VOYAGES

Cahier des clauses techniques particulières

1	OBJET DU MARCHÉ	4
2	CARACTERISTIQUE DES DEPLACEMENTS PROFESSIONNELS A L'ENAC	4
2.1	POLITIQUE DE VOYAGES ET ORGANISATION	4
2.1.1	<i>Réglementation applicable.....</i>	4
2.1.2	<i>Les acteurs de la gestion des déplacements professionnels.....</i>	5
2.1.3	<i>La typologie des missionnés</i>	5
2.2	DONNEES D'ACTIVITE	6
2.3	OUTILS INFORMATIQUES	8
2.4	SPECIFICITES TECHNIQUES	8
2.4.1	<i>Accessibilité</i>	8
2.4.2	<i>Disponibilité.....</i>	8
2.4.3	<i>Réseau ENAC</i>	8
2.4.4	<i>Installation, recette et mise en œuvre.....</i>	8
3	PROCESSUS DE GESTION DES DEPLACEMENTS PROFESSIONNEL DE L'ENAC DANS LE CADRE DU PRESENT MARCHÉ.....	9
4	PRESTATIONS ATTENDUES DU TITULAIRE	11
4.1	CATEGORIES DE PRESTATIONS	11
4.1.1	<i>Prestations de billetterie (AIR/FER/MARITIME).....</i>	11
4.1.2	<i>Prestations d'hôtellerie</i>	11
4.1.3	<i>Prestations de location de véhicules.....</i>	12
4.1.4	<i>Cartes d'abonnement.....</i>	12
4.1.5	<i>Gestion des passeports et des visas.....</i>	13
4.1.6	<i>Information sur les missions en cours</i>	13
4.2	OUTIL DE RESERVATION	13
4.2.1	<i>Description générale.....</i>	13
4.2.2	<i>Création et gestion d'une réservation</i>	14
4.3	PARAMETRAGE INITIAL – GESTION DU CHANGEMENT	17
5	ORGANISATION DU TITULAIRE	17
5.1	CHARGE DE CLIENTELE ET ENQUETE DE SATISFACTION.....	17
5.2	PLATEAU D'AFFAIRES.....	20
5.3	HORAIRES DE SERVICE	20
5.4	INFORMATION ET SUIVI DES DYSFONCTIONNEMENTS.....	20
5.5	GESTION DES LITIGES.....	21
5.6	RESPECTS DES PROCEDURES.....	21
6	EXIGENCES DE SECURITE	21
6.1	CONFIDENTIALITE DES DONNEES	21
6.2	SECURITE DES VOYAGEURS	22
6.3	DISPONIBILITES	22
6.4	INTEGRITE	22
6.5	TRAÇABILITE	22

7	ELEMENTS FINANCIERS.....	22
7.1	CARTE LOGEE (CARTE VOYAGISTE).....	22
7.2	MODE DE REMUNERATION DU TITULAIRE	23
7.3	DEVISES.....	23
7.4	FACTURATION.....	23
8	GLOSSAIRE.....	24

1 OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la fourniture de prestations de services principales et complémentaires d'agence de voyages pour le compte de l'Enac en métropole, outre-mer ainsi qu'à l'étranger.

2 CARACTERISTIQUE DES DEPLACEMENTS PROFESSIONNELS A L'ENAC

2.1 Politique de voyages et organisation

2.1.1 Réglementation applicable

Un personnel est en mission lorsqu'il effectue un déplacement pour le compte de l'Administration et ordonné par l'autorité compétente. L'ordre de mission (OM) est un document administratif autorisant le déplacement. Il doit préciser tous les éléments nécessaires à la détermination des droits des agents et notamment le mode de transport. Le personnel en déplacement professionnel est appelé indistinctement le missionné ou le voyageur.

Les déplacements professionnels de l'ENAC sont régis par la réglementation suivante :

- **Décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006** modifié fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat ;
- **Décret n° 2019-139 du 26 février 2019** modifiant le décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat
- **Arrêté du 3 juillet 2006** modifié fixant les taux des indemnités de mission prévues à l'article 3 du décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 modifié fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat ;
- **Arrêté du 3 juillet 2006** modifié fixant les taux des indemnités de stage prévues à l'article 3 du décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 modifié fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat ;
- **Arrêté du 26 février 2019** pris en application de l'article 11-1 du décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 pour le montant plafond des états de frais sans justificatifs,
- **Circulaire n°6425-SG du 21 novembre 2023** relative aux engagements pour la transformation écologique de l'État.

- Règlement portant politique des déplacements temporaires de l'ENAC approuvé par son Conseil d'Administration est annexé au présent CCTP.

2.1.2 Les acteurs de la gestion des déplacements professionnels

L'ENAC est soumise aux dispositions du décret du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique (GBCP). Il existe donc une séparation fonctionnelle entre :

- Les activités de l'ordonnateur qui engage juridiquement les missions et les frais associés,
- L'agence comptable qui contrôle les actes de l'ordonnateur et assure le paiement des prestations ou le remboursement des états de frais aux voyageurs.

La mise en œuvre de la politique voyages est placée sous la responsabilité de l'ordonnateur, à savoir le chef du département finances. Le suivi de la relation avec l'agence de voyages (ou voyageur) est assuré par le chef de la subdivision missions.

Des chargés de voyages consacrent tout ou partie de leur temps à préparer, réserver et suivre les déplacements professionnels des missionnés. Ils sont les contacts privilégiés de l'agence de voyages. L'ENAC comprend actuellement environ 12 chargés de voyages.

Toute mission est saisie dans Notilus et validée dans cet outil par deux acteurs :

- Le supérieur hiérarchique du missionné (opportunité du déplacement),
- Le responsable de l'unité budgétaire sur laquelle s'impute le coût de la mission.

Un troisième visa « Directeur » pourra le cas échéant intervenir en cas de non-respect de la politique voyages.

Ces validations interviennent préalablement à toute confirmation de réservation auprès du voyageur. Elles permettent de générer simultanément l'émission d'un ordre de mission, et le cas échéant la commande de prestations auprès du voyageur.

La liquidation des factures du voyageur et des états de frais des missionnés est réalisée par le service missions de l'agence comptable qui est responsable du paiement de l'ensemble des dépenses liées au voyage d'affaires.

2.1.3 La typologie des missionnés

3 catégories de personnes sont susceptibles de se déplacer temporairement à titre professionnel :

- Les agents de l'ENAC, qu'ils soient fonctionnaires ou agents contractuels, les doctorants sous contrat ENAC, les apprentis sous contrat ENAC, tout étudiant de l'éducation nationale ou de l'enseignement supérieur en stage professionnel à l'ENAC et qui perçoit une gratification de stage, ou toute autre personne percevant une rémunération de l'ENAC (hors personnalités extérieures).

- Les personnalités extérieures fonctionnaires et non fonctionnaires, qui ne sont pas agents ou élèves, et percevant ou non des indemnités accessoires au sens du décret susvisé. Les doctorants sans contrat ENAC sont considérés comme personnalités extérieures.
- Les élèves en formation initiale scolarisés sur un des centres de l'ENAC, élèves fonctionnaires, élèves non-fonctionnaires, élèves ingénieur par l'apprentissage, élèves pilotes français et étrangers, élèves étrangers qui suivent une formation visant à obtenir un diplôme spécialisé, tout étudiant de l'éducation nationale ou de l'enseignement supérieur en stage professionnel à l'ENAC et qui ne perçoit pas de gratification de stage.

2.2 Données d'activité

Année 2024 :

Durant l'année 2024, il y a eu environ 1900 transactions avec l'agence de voyages en Online et 2000 en Offline.

Le budget annuel, hors frais de transactions, s'élevait à environ 1,30 M€, réparti de la façon suivante :

Nature de la prestation	Nombre de transactions 2024	Montant annuel des réservations
Billets Avion	1 634	0,876 M€
Divers (visas, maritime, train étranger)	27	0,006 M€
Billets Train	637	0,041 M€
Locations de voiture	40	0,002 M€
Hôtels	1 381	0,375 M€
TOTAL	3 719	1.300 M€

Principales destinations

Zone Géographique	Villes de destination
France	Toulouse Paris Lyon Marseille Brest
Hors métropole	Beijing Wichita Bruxelles Hong Kong Orlando Miami Montréal

Top compagnies aériennes utilisées

Compagnie Aérienne	Nombre de billets en 2024
AIR FRANCE	1050
EASY JET	217
BRUSSELS AIRLINES	70
LUFTHANSA	66
BRITISH AIRWAYS	40
VOLOTEA AIRLINES	30
IBERIA	23
TWIN JET	21
AIR CHINA	14
DELTA AIRLINES	5

2.3 Outils informatiques

Dans le cadre de la gestion des missions, l'ENAC utilise :

- Le logiciel de gestion des déplacements professionnels Notilus InOne version V10 (éditeur : CEGID) : gestion des ordres de mission et des réservations, liquidation des factures de prestations et des états de frais des voyageurs,
- Pep Premium, progiciel de gestion financière (éditeur : Nexpublica) : gestion du budget, prise en charge et paiement des factures de prestations et des états de frais des voyageurs.

Les outils informatiques du voyageur doivent s'interfacer avec le logiciel de gestion des déplacements professionnels Notilus V10.

2.4 Spécificités techniques

La solution recherchée étant interfacée avec le logiciel de gestion des déplacements professionnels Notilus V10 qui est utilisé en mode hébergé, l'ENAC attend donc également une solution en mode hébergé par le titulaire. Aucune machine ne sera installée à l'ENAC.

2.4.1 Accessibilité

Les accès au produit via le logiciel de gestion des déplacements professionnels Notilus peut se faire depuis n'importe quel terminal connecté à Internet où que ce soit dans le monde :

- À partir des ordinateurs des utilisateurs,
- À partir de tout ordinateur nomade (PC portable, tablette, smartphone).

2.4.2 Disponibilité

A l'exception des périodes de maintenance qui devront être clairement notifiées, les accès peuvent se faire :

- 24 heures sur 24,
- 7 jours sur 7,
- Y compris les dimanches et jours fériés,

Eventuellement,

- Avec assistance des équipes techniques du titulaire.

2.4.3 Réseau ENAC

Le réseau ENAC est VPN de type 3 permettant à tous nos sites d'accéder aux ressources internes et externes H24. Si besoin est, pour certaines fonctions, l'ENAC peut mettre en œuvre une authentification via AD Windows permettant un accès direct au produit.

2.4.4 Installation, recette et mise en œuvre

Il est impératif que le titulaire mette à disposition de l'ENAC un serveur de type test permettant les validations et la recette des interactions avec Notilus.

3 PROCESSUS DE GESTION DES DEPLACEMENTS PROFESSIONNEL DE L'ENAC DANS LE CADRE DU PRESENT MARCHE

La figure ci-après représente le processus de gestion des missions de l'ENAC et matérialise les interfaces entre les différents outils

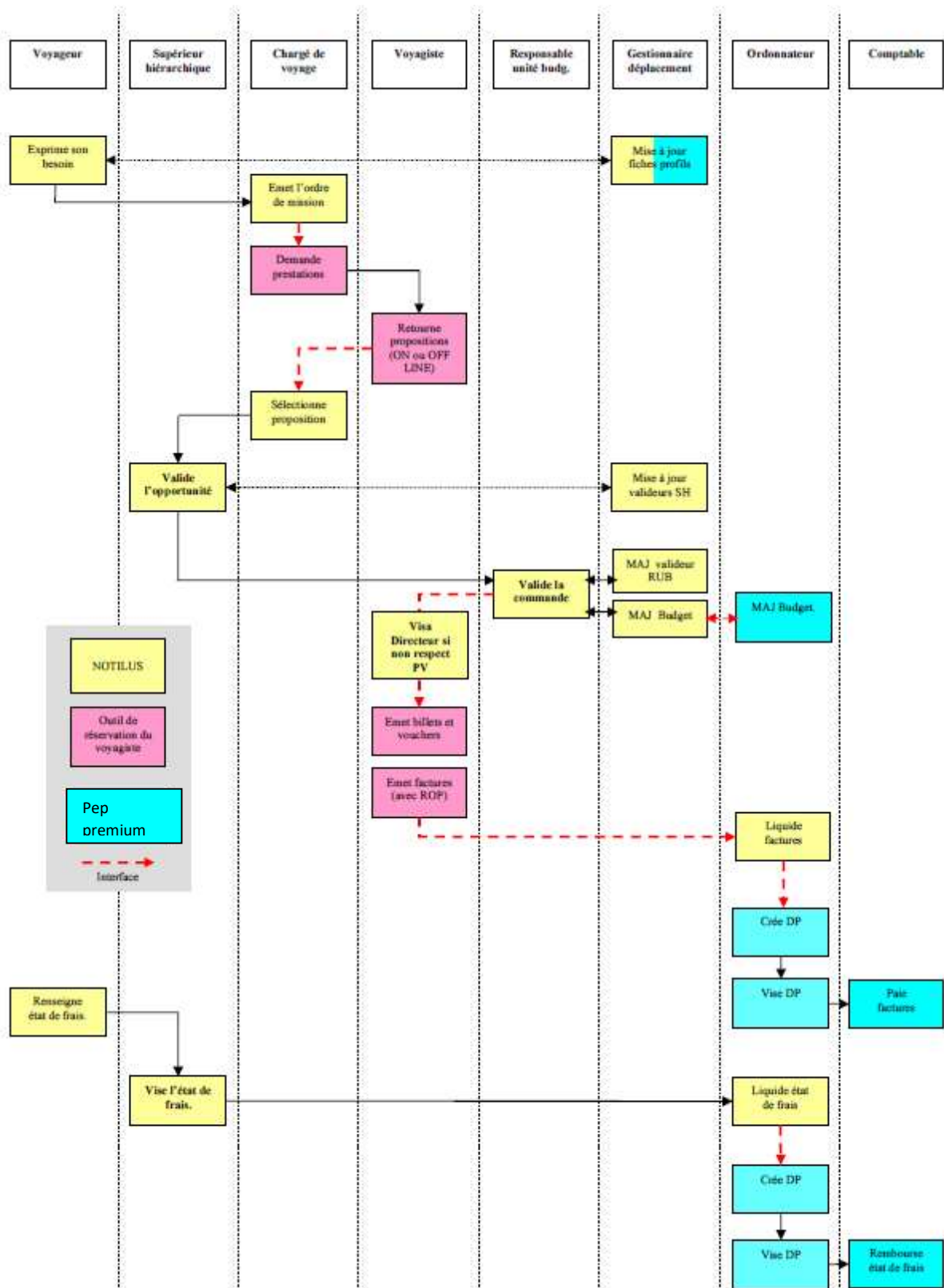
Le titulaire présente une solution qui devra être complètement intégrée entre son portail de réservation « en ligne » et « hors ligne » et le logiciel de gestion des déplacements professionnels Notilus.

Notamment :

- Aucune information gérée dans Notilus (profil du voyageur, caractéristique de sa mission...) ne devra être ressaisie sur le portail de réservation,
- L'ensemble des échanges entre le titulaire et le chargé de voyages (demande de propositions, modalités de validation, modifications, annulations...) sera retracé dans Notilus,
- La validation de la mission par le RUB (ou, le cas échéant, par un directeur en cas de non-respect de la politique voyages) dans Notilus (avec une faisabilité de la validation à distances) déclenchera automatiquement la validation de la commande auprès du voyageur, l'émission des documents y afférant (billets, vouchers...) pouvant intervenir à une date ultérieure,
- L'émission des factures du titulaire se fera sous format dématérialisé vers Notilus. Le ROP bi-mensuel issu de la carte logée sera transféré par le titulaire vers Notilus.

Le processus interne de gestion ciblé par l'ENAC est décrit ci-dessous.

CCTP: FOURNITURE DE PRESTATIONS DE SERVICE PRINCIPALES ET COMPLEMENTAIRES D'AGENCE DE VOYAGES



4 PRESTATIONS ATTENDUES DU TITULAIRE

4.1 Catégories de prestations

Le titulaire prend en charge la fourniture :

- de titres de transport aérien, ferroviaire et maritime,
- de prestations d'hôtellerie,
- de prestations de location de véhicules,
- de cartes d'abonnement,
- de visas.

Ces prestations sont fournies pour les agents, les personnalités extérieures et les élèves dont les frais de déplacements professionnels sont pris en charge par l'ENAC.

L'ensemble de ces prestations est fourni dans le respect de la politique voyages de l'ENAC et dans un souci prioritaire d'optimisation des coûts de déplacements.

4.1.1 Prestations de billetterie (AIR/FER/MARITIME)

Les prestations de billetterie comprennent :

- un accès aux compagnies low cost,
- un accès à tous les tarifs SNCF, OuiGo, Thalys et Eurostar (confort 1 et 2), ainsi qu'un accès à la réservation de billetterie ferroviaire sur l'Europe,
- la récupération du dossier voyageur (PNR) dans le GDS,
- la réservation, l'achat et l'émission du titre de transport pour le compte de l'ENAC, en incluant :
 - la réservation par des cartes d'abonnement,
 - la possibilité d'effectuer des réservations pour un groupe,
 - la gestion des excédents de bagage,
- la mise à disposition des titres de transport aux missionnés, en France ou à l'étranger, et une copie aux chargés de voyages : le billet électronique ou l'e-billet seront utilisés en priorité, et livrés au moins 18 heures ouvrées avant le départ ;
- des informations aux missionnés sur leur déplacement telles que :
 - les contraintes douanières et administratives liées au pays de destination : pièces d'identité, passeport, visas, formalités, tests ou vaccins....
 - les précautions à prendre pour les destinations à risque : préconisations médicales et sanitaires préalables, vaccins, documents spécifiques, ...
- la modification de billets émis, avec ou sans contraintes,
- les démarches d'annulation et de remboursements de billets.
- l'affichage du nombre d'émission de GES du transport
- Eventuellement le coût de la compensation carbone de l'achat du billet (en fonction de l'évolution des fonctionnalités des outils et des réglementations)

4.1.2 Prestations d'hôtellerie

Les prestations d'hôtellerie comprennent :

- un accès aux hôtels en France ou à l'étranger,

- la mise à disposition d'une base de données hôtelière mondiale avec des tarifs compétitifs par rapport au marché, et, si cela est possible, une information sur la qualité des hôtels réservés,
- des réservations hôtelières à proximité des lieux de mission et dans le respect des indemnités journalières communiquées par l'ENAC. Tout dépassement de ces indemnités journalières devra faire l'objet d'une alerte,
- le prépaiement des réservations hôtelières,
- un prix proposé qui inclut la chambre, le petit déjeuner et chaque fois que possible les taxes de séjour. Toute autre prestation n'est pas prise en charge (parking hôtel, blanchisserie, mini bar...) et sera facturée directement au voyageur par l'hôtelier,
- la possibilité d'effectuer des réservations pour un groupe,
- la possibilité d'intégrer les tarifs négociés par l'Enac dans la base hôtelière du voyageur ;
- la planification et la réservation anticipée dans les hôtels sélectionnés et aux tarifs négociés par les organisateurs du déplacement, si ceux-ci sont inférieurs aux tarifs du titulaire,
- l'émission des bons d'échange (Vouchers) en langue française, à l'exception des destinations internationales pour lesquelles ils seront en langue anglaise. Les bons d'échanges devront être adressés aux missionnés, et une copie aux chargés de voyages, au moins 18 heures ouvrées avant le départ ;
- des conditions d'annulation assouplies (possibilité d'annuler tardivement sans pénalités par exemple),
- la modification des bons d'échange émis,
- les démarches d'annulation et de remboursements de prestations d'hôtellerie.

4.1.3 Prestations de location de véhicules

Les prestations de location de véhicule comprennent :

- la gestion des demandes véhicules GDS et hors GDS avec possibilité d'option GPS,
- la gestion des horaires de prise en compte et de restitution du véhicule par rapport au GDS,
- la gestion et l'envoi au missionné de tout type de vouchers, y compris en mode manuel, et une copie des documents de réservation aux chargés de voyage, au moins 18 heures ouvrées avant le départ,
- le prépaiement des locations de véhicules,
- la modification de vouchers émis,
- les démarches d'annulation et de remboursements de prestations de location de véhicules.

L'offre devra préciser les loueurs accessibles en online et offline.

4.1.4 Cartes d'abonnement

Le titulaire s'engage à informer le gestionnaire en charge du marché sur les solutions d'abonnement Air, Fer, Hôtels ou location de véhicules et à les proposer lorsqu'elles seront appropriées à la consommation prévisionnelle des voyageurs.

Le titulaire prend en charge les demandes d'abonnement avec les mêmes outils et processus de validation que les demandes de prestations de billetterie.

4.1.5 Gestion des passeports et des visas

Le titulaire propose un service de gestion pour les demandes de visas.

Il met en place une fiche procédure rappelant les étapes clefs d'une demande de visa comme suit :

Le titulaire fournit un bon de commande que l'Enac joindra à toute demande, avec les documents relatifs à la création du visa, directement à l'organisme en charge du traitement des visas.

L'Enac envoie en parallèle, par mail, au titulaire le n° de l'ordre de mission et les références nécessaires à la facturation concernant cette demande de visa.

L'organisme en charge du visa traite la demande puis après obtention effectue la livraison du passeport avec le visa à l'Enac ou à l'aéroport si urgence.

4.1.6 Information sur les missions en cours

Le titulaire transmet au voyageur toutes les informations permettant de faciliter son déplacement, y compris pendant le déplacement (dématérialisation du check-in, information sur les vols, carte d'embarquement sur smartphone, application door-to-door, message d'information en cas de perturbations, ...).

4.2 Outil de réservation

4.2.1 Description générale

Le titulaire doit proposer à l'ENAC une gestion de ses réservations en mode « en ligne » (sans intervention humaine du titulaire dans la réservation) et « hors ligne » (avec intervention humaine du titulaire dans la réservation) incluant notamment :

- un outil de commande en ligne (OBT) performant,
- une gestion des réservations conviviale pour les chargés de voyages de l'ENAC,
- une gestion dématérialisée des factures sous forme de relevés d'opérations,
- des outils statistiques et de reporting personnalisables,
- un interfaçage automatique avec le logiciel de gestion des déplacements professionnels Notilus (gestion des profils voyageurs, workflow de validation des réservations avec une gestion d'habilitations, gestion dématérialisée des factures sous forme de relevés d'opérations).

Le choix du mode de réservation pourra être paramétrable dans Notilus ou laissé au choix du chargé de voyages ENAC :

- le mode « en ligne » sera utilisé en priorité, notamment pour les déplacements simples tels que des allers/retours sur une destination unique, des réservations d'hôtels en France (hors missions de calibration où les hôtels sont réservés exclusivement en « hors ligne »). La liste exhaustive des commandes simples et donc réservables en ligne sera précisée dans l'offre du titulaire,

- le mode « hors ligne » sera privilégié pour les déplacements complexes (tous les déplacements n'entrant pas dans la catégorie précédente) et lors des dysfonctionnements de l'outil de réservation « en ligne ».

Par ailleurs, seules les prestations de billetterie et d'hôtellerie devront obligatoirement être disponibles en mode « en ligne ».

L'outil doit pouvoir être disponible sur le poste de travail de chaque agent ENAC.

4.2.2 Création et gestion d'une réservation

L'outil de réservation du titulaire doit être interfacé avec le logiciel de gestion des déplacements professionnels Notilus, afin de gérer l'ensemble des informations nécessaires à la réservation du déplacement, que celle-ci soit effectuée en mode « en ligne » ou « hors ligne ».

A - Propositions de voyages en mode « hors ligne »

En mode « hors ligne », le titulaire doit à travers l'outil :

- s'assurer de la prise en compte de toutes les informations du profil voyageur,
- fournir une prestation de conseil sur les itinéraires et notamment des informations sur les 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, ...),
- fournir trois propositions tarifaires différentes, dont au moins un tarif low cost s'il existe,
- effectuer une recherche sur une plage horaire étendue si l'ENAC le précise. Dans ce cas, la flexibilité dans la recherche des meilleurs tarifs sera de :
 - +/- 24h pour les déplacements internationaux hors Europe ou outre-mer,
 - +/- 12h pour les déplacements européens hors France,
 - +/- 2h pour les déplacements en France métropolitaine,
- faire apparaître les frais de service du titulaire qui s'ajouteront aux tarifs de la prestation,
- appliquer des tarifs préférentiels négociés par l'ENAC, s'ils sont plus avantageux,
- proposer un affichage clair et en français de l'ensemble des informations (conditions et coûts d'annulation ou de modification du billet, caractère modifiable ou remboursable des billets, tarifs jeunes/seniors, conditions particulières d'emport de bagages...),
- respecter un délai de retour de proposition inférieur à :

- 18 heures ouvrées pour une commande complexe (voir définition à l'article 4.2.1),
- 9 heures ouvrées pour une commande simple (voir définition à l'article 4.2.1),
- 2 heures ouvrées pour une demande urgente. Les demandes urgentes représentent moins de 2 % des transactions,
- respecter un délai de validité des propositions raisonnable compte tenu du circuit de validation décrit au chapitre 3. A la demande du chargé de voyages de l'ENAC, ce délai de validité pourra être réduit dans les situations d'urgence,
- garantir un tarif low cost après validation inférieur ou égal à celui présenté pendant le délai de validité des propositions. Pour cela, le titulaire pourra :
 - soit intégrer dans sa proposition un surcoût lié au délai inhérent de validation de l'offre,
 - soit négocier avec le transporteur un délai de validité des offres supérieur aux délais de base.

L'offre devra décrire la solution proposée.

B - Proposition de voyages en mode « en ligne »

En mode « en ligne », l'outil doit pouvoir :

- s'assurer de la prise en compte de toutes les informations du profil voyageur,
- retourner toutes les propositions correspondantes aux critères sélectionnés par l'ENAC et permettre une modification aisée des critères de recherche de propositions (notamment par simple modification des dates et horaires),
- classer les propositions par prix (par défaut) ou par horaire,
- proposer une recherche par zone géographique, street view,..., notamment pour les prestations d'hôtellerie,
- faire apparaître le cas échéant les frais de service du titulaire qui s'ajouteront aux tarifs de la prestation,
- faire apparaître le délai de validité des propositions
- afficher en clair et en français, l'ensemble des informations (conditions et coûts d'annulation ou de modification du billet, caractère modifiable ou remboursable des billets, tarifs jeunes/seniors, conditions particulières d'emport de bagages...),
- assurer une cohérence d'affichage entre les données de l'outil et du GDS,
- afficher en clair et de manière compréhensible les messages d'erreur,

- permettre la validation en ligne de prestations low cost.

C - Validation d'une proposition de voyages

La validation d'une proposition selon le mode « en ligne » ou « hors ligne » sera effectuée à partir du logiciel de gestion des déplacements professionnels Notilus, interfacé avec l'outil de réservation (voir aussi chapitre 3).

D - Modification et annulation de réservations

Le titulaire effectue à la demande de l'ENAC toute modification ou annulation relative aux dossiers réservés, que ce soit de l'aérien, du ferroviaire, du transport maritime, de l'hôtellerie ou de la location de véhicules.

Le titulaire ne doit en aucun cas modifier ou supprimer un dossier en ligne sans prévenir préalablement l'ENAC et plus particulièrement le chargé de voyages qui a créé la mission.

Pour la billetterie aérienne (y compris low cost), le titulaire s'engage à gérer toute modification en revalidant un billet plutôt que de procéder à une annulation, si celle-ci est plus coûteuse. Le titulaire doit par ailleurs annuler le cas échéant dans le GDS une réservation électronique après émission.

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

Les modalités, les délais de traitement et de remboursement ainsi que la procédure à suivre (renvoi des billets papier ou électroniques) sont fixés par le titulaire dans son offre.

Toutes les modifications seront tracées par courriel et pourront être fournies par le titulaire à la demande du chargé de voyages.

E - Gestion dématérialisée des factures

Le titulaire procède à une gestion dématérialisée de ses factures : transfert vers Notilus des ROP bimensuels issus de la carte logée.

L'outil de réservation du titulaire doit donc être interfacé avec le logiciel de gestion des déplacements Notilus, sachant que les actions de liquidation de facture seront réalisées dans Notilus.

Le processus de dématérialisation de la facturation devra répondre aux obligations fiscales et d'archivage légal des entités publiques. Toutes les factures doivent pouvoir être consultées et imprimées, individuellement ou par relevé d'opération, aux choix du gestionnaire de l'ENAC.

4.3 Paramétrage initial – gestion du changement

L'ENAC estime que le paramétrage initial des portails de réservation, intégrant l'interfaçage avec le logiciel de gestion des déplacements professionnels Notilus, et leur déploiement nécessitent la mise en œuvre d'une conduite du changement soutenue et efficace.

Le titulaire doit mettre en œuvre un plan d'accompagnement au changement. Ce plan comprend au minimum les éléments suivants :

- le mode projet proposé, son rétro-planning de mise en œuvre et les ressources associées de déploiement incluant notamment la mise en place du flux retour Offline et de la carte logée.
- la mobilisation et la communication envisagées,
- la formation des chargés de voyages et l'accompagnement ultérieur.

Ce planning sera compatible avec la date de mise en production fixée au plus tard 1^{er} février 2026.

Le titulaire a en charge une prestation globale de formation (modules, nombre de sessions, planning ...). Toute session de formation fera l'objet d'un bon de commande.

En tout état de cause, un déploiement opérationnel de l'outil de réservation, intégrant l'interfaçage avec le logiciel de gestion des déplacements professionnels Notilus et conforme au processus décrit à l'article 3 du présent CCTP, est visé pour le 1^{er} février 2026 au plus tard.

5 ORGANISATION DU TITULAIRE

5.1 Chargé de clientèle et enquête de satisfaction

Dans le cadre du suivi de l'exécution du marché, le titulaire met à la disposition de l'ENAC un chargé de clientèle doté d'une bonne expertise et d'une disponibilité constante.

Il est le contact privilégié du chef du département Finances et de l'agent comptable de l'ENAC, ou de leurs représentants ; son action s'inscrit dans le cadre d'un plan d'amélioration continu du service et d'une recherche d'optimisation des dépenses pour l'ENAC.

Il assure à cet effet :

- un suivi de l'exécution des prestations et en rend compte,
- un rôle de conseil et de recommandation envers l'ENAC,
- un accompagnement concernant la progression des réservations au mode « en ligne » avec un objectif dans les 4 premiers mois d'exécution du marché de 80% d'adoption du mode « en ligne ». Cet objectif pourra être réévalué selon les possibilités détaillées par le titulaire,

- la diffusion d'un reporting trimestriel et d'un récapitulatif annuel de la prestation voyages, ainsi qu'un suivi des indicateurs pour l'optimisation des prestations. La diffusion de ces reporting doit être réalisée dans les 15 jours suivant la fin de la période.

Ce reporting trimestriel doit présenter :

- les réclamations ENAC sur la période, les actions correctives ou suggestions à déployer pour optimiser la prestation,
- la structure des dépenses ENAC par typologie (air, fer, bateau, hôtels, locations de véhicules, abonnements, visas, autres) en précisant à chaque fois :
 - le nombre de transactions « hors ligne » et le montant des frais du titulaire,
 - le nombre de transactions « en ligne » et le montant des frais du titulaire,
 - le montant des prestations hors frais du titulaire,
- la structure des dépenses par typologie et par unités budgétaires (selon le même découpage),
- pour la billetterie avion :
 - la répartition entre vols nationaux, vols européens et vols internationaux autres,
 - la répartition des classes de réservation,
 - top 20 des origines/destinations (sur la base du nombre de billets et des montants),
 - top 20 des compagnies aériennes (sur la base du nombre de billets et des montants),
 - pour l'hôtellerie :
 - coût moyen d'une nuitée en Ile de France, hors Ile de France, à l'étranger,
 - top 20 des villes (sur la base du nombre de réservations et des montants),
- l'écart entre les tarifs les plus bas proposés par le titulaire et ceux validés par l'ENAC (en montant total et en % des réservations),
- les délais moyens entre la création d'une réservation, leur validation et le début du déplacement. Ces délais devront être présentés par unités budgétaires,
- Top 100 des voyageurs,
- statistiques d'adoption du mode « en ligne » par unités budgétaires,
- d'éventuels éléments spécifiques demandés ponctuellement par l'ENAC.
- Le taux de structures hôtelières engagées dans des démarches environnementales auxquelles les voyageurs ont eu recours

Le titulaire s'engage à fournir l'ensemble de ce reporting trimestriel.

Le récapitulatif annuel synthétise les éléments des reporting trimestriels. Il doit être assorti de préconisations du titulaire sur les périodes écoulées (mois et année), ainsi que d'une comparaison systématique à l'année N-1.

Dans le cadre des actions relatives au développement durable, le chargé de clientèle devra mettre à la disposition de l'ENAC tous les éléments statistiques permettant de répondre aux obligations déclaratives de CO². Il fournit à cet effet un état statistique semestriel et annuel

du bilan carbone de l'ENAC. Cet état statistique reprend a minima les informations telles que définies au tableau de l'annexe 1.

Le chargé de clientèle s'engage également :

- à participer aux réunions de concertation souhaitées et/ou convocations de l'ENAC,
- à organiser une revue annuelle de suivi du marché sur la base des résultats liés à la gestion de l'ENAC.

Le titulaire s'engage à mener auprès des chargés de voyages et des voyageurs une enquête de satisfaction annuelle sur la qualité des services.

Pour les voyageurs, cette enquête annuelle comprendra obligatoirement les évaluations suivantes :

- Délais de livraison des billets et vouchers au plus tard 18 heures ouvrés avant le départ,
- Qualité des réservations hôtelières (proximité géographique par rapport au lieu de mission, hygiène, dessertes transports en commun, pré-paiement garanti),
- Service d'informations du voyageur avant et pendant son déplacement (dématérialisation du check-in, information sur les vols, carte d'embarquement sur smartphone, application door-to-door, message d'information en cas de perturbations, ...),
- Résolution des litiges dans les 10 jours ouvrés maximum si la cause du litige est interne au titulaire.

Pour les chargés de voyages, cette enquête annuelle comprendra obligatoirement les évaluations suivantes :

- Proposition de trois tarifs différents dans l'outil de réservation des missions, dont au moins un low-cost s'il existe,
- Exhaustivité des propositions tarifaires du module « en ligne » au regard de la réservation « hors ligne »,
- Accès aux compagnies low-cost en réservation « en ligne », si elles existent sur la destination demandée,
- Horaires de services de l'agence (de 09h à 18h30 sans interruption du lundi au vendredi, permanence H24 et 365 jours par an, réponse dans les 20 secondes),
- Résolution des litiges dans les 10 jours ouvrés maximum si la cause du litige est interne au titulaire.

Par ailleurs, une adresse électronique doit être disponible à tout moment pour permettre aux services de l'ENAC et aux voyageurs de s'exprimer sur la qualité du service du titulaire, et celui-ci s'assure que l'ENAC a connaissance de tous les commentaires formulés.

L'offre doit décrire la capacité du candidat à produire l'ensemble des éléments suivants :

- les reporting décrits dans le présent CCTP,
- les données demandées dans l'annexe bilan carbone,
- l'enquête de satisfaction.

5.2 Plateau d'affaires

Le titulaire met en place une équipe privilégiée capable de gérer le mode en ligne et hors ligne, le support utilisateurs pour les outils mis à disposition et les dysfonctionnements.

Le plateau d'affaires doit être localisé en France métropolitaine, et comporte les caractéristiques suivantes :

- sauf indisponibilité manifeste, chaque collaborateur est responsable du déroulement complet des missions qui lui sont soumis en mode hors ligne,
- un N° de téléphone national dédié sans coûts supplémentaires,
- une adresse mail dédiée.

L'offre devra spécifier la localisation et le dimensionnement du plateau d'affaires ; l'organisation retenue par le candidat (gestion du « en ligne » et du « hors ligne », en période de démarrage et en régime de croisière) ; et la mise à disposition de l'ENAC d'un mail dédié et d'un numéro de téléphone dédié sans surcoût.

5.3 Horaires de service

Le titulaire doit s'engager sur une disponibilité totale du lundi au vendredi de 9h à 18h30 hors jours fériés. Ces horaires correspondent aux heures ouvrées définies à l'article 4.2.2.A.

Pour les personnes en déplacements et/ou en situation d'urgence, l'ENAC bénéficie d'un service téléphonique 24h/24 auprès du titulaire au moyen d'un numéro téléphonique spécifique non surtaxé. Pour les appels des missionnés vers la ligne téléphonique dédiée du titulaire, ce dernier respecte les exigences suivantes :

- temps de « décroché » : durée d'attente maximale de 5mn,
- maximum de 5% d'appels perdus, sur l'amplitude horaire quotidienne.

Les prestations du titulaire doivent par ailleurs permettre de réserver et de recevoir la billetterie à tout moment (365/365 jours) en cas d'urgence. Le titulaire émet alors la billetterie, y compris dérogatoire à la politique de voyages, et s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la régularisation de la facturation des prestations émises.

5.4 Information et suivi des dysfonctionnements

Le titulaire est tenu de signaler à l'acheteur tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution de la prestation.

Le titulaire dispose d'un système global de gestion de la qualité à même de mesurer les niveaux de qualité de service, niveaux qui seront transmis à l'ENAC sur simple demande.

Sur la durée du marché, le titulaire assure un suivi des dysfonctionnements liés à son outil. Il remet à l'ENAC, sur simple demande, un historique des dysfonctionnements et des solutions apportées.

Afin d'assurer une qualité de service optimale, le titulaire prévient l'ENAC à chaque évolution de l'outil de commande en ligne et l'en fait bénéficier.

Dans le cadre de son obligation de conseil, le titulaire informe régulièrement l'ENAC sur le secteur des voyages et des déplacements.

Au titre de son obligation d'information, il signale à l'ENAC, dès qu'il en a connaissance, tout événement prévu ou inopiné susceptible d'affecter les voyageurs (grèves, catastrophes naturelles, salons, congrès...).

5.5 Gestion des litiges

Le titulaire accuse réception des litiges dans un délai maximal de 24 heures.

La résolution des litiges doit être communiquée dans les dix (10) jours ouvrés maximum si la cause du litige est interne au titulaire, et dans les meilleurs délais si la cause est externe au titulaire.

Le titulaire précise les procédés de gestion et de résolution des réclamations. Il met en place une solution en ligne de récupération des réclamations.

5.6 Respects des procédures

Le titulaire respecte les procédures et les règles administratives qui régissent les déplacements des agents de l'ENAC dans le cadre des voyages et des missions.

L'ENAC fournit au titulaire les informations utiles pour lui permettre d'appréhender correctement ces procédures et ces règles. Le titulaire prend l'initiative de se tourner vers les services de l'ENAC pour obtenir des compléments d'information.

Le titulaire met en place les moyens humains, techniques et organisationnels pour assurer l'interopérabilité entre sa propre organisation et celle de l'ENAC. Il prend à sa charge les éventuels aménagements le concernant.

6 EXIGENCES DE SECURITE

La sécurité constitue un enjeu important dans la gestion des déplacements professionnels de l'ENAC.

Les exigences de sécurité sur les données liées aux voyages d'affaires et sur les différents traitements pris en charge par l'agence de voyage sont de plusieurs natures :

6.1 Confidentialité des données

Conformément à l'article 8 du CCAP.

6.2 Sécurité des voyageurs

L'ENAC doit localiser dans les meilleurs délais l'ensemble des voyageurs en mission. L'offre du titulaire précise l'outil de traçabilité utilisé et son accessibilité pour l'ENAC.

Le titulaire ne propose aucune compagnie à risque identifiée par la Commission Européenne. Si le titulaire dispose d'une liste de compagnies à risque plus exhaustive que celle émanant de la commission européenne, il la communique à l'ENAC dès notification du marché et à chacune de ses mises à jour.

6.3 Disponibilités

En cas d'indisponibilité du système informatique, une procédure d'urgence doit être prévue par le titulaire. La procédure manuelle en cas de rupture prolongée informatique (au-delà d'une demi-journée (1/2) ouvrée), dans le cas où l'outil et/ou la messagerie ENAC et/ou les systèmes du titulaire sont indisponibles, est décrite par le titulaire dans son offre.

6.4 Intégrité

Le titulaire s'engage sur l'intégrité des systèmes mis à disposition de l'ENAC, et en particulier de l'OBT. Il prendra toutes les précautions nécessaires pour éviter l'introduction d'un virus informatique malveillant ou code malicieux dans les systèmes de l'ENAC.

6.5 Traçabilité

L'OBT doit identifier et authentifier de manière univoque et non ambiguë les utilisateurs. Toute commande ou réservation réalisée via l'OBT doit être tracée et son auteur doit être identifié.

La documentation fournie par le titulaire devra prendre en compte les aspects sécurité.

En particulier, il devra préciser à l'ENAC l'ensemble des données qu'il sera amené à stocker pour remplir ses missions.

NB : Les exigences de sécurité énoncées ici s'appliquent uniquement aux données portées à la connaissance du titulaire ainsi qu'aux systèmes ou traitements utilisant ces données mis en œuvre par le titulaire (et par ses éventuels sous-traitants).

7 ELEMENTS FINANCIERS

7.1 Carte logée (carte voyageur)

Le titulaire propose la mise en place d'un paiement des prestations au travers d'une carte logée et préconise un opérateur de carte logée compte tenu des prestations attendues.

Le titulaire devra mentionner en particulier les compagnies à bas coût acceptant la carte logée et les conditions dans lesquelles l'hébergement ou les locations de voitures peuvent être effectuées par ce même moyen de paiement.

Le titulaire s'engage sur un calendrier de déploiement de la carte logée et apporte son soutien dans sa mise en œuvre.

L'ENAC pourra accéder aux statistiques de la carte, via le portail correspondant, à tout moment et bénéficier des assurances associées à la carte logée.

7.2 Mode de rémunération du titulaire

Le mode de rémunération du titulaire est un paiement forfaitaire à la transaction, appelé frais de service. Le montant des frais de service inclut toute l'organisation du titulaire prévue dans le présent CCTP, et notamment le support du chargé de clientèle pour assurer l'ensemble des tâches dont il a la charge.

7.3 Devises

Toutes les réservations et les factures émises par le titulaire devront être exprimées en euros.

Dans le cas où une prestation serait libellée dans une devise étrangère, le taux de change applicable par défaut pour la conversion sera le taux de change de chancellerie (taux de la Direction Générale des Finances Publiques) à la date de la réservation.

Dans l'offre il devra être confirmé la possibilité d'utiliser les taux de chancellerie et sera précisée la date à retenir pour le calcul de la conversion.

Si le titulaire souhaite utiliser un autre taux de change, celui-ci devra :

- faire l'objet d'un accord préalable formel de l'ENAC,
- et être disponible sur une base publique, historisée et consultable gratuitement à tout moment par l'ENAC

7.4 Facturation

Le titulaire, en collaboration avec l'ENAC, met en place une arborescence permettant d'identifier les différents services de l'ENAC et de ses entités afin de permettre une facturation agence dans le cadre du règlement par demande de paiement.

Le titulaire met à disposition, de façon sécurisée, les fichiers de facturation électronique.

Le titulaire devra émettre une facture par ordre de mission et par type de prestation, en incluant les frais de service associés. Le titulaire doit clairement préciser dans son offre le périmètre d'application des frais de service sur chaque prestation (par trajet A/R, par tronçon,...), en distinguant à chaque fois les frais « en ligne » et « hors ligne ».

Le titulaire fournit un relevé de factures à destination de l'ordonnateur de la dépense ou du service facturier.

Un relevé bimensuel doit être émis par unité budgétaire de l'ENAC.

Le relevé disponible dans l'outil doit permettre d'afficher et de trier les informations suivantes :

- unité budgétaire de la mission,
- nom et prénom du voyageur,
- n° de la réservation,
- date de la prestation,
- destination principale.

La présentation du relevé pourra être quelque peu modifiée à la date de notification, suivant les possibilités offertes par le titulaire.

Si un avoir est édité, le titulaire doit systématiquement fournir le numéro de réservation associé et le numéro d'ordre de mission auquel il se rapporte. Un avoir ne doit pas donner lieu à émission de frais de services s'il résulte d'un dysfonctionnement du titulaire.

Les modalités de traitement des factures non conformes dans un relevé doivent être précisées dans l'offre du titulaire.

8 GLOSSAIRE

Sigle	Signification	Précision
CCAP	Cahier des Clauses Administratives Particulières	Document contractuel
CCTP	Cahier des Clauses Techniques Particulières	Document contractuel
DGAC	Direction Générale de l'Aviation Civile	Tutelle de l'ENAC
ENAC	Ecole Nationale de l'Aviation Civile	Pouvoir adjudicateur
GBCP	Gestion Budgétaire et Comptable Publique	Décret du 7 novembre 2012
GDS	Global Distribution System	Système de réservation mondiale
MAJ	Mise à jour	-
Notilus InOne	Logiciel de gestion des déplacements professionnels de l'ENAC	Appelé également Notilus
OBT	Online Booking Tools	Portail de réservation en ligne
OM	Ordre de Mission	Acte administratif
PEP Premium	Progiciel de gestion financière de l'ENAC	Editeur NEXPUBLICA
PNR	Passenger Name Record	Données des dossiers passagers
ROP	Relevé d'OPérations	Relevé de factures
RUB	Responsable d'Unité Budgétaire	Second valideur d'une réservation
SH	Supérieur Hiérarchique	Premier valideur d'une réservation