

Cadre de réponse

=> Nom du candidat / groupement : GLOBEO TRAVEL

MODE OPERATOIRE POUR REMPLIR LE PRESENT DOCUMENT

Le candidat devra répondre directement sur le document ci-dessous

Le candidat est informé que le présent cadre de réponse engage contractuellement le titulaire pendant l'exécution du marché.

VALEUR QUALITE

I) ORGANISATION DE L'AGENCE POUR LES PRESTATION OBJETS DU MARCHÉ

Agence	Présentation Agence	<p>Globéo Travel est une agence française indépendante créée en 2006 par Grégory Mavoian, l'entrepreneur et Laurent Brillant, le spécialiste du Business Travel. Elle compte aujourd'hui plus d'une centaine de collaborateurs, deux sites en France et enregistre une croissance à deux chiffres de 21%. Avec la signature de son premier compte public en 2007 (MCC), Globéo Travel a développé tout au long de ces années une expertise dans le domaine public en mettant en place des solutions innovantes et en devenant un acteur de référence sur la gestion des spécificités des entités publiques.</p> <p>Avec la signature en 2015 du marché de la DAE, Globéo Travel s'est lancée dans un important défi technologique et humain : 1^{er} marché globalisé sur 6 ministères comportant 680 entités avec toutes des exigences particulières, une interface avec Chorus DT, un contenu hôtel adapté aux perdiems du marché, le développement des tarifs négociés hôtels DAE, le contournement des limites des outils de réservation en ligne. Un défi que Globéo Travel a su relever avec succès puisque la DAE nous a de nouveau renouvelé (3^{ème} mandat en 2023) sa confiance pour un nouveau marché de 4 ans.</p> <p>Notre stratégie de partenariats étroits avec l'ensemble des éditeurs du marché (Dimo Software, Concur, Cytric et KDS), nous permet aujourd'hui d'apporter une très grande expertise et un accompagnement personnalisé dans la gestion ainsi que dans l'implémentation des solutions technologiques.</p> <p>Nous nous appuyons également sur un réseau d'agences de voyages : BTTG (MANOR – TOURCOM) ce qui nous permet de bénéficier d'une force de négociation et d'une puissance d'achat de 3 milliards avec l'ensemble des acteurs du marché. BTTG (Business and Tourism Travel Group) est le premier réseau d'agences de voyages en France avec plus de 850 agences réparties sur l'ensemble du territoire. Manor est le seul groupement qui propose à ses membres de bénéficier des avantages d'un réseau, tout en conservant une liberté totale.</p> <p>Dans une industrie en pleine mutation, Globéo Travel a engagé la transformation de son modèle pour faire de l'expérience utilisateur la pierre angulaire de ses développements. Avec pour objectif d'apporter une expérience client unifiée construite autour des besoins de ses clients, Globéo Travel développe des produits et services orientés qualité, disponibles en temps réel à tous les niveaux de la chaîne de valeur.</p> <p>L'expérience de Globéo Travel dans le monde du voyage d'affaires et plus particulièrement dans le secteur public, nous permet de comprendre le contexte, la complexité et les attentes d'un marché tel que l'UGAP.</p> <p>Globéo Travel a identifié au travers des attentes et des besoins exprimés dans le cadre de ce marché, les facteurs clés de réussite ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une Gouvernance solide entre les acteurs et adaptée spécifiquement pour l'UGAP • Des ressources à la hauteur du marché de l'UGAP • Des outils de réservations adaptés • Des technologies propriétaires innovantes • Un pilotage centralisé par l'agence de voyages • La capacité d'être au plus proche des attentes des bénéficiaires • Une implémentation, une gestion de projet et un accompagnement au changement sur-mesure • Le suivi centralisé par le Directeur de compte UGAP • Une organisation support imbriquée avec les différents acteurs • Une facturation sans erreur pour chaque entité
--------	---------------------	--

		<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement tout au long du marché, plan de progrès, préconisation, optimisation continue, etc.
	Horaires et modalités accès à l'agence	L'agence est disponible du lundi au vendredi de 8h à 21h sans interruption
	Horaires et modalités accès aux équipes offline	Les équipes dédiées UGAP Standard et VIP seront disponibles de 08h00 à 19h00 du lundi au vendredi , sans interruption via un numéro de téléphone non surtaxé. Ces équipes sont formées à l'utilisation des outils et sont en mesure d'accompagner les utilisateurs.
	Horaires et modalités accès service H24	<p>Globéo Travel dispose d'un service 24h/24 pour garantir la continuité de service ainsi que la gestion des urgences et ce n'importe où dans le monde. Dotés d'une forte expertise dans le secteur du voyage d'affaires, nos conseillers voyages sont à votre disposition en dehors des horaires d'ouverture de l'agence.</p> <p>Organisation du service : L'organisation de ce service est identique à celle de vos équipes dédiées. Localisé en France, les conseillers sont en télé travail et parlent Français. Ils accèdent à l'ensemble de nos outils via un canal sécurisé (VPN) permettant ainsi une continuité de service et un accès complet à l'ensemble des réservations et des données voyageurs. Chaque Team Leader de vos équipes dédiées reçoit chaque matin un rapport complet des appels et opérations effectuées par le service 24h. Un point hebdomadaire est effectué par la Direction de Opérations de Globéo Travel et le Responsable du service 24h afin de revoir l'activité, faire le point sur la qualité de service, et d'identification des points éventuels d'amélioration. Ce service permet de gérer toutes les urgences et assistance des voyageurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> Réservation, modification et émission de billetterie pour l'aérien et le ferroviaire Réservation d'hôtels, de véhicules de location et toutes autres prestations Changement d'itinéraire ou annulation Gestion de crise et alerte <p>En cas de grève, si un des parcours est annulé, Globéo Travel a à sa disposition des outils interne permettant la remontée des dossiers voyageurs. Les équipes dédiées prennent alors contact avec les assistants/voyageurs concernés en étant force de proposition sur une solution alternative. En cas de forte activité Globéo Travel favorisera le télétravail de ses collaborateurs et sollicitera le prestataire H24 afin de renforcer les équipes dédiées.</p>
	Horaires et modalités accès service Groupe	L'équipe dédiée UGAP Groupe sera disponible de 08h00 à 19h00 du lundi au vendredi , sans interruption via un numéro de téléphone non surtaxé. Ces équipes sont formées à l'utilisation des outils et sont en mesure d'accompagner les utilisateurs.
	Horaires et modalités accès au service en continue	Chez Globéo Travel nous avons mis en place un plan de continuité pour pouvoir assurer un service continu.

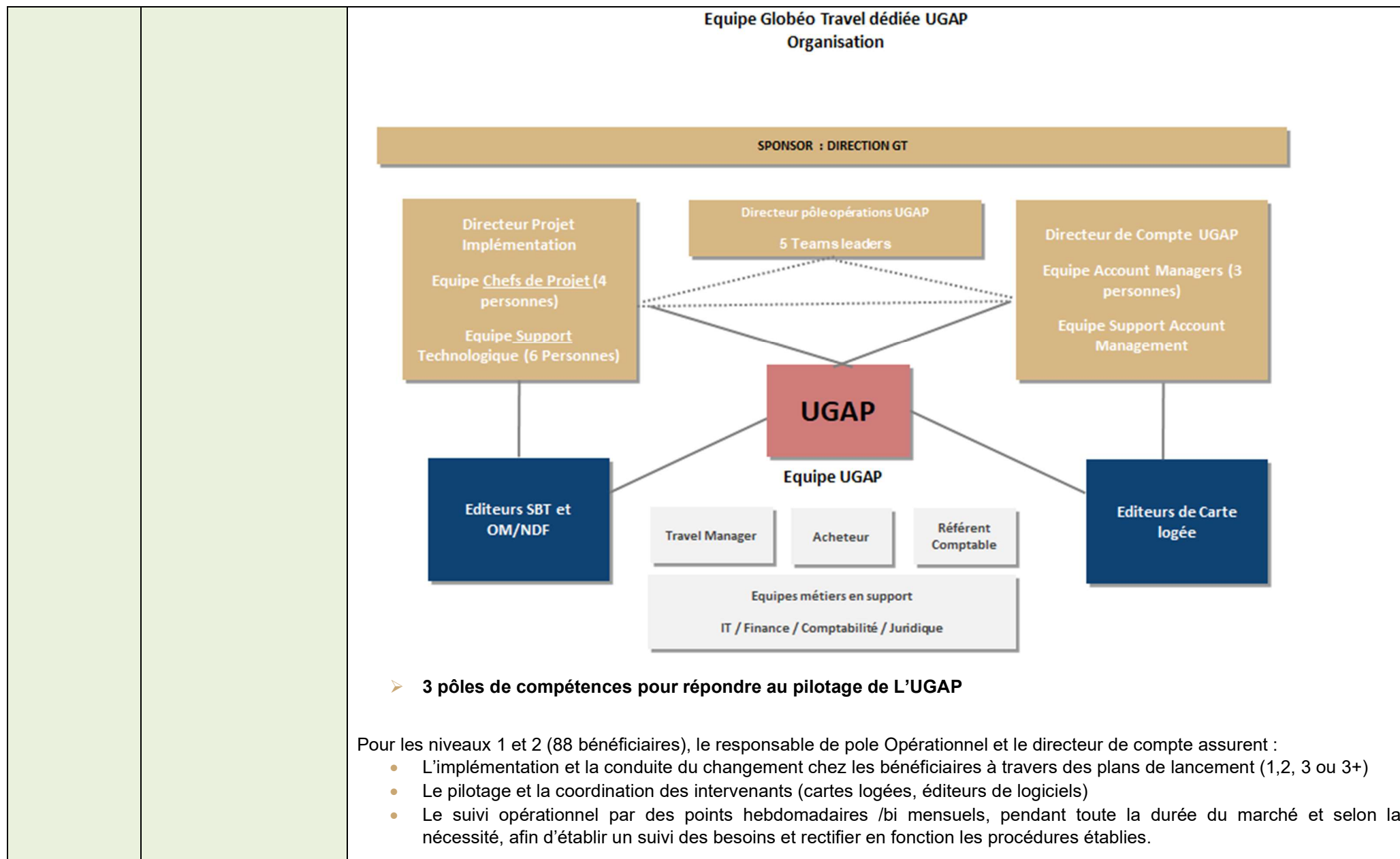
• Plan de continuité d'activité « interne »

Evènements	Coupure de la liaison Fibre Optique	Coupure outil emailing	Arrêt de l'outil de téléphonie	Crash d'un ordinateur « conseiller de voyages »
Fonctionnement habituel	Liaison fibre optique professionnelle redondée (opérateur Colt)	Utilisation d'un Webmail Pro	Prise d'appel via postes VOIP (opérateur Diabolocom)	Ordinateur portable mis à jour régulièrement (Scan, antivirus quotidien...)
Fonctionnement dégradé	Redondance sur une liaison SDSL de secours (opérateur Encom)	Utilisation d'Outlook pour continuer les traitements	Reroutage des flux vers les téléphones mobiles des conseillers voyages	Ordinateur préinstallé disponible sous 1h
Plan de reprise	<ul style="list-style-type: none"> Reprise automatique via un routeur en load balancing Liaison fibre optique en GTR 4h 	<ul style="list-style-type: none"> A la reprise, Outlook envoie les emails des « boîtes d'envoi » Outlook se resynchronise en mode IMAP avec notre Webmail 	<ul style="list-style-type: none"> Rebasculer sur les postes VOIP 	<ul style="list-style-type: none"> Réparation ou récupération des informations sous 48h
Survenance	Oui	Non	Oui	Non
Probabilité	<0,5% du temps de production	<0,1% du temps de production	<0,5% du temps de production	<0,1% du temps de production
Délai	4h	30 min	30min	1h

- Plan de continuité d'activité « client »

Evènements	Coupure sur l'un de nos SBT	Arrêt de l'outil « Amadeus »	Absence de staffing >20%
Fonctionnement habituel	Utilisation via liaison Internet (Serveurs redondés)	Utilisation via connexion Internet (serveurs redondés)	Equipe complète + rotation des congés et gestion de périodes « sans congés »
Fonctionnement dégradé	<ul style="list-style-type: none"> Prise de commande en mode « offline » Facturation en mode « offline » 	Prise de commandes par téléphone	<ul style="list-style-type: none"> Equilibrage entre les différentes équipes de production Recours à l'intérim (agences spécialisées) / capacité de 5 ETP disponible sous 24h maximum
Plan de reprise	<ul style="list-style-type: none"> Communication « urgente » à nos clients pour reprise des commandes via le SBT concerné 	<ul style="list-style-type: none"> 70% de l'équipe rebascule sur Amadeus pour servir les clients entrants 30% de l'équipe « épure » les commandes prises par téléphone 	<ul style="list-style-type: none"> Rééquilibrage des équipes Arrêt de l'intérim après un retour à la normale au niveau du staffing
Survenance	Oui	Non	Non
Probabilité	<0,1% du temps de production	<0,01% du temps de production	<1% du temps de production
Délai	1h	1h	2h

		<ul style="list-style-type: none"> Plan de continuité d'activité « contexte externe » 	
		Evènements	Difficulté d'accès au site (Grève des transports, ...) Bâtiment totalement inaccessible (pour cause d'incendie ...)
		Fonctionnement habituel	Staffing mixte sur site et « home office »
		Fonctionnement dégradé	<ul style="list-style-type: none"> Augmentation de la charge en « home office » Toutes les équipes disposent des outils pour travailler à distance
		Plan de reprise	<ul style="list-style-type: none"> Retour sur site
		Survenance	Oui
		Probabilité	<5% du temps de production
		Délai	Immédiat
	Pilotage et suivi des bénéficiaires UGAP	❖ PILOTAGE UGAP Globéo Travel met en place une équipe professionnelle dédiée pour répondre aux attentes de l'UGAP en matière de pilotage. Des experts opérationnels, projets et account management ainsi que le sponsor de la Direction de Globéo Travel, accompagneront l'UGAP tout le long du marché.	



Sont abordées à ces meetings les attentions particulières à apporter à certains sujets, les directives à suivre, les process à respecter afin de répondre au mieux aux attentes et à la nomenclature établie en amont.

- La communication et l'analyse de toutes les données statistiques (SLA, KPI)

Des réunions trimestrielles à minima sont prévues avec l'UGAP en vue de réaliser un bilan complet des prestations via des synthèses « marchés » générées par le Directeur de Compte UGAP.

Lors de ses réunions sera aussi abordée la qualité des prestations (litiges, anomalies, facturation...).

Pour les niveaux 3 et 3+ (13 bénéficiaires), l'Account Manager Notilus, un directeur de projet Notilus et ses 3 chefs de projets avec le directeur de pôle Opérationnel et le Directeur de compte assureront conjointement l'implémentation et le suivi. Ils mettront en place des réunions interne avec tous les supports, des réunions de suivi de marché quadripartite (Notilus, Agence, Cytric, KDS, Carte logée).

Les très grands comptes bénéficieront d'un suivi hebdomadaire.

❖ **SUIVI DU BÉNÉFICIAIRE DE L'OFFRE UGAP**



a. Accompagnement

L'équipe d'Account Management travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des pôles dédiés à l'UGAP. Elle doit veiller au bon respect du cahier des charges et à l'atteinte des objectifs fixés entre l'UGAP et Globéo Travel. Le nombre d'Account Managers peut être flexible et restera 100% dédiés aux bénéficiaires de l'UGAP et à l'offre UGAP. Cette équipe sera gérée par un directeur de compte dédié à l'UGAP et à ses bénéficiaires.

L'Account Manager travaille en étroite collaboration avec le personnel de l'agence. Il doit veiller au bon respect du cahier des charges et à l'atteinte des objectifs fixés entre l'UGAP et Globéo Travel.



L'Account Manager est également votre interlocuteur privilégié et occupe une fonction sur deux niveaux :



A travers son rôle de conseil permanent, il s'assure que l'ensemble des moyens soit bien mis à votre disposition pour atteindre les objectifs fixés. Il identifie également vos besoins et recherche la réponse optimale que Globéo Travel peut vous apporter. Il coordonne en interne l'action des différents services (opérations, finance etc.) et maintient une forte communication avec le responsable de l'agence. Il s'assure que l'agence dispose des bonnes informations (politique voyages, instructions d'émissions, contrats fournisseurs etc.).

Il conseille l'UGAP et l'ensemble de ses bénéficiaires dans tous les domaines permettant de rationaliser les coûts et d'optimiser la politique voyages (rationalisation des procédures administratives, dématérialisation des processus, amélioration de la politique voyage, optimisation de l'outil de réservation en ligne).

Tout au long de l'année, le Directeur de compte UGAP mènera des négociations tripartites avec les différents fournisseurs du voyage (avion, fer, hôtels, voiture) afin d'optimiser les coûts et cela en fonction de l'évolution des chiffres.

L'Account Manager établira avec vous, le calendrier des réunions de suivi d'activité qui seront planifiées conjointement. Ces réunions porteront sur l'analyse de l'activité (respect de la politique voyage, anomalies de fonctionnement, niveau d'avancement du Plan de Progrès, ...) et présenteront le cumul d'activité depuis le début de l'année. Les points à traiter lors des réunions de suivi sont fonction de l'actualité de l'activité. Néanmoins, elles permettront de dégager des pistes d'améliorations (processus, coût, ...) et de performance afin de réajuster les conditions d'exécution des prestations online et offline. Le Directeur de compte UGAP

b. Suivi du pilotage des bénéficiaires

		Bénéficiaires		UGAP
		Niveaux 1 & 2	Niveau 3 & 3+	
Implementation	Intervenants			
	Directeur de projet Globéo Travel	Suivi hebdomadaire	Suivi hebdomadaire	
	Travel Manager UGAP			
	Référent Comptable Bénéficiaire			
	Acheteur Bénéficiaire			
	Directeur de projet Dimo			
Operations	Directeur OPS Globéo Travel	Suivi hebdomadaire Suivi des besoins Process Litiges Anomalies facturation	Suivi hebdomadaire Suivi des besoins Process Litiges Anomalies facturation	
	Team Leader équipe dédiée Globéo Travel			
	Acheteur Bénéficiaire			
	Travel Manager UGAP			
	AM dédié			
Commercial	Directeur de projet Dimo	Suivi trimestriel Communication & Analyse des SLA KPIS Statistiques format marché	Suivi trimestriel Communication & Analyse des SLA KPIS Statistiques format marché	
	AM dédié			
	Commercial Editeur de carte logée			
	Référent Comptable Bénéficiaire			
	Acheteur Bénéficiaire			
	Travel Manager UGAP			
	Directeur de Compte UGAP Globéo Travel			
	AM partenaire financier compte carte logée			Suivi trimestriel Analyse des besoins Benchmarking Optimisation des coûts Rationalisation des procédures administratives Négociation tripartite Globéo Travel/ UGAP/ Fournisseurs Travel

c. Prospective

		<p>L'Account Manager élabore avec l'UGAP un Plan de Progrès.</p> <p>Ce Plan de Progrès reprendra les principaux objectifs à atteindre pendant la durée contractuelle en indiquant la période concernée et les plans à mener. L'Account Manager a en charge le suivi de la mise en œuvre du Plan et le contrôle de sa réalisation.</p> <p>d. Respect du contrat</p> <p>Le rôle de l'Account Manager est de veiller au respect de la promesse commerciale et au respect du cahier des charges. Il élabore les états financiers (comptes d'exploitations) et les transmet selon la périodicité convenue.</p> <p>e. Qualité de service</p> <p>Les équipes de Globéo Travel mettent au cœur de l'organisation, la satisfaction sur la qualité de service et la relation client. Le pilotage de ses indicateurs est effectué par l'équipe d'Account Manager qui suit et mesure régulièrement la qualité de service et les SLA prévus au contrat au moyen d'enquêtes de satisfaction auprès des voyageurs et chargés de mobilité. Il mesure les indicateurs clés de performance qui constituent le Contrat sur les niveaux de services. L'enquête qualité sera lancée tous les ans afin de faire le point et de trouver des axes d'améliorations. Le taux de satisfaction doit être de plus de 85 %. Les résultats font l'objet d'une analyse quantitative et qualitative consolidée qui seront présentés lors du comité de suivi annuel. Globéo Travel s'engage à soumettre et à mettre en œuvre un plan d'amélioration continue, exposant les actions préventives et correctives à l'UGAP, pour lever les dysfonctionnements et garantir l'amélioration continue du service et l'optimisation des prestations. Globéo Travel favorise la continuité d'échanges et optimise les bonnes relations clients entre UGAP, et ses bénéficiaires. Globéo Travel a développé et met à disposition de ses clients une démarche unique de suivi de la qualité de service. Cette analyse en temps réel des litiges rencontrés dans la gestion des voyages professionnels vous sera restituée sous une fréquence définie dans le cadre du « Travel Incident Reporting ».</p> <p>Travel Incident Reporting : Piloter la satisfaction en temps réel</p> <p>a) Créer un lien avec le chargé de voyages/voyageur grâce à la technologie</p> <p>Afin d'améliorer l'expérience client et créer un lien entre les chargés de voyages/voyageur de l'UGAP et nos équipes opérationnelles, Globéo Travel a créé un système d'évaluation en un clic de satisfaction en temps réel. Au-delà de la facilité d'utilisation pour noter nos équipes, l'algorithme analyse puis attribue les prochaines demandes au collaborateur le mieux noté.</p> <p>Pour résumer, plus vous êtes satisfait d'un conseiller, plus vous l'aurez !</p>
--	--	--



b) Simplifier les réclamations

L'outil de notation de la qualité en temps réel développé à travers MyOverview permet de mesurer la satisfaction sur toute la chaîne de valeur, de l'ordre de mission à la note de frais en passant par l'agence.



En cas d'insatisfaction, L'évaluation du niveau de satisfaction des utilisateurs est validée **en trois clics**, permettant ainsi une **qualification détaillée de la nature de l'insatisfaction en toute simplicité**.



Dès réception de l'évaluation, l'équipe de conseillers voyages dédiée de L'UGAP effectue une analyse complète de l'incident et apporte une réponse au demandeur sous forme de synthèse :

Bonjour Madame/Monsieur XXX,

Merci de votre évaluation. Nous avons identifié un incident au travers de votre notation et souhaitons vous faire un retour détaillé.

Si notre synthèse vous paraît appropriée, merci de bien vouloir l'indiquer en cliquant sur « oui ». Dans le cas contraire, merci de nous indiquer les points de désaccord en cliquant sur « non ».

DATE DE RECEPTION	DATE DE REPONSE	DELAI DE TRAITEMENT
XXX	XXX	XXX

PERSONNE SIGNALANT L'INCIDENT	
PERSONNE CONCERNEE	
PERSONNE TRAITANT L'INCIDENT	

OBJET :

REPONSE :

RESPONSABILITE SOCIETE :	
RESPONSABILITE PERSONNE :	

Êtes-vous satisfait de la réponse apportée ? Oui/Non

Cette synthèse comprend les informations suivantes :

- La date de réception de la réclamation
- La date de réponse sur la réclamation
- La durée de traitement
- La personne signalant la réclamation
- La personne traitant l'incident au sein de Globéo Travel
- L'objet de la demande
- La réponse de Globéo Travel

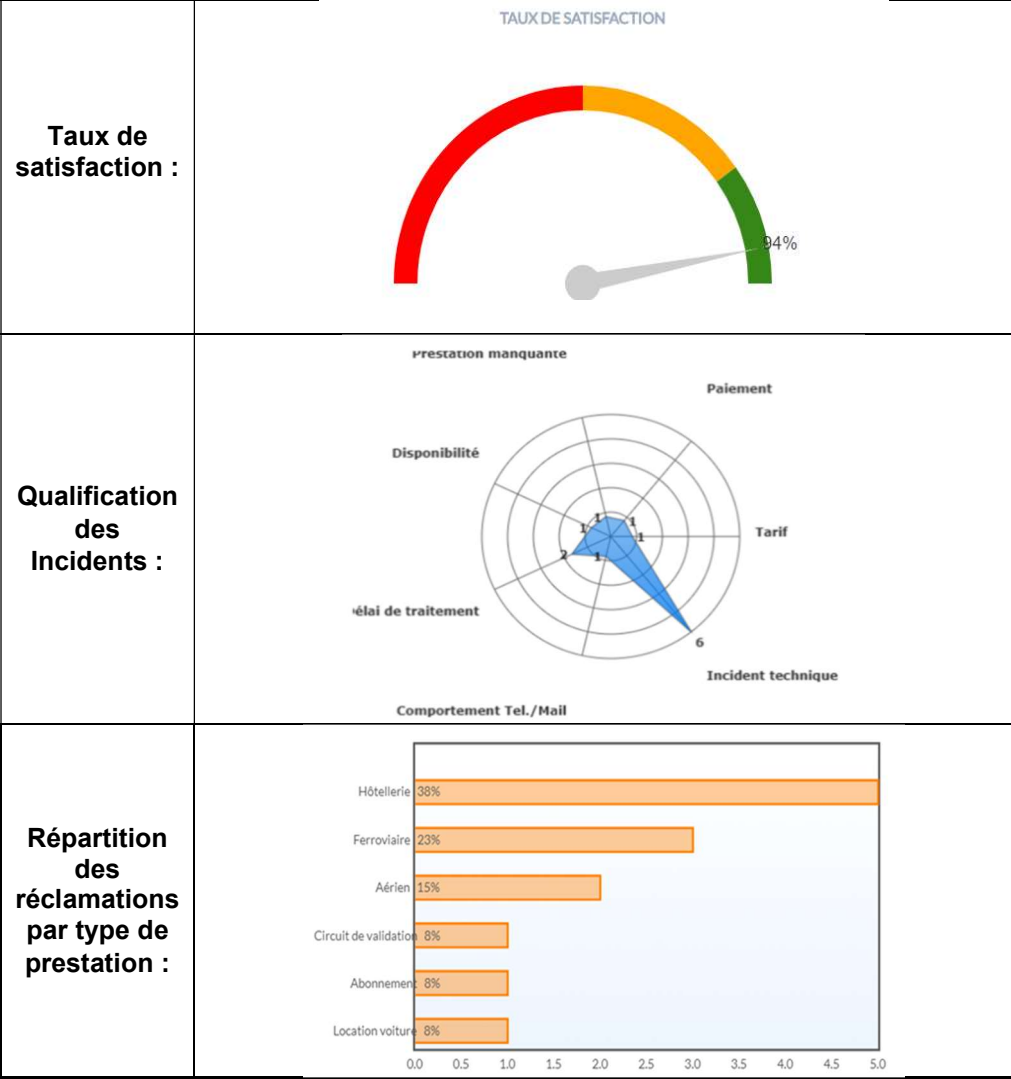
Le demandeur a la possibilité de valider la réponse apportée par un simple clic Oui/Non.

Dans le cas où la réponse n'est pas satisfaisante, l'incident est remonté au Team Leader de l'équipe dédiée qui statuera sur l'objet de la réclamation. Vidéo de présentation en Annexe 13.

[Annexes Globéo Travel\Annexe 13_Video demonstration parcours incident.mp4](#)

c) MyOverview : Contrôler la qualité en temps réel

Il est toujours complexe d'avoir une vision globale actualisée des problématiques dans le voyage d'affaires du fait des nombreuses interactions et liens entre les différents acteurs. Grâce à son outil de satisfaction en temps réel, Globéo Travel a développé un reporting unique complet de mesure des problématiques rencontrées par les utilisateurs :



			<div><div>Diagnostic agence :</div><div><div>RESPONSABILITÉ</div><div><div><div>■ FOURNISSEURS</div><div>■ CLIENTS</div><div>■ OUTIL DE RÉSERVATION EN LIGNE</div><div>■ AGENCE DE VOYAGES</div><div>■ OUTIL D'ORDRE DE MISSION</div></div></div></div></div>
--	--	--	---

- De la perception à la réalité

Ces indicateurs permettent ainsi un pilotage précis en totale transparence de la qualité de service à tous les niveaux de la relation client qui serviront de fondation pour mettre en place un processus d’amélioration continue avec tous les partenaires.

- Accéder au reporting en temps réel en toute transparence

Globéo Travel souhaite déployer le 1er reporting qualité en temps réel accessible au Travel Manager. En effet, nous pensons que mettre à disposition les problématiques rencontrées avec le statut, la typologie de prestation concernée et les commentaires utilisateurs/agence permettent au Travel Manager de mieux maîtriser la situation pour répondre aux interrogations ou proposer un plan d’action.

f. Suivi des économies

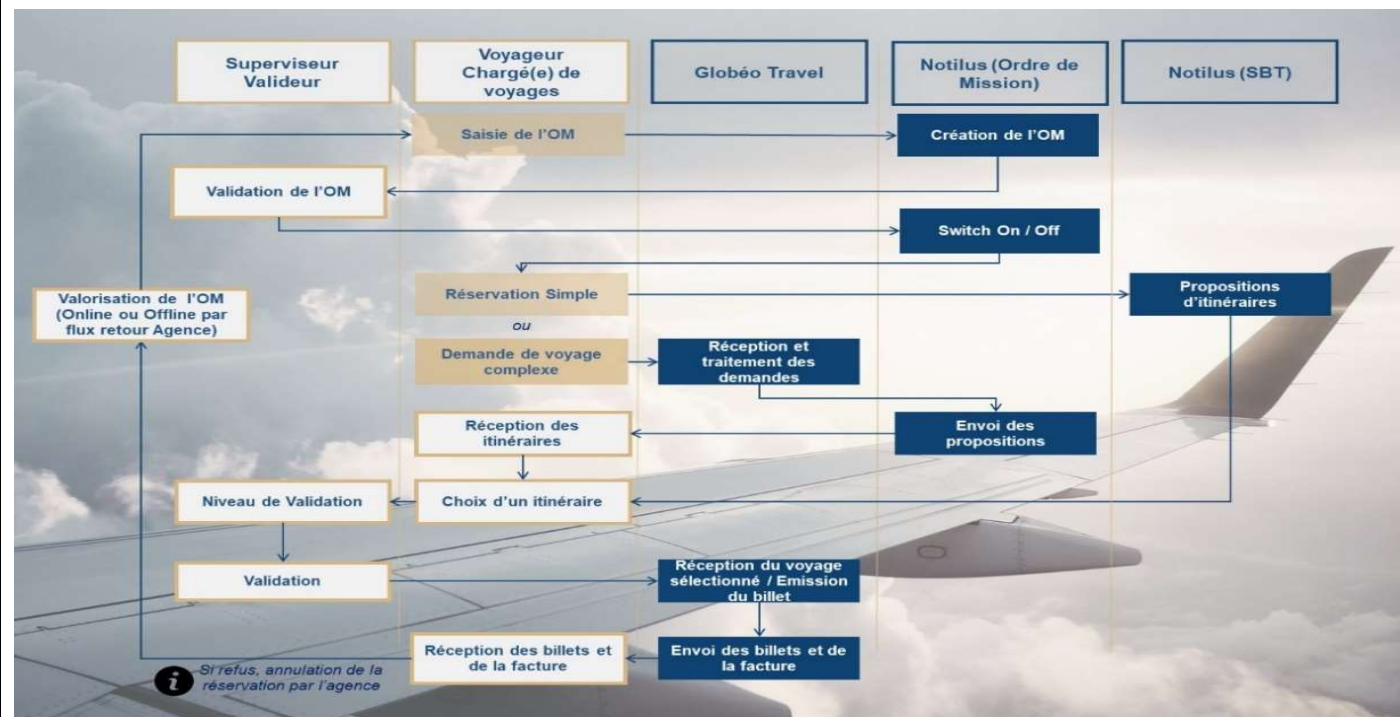
Globéo Travel permet à l'UGAP de réaliser des économies tarifaires et de gestion. Vous définirez avec l'Account Manager, les rapports que vous souhaitez recevoir, ainsi que leur fréquence. Le suivi des économies est fondé sur plusieurs indicateurs : anticipation, flexibilité, low cost, négociation, réduction des dépenses hôtels, diminution du nombre de voyageurs, pertinence du déplacement, augmentation du taux online, meilleur choix tarifaire, etc. Grâce à lui, l'UGAP pourra obtenir une vision exhaustive des dépenses et des comportements d'achats. Les mesures des économies générées et potentielles permettent de vous sensibiliser sur le potentiel d'économie existant, afin de définir des actions correctives sur votre comportement d'achat.

		<p>g. Reporting</p> <p>L'Account Manager s'assure que les rapports sont formatés selon la structure hiérarchique que vous souhaitez et l'ensemble des bénéficiaires. Il mettra à disposition des représentants de l'UGAP des reporting précis pour identifier les dérives et des mesures correctives dans le système de réservation afin d'améliorer l'application de la politique voyage. Il met à jour les consolidations. Il veille à la fiabilité des rapports et à leur disponibilité dans les délais normaux.</p> <p>Il analyse mensuellement les rapports pour identifier les points importants : tendances, respect de la politique voyages, respect de la stratégie fournisseur, performances d'économies etc.</p> <p>Aux vues de ces analyses, l'Account Manager propose des pistes d'amélioration, des mesures correctives éventuelles, et de nouveaux axes de négociations possibles.</p> <p>h. Information continue</p> <p>Dans le cadre de son accompagnement Globéo Travel fournira les informations requises en cas d'imprévu concernant les voyages. (Alertes en cas de grèves, d'annulation ou de retards de vols...).</p> <p>L'Account Manager :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentent l'offre UGAP à la demande du chargé d'affaire UGAP. • Mettent en place un recensement des besoins auprès des bénéficiaires (analyse de l'historique, typologie de voyage, préférences, maturité du compte ...) et l'analysent avec le Directeur de pôle Opérationnel et le chef de projet. • Mettent en place l'implémentation et la coordination des intervenants éventuels. • Assurent un suivi régulier formalisé par des revues de compte trimestriel pour les comptes de niveau 3 et 3+ • Bi Annuel avec les bénéficiaires de niveau 1 et 2 • Une solution personnalisée permet de fournir mensuellement des statistiques ainsi qu'un reporting complet. • Cette analyse reprend en toute transparence l'ensemble des incidents (fournisseurs, Globéo Travel ou client) vous offrant ainsi une visibilité globale et des solutions adaptées à chaque litige. L'objectif de cet outil est d'établir des axes correctifs afin de vous apporter entière satisfaction. • Quand cela est nécessaire, des axes correctifs sont mis en place immédiatement afin de vous apporter entière satisfaction. <p>Globéo Travel s'engage également à fournir aux bénéficiaires de l'UGAP ainsi qu'à chaque interlocuteur dédié des tableaux statistiques sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La quantité de CO2 moyenne par agent, rejetée dans les déplacements • Le kilométrage parcouru au cours de l'année (total et par service) • Le prix payé par le bénéficiaire par kilomètre parcouru selon les moyens de transport utilisés (air domestique, air continental, rail domestique, rail international) • Une analyse des évolutions annuelles de la proportion de véhicules propres utilisés dans le cadre du présent marché sera réalisée par le pouvoir adjudicateur. Des actions de progrès seront proposées en cas de baisse constatée dans le recours aux véhicules propres par le service bénéficiaire • Le taux annuel de structures hôtelières engagées dans des démarches environnementales auxquelles les
--	--	--

		bénéficiaires ont eu recours. Une discussion devra être apportée pour les structures hôtelières bénéficiant d'un éco label
	Organisation et dimensionnement des équipes (effectifs, niveau d'expertise, équipe dédiée pour chaque type de prestation (on/off/H24/VIP/ Groupe))	<p>L'organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 55 conseillers voyages dédiés UGAP • 4 équipes dédiées et 1 équipe VIP UGAP • 1 responsable pôle opérationnel UGAP et 5 team leaders • 1 responsable Backoffice UGAP et une équipe composée de 4 agents de facturation et 2 agents réconciliation fournisseurs dédiés UGAP • 1 directeur de compte UGAP et 3 Account Managers dédiés UGAP • 1 directeur de projet, 4 chefs de projet et 6 techniciens support dédiés UGAP <p>Soit 6 pôles d'activités travaillant de manière transverse et conjointe : Pole Opérationnel (dont team back up, team standard, team VIP), Groupe, back office, Account Manager, Technologie, Comptable.</p> <p>Pour répondre à vos besoins et vous garantir des économies, performance et satisfaction, nous nous appuyerons sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un service client réactif et proactif face aux demandes des voyageurs • L'expertise en tarification de nos conseillers voyages pour les demandes complexes • Notre cellule optimisation tarifaire qui vous donne accès aux meilleurs tarifs du marché • Notre maîtrise en optimisation budgétaire capable de vous fournir statistiques et tableaux d'économies • Un accompagnement et un suivi personnalisé • Des solutions technologiques innovantes et uniques sur le marché <p>Pour certains clients, nous pouvons créer une nouvelle équipe ou une sous équipe dédiée ou tout simplement leur dédier des conseillers. Notre organisation est flexible et s'adaptera aux demandes de chaque client. Nous avons à ce jour la même organisation avec la DAE, une équipe globale et des sous équipes pour certaines entités.</p> <p>Un seul point unique d'entrée, vos équipes dédiées gère l'assistance de niveau 1 qui vous aidera à l'utilisation de l'outil de réservation en ligne et à la résolution des problèmes simples.</p> <p>L'assistance technique de niveau 2 est opérée par notre équipe support, tout au long du marché pour la résolution de problèmes plus complexes.</p> <p>L'assistance de niveau 3 est opérée par l'éditeur de la solution pour la résolution de panne mais centralisé par Globéo Travel.</p>

		<div><div><div>Grégory Mavoian Directeur Général</div><div>Laurent Brillant Directeur Associé</div></div><div><div>Gaëlle Labroche Directrice des opérations</div><div>Francine Surcin Directrice de compte UGAP</div><div>Laurent Brillant Directeur technologique</div></div><div><div><div>PÔLE OPÉRATIONNEL</div><div>1 responsable opérationnel UGAP</div><div><div>TEAM BACK-UP</div><div>TEAM STANDARD</div><div>TEAM VIP</div></div><div><div>5 Conseillers voyages standard</div><div>4 Team Learner</div><div>1 Team Learner</div></div><div><div>1 Conseillers voyages VIP</div><div>55 conseillers voyages</div><div>5 conseillers voyages</div></div></div><div><div>PÔLE GROUPE</div><div>1 Team Leader</div><div>3 Conseillers voyages senior</div></div><div><div>PÔLE BACK-OFFICE</div><div>1 responsable</div><div>4 Agents de facturation</div><div>2 Agents de réconciliation</div></div><div><div>PÔLE ACCOUNT MANAGER</div><div>1 Directeur de compte</div><div>3 Accounts Manager</div></div><div><div>PÔLE TECHNOLOGIE</div><div>1 Directeur de projet</div><div>4 Chefs de projet</div><div>6 Techniciens support</div></div><div><div>PÔLE COMPTABLE</div><div>1 Responsable admin et financier</div><div>1 Comptable</div><div>1 Assistant comptable</div></div></div></div>
		<p>Le service Standard est opéré par votre équipe dédiée et s'adresse aux agents dès lors qu'ils ne relèvent pas de la catégorie VIP. La répartition des comptes bénéficiaires au niveau de l'équipe opérationnelle offline se fera en fonction de la volumétrie, du besoin et de la typologie des bénéficiaires.</p> <p>L'effectif des équipes pourra être flexible en fonction des besoins et attentes des bénéficiaires UGAP.</p>

Processus de traitement d'une réservation



Grâce à une expérience confirmée dans le traitement du voyage, Globéo Travel est à même de répondre aux besoins de l'UGAP et de lui offrir une qualité de service homogène dans la gestion globale des déplacements professionnels

- Billetterie Air et Fer pour les trajets nationaux (y compris les résidents Corse) et internationaux (Réservation, émission, facturation) y compris les TER **On et Offline**.
- Gestion des Congés Bonifiés
- Location de voiture de courte durée avec ou sans chauffeur (Réservation et facturation)
- Hébergement en chambre simple, double ou appart hôtel (Réservation et facturation)
- Bus longue distance et inter régions
- Billetterie maritime
- Visas
- Gestion des bagages, des MCO et MDP
- Support de niveau 1 pour l'outil Notilus, KDS, Cytric, Concur, MyOverview
- Mise à jour des profils voyageurs
- Prépaiement de tout type de prestation afin d'éviter l'avance de frais aux voyageurs

		<p>Respect de la politique voyages Globéo Travel s'engage à appliquer la politique voyages et sera force de proposition pour la faire vivre et évoluer en fonction des exigences et attentes des différentes entités ministérielles. Globéo Travel établira un plan d'optimisation et de rationalisation de la politique voyages de chaque entité.</p> <p>Le profil société Globéo Travel gère le profil société dans le système de réservation AMADEUS. Ce profil société contient l'ensemble des accords fournisseurs dont bénéficie l'UGAP : compagnies aériennes, ferroviaires, loueurs de voitures, hôtels, etc. Il comprend également toutes les références analytiques liées au marché.</p> <p>Le profil voyageur Globéo Travel constitue une base de profils voyageurs intégrant l'ensemble des données nécessaires à la réservation d'un voyage (abonnement, mode de paiement...) en adéquation les règles de politique voyages (compagnies privilégiées, classe de transport...) et des préférences voyageurs (programmes de fidélisation, choix de placement et repas spéciaux...). Le profil voyageur sera synchronisé en temps réel entre l'outil de réservation en ligne et le GDS Amadeus.</p> <p>Réservations aériennes, ferroviaires et maritimes Vos interlocuteurs réservent en fonction des impératifs de la politique voyages. Ils sont formés et sensibilisés pour rechercher, proposer et obtenir les solutions les plus avantageuses :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recherche tarifaire systématique avant d'effectuer la réservation • Benchmark permanent entre les tarifs de l'UGAP les tarifs de Globéo Travel (moyenne de -30% par rapport au tarif public), les éventuelles promotions et les LowCost • Contre-proposition présentant les alternatives compatibles avec la demande de voyage initiale • Offrir le choix : astuces tarifaires, billets combinés etc. • Gestion des excédents de bagages <p>Ayant un accord-cadre avec Air France, nous avons la possibilité de délivrer des billets au tarif résident Corse. En effet, nous achetons les billets auprès d'Air France qui s'occupe de les émettre, puis, de manière totalement transparente pour le client, nous refacturons les billets par carte logée.</p> <p>Réservations hôtelières Globéo Travel a décidé d'ajouter un point de contrôle supplémentaire sur l'ensemble des réservations hôtelières Offline afin de prévenir tout dysfonctionnement dans la prise en charge et l'arrivée du voyageur. Globéo Travel met également à disposition un service d'assistance accessible 24H /7 permettant d'accompagner les voyageurs en cas de difficulté au check-in ou au check-out de l'hôtel sans frais. Ce numéro est présent sur le voucher envoyé au voyageur.</p> <p>Devis et cotations Toute demande de déplacement fait l'objet d'un devis écrit comportant au moins 3 propositions. Les devis et cotations vous sont restitués par mail.</p>
--	--	---

		<p>Gestion des listes d'attente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nous intervenons directement auprès des compagnies ou du service Team pour débloquer les places. • Grâce à la puissance de nos réseaux, le déblocage des places en liste d'attente est facilité. <p>Réservation de voitures de location de courte durée Globéo Travel est agréé par la plupart des loueurs mondiaux tels que : Avis, Europcar, Hertz, Sixt, National Citer etc ... Nous appliquons vos accords loueurs corporate.</p> <p>Réservation de bus longue distance, bus inter régions Globéo Travel travaille avec l'ensemble des bus longue distance (Starshipper, Ouibus ,Eurolines, Isilines , Flixbus et Megabus) et des bus Inter régions (liO, Transbus, Zou !,). Ces demandes ne sont accessibles qu'en mode offline.</p> <p>Congès bonifiés Globéo Travel assurera les besoins de l'UGAP pour les opérations de billetterie relatives aux congés bonifiés pour les agents et leurs familles. Nous nous occuperons de l'ensemble du voyage y compris le pré acheminement vers les aéroports de départ, ou par bateau, de la métropole vers les DOM ou inversement. Également, nous nous occuperons et informerons les voyageurs des différentes formalités. L'administration transmet un plan de transport au titulaire deux fois par an Les dates de commande de prestations varient en fonction des départs en : <ul style="list-style-type: none"> - congés d'été : d'avril en octobre - congés d'hiver : de novembre à mars </p> <p>Traitement des réservations pour les personnes à mobilité réduite Les conseillers voyages préviennent les fournisseurs de la situation de handicap des voyageurs afin que tout soit mise en œuvre pour faciliter le déplacement de ces personnes et que les réductions de prix éventuelles leur soient appliquées ainsi qu'à leur accompagnateur. Notre offre de service est identique quel que soit le mode de réservation (online ou offline). En effet, nos conseillers voyages utilisent la même technologie pour les réservations offline.</p>
	Gestion des absences	<p>Votre Account Manager dédiée est secondée par un Account Manager support qui sera le relais pendant ses congés. Les Teams Leaders s'organisent en cas d'absence prolongée afin de continuer de piloter l'activité de l'UGAP. Sur la partie opérationnelle, Gaëlle la Directrice des opérations sera le back-up désigné en l'absence des Team leaders. Une communication reprenant les noms et mails des back up sera envoyée 15 jours avant l'absence du référent afin d'informer les bénéficiaires.</p>

			<table><tr><th></th><th>Intervenant dédié</th><th>Remplaçant respectif</th></tr><tr><td rowspan="3">Pole opérationnel dédié UGAP</td><td>Responsable opérationnel du Pôle UGAP</td><td>Directrice des Opérations Globéo Travel</td></tr><tr><td>4 Team Leaders</td><td>Planification des absences par groupes de 2</td></tr><tr><td>1 team leader VIP</td><td>Responsable opérationnel du Pôle UGAP</td></tr><tr><td>Pole backoffice dédié UGAP</td><td>1 responsable backoffice</td><td>Responsable Opérationnel pole UGAP</td></tr><tr><td></td><td>4 Agents facturation</td><td>Planification des absences par groupes de 2</td></tr><tr><td></td><td>2 agents réconciliation</td><td>Planification des absences</td></tr><tr><td>Pôle Account Management UGAP</td><td>1 directeur de compte</td><td>Directrice d'exploitation</td></tr><tr><td></td><td>3 Account Managers</td><td>Planification des absences</td></tr><tr><td>Pole Support dédié UGAP</td><td>1 Directeur de projet</td><td>Directeur Technologie</td></tr><tr><td></td><td>4 chefs de projet</td><td>Planification des absences par groupe de 2</td></tr><tr><td></td><td>6 techniciens support</td><td>Planification des absences par groupe de 2</td></tr></table>		Intervenant dédié	Remplaçant respectif	Pole opérationnel dédié UGAP	Responsable opérationnel du Pôle UGAP	Directrice des Opérations Globéo Travel	4 Team Leaders	Planification des absences par groupes de 2	1 team leader VIP	Responsable opérationnel du Pôle UGAP	Pole backoffice dédié UGAP	1 responsable backoffice	Responsable Opérationnel pole UGAP		4 Agents facturation	Planification des absences par groupes de 2		2 agents réconciliation	Planification des absences	Pôle Account Management UGAP	1 directeur de compte	Directrice d'exploitation		3 Account Managers	Planification des absences	Pole Support dédié UGAP	1 Directeur de projet	Directeur Technologie		4 chefs de projet	Planification des absences par groupe de 2		6 techniciens support	Planification des absences par groupe de 2
	Intervenant dédié	Remplaçant respectif																																			
Pole opérationnel dédié UGAP	Responsable opérationnel du Pôle UGAP	Directrice des Opérations Globéo Travel																																			
	4 Team Leaders	Planification des absences par groupes de 2																																			
	1 team leader VIP	Responsable opérationnel du Pôle UGAP																																			
Pole backoffice dédié UGAP	1 responsable backoffice	Responsable Opérationnel pole UGAP																																			
	4 Agents facturation	Planification des absences par groupes de 2																																			
	2 agents réconciliation	Planification des absences																																			
Pôle Account Management UGAP	1 directeur de compte	Directrice d'exploitation																																			
	3 Account Managers	Planification des absences																																			
Pole Support dédié UGAP	1 Directeur de projet	Directeur Technologie																																			
	4 chefs de projet	Planification des absences par groupe de 2																																			
	6 techniciens support	Planification des absences par groupe de 2																																			
Accord fournisseur et Optimisation tarifaire	Accords fournisseur négociés par l'agence	<p>La position de Globéo Travel sur le marché du voyage d'affaires, associée à son expérience et son important pouvoir d'achat permettant à Globéo Travel d'offrir à ses clients une excellente maîtrise des achats en matière de voyages d'affaires au niveau local, national et International.</p> <p>Les tarifs négociés « réseau » constituent une base minimum à partir de laquelle des tarifs spécifiques peuvent être négociés sur certains axes pour les bénéficiaires.</p> <p>a. L'optimisation des économies</p> <p>Cet objectif majeur nécessite d'avoir une organisation du service et des relations claires entre les différents acteurs (UGAP, Globéo Travel, compagnies aériennes etc.) qui optimisent la valeur ajoutée de chacun.</p> <p>Les économies qui en découlent proviennent de :</p> <ul style="list-style-type: none">• Une politique et des procédures voyages explicitées• Une politique d'anticipation et de planification des voyages																																			

- Des accords négociés avec les fournisseurs
- Des accords tarifaires complémentaires Globéo Travel (en France et à l'étranger)
- Une information et d'une sensibilisation des voyageurs aux alternatives pour un voyage, particulièrement lorsque le voyage comporte plusieurs étapes (billets circulaires)
- Un système d'information performant en amont (accès informatisé aux tarifs par notre personnel et le cas échéant par nos clients), et en aval (comptabilisation et statistiques)
- Des propositions financières de l'agence de voyages cohérentes avec les objectifs d'économies de l'UGAP.

Nous avons négocié des tarifs « agence » qui sont parmi les meilleurs du marché. La capacité à répondre aux attentes de l'UGAP en matière de gestion des voyages réside notamment dans la consolidation des achats de nos réseaux français et internationaux (Manor).

**Négociation par
l'intermédiaire du réseau
Manor**



**Négociations et tarifs
négociés**



- Via notre département achats
- Renégociation régulière
- Profil acheteur (20 ans d'expérience)

**Négociations et tarifs
négociés**

Soutien à vos négociations

- Benchmark des accords et contrats actuels
- Accord sur la stratégie commune des négociations Client/Globéo Travel
- Choix des fournisseurs privilégiés et plan de communication

Revue régulière des comptes

- Contrôle des performances des contrats négociés du marché par rapport aux contrats négociés d'autres clients
- Suivi des négociations en tenant compte des opportunités résultant des nouvelles offres sur le marché ou de modifications du trafic

Aériens :

Nous bénéficions de tarifs négociés avec l'ensemble des principales compagnies aériennes grâce à notre réseau Manor, et nos propres accords-cadres, telles qu'Air France, Delta Airlines, United Airlines, Southwest Airlines, Lufthansa, American Airlines, China Southern Airlines, Ryanair, Easyjet, China Airlines, US Airways, Air China, Singapour Airlines, Cathay Pacific, Emirates, Ana, Asian Airlines, Etihad, Qatar Airways, Swiss, British Airways, Air Berlin, Air Canada, etc.

Ayant un accord-cadre avec Air France, nous avons la possibilité de délivrer des billets au tarif résident Corse. En effet, nous achetons les billets auprès d'Air France qui s'occupe de les émettre, puis, de manière totalement transparente pour le client, nous refacturons les billets par carte logée.

Ferroviaires :

Nous bénéficions d'accords-cadres avec SNCF, Deutsch Bahn, Thalys, Eurostar, Renfe, SNCB Europe, Interrail, etc.

Voitures de location :

Nous bénéficions d'accords-cadres avec Avis, Europcar, Hertz, Sixt, Enterprise, Budget, Rent a car, Ada. Ces négociations concernent à la fois du kilométrage limité et illimité.

Nous mettons à disposition l'ensemble de nos accords-cadres toutes prestations pour l'UGAP et également nous vous accompagnons dans la négociation de vos propres accords-cadres.

Hôtels :

Face à la problématique persistante de la gestion des réservations hôtelières dans le voyage d'affaires, Globéo Travel a développé des partenariats vous donnant accès à un contenu élargi et au prépaiement des nuitées.

Nous vous faisons ainsi bénéficier des tarifs « préférentiels » émanant des accords Globéo Travel et Manor dans plus de 1 500 000 hôtels du monde.



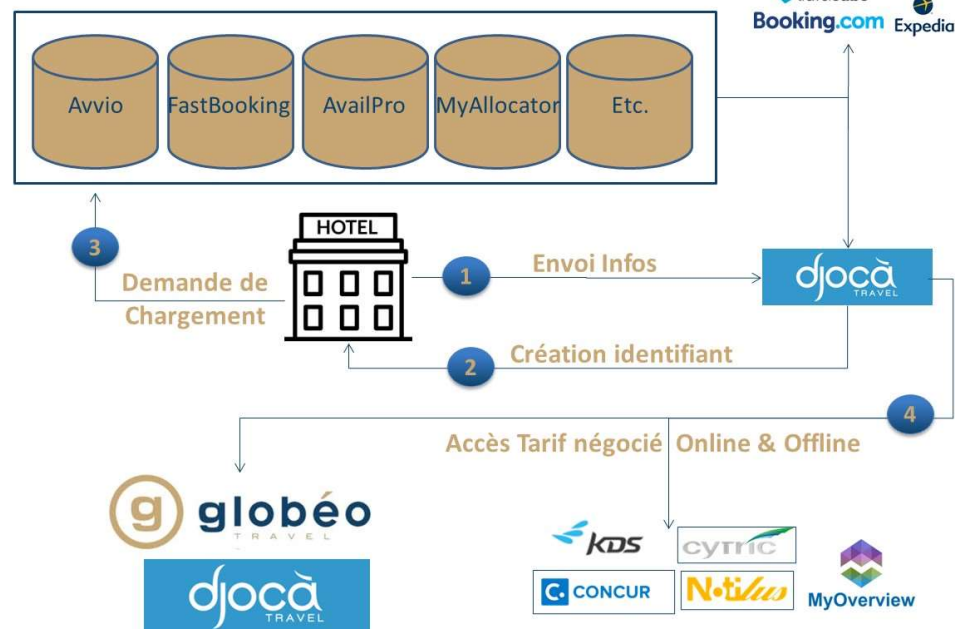
Face à vos besoins, nous avons développé et enrichi une base hôtelière tout au long de notre partenariat : **DJOCA**.

En effet, nous constatons que les bases proposées à l'heure actuelle sur le marché ne présentent qu'une couverture limitée du marché de l'hébergement en France et à l'international. Ainsi, nous avons développé une connexion vers notre base hôtelière Djoca. Grâce à cela, nous ouvrons un accès à nos clients vers la base la plus large du marché, à savoir plus de **1 500 000**

hébergements dont 50 000 hôtels en France, avec une majorité d'indépendants.

De plus, cette base nous permet de supprimer les problèmes liés à la prise en charge. En effet, Djoca est directement connectée aux systèmes de distribution des hôteliers (Channel Manager System), et permet donc de valider la réservation directement dans le système de gestion de l'hôtelier (Property Management System). Cela permet de valider fermement la prise en charge et donc de supprimer les erreurs du type surbooking, mauvaise prise en charge ou paiement sur place, etc... Grâce à cet outil, nous assurons l'envoi du voucher sous 1h après la réservation.

Channel Manager



En ce sens, nous nous engageons à traiter les demandes d'intégration immédiatement, cependant, nous sommes tributaires des délais de réponses de l'hôtelier et de sa décision.

Globéo Travel vous met à disposition une offre d'hébergement détaillée :

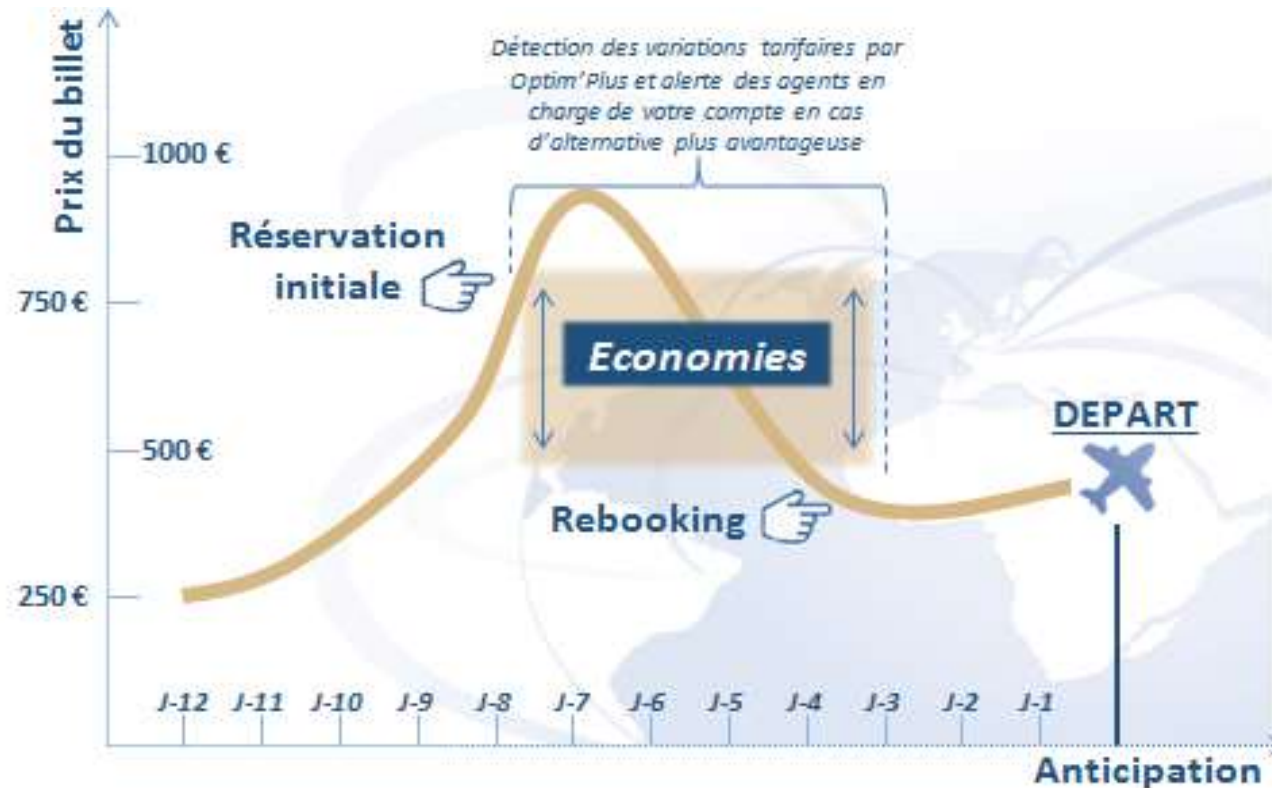
- Un panel d'hébergements personnalisé en fonction de vos critères de politique voyage (perdiems)
- Un accès à l'ensemble de vos tarifs négociés auprès des chaînes hôtelières et des hôtels indépendants, ces tarifs seront visibles sur les outils avec la mention « Tarifs Négociés »
- Le prépaiement de toutes les réservations de chambre avec petit déjeuner et taxe de séjour
- Paramétrage spécifique des hôtels préférés sur les outils
- Un suivi mensuel avec l'Acheteur de la qualité des hébergements proposés (disponibilité, prix ...)

b. L'optimisation continue du coût de vos billets

Optim Plus est un outil propre à Globéo Travel qui veille sur tous les dossiers réservés Online et Offline, et propose à nos conseillers voyages, sous forme de pop-up, un tarif économiquement plus intéressant que celui réservé initialement. A chaque constatation de tarif plus avantageux, vous serez contacté par Globéo Travel.

Exemple : Entre le moment où vous réservez un dossier et le jour du départ, les prix varient à la hausse comme à la baisse. L'outil Optim Plus transmet en interne un message alertant d'un tarif plus économique sur le vol initialement réservé. Nos agents prennent le relais pour vous en informer et vous proposer ce nouveau tarif plus avantageux.

Pour les tarifs à contrainte après émission, Globéo Travel détermine si le gain est plus élevé que les pénalités, si c'est le cas, vous serez informé.



Globéo Travel s'engage à :

- Proposer le prix le plus bas applicable au moment de l'émission (y compris avec escale et compagnies à bas coûts), dans le respect et l'application de votre politique voyages
- Remettre systématiquement 3 devis comparatifs en tenant compte de la spécificité de la demande de voyages et de « vos accords UGAP ».
- Rechercher la solution la plus compétitive et la plus fiable
- Etudier vos besoins en abonnements (air, fer, hôtel, loueur), sur la base d'indicateurs de déplacements, ou par anticipation selon des données antérieures.

- Restituer des tableaux reprenant les offres, le potentiel d'économies et la raison éventuelle du refus (pilotage par votre Account Manager)

Ci-dessous un exemple d'optimisation tarifaire envoyée par Globéo Travel :

Votre agence Globéo Travel vous permet d'optimiser vos frais de déplacements en vous proposant les meilleurs tarifs même après la réservation de votre voyage.

Nous vous proposons aujourd'hui de vous faire bénéficier d'une meilleure opportunité sur votre vol du 05 janvier destination de Siem Reap en économisant **27%** du prix de votre billet.

NOM PASSAGER	ENTITE DE FACTURATION	
AURELIA	SCN LRMH CDT	
ANNICK		

PRIX ACTUEL	NOUVELLE PROPOSITION	ECONOMIE
1 781 €	1299 €	- 482 €
- 27%		

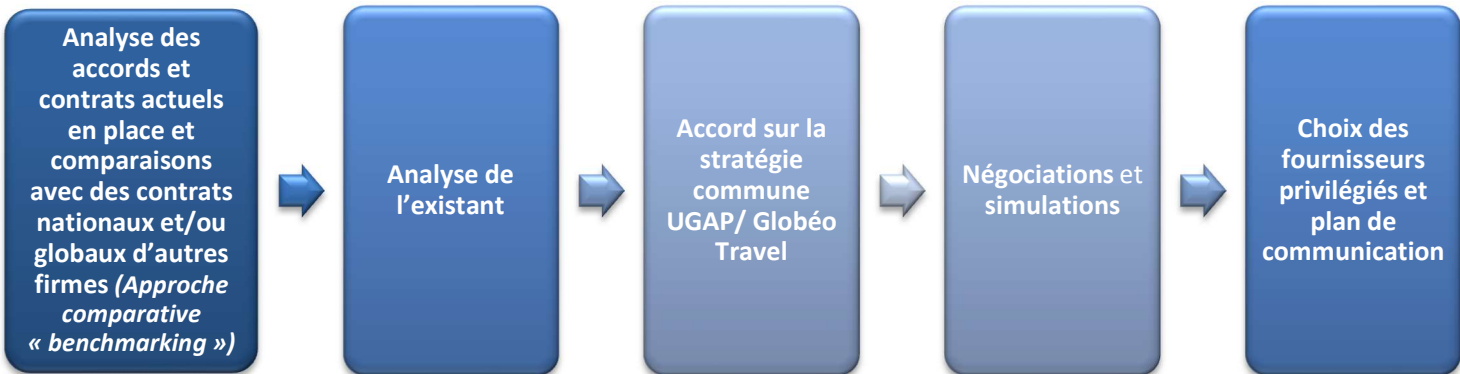
Les conditions du nouveau billet sont les suivantes :

TRAJET IDENTIQUE	NON/ESCALE HO CHI MINH ALLER
DIFFÉRENCE HORAIRE	OUI:Aller 2H45 avant - Retour même horaire
TEMPS DE TRANSPORT IDENTIQUE	NON:Aller 3h de + / Retour pas de différence
COMPAGNIE IDENTIQUE	NON

c. L'optimisation continue de votre budget hôtels

Globéo Travel s'engage à contrôler l'offre hôtelière en effectuant des benchmarks réguliers sur les outils mis à sa disposition. Votre Account Manager produira des reportings reprenant le tarif négocié sur les différents hôtels de l'UGAP et le prix moyen constaté.

Globéo Travel : l'expertise de la tarification

		<p>Au-delà des outils d'optimisation, Globéo Travel fournit une expertise de haut niveau en termes de tarification de vos prestations voyages.</p> <p>L'expertise tarifaire des agents de réservation Globéo Travel (techniques tarifaires expertes et outils/modules spécialisés GDS) permet à Globéo Travel de vous offrir une optimisation tarifaire systématique et garantie de vos billets.</p>
	<p>Modalité et processus de négociation d'accords fournisseur pour le compte d'un bénéficiaire UGAP</p>	<p>Le directeur du pôle Account Management dédié, en accord avec L'UGAP, identifiera les opportunités en matière de tarifs négociés et l'assistera dans la préparation des données nécessaires à l'élaboration d'un futur contrat fournisseur (notamment avec les compagnies aériennes, ferroviaires et hôtels).</p> <p>Nous recommandons l'approche suivante :</p>  <pre> graph LR A[Analyse des accords et contrats actuels en place et comparaisons avec des contrats nationaux et/ou globaux d'autres firmes (Approche comparative « benchmarking »)] --> B[Analyse de l'existant] B --> C[Accord sur la stratégie commune UGAP/ Globéo Travel] C --> D[Négociations et simulations] D --> E[Choix des fournisseurs privilégiés et plan de communication] </pre> <p>Dans le cadre du marché, Globéo Travel mettra à disposition des bénéficiaires les accords commerciaux avec l'ensemble des prestataires de transport :</p> <p>Revue régulière des contrats grâce à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une sélection de rapports statistiques exploitables et adaptés au type d'activité (billetterie, locations de voitures, hôtels etc.) • Un contrôle de performance des contrats négociés de l'UGAP par rapport aux contrats négociés d'autres clients • Suivi des négociations en tenant compte d'opportunités résultant de nouvelles offres sur le marché ou de modifications du trafic de l'UGAP <p>Globéo Travel s'engage à négocier les meilleures conditions d'échange, de modification, d'annulation et de remboursement de prestations, en tenant compte de vos besoins, notamment en ce qui concerne les No shows.</p> <p>Concernant la partie hôtelière, nous analyserons et nous négocierons les meilleurs tarifs auprès des hôteliers sur les villes récurrentes. Nous proposerons des axes d'améliorations pour les villes récurrentes.</p> <p>Les modalités d'accompagnement des bénéficiaires en cours de marché lors de la négociation avec les compagnies</p>

		<p>aériennes, ferroviaires, les prestataires hôteliers ainsi que les loueurs de véhicules :</p> <p>Notre accompagnement et la négociation avec les compagnies aériennes, ferroviaires, les prestataires hôteliers ainsi que les loueurs de véhicules se déroulent autour de 3 types de négociation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Négociation faite par l'agence de voyage – Elle sera disponible pour l'ensemble de nos clients • Négociation pour chaque bénéficiaire de manière individuelle • Négociation pour l'UGAP avec une mutualisation des volumes de chaque bénéficiaire <p>Le directeur du pôle Account Management dédié, Francine Surcin ainsi que Laurent Brillant Directeur Associé, en accord avec L'UGAP, identifiera les opportunités en matière de tarifs négociés et l'assistera dans la préparation des données nécessaires à l'élaboration d'un futur contrat fournisseur (notamment avec les compagnies aériennes, ferroviaires et hôtels ainsi que les loueurs). Dans nos négociations, nous prendrons en compte les besoins globaux de l'UGAP ainsi que les besoins spécifiques de chaque bénéficiaire.</p> <p><u>Notre approche étant la suivante :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analyse des accords et contrats actuels en place et comparaisons avec des contrats nationaux et/ou globaux d'autres firmes (approche comparative « benchmarking ») 2. Analyse de l'existant 3. Accord sur la stratégie commune UGAP / Agence de voyages 4. Négociation et simulations 5. Choix des fournisseurs privilégiés et plan de communication <p><u>Une mise en place de revue régulière des contrats grâce à :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Une sélection de rapports statistiques exploitables et adaptés au type d'activité (billetterie, locations de voitures, hôtels etc.) • Un contrôle de performance des contrats négociés de l'UGAP par rapport aux contrats négociés d'autres clients • Suivi des négociations en tenant compte d'opportunités résultant de nouvelles offres sur le marché ou de modifications du trafic de l'UGAP <p>Francine Surcin négociera avec l'appui de Laurent Brillant les meilleures conditions d'échange, de modification, d'annulation et de remboursement de prestations, en tenant compte des besoins de l'UGAP, notamment en ce qui concerne les No shows. Pour la partie hôtelière, nous construirons un programme hôtel avec la négociation des meilleurs tarifs auprès des hôteliers sur les villes récurrentes. Tout au long du marché, Globeo Travel proposera des axes d'améliorations pour les villes récurrentes. Sur l'ensemble des accords négociés, nous travaillerons uniquement sur le tarif consenti sans rétrocessions en fin d'année afin d'obtenir encore de meilleurs tarifs sachant que l'UGAP ne peut pas rétrocéder de RFA à chaque bénéficiaire.</p>
	Process, gestion et suivi des économies auprès du bénéficiaire	<p>Globeo Travel permet aux bénéficiaires de l'offre UGAP d'optimiser la gestion de leur budget voyages à travers un suivi des économies. Ce suivi est assuré par votre Account Manager, et repose sur des indicateurs de performance qui pourront être personnalisés en fonction de chaque bénéficiaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Délai d'anticipation, • Taux d'utilisation des tarifs à contraintes,

		<ul style="list-style-type: none"> • Optimisation de l'utilisation des fournisseurs préférés, • Taux d'utilisation des compagnies low cost pour les destinations éligibles, • Négociation de contrats fournisseurs, • Mise en place d'un programme Hôtels, • Optimisation du taux online, • etc. <p><i>(liste non exhaustive communiquée à titre indicatif uniquement)</i></p> <p>Votre Account Manager conseille l'UGAP et l'ensemble de ses bénéficiaires dans tous les domaines permettant de rationaliser les coûts et d'optimiser la politique voyages (rationalisation des procédures administratives, dématérialisation des processus, amélioration de la politique voyage, optimisation de l'outil de réservation en ligne). Il se charge d'établir avec chaque bénéficiaire de l'offre UGAP, le calendrier des réunions de suivi d'activité qui seront planifiées conjointement. Ces réunions porteront sur l'analyse de l'activité (respect de la politique voyage, anomalies de fonctionnement, niveau d'avancement du Plan de Progrès, etc.) et présenteront le cumul d'activité depuis le début de l'année. Les points à traiter lors des réunions de suivi sont fonction de l'actualité de l'activité. Néanmoins, elles permettront de dégager des pistes d'améliorations (processus, coût,...) et de performance afin de réajuster les conditions d'exécution des prestations online et offline.</p> <p>Votre Account Manager assurera notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La présentation de l'offre aux futurs bénéficiaires et l'orientation de ces derniers vers le niveau le plus adapté à leurs besoins, • Le suivi des étapes d'implémentation, • La coordination des intervenants nécessaires au bon fonctionnement de la prestation, • Un suivi régulier de l'activité, formalisé par des revues de compte : <ul style="list-style-type: none"> ○ Semestrielles avec les bénéficiaires utilisant l'offre Niveau 3 ○ Annuelles avec les bénéficiaires utilisant les offres Niveau 1 ou 2 <p>Ces revues d'activité trimestrielles seront organisées avec l'UGAP et aborderont les principaux sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'analyse de l'évolution du volume d'affaires par bénéficiaire • Le suivi de la qualité des prestations • Le suivi des anomalies • Les actions correctives ou suggestions à déployer pour optimiser la prestation • La revue des factures et relevé d'opération en litiges <p>Le reporting pour les bénéficiaires : Annexes Globeo Travel\Annexe 5 Exemple de revue de compte.pdf</p> <p>Votre Account Manager s'assure que les rapports sont formatés selon la structure hiérarchique souhaitée par chacun des bénéficiaires. Il mettra à disposition des représentants de chaque bénéficiaire de l'offre UGAP des reportings précis via l'outil de reporting Online mais également via Travel Décision qui regroupe l'ensemble des déplacements On et Offline pour identifier les dérives et analyser les mesures correctives afin d'améliorer le respect de l'application de la politique voyage. Il met à jour les consolidations, et veille à la fiabilité des rapports ainsi qu'à leur mise à disposition dans des délais normaux.</p>
--	--	---

En amont des revues de comptes les éléments de données chiffrés et statistiques sont communiqués aux bénéficiaires afin de mettre en avant lors des réunions trimestrielles le rôle de conseil de l'agence, en apportant les moyens pour atteindre les objectifs du bénéficiaire, le conseil sur la rationalisation des coûts, l'optimisation de la politique voyage ou encore l'optimisation de l'utilisation de l'outil.

L'Account Manager analyse mensuellement les rapports pour identifier les points d'attention : tendances, respect de la politique voyages, respect de la stratégie fournisseur, performances d'économies, etc. Au vu de ces analyses, il proposera des pistes d'amélioration, des mesures correctives éventuelles et de nouveaux axes de négociations.

Globéo Travel s'engage à fournir à chaque bénéficiaire de l'offre UGAP un état statistique de son volume d'affaires avec :

- Un état statistique des dépenses TTC et du nombre de transactions par nature de prestation (frais de transaction inclus) et par mode de réservation (online ou offline) avec identification de l'évolution en période N/N-1,
- Un état du facturé et des avoirs par nature de prestation,
- Un état en volume et valeur des transactions aériennes par destinations, fournisseur et classe,
- Un état en volume et valeur des transactions ferroviaires par destinations, fournisseur et classe,
- Un état en volume et valeur des dépenses hôtel par destinations, fournisseur et classe.
- Mise à disposition de la date de réservation répertoriée dans un des champs analytiques.

Reporting pour l'UGAP :

Globéo Travel s'engage à fournir à l'UGAP un état statistique consolidé reprenant les données statistiques de l'ensemble des bénéficiaires. Votre Directeur de compte définira les états statistiques personnalisés souhaités par la Direction des Achats UGAP pour permettre le suivi du marché dans sa globalité.

Globéo Travel fournit à l'UGAP et à ses bénéficiaires toutes les statistiques relatives aux prestations réalisées comportant les données nécessaires au pilotage du marché, ainsi qu'au contrôle du respect de la politique voyages et à l'optimisation des coûts.

Pilotage :**Equipe dédiée au pilotage**

Joëlle Charpentier
Directrice de compte UGAP
25 ans d'expérience.

Gaëlle Labroche
Directrice des Opérations
16 ans d'expérience.

**Pilotage de
l'implémentation
UGAP**

L'implémentation et la conduite du changement chez les bénéficiaires.



Le pilotage et la coordination des intervenants



Le suivi opérationnel par des points hebdomadaires /bi mensuels



Communication et analyse des données statistiques

**Pilotage du
compte UGAP**

Des réunions trimestrielles sont prévues en vue de réaliser un bilan complet des prestations via des synthèses « marchés ». Le premier semestre les réunions seront mensuelles.



Lors de ses réunions sera aussi abordée la qualité des prestations (litiges, anomalies, facturation...).

Notre outil de reporting : Travel Decisions

Travel Decisions est l'outil de reporting et d'analyse de vos dépenses de voyages.

Toutes les données étant centralisées au sein de Globéo Travel, nous vous permettons une analyse simple et complète de toutes vos dépenses liées au voyage ainsi que le suivi des économies réalisées ou refusées.

L'outil de reporting vous donne accès à 45 rapports standards prêts à l'emploi sur toutes les prestations facturées en 1 clic ! Vous avez également accès à 15 rapports globaux pour faire de la consolidation de données avec vos différentes filiales.

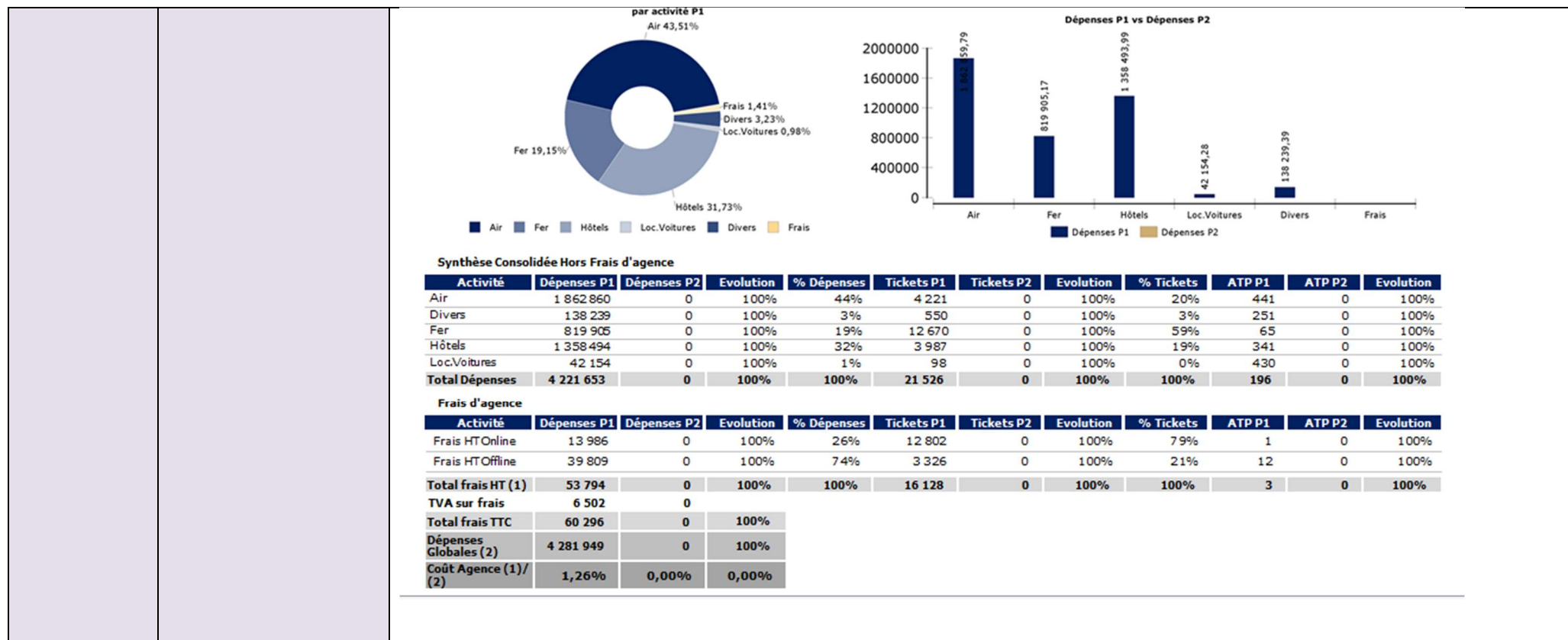
Les rapports statistiques sont consultables 24h/24 par les bénéficiaires et les personnes de l'UGAP dont le profil a été autorisé.

Les personnes ayant un accès à cet outil pourront exécuter les rapports à volonté et les télécharger aux formats Word, Excel, PowerPoint, JPEG, CSV ou PDF.

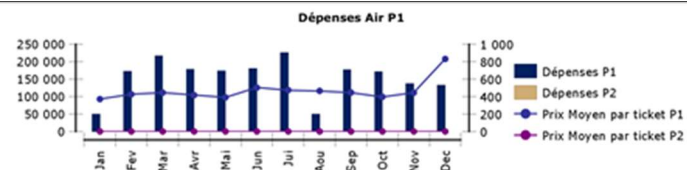
Ces informations vous permettront d'obtenir :

- Un meilleur suivi de l'activité par entité, voyageurs
- Une analyse des dépenses par compagnies, destinations
- Une consolidation des données sur plusieurs entités, pays.

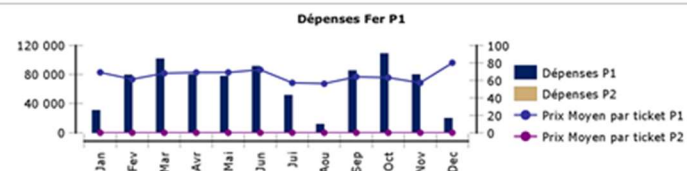
		<p>Principales fonctionnalités</p> <ul style="list-style-type: none">• Lancer un nouveau rapport statistique prêt à l'emploi, l'exporter sur Excel ou en PDF ou enfin le transmettre par email• Planifier la génération automatique de certains rapports qui seront envoyés directement au client final (uniquement disponible pour l'agence et non le client final)• Faire des analyses dynamiques• Exporter des données sur Excel• Consulter vos relevés ainsi que vos factures (uniquement disponible pour les bénéficiaires). <p>Exécuter un rapport</p> <p>Divisés en plusieurs catégories, les menus vous guideront vers différentes synthèses (globale, par prestation, par entité etc.), analyses (par canal, par classe etc.), volumes (par fournisseur, par destination etc.), Tops (Top compagnies aériennes, Top destinations, Top Voyageurs etc.) et enfin économies (cahier d'économie par voyageur, synthèse d'économie par prestation, refus d'économie).</p> <p>Une fois le rapport sélectionné, les différents paramètres possibles pour le rapport s'affichent. Le nombre de paramètres varie suivant le type de rapport et vos droits d'accès.</p> <p>Une fois l'exécution du rapport lancée, le résultat vous est présenté, et vous pouvez exporter celui-ci aux formats Word, Excel, PowerPoint, JPEG, CSV ou PDF.</p>
--	--	--



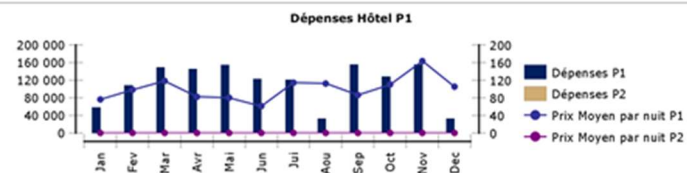
Air	P1	P2	Evolution
Dépenses	1 862 860	0	100%
Tickets	4 144	0	100%
Prix Moyen par ticket	450	0	100%
Nb Jours anticip.	46	0	100%
Adoption Online	82 %	0,00%	100%
Transac brutes totales	4 586	0	100%
Taux d'annulation	4,60%	0,00%	100%



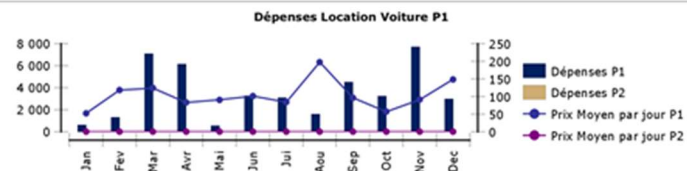
Fer	P1	P2	Evolution
Dépenses	819 905	0	100%
Tickets	12 670	0	100%
Prix Moyen par ticket	65	0	100%
Nb Jours anticip.	36	0	100%
Adoption Online	82%	0,00%	100%
Transac brutes totales	14 512	0	100%
Taux d'annulation	5,97%	0,00%	100%

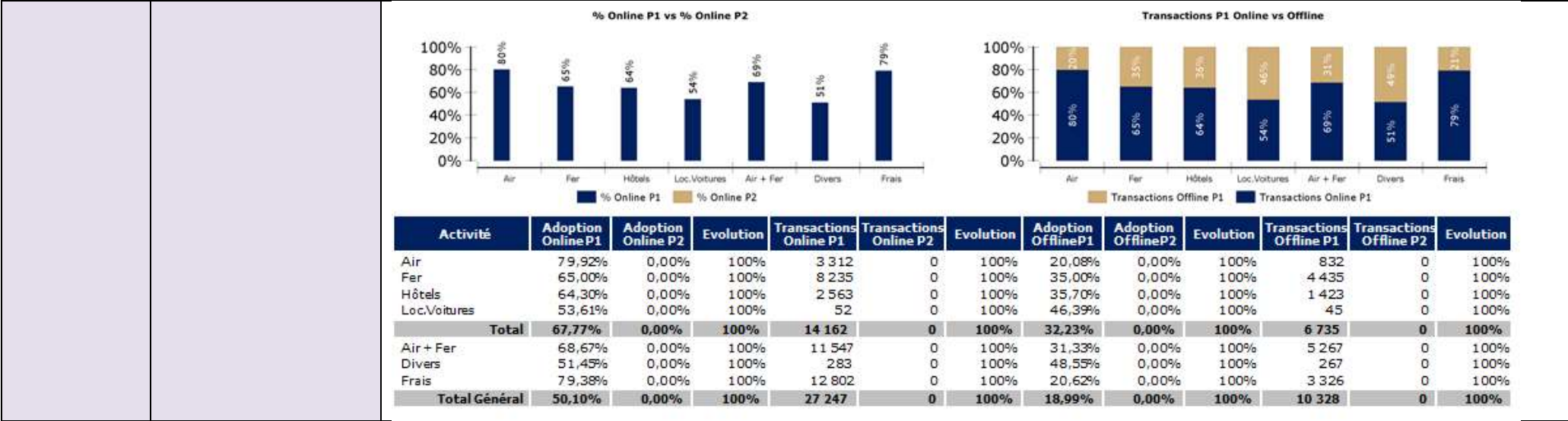


Hôtel	P1	P2	Evolution
Dépenses	1 358 329	0	100%
Nb Nuits	14 404	0	100%
Prix Moyen par nuit	94	0	100%
Réservation d'hôtel	3 986	0	100%
Adoption Online	64,30%	0,00%	100%
Transac brutes totales	4 870	0	100%
Taux d'annulation	8,32%	0,00%	100%



Location voiture	P1	P2	Evolution
Dépenses	41 953	0	100%
Nb Jours location	446	0	100%
Prix Moyen par jour	94	0	100%
Nb Jours anticip.	48	0	100%
Adoption Online	53,61%	0,00%	100%
Transac brutes totales	217	0	100%
Taux d'annulation	21,66%	0,00%	100%





	TRIMESTRE COURANT				
	DOMESTIQUE	CONTINENTAL	INTERNATIONAL	TOTAL	% EVOLUTION
RAIL					
Billets émis	2 791	237	0	3 028	100%
Billets échangés	0	0	0	0	0%
Billets émis, net d'échanges	2 791	237	0	3 028	100%
Billets remboursés	-375	-32	0	-407	-100,00%
Billets utilisés	2 416	205	0	2 621	100%
Billets échangés et remboursés / billets utilisés	-13%	-14%	0%	16%	16%
Montant des billets émis	178 828	36 883	0	215 712	0%
Montant des billets échangés	0	0	0	0	0%
Montant des billets remboursés	-35 594	-6 522	0	-42 116	-100%
Montant total	143 234	30 362	0	173 596	100%
Prix moyen du billet	59	148	0	66	
E-tickets utilisés	2 235	196	0	2 431	100%
% e-tickets utilisés/billets utilisés	80%	83%	0%	80%	-80%
%Billets utilisés réservés offline	90%	79%	0%	0%	0%
Prix Moyen des billets utilisés et réservés offline	62	163	0	69	100%
%Billets utilisés réservés online sans assistance	10%	21%	0%	0%	0%
Prix moyen des billets utilisés réservés online sans assistance	80	127	0	87	100%
HOTELLERIE					
Nbr Opérations Hôtel	413	162	182	757	100%
Nombre de nuits	871	208	511	1 590	100%
Montant total	82 554	48 651	109 230	240 435	100%
Prix moyen par nuit	95	234	214	151	100%
LOCATION DE VEHICULES					
Nbr Opérations Location Voiture	3	0	1	4	100%
Nombre de jours	8	0	19	27	100%
Montant total	647	0	240	887	100%
Tarif journalier moyen	81	0	13	33	100%
AUTRES DEPENSES					
Autres transactions diverses	24	72	48	144	100%
Montant total	28 352	1 042	34 891	64 285	100%
FRAIS DE TRANSACTION AGENCE					
Nombre de transactions	3 862	792	530	5 184	100%
Montant total	20 904	7 503	8 794	37 202	100%
TOTAL DEPENSES	440 982	216 387	665 893	1 323 262	100%

Analyses dynamiques

Notre outil vous permet d'analyser vos données comme vous le souhaitez. Nous vous offrons la possibilité de croiser vos données suivant différents axes, de déplacer les colonnes, d'ajouter ou d'enlever des colonnes (Clients, Voyageurs, Destinations, Activités, Fournisseurs, Compagnies etc.), d'ajouter des Mesures (Volume TTC, Volume Frais, Tva sur Frais etc.). Le résultat obtenu est alors exploitable, et peut être exporté sous Excel ou en PDF pour être retravaillé, imprimé ou envoyé par email.

Votre Directeur de compte UGAP et son équipe s'assurent que l'ensemble des moyens soit bien mis à disposition des bénéficiaires de l'UGAP pour atteindre les objectifs fixés.

Globéo Travel a mis en place pour les clients qui le souhaitent, une solution personnalisée permettant de fournir mensuellement

des statistiques ainsi qu'un reporting complet. Cette analyse reprend en toute transparence l'ensemble des incidents (fournisseurs, Globéo Travel, ou client) vous offrant ainsi une visibilité globale et des solutions adaptées à chaque litige. L'objectif de cet outil est d'établir des axes correctifs afin de vous apporter entière satisfaction.













Au-delà de l'outil en ligne, des statistiques peuvent être sommées directement à Globéo Travel à tout moment.

	Nombre de nuits	Depenses en euros
Domestique		
<i>Marché n° 1300107247</i>	171	12 133
<i>Marché n° 1700069252</i>	1 207	70 421
Continental		
<i>Marché n° 1300107247</i>	51	10 086
<i>Marché n° 1700069252</i>	312	38 565
International		
<i>Marché n° 1300107247</i>	115	18 371
<i>Marché n° 1700069252</i>	583	90 858
Total	1 590	240 435

		Nombre de billets	Depenses en euros
Billets AIR émis			
Marché n° 1300107247		166	313 708
Marché n° 1700069252		691	852 517
Billets échangés			
Marché n° 1300107247		7	1 225
Marché n° 1700069252		25	2 145
Billets remboursés			
Marché n° 1300107247		-53	-132 517
Marché n° 1700069252		-147	-230 221
Total Billets utilisés		689	806 857
Export de données			
Un requêteur vous permettra de définir des exports très complets avec toutes les données disponibles dans l'outil. Vous pourrez filtrer certaines données comme par exemple la période, le N° de relevé lié aux factures etc. Vous pourrez enfin sauvegarder les requêtes définies et les réutiliser par la suite.			
L'exécution génère un fichier Excel avec le résultat de votre requête. Vous avez également la possibilité d'automatiser l'envoi de certains rapports à une fréquence définie.			
Consultation des relevés et des factures			
Un menu vous permettra de consulter vos relevés de factures ainsi que les factures elles-mêmes.			

Vous aurez la possibilité de consulter tout l'historique des relevés générés, vous pourrez les réimprimer (1^{er} bouton), et pour certains clients, exporter le relevé CSV lié (2^{ème} bouton).

En cliquant sur le 3^{ème} bouton, vous pourrez accéder au détail des factures liées à un relevé et réimprimer celle qui vous

Référence	Création	Echéance	Montant	Solde		
R-001 0000661	21/03/2011	10/04/2011			  	
R-001 0000099	22/02/2011	15/03/2011			  	
F-001 0257917	06/04/2011	20/05/2011	111,46 €	111,46 €	LEMAL ASTRID	D-001 0005937 
F-001 0257872	05/04/2011	20/05/2011	148,09 €	148,09 €	JOUY VANESSA	D-001 0014412 
F-001 0257869	05/04/2011	20/05/2011	474,38 €	474,38 €	CHAUSSEON olivier	D-001 0014408 
F-001 0257868	05/04/2011	20/05/2011	70,48 €	70,48 €	STAAL magali	D-001 0014407 
F-001 0257867	05/04/2011	20/05/2011	7,18 €	7,18 €	HOUOT THIERRY	D-001 0014333 
F-001 0257863	05/04/2011	20/05/2011	558,29 €	558,29 €	COCHETEUX JEAN MARIE	D-001 0014401 
F-001 0257862	05/04/2011	20/05/2011	314,18 €	314,18 €	BAYLE JEAN LUC	D-001 0014399 
F-001 0257850	05/04/2011	20/05/2011	476,84 €	476,84 €	ALBOUY JEROME	D-001 0014384 
F-001 0257843	05/04/2011	20/05/2011	505,40 €	505,40 €	GASS DOMINIQUE	D-001 0014373 
F-001 0257840	05/04/2011	20/05/2011	44,59 €	44,59 €	MALLOL AURELIE MISS	D-001 0014372 

intéresse.

Le directeur du pôle Account Management de l'UGAP et son équipe s'assurent que l'ensemble des moyens soit bien mis à disposition des clients de l'UGAP pour atteindre les objectifs fixés.

Globéo Travel a mis en place pour les clients qui le souhaitent une solution personnalisée permettant de fournir mensuellement des statistiques ainsi qu'un reporting complet. Cette analyse reprend en toute transparence l'ensemble des incidents (fournisseurs, Globéo Travel ou client) vous offrant ainsi une visibilité globale et des solutions adaptées à chaque litige. L'objectif de cet outil est d'établir des axes correctifs afin de vous apporter entière satisfaction.

Quand cela est nécessaire, des axes correctifs sont mis en place immédiatement afin de vous apporter entière satisfaction.

Les statistiques attendues et mises en place

Globéo Travel transmettra, par voie électronique, aux clients UGAP des statistiques fiables et structurées permettant un meilleur suivi des dépenses.

Globéo Travel s'engage à fournir trimestriellement à l'UGAP ainsi qu'à chaque interlocuteur dédié des tableaux statistiques conformes aux modèles ainsi qu'un récapitulatif annuel.

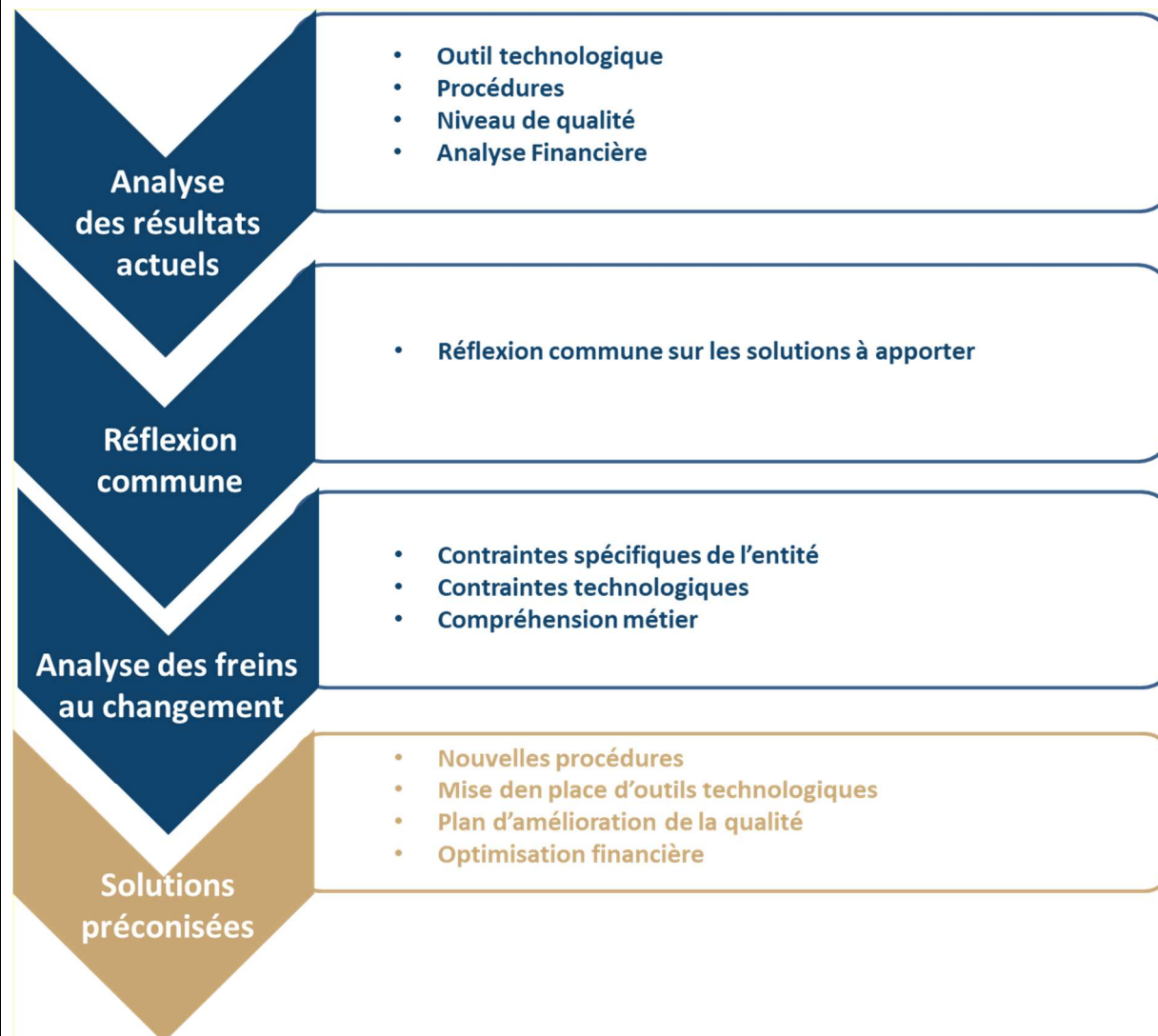
Globéo Travel s'engage également à fournir annuellement à l'UGAP ainsi qu'à chaque interlocuteur dédié des tableaux

		<p>statistiques sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La quantité de CO2 moyenne par agent, rejetée dans les déplacements • Le kilométrage parcouru au cours de l'année (total et par service) • Le prix payé par l'Administration par kilomètre parcouru selon les moyens de transport utilisés (air domestique, air continental, rail domestique, rail international) • Le volume des émissions de CO2 de l'année lié aux déplacements • La part annuelle et par entité d'utilisation de véhicules propres « hybrides et électriques » • Une analyse des évolutions annuelles de la proportion de véhicules propres utilisés dans le cadre du présent marché sera réalisée par le pouvoir adjudicateur. Des actions de progrès seront proposées en cas de baisse constatée dans le recours aux véhicules propres par le service bénéficiaire • Le taux annuel de structures hôtelières engagées dans des démarches environnementales auxquelles les agents de l'UGAP ont eu recours. Une discussion devra être apportée pour les structures hôtelières bénéficiant d'un éco label. <p>Globéo Travel s'engage à fournir mensuellement les mesures des indicateurs de suivi de performance de l'UGAP. Des statistiques complémentaires à la demande de l'UGAP pourront être fournies selon un format et une fréquence qu'elle décidera.</p> <p><i>Gestion des Cartes d'abonnement Aérien / Ferroviaire</i></p> <p>L'Account Manager identifiera les axes qui reviennent régulièrement et sera force de proposition en matière d'émission de cartes d'abonnements. Des cartes de réductions seront proposées pour tous les voyageurs récurrents.</p> <p>Les conseillers voyages proposeront également des cartes d'abonnement aux voyageurs récurrents pour l'aérien ainsi que le ferroviaire. Les voyageurs seront alertés par leurs conseillers voyages et sur l'outil de réservation en ligne de l'arrivée à échéance de leurs cartes d'abonnements afin qu'ils puissent reconduire ou non leur abonnement.</p> <p>Globéo Travel s'engage à identifier les grands voyageurs à un rythme semestriel pour les bénéficiaires afin de leur proposer les abonnements les mieux adaptés à leur profil de consommation.</p> <p>Nos objectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un taux d'adoption fort : 85% • Un projet réussi afin de construire un pôle UGAP ainsi qu'une vitrine pour l'avenir • Mise en œuvre de notre expertise des marchés publics • Un déploiement efficace en fonction des spécificités de chaque bénéficiaire (niveau 1, 2, 3, 3+) • Un objectif de taux d'adoption rapidement atteint • Une expertise technologique • Un accompagnement structuré • Une optimisation des coûts transport • Un service facturation tripartite efficient • Une maîtrise de la gestion support par nos soins (niveau 1, 2)
--	--	---

Plan d'actions et de progrès sur la durée de l'accord-cadre

- **Présentation de l'engagement de progrès :**

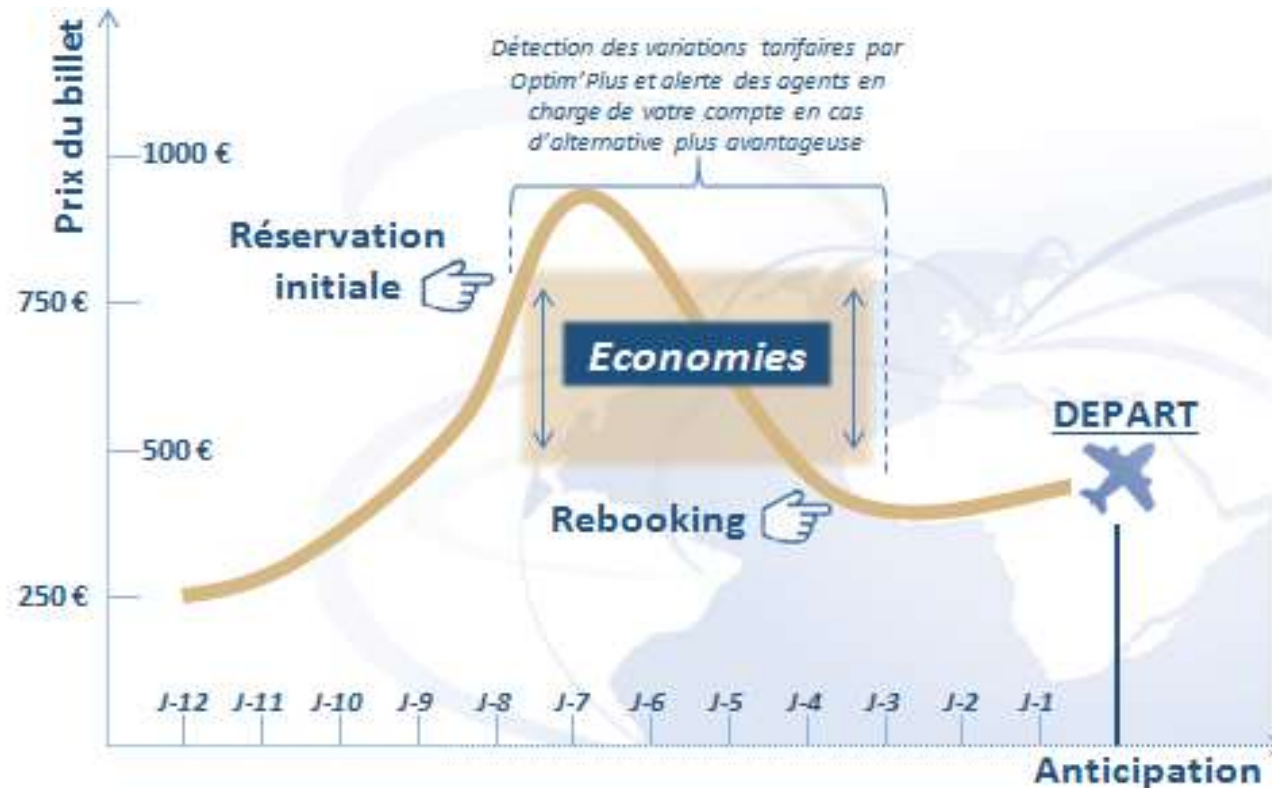
Le Directeur de compte élabore annuellement avec l'UGAP un Plan de Progrès. Ce Plan de Progrès reprendra les principaux objectifs à atteindre pendant la durée contractuelle en indiquant la période concernée et les plans à mener. Il a en charge du suivi de la mise en œuvre du Plan et du contrôle de sa réalisation.



		<p>Moyens mis en œuvre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une équipe massive sur l'implémentation • Mise à disposition de profils seniors afin d'assurer une qualité de service irréprochable • Se fixer des objectives qualités au-delà de vos attentes • Des outils technologiques adaptés à vos besoins • Une démarche qualité garante de la réussite du projet • Une approche de conduite du changement afin d'accompagner au mieux vos équipes • Mise en œuvre de plans de progrès et d'indicateurs clés de performance
	Process et méthodologie d'optimisation tarifaire – 100% du montant de l'optimisation devant être reversé au client	<p>L'optimisation continue du coût de vos billets : 100% de l'optimisation sera reversé au bénéficiaire.</p> <p>Optim Plus est un outil propre à Globéo Travel qui veille sur tous les dossiers réservés Online et Offline, et propose à nos conseillers voyages, sous forme de pop-up, un tarif économiquement plus intéressant que celui réservé initialement. A chaque constatation de tarif plus avantageux, vous serez contacté par Globéo Travel.</p>

Exemple : Entre le moment où vous réservez un dossier et le jour du départ, les prix varient à la hausse comme à la baisse. L'outil Optim Plus transmet en interne un message alertant d'un tarif plus économique sur le vol initialement réservé. Nos agents prennent le relais pour vous en informer et vous proposer ce nouveau tarif plus avantageux.

Pour les tarifs à contrainte après émission, Globéo Travel détermine si le gain est plus élevé que les pénalités, si c'est le cas, vous serez informé.



Globéo Travel s'engage à :

- Proposer le prix le plus bas applicable au moment de l'émission (y compris avec escale et compagnies à bas coûts), dans le respect et l'application de votre politique voyages
- Remettre systématiquement 3 devis comparatifs en tenant compte de la spécificité de la demande de voyages et de « vos accords UGAP ».
- Rechercher la solution la plus compétitive et la plus fiable
- Etudier vos besoins en abonnements (air, fer, hôtel, loueur), sur la base d'indicateurs de déplacements, ou par anticipation selon des données antérieures.

- Restituer des tableaux reprenant les offres, le potentiel d'économies et la raison éventuelle du refus (pilotage par votre Account Manager)

Ci-dessous un exemple d'optimisation tarifaire envoyée par Globéo Travel :

Votre agence Globéo Travel vous permet d'optimiser vos frais de déplacements en vous proposant les meilleurs tarifs même après la réservation de votre voyage.

Nous vous proposons aujourd'hui de vous faire bénéficier d'une meilleure opportunité sur votre vol du 05 janvier destination de Siem Reap en économisant **27%** du prix de votre billet.

NOM PASSAGER	ENTITE DE FACTURATION
AURELIA	SCN LRMH CDT
ANNICK	

PRIX ACTUEL	NOUVELLE PROPOSITION	ECONOMIE
1 781 €	1299 €	- 482 €
- 27%		

Les conditions du nouveau billet sont les suivantes :

TRAJET IDENTIQUE	NON/ESCALE HO CHI MINH ALLER
DIFFÉRENCE HORAIRE	OUI:Aller 2H45 avant - Retour même horaire
TEMPS DE TRANSPORT IDENTIQUE	NON:Aller 3h de + / Retour pas de différence
COMPAGNIE IDENTIQUE	NON

Facturation

Opérateur de carte logée

American Express Carte

Process du facturation bénéficiaire UGAP : modalité, rythme,

Le Responsable back office sera le contact privilégié pendant les phases de préparation et définition de process internes en interaction avec les responsables du pôle opérationnel ainsi que le directeur du compte UGAP, et le chef de projet.

5.1 Modalités de contrôle des données de facturation

	<p>moyen de contrôle etc..</p>	<p>La facturation est un enjeu tripartite entre le Bénéficiaire, Globeo Travel et le titulaire carte logée. Globéo Travel affiche une efficacité prouvée avec un faible taux de non-conformité, soit moins de 1% sur les marchés publics (DAE, Universités, ...) grâce à la mise en place d'un service dédié à la facturation public et d'un partenariat très actif avec les acteurs de compte carte logée (Airplus, BNP Paribas, American Express).</p> <p>❖ Avec les bénéficiaires : 3 points de contrôle</p> <div> <div>Contrôle réservation</div> <ul style="list-style-type: none"> • Contrôle qualité AMADEUS • Contrôle qualité Globéo facturation manuelle sur le OFFLINE </div> <div> <div>Ctrl Emission</div> <ul style="list-style-type: none"> • Contrôle qualité interne de la conformité des champs comptables </div> <div> <div>Post émission billet</div> <ul style="list-style-type: none"> • J+8 : Edition fichier Excel avec données facturation envoyé au titulaire carte logée =>validation ou correction </div> <div> <div>1 EQUIPE DEDIEE</div> <div>➡</div> <div>100% DE RECONCILIATION</div> <div>➡</div> <div>MEILLEUR TAUX DE RECONCILIATION AVEC AMEX</div> </div> <p>➤ A la réservation</p> <p>Toutes les demandes sont réservées sur le logiciel AMADEUS pour lequel un outil de contrôle qualité est incorporé. Cet outil vérifie la conformité des éléments du dossier voyage avec les données intégrées dans les profils voyageurs et celles</p>
--	--------------------------------	--

		<p>définies dans la politique voyage. (Les points de contrôle facturation sont les suivants : intitulé des champs de facturation et nombre de critères analytiques prédéfinis, nombre de caractère obligatoire (alphanumérique, chiffres, etc.)</p> <p>➤ A l'émission</p> <p>Aucune prestation ne sera émise sans conformité des champs analytiques tels que prédéfinis en amont. Chaque type de prestation (billetterie, hébergement, prestations annexes) fait l'objet d'une ligne de facturation distincte. La facturation de la billetterie est simultanée à l'émission des billets et en fonction des éléments portés sur les bons de commande. Sauf mention contraire, les factures sont impérativement adressées au représentant de l'entité organisatrice des déplacements, par voie dématérialisée (mise à disposition sur le site web).</p> <p>Sauf dispositions particulières mentionnées, les factures comprendront les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le nom de l'établissement, et du service /composante émetteur du bon de commande • le numéro d'ordre de la facture, la date et les différentes données budgéo-comptable • identification + Siret + code APE • le nom et adresse du créancier • la référence du marché • les N° des bons de commande ou ordre de service • l'identification de l'ordonnateur • Date d'émission de la facture et son numéro • le nom du bénéficiaire de la prestation • la désignation de la prestation de transport ou d'hébergement • le prix de la prestation • le taux ou le montant de la TVA • le montant TTC et et HT <p>➤ Post émission billet avant édition ROP</p> <ul style="list-style-type: none"> • J+8 Edition au bout de 8 jours après GO LIVE d'un fichier sous format Excel reprenant les données de facturation envoyées au titulaire carte logée • Révision des remontées et des champs => validation ou correction • Process sera mis en place pendant les 3 premiers mois de démarrage
--	--	---

Exemple fichier Excel**En**

Nom du Voyageur	Origine/Destination	Destination Trajet	Prix Vente Unitaire	Quantite	Prix Vente	Date d'Emission	Date Départ	Date Retour	Canal Reservation	Courrier	Zone	ZoneStatQuestion1	ZoneStatReponse1	ZoneStatQuestion2	ZoneStatReponse2	ZoneStatQuestion3	ZoneStatReponse3
CAMGUILHE M Benoit	PRAGUE (CZ) / PRAGUE (CZ)	location MAMA SHELTER	170,00	1	170,00	01/11/2019	09/12/2019	11/12/2019	OFF LINE	TAXABILITE - CEE + FR	EUROPE	OM (OM)	B2X9M	DEMANDEUR (BOOKER NAME)	LUIS	MARCHE (MARCHE)	18_DAE_270
SCHERER Eric	PARIS (FR) / PARIS (FR)	location HOTEL VICTORIA	213,80	1	213,80	01/11/2019	13/11/2019	15/11/2019	OFF LINE	TAXABILITE - CEE + FR	FRANCE	OM (OM)	B2X52	DEMANDEUR (BOOKER NAME)	LUIS	MARCHE (MARCHE)	18_DAE_270
GAUDIN Erwan	PARIS (FR) / TOULOUSE (FR)	PARIS / TOULOUSE AR	474,06	1	474,06	31/10/2019	07/11/2019	08/11/2019	OFF LINE	AIR - NATIONAL	FRANCE	OM (OM)	B2X54	DEMANDEUR (BOOKER NAME)	CORINNE	MARCHE (MARCHE)	18_DAE_270

cas de contestation des factures, un mode opératoire sera proposé au bénéficiaire

Les numéros de factures considérés par le bénéficiaire comme « en litige » devront être adressées à Globéo Travel à l'adresse suivante facturationclient@Globéotravel.fr pour vérification Si la facture nécessite un avoir, Globéo Travel procède à l'émission de l'avoir qui apparaîtra dans le ROP suivant.

L'envoi des rejets s'effectue sous forme de tableau à l'adresse ci-jointe facturationclient@globeotravel.fr en mentionnant :

- Le motif du rejet (selon les raisons mentionnées dans le tableau en page suivante)
- L'adresse mail de la personne qui effectue le rejet

❖ Avec les bénéficiaires

Un « PRE ROP » est envoyé aux bénéficiaires par le titulaire de la carte logée le 01 et 02 de chaque mois, le PRE ROP sera analysé par le bénéficiaire et renvoyé à Globéo Travel pour correction, en découlera l'émission d'un ROP qui sera alors envoyé au bénéficiaire.

Le Pré ROP envoyé aux bénéficiaires a pour but de d'effectuer des contrôles sur les points suivants à minima :

- Conformité des prix des frais (BPU)
- Conformité de la facturation d'une prestation de frais pour chaque prestation
- Conformité du frais par rapport à la nature de la prestation
- Vérification du taux de TVA
-

Le service facturation Globéo Travel, informera le titulaire carte logée des corrections apportés au « PRE ROP » il intégrera les modifications sur le ROP du mois suivant au plus tard le 10 du mois. Si des erreurs sont encore constatées le bénéficiaire envoie directement à l'agence sous forme de fichier, les anomalies à traiter. Un retour sera effectué sous 5 jours par l'agence.

Une revue à M+3 avec titulaire carte logée et le bénéficiaire sera organisée pour traiter les anomalies récurrentes et traiter les antériorités constatées.

❖ Avec le prestataire de la carte logée

Les données de facturation seront communiquées par Globéo Travel au jour le jour auprès du titulaire de la solution de paiement carte logée, ce dernier aura en charge de communiquer tous les mois un fichier global.

La carte logée est une carte d'achat « spécialisée » utilisable par le donneur d'ordre auprès de son agence de voyages. Il ne s'agit pas d'une carte matérielle détenue par un porteur de carte mais d'une carte virtuelle correspondant à un compte technique. Cette solution permet de simplifier la gestion de vos factures liées au voyage, sans vous apporter de contraintes et prévoit des délais de paiement conformes à l'article 98 du code des marchés publics.

➤ **Fonctionnement**

L'emploi de la Carte logée en vue d'exécuter le présent marché repose sur une relation tripartite : le Bénéficiaire, Globéo et l'établissement financier. La Carte logée proposée par American Express, Airplus et BNP Paribas est un moyen de paiement utilisable par le donneur d'ordre auprès de Globéo Travel.

Pour les bénéficiaires de l'UGAP, les procédures de réservation de voyages restent inchangées par rapport à une organisation en « compte agence ». Seul le destinataire du paiement change : sur le principe du portage de créances Globéo est réglée par l'établissement financier du compte carte logée à qui elle transfère la gestion des paiements.

➤ **Transmissions et Format des Relevés d'Opérations (ROP)**

Le fournisseur du compte carte logée fournit des relevés de la Carte logée qui consolident les opérations de dépenses de la période définie avec les bénéficiaires. Les ROP peuvent être transmis sous :

- **Format XML** pour un dépôt sur Chorus Pro.
- **Format électronique (XLSX, CSV, TXT)** pour traitement et / ou intégration comptable.

Le relevé d'opération, de niveau 3, reprend l'intégralité des données de transactions.

Données « En Entête » qui fournissent les informations du titulaire ;

- Nom et coordonnées du titulaire ; Identifiants, Numéro et date du marché ; Date du relevé ; Montant total du relevé TTC

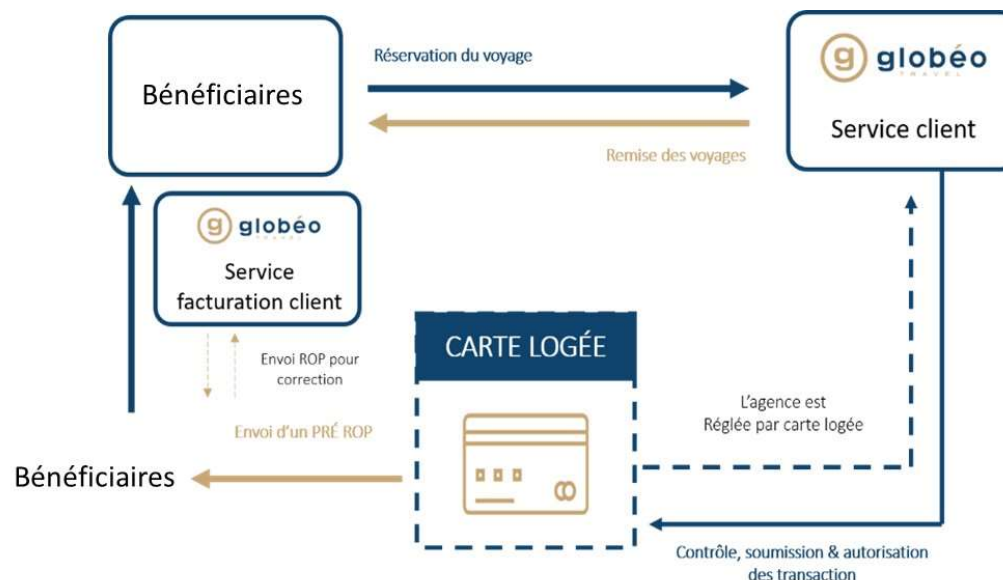
Donnée « Transactions » contenant le détail de factures :

- 6 champs disponibles pour capturer les références analytiques, numéro de facture ou d'avoir, date de la facture ; nom du voyageur ; libellé de la transaction, destination, date de départ, nature de la dépense (billetterie train, billetterie aérien, frais de gestion, etc.), montant HT par ligne de détail ; TVA par ligne de détail ; Montant TTC par ligne de détail ; indicateur Débit/Crédit pour chaque montant ; numéro de la facture auquel se rapporte l'avoir.

Donnée « Résumé » informant du total de transactions du relevé ;

- Montant, Total TTC ; règlement reçus, indicateur Débit/ Crédit pour ces montant.

➤ **Edition et paiement du Relevé d'Opérations :**

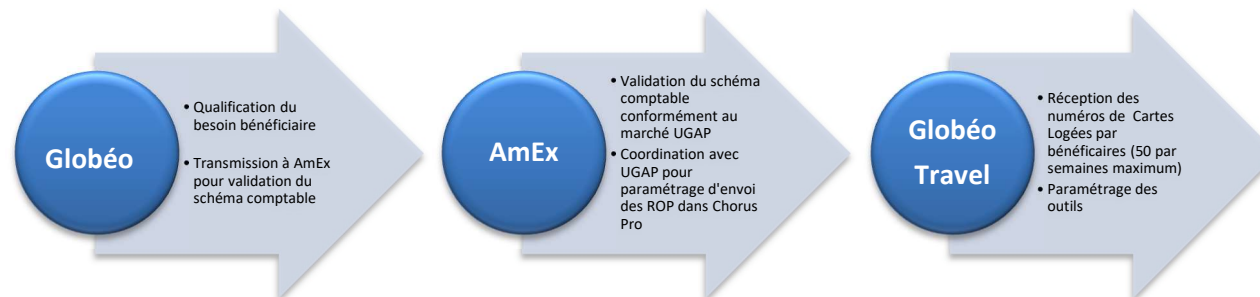


1% de taux de non-conformité résulte chez Globéo Travel d'un accès au portail des éditeurs de compte carte logée qui permettent de contrôler et enrichir les données avant l'édition d'un ROP. Nos systèmes respectifs ont été paramétrés afin de contrôler le niveau de qualité des données attendues par les bénéficiaires (erreur de facturation Air/ Non Air, champs analytiques manquants, rejets dit 999999)

De même ce portail nous permet de monitorer le dépôt quotidien des fichiers de facturation et nous alerter en cas d'erreur. A noter, Globéo Travel et les éditeurs de compte carte logée ont mis à disposition pour leurs clients communs des systèmes de contrôle de relevé d'opérations post émission (traitement des écarts ordre de mission/ facturation) adhoc et sont en capacité de collaborer ensemble sur des projets similaires.

A réception du ROP le bénéficiaire règle par virement l'établissement financier du compte carte logée dans un délai de 30 jours le dépôt sur Chorus pro du relevé d'opération sur la période (choix du jour d'édition), sous réserve de sa conformité.

➤ **Phase d'implémentation**



5.2 Présentation de l'organisation de l'équipe dédiée facturation

L'équipe facturation se compose du Responsable Back Office et de 4 agents de facturation.

Les agents facturation sont joignables sur une adresse mail dédiée et sont référents des bénéficiaires qui leur sont confiées.

Ils travaillent en étroite collaboration avec les équipes AM et Opérationnels et ont accès aux mêmes outils.

Ils apportent les réponses aux bénéficiaires sur leurs interrogations concernant les questions de facturation et corrigent les lignes en écart si nécessaire.

Ils analysent, et mettent en place des actions avec les différents services selon les situations rencontrées et en réfèrent au Directeur du pôle Account Management et de Pole Opérationnel.

	<p>Nombre de carte par bénéficiaire et par client</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niveau 1 - Niveau 2 - Niveau 3 	<p>Pas de limite. Par ailleurs le nombre de cartes demandés par le bénéficiaire UGAP n'affectera pas le délai de traitement concernant la mise à disposition des cartes logées si celui-ci est inférieur ou égal à 25 cartes par bénéficiaire.</p> <p>Le niveau d'offre UGAP n'affecte pas les délais de traitement concernant la mise à disposition des cartes.</p>
ROAD MAP	<p>Evolution, innovation de l'agence sur les 4 années à venir</p>	<p>Comme vous avez pu le constater nous sommes très tournés digital et nous continuons à développer nos propres solutions technologiques. Nous continuons à améliorer notre solution MyOverView et nous sommes en train de finaliser notre solution intelligente Offline assistée sur l'ensemble des prestations et nous sommes en train de développer notre propre outil de réservation en ligne (SBT).</p> <p>Dans un marché voyage où les outils se multiplient et doivent tous s'imbriquer pour former un tout cohérent, de l'ordre de mission</p>

		<p>à la note de frais en passant par l'outil de réservation en ligne et l'intégration comptable, il devient extrêmement difficile de créer une expérience utilisateur fluide et d'éviter les lourdeurs opérationnelles pour le voyageur, l'assistante ou le valideur. C'est pourquoi Globéo Travel a fait le choix de développer des outils innovants pour le traitement des dossiers offline permettant de répondre à 3 objectifs clairs :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Simplifier et réduire le processus de réservation/validation 2. Systématiser les contre-propositions personnalisées 3. Enrichir les propositions faites au voyageur <p>L'objectif étant d'offrir aux bénéficiaires de l'UGAP une expérience client unique au travers des produits :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Smart Offline Assistant • Easy Quality Rating • Le Travel Intelligent Center <p>Enfin, le Comité Innovation mis en place par Globéo Travel auprès de ses clients stratégiques permet de partager nos innovations dans un mode collaboratif.</p> <p>➤ Le Smart Offline Assistant : l'assistant de réservation intelligent</p> <p style="text-align: center;">a) Perfectionner notre compréhension client : Le Profil Voyageur Augmenté</p> <p>Chez Globéo Travel nous pensons qu'il est primordial de connaître le comportement d'achat du voyageur et de son entreprise afin de réaliser des propositions adaptées et personnalisées.</p> <p>Il devenait donc essentiel pour nos équipes opérationnelles de disposer de l'historique des déplacements voyageurs/entreprise, de leurs préférences et habitudes de voyages afin de répondre de manière pertinente et personnalisée aux demandes de réservations tout en restant dans le cadre de la politique voyage.</p> <p>Nous avons donc développé un nouveau format de profil voyageur appelé « profil voyageur augmenté ».</p>
--	--	--

Profil voyageur augmenté



Ce nouveau profil dispose d'informations voyageur et entreprise mises à jour en temps réel en fonction de la demande de réservation. Nos équipes peuvent dès lors effectuer des propositions hyper-personnalisées grâce aux informations sur les

habitudes d'achat de l'entreprise et du voyageur tels que le prix moyen, le taux de modification, les conditions tarifaires habituellement réservées...
Par ailleurs, la politique voyages est également actualisée en temps réel pour ne faire ressortir que les éléments nécessaires à la réservation de la prestation ce qui évite ainsi au chargé de voyages de se trouver noyer par des informations non pertinentes au moment d'effectuer ses propositions.

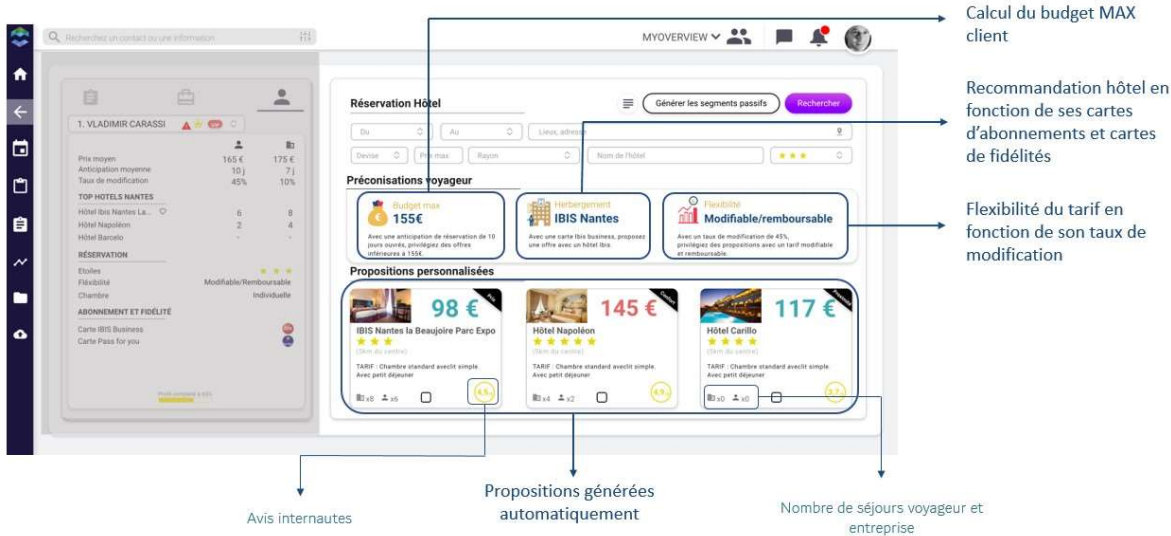
b) Réduire le délai de réservation et simplifier la validation

Afin de réduire le délai de traitement d'une réservation, nos équipes opérationnelles n'ont plus à sortir de leur environnement pour effectuer une réservation suite à la lecture d'un mail. Elles peuvent visualiser immédiatement le mail dans l'environnement MyOverview, le profil augmenté du voyageur, la politique voyage de l'entreprise et effectuer directement leur réservation sur l'outil. L'outil MyOverview analyse sémantiquement l'email afin de pré-remplir le nom du voyageur, l'origine/destination et les dates et

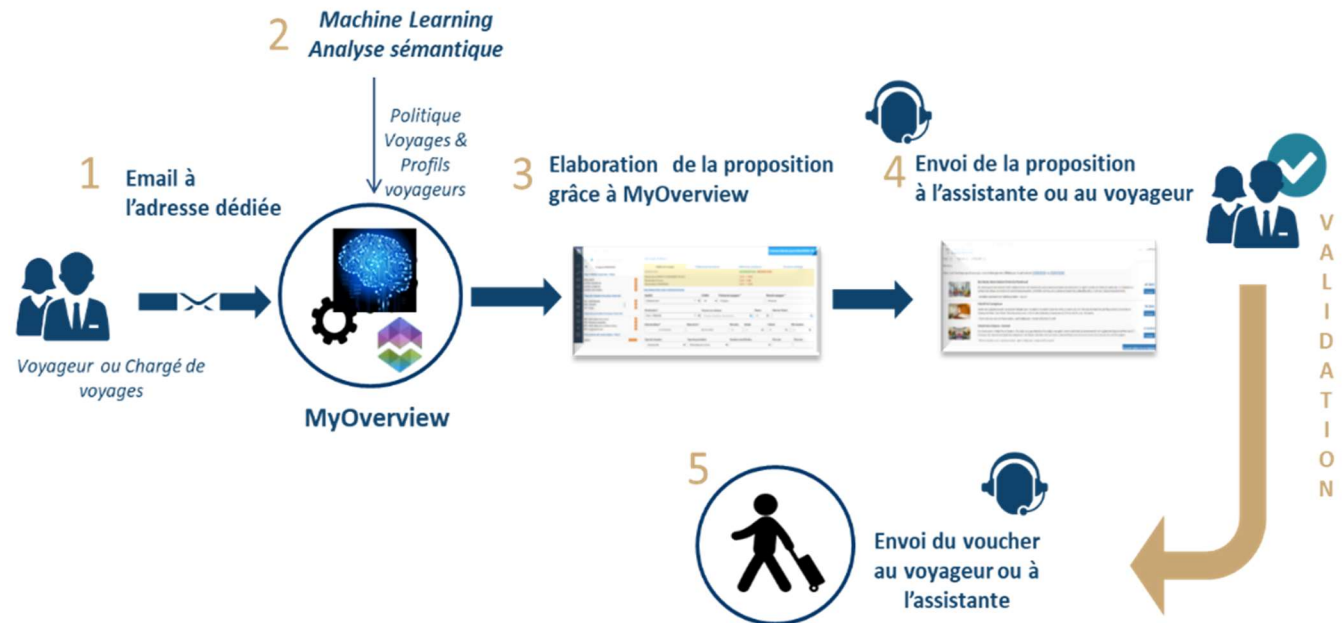
lancer une requête quasi instantanément afin que le conseiller se concentre sur la qualité des propositions.

• Exemple d'assistance à agent sur une réservation hôtel

Analyse de données et préconisations voyageur



À travers le processus décrit ci-dessous, Globéo Travel souhaite apporter aux voyageurs/chargés de voyages une amélioration significative de la réactivité dans le traitement des réservations Offline :



- **La confirmation simplifiée**
Servez-vous de vos données pour choisir

En mettant à disposition vos données ainsi que celle de votre entreprise, Globéo Travel souhaite accompagner le voyageur ou le chargé de voyages dans ses choix

Le voyageur ou chargé de voyages peut visualiser des informations enrichies tels que le nombre de fois où lui ou sa société a

Il peut dès lors soit confirmer son choix, le transmettre au voyageur ou l'envoyer pour validation. Dans le cas où la réservation est effectuée sur Notilus, les boutons de validation sont supprimés.

globeo TRAVEL

Option 1 Option 2 Option 3 Toutes

Confirmation de votre Réservation

IBIS Nantes la Beaujoire Parc Expo

153 €

3,5/5 5 km ★ ★ ★

IBIS Hôtel
 Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque in est nulla. Ut scelerisque orci ac egestas varius.
 Chambre Standard avec 1 Lit Double - Occupation simple - Non remboursable - Petit-Déjeuner
 (proposition non réservée, sous réserve de disponibilité)

Déjà séjourné :
 14 fois
 5 fois

Remarques : Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque in est null. Ut scelerisque orci ac egestas varius. Nam lacinia erat sit amet enim ullamcorper efficitur. Suspendisse sed aliquet lorem. Morbi sodales nulla urna, ac consequat mauris accumsan sit amet. Aenean ut eros mi. Integer nec diam sit amet sem mattis accumsan ullamcorper eget

Confirmer mon choix Envoyer mon choix pour validation Aucune option de correspond

Une fois la réservation confirmée au travers du bouton « confirmer mon choix » ou directement au niveau de l'interface Notilus, celle-ci est automatiquement envoyée par mail à votre équipe opérationnelle. Nous étudions la possibilité de confirmer la réservation dès validation afin de proposer une réactivité identique en online et offline.

En effet, notre objectif est de valider automatiquement les réservations sans qu'un chargé de voyages n'ai besoin d'ouvrir, lire le mail ni valider la réservation dans Amadeus.

Ce processus nous permettra ainsi de simplifier la validation auprès de l'UGAP et d'éviter les modifications de tarifs entre la validation du client et la validation effective. Vidéo de présentation en Annexe 13. [Annexes Globéo Travel\Annexe 13_Video demonstration parcours reservation hotel.mp4](#)

c) Enrichir et personnaliser nos offres :

À l'instar de nos équipes, les assistantes et voyageurs ont besoin connaître certaines informations statistiques relatives à leur comportement d'achat ou celui de l'entreprise et ce afin d'optimiser au mieux leurs réservations ou pour permettre tout simplement de faire évoluer leur comportement pour mieux acheter.

Lors de la phase d'envoi des devis, Globéo Travel a développé des propositions enrichies intégrant le prix moyen d'achat constaté dans la ville pour l'entité/voyageur concerné, le top 3 des hôtels pour lequel le voyageur/entité a séjourné, la note d'évaluation de l'hôtel...

Toutes ces informations permettent d'améliorer le choix et la pertinence de la décision pour le voyageur/assistante.

Nous mettons également en avant l'analyse personnalisée sur laquelle s'est basée nos propositions.

Si le voyageur/assistante souhaite avoir plus de détails, il lui suffit de cliquer sur « plus de détails »

- **Exemple d'une analyse et préconisations mail de devis hôtel :**

Analyse de données et préconisations voyageur

Bonjour,

Vous trouverez ci-après notre proposition d'hébergement pour votre séjour à **Nantes** pour une période de **03/10/2019** au **04/10/2019**

Voyageur : M. MOV TEST

Nous vous remercions de bien vouloir confirmer votre choix selon votre politique voyage avant le : **30/07/2019**

VOTRE ANALYSE PERSONNALISÉE

Statistiques De Déplacements

Mon tarif moyen
NANTES
165 €

Tarif moyen entreprise
GLOBALE
175 €

Top 3 Hôtels
1^{er} IBIS Nantes (la beaujoire parc expo)
2^{ème} HOTEL Napoléon
3^{ème} HOTEL Canillo


Préconisations voyageur

Budget max
155 €

Hébergement
Hôtel IBIS

Flexibilité
Modifiable
remboursable

Ces résultats sont basés sur vos statistiques de déplacements, préférences et celles de votre entreprise sur la destination.
Pour plus de précisions : [cliquez ici](#)



3,9

5 km

★ ★ ★

IBIS Nantes la Beaujoire Parc Expo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.
Quisque in est nulla. Ut scelerisque orci ac egestas varius.
Nam lacinia erat sit amet enim ullamcorper efficitur.

DEVIS

Déjà séjourné :

8 fois

6 fois

98 €

130 €

Chambre Standard avec 1 Lit Double - Occupation simple - Non remboursable - Petit-Déjeuner
(proposition non réservée, sous réserve de disponibilité)

Chambre Lits Jumeaux Standard - Non remboursable - Petit-Déjeuner
(proposition non réservée, sous réserve de disponibilité)

Choisir

Choisir

Pay

Carte

Informer le voyageur sur ses statistiques et celles de son entreprise

Conseiller le voyageur et expliquer les préconisations réalisées

Présentation du devis sous forme de 3 propositions

- Exemple d'un devis hôtel enrichi nouvelle génération :

Cadre de réponse

Page 59 sur 164

Le devis voyageur

Benjour,

Vous trouverez ci-après notre proposition d'hébergement pour votre séjour à **Nantes** pour une période de **03/10/2019** au **04/10/2019**

Voyageur : M. MOV TEST

Nous vous remercions de bien vouloir confirmer votre choix selon votre politique voyage avant le : **30/07/2019**

VOTRE ANALYSE PERSONNALISÉE

Statistiques De Déplacements

Mon tarif moyen	Tarif moyen entreprise	Top 3 Hôtels
NANTES 165 €	GlobALE 175 €	1 ^{er} IBIS Nantes (la beaujoire parc expo) 2 ^{ème} HOTEL Napoléon 3 ^{ème} HOTEL Carillo

Préconisations voyageur

Budget max 155 €	Hébergement Hôtel IBIS	Flexibilité Modifiable remboursable
----------------------------	----------------------------------	---

Ces résultats sont basés sur vos statistiques de déplacements, préférences et celles de votre entreprise sur la destination.
Pour plus de précisions : [cliquez ici](#)

Enrichir le contenu grâce aux avis et la distance

3,5/5

5

IBIS Nantes la Beaujoire Parc Expo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque in est nulla. Ut scelerisque orci ac egestas varius. Nam lacinia erat sit amet enim ullamcorper efficitur.

Déjà séjourné :

8 fois

6 fois

98 €

130 €

Chambre Standard avec 1 Lit Double - Occupation simple - Non remboursable - Petit-Déjeuner (proposition non réservée, sous réserve de disponibilité)

Chambre Lits Jumeaux Standard - Non remboursable - Petit-Déjeuner (proposition non réservée, sous réserve de disponibilité)

Choisir

Choisir

Informar le voyageur sur l'historique de séjours dans l'établissement

Simplifier la réservation

Systématiser les contre-propositions

➤ **Le Travel Intelligence center | La donnée au service des clients**

a) Le pilotage proactif de vos dépenses

L'UGAP pilote ses dépenses à travers une politique voyages et des statistiques de dépenses comme toute organisation. Or piloter son activité par l'analyse des dépenses contraint l'UGAP à constater initialement la dépense pour initier des actions après coup.

Par ailleurs, l'efficacité des communications globales est faible et aléatoire lorsqu'il s'agit d'induire un changement dans le comportement d'achat du voyageur ou du chargé de voyages. En effet, la quantité d'informations à intégrer au quotidien et la difficulté à cibler les bons interlocuteurs au bon moment rendent inefficace ce type de communication.

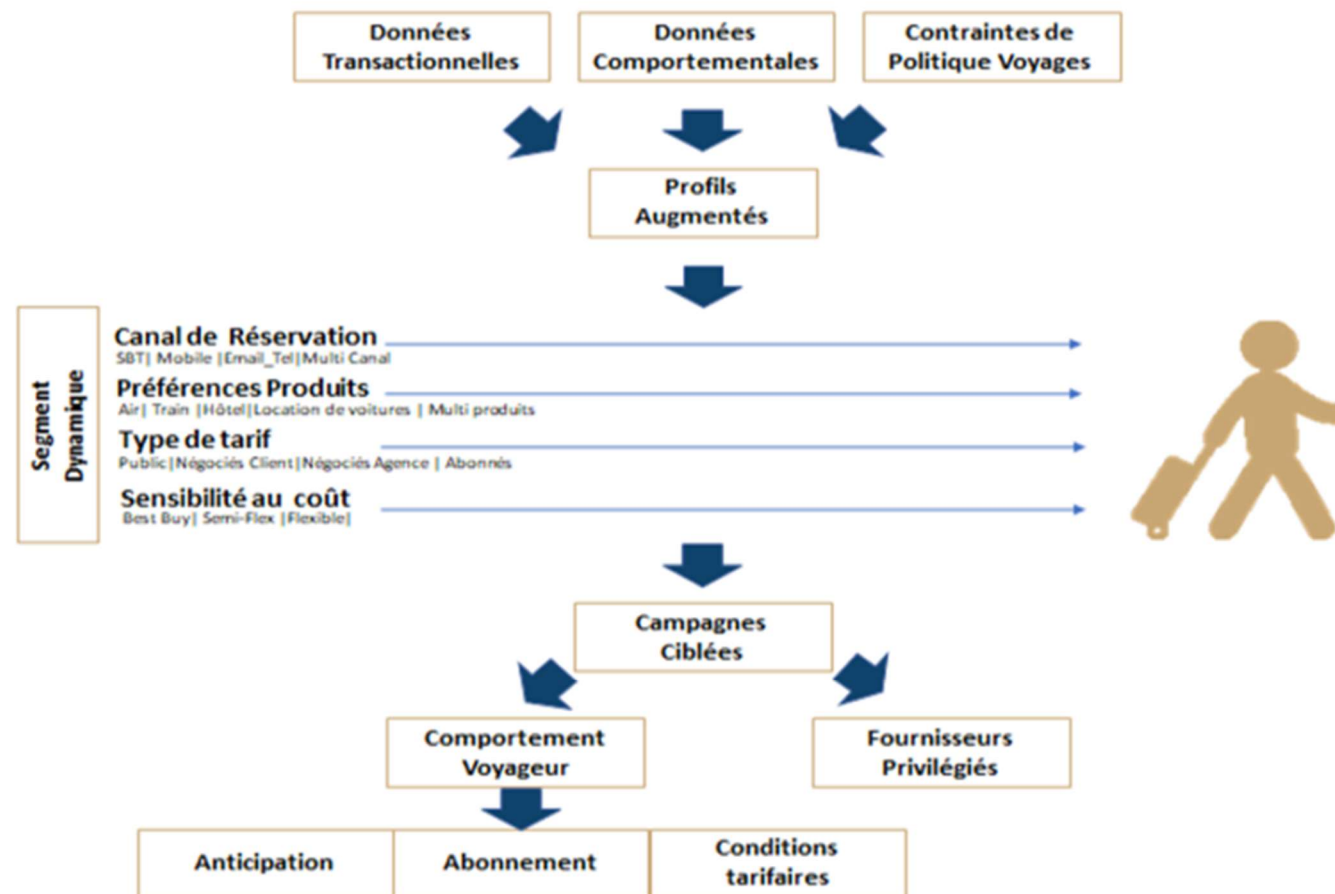
Au travers de son outil MyOverview, Globéo Travel développe le 1er outil de « pilotage en temps réel » au moment de la

Cadre de réponse

Page 60 sur 164

		<p>réservation. Cette innovation a pour but de réinventer le monde du voyage d'affaires en donnant au donneur d'ordre la capacité de piloter les propositions faites au voyageur ou chargé de voyage.</p> <p>b) Créer vos campagnes voyageurs en fonction de votre stratégie</p> <p>Cibler le comportement d'achat souhaité et inciter vos collaborateurs à sélectionner ces offres au moment du devis. Nous prévoyons deux types de campagnes :</p> <p>1. Comportement voyageur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abonnement : ces campagnes permettent notamment de déterminer l'éligibilité d'un voyageur au vu de la fréquence de ses déplacements et de lui proposer ainsi cet abonnement dès la proposition de devis • Conditions tarifaires : ces campagnes permettent notamment de suggérer la réservation de tarifs à contrainte compte tenu du faible taux de modification. • Compagnies alternatives : Inciter le voyageur ou le chargé de voyage à utiliser une compagnie alternative pour diminuer les coûts <p>2. Préférence fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fournisseur préféré : ces campagnes ont pour objectif d'inciter dès la proposition de devis à réserver sur un fournisseur privilégié choisi par l'UGAP pour lequel l'objectif contractuel ou le palier n'est pas atteint. • Fournisseur non préféré : ces campagnes ont pour objectif d'inciter dès la proposition de devis à ne pas réserver un fournisseur donné par l'UGAP par le biais de commentaires <p>Il devient donc possible de piloter son programme de déplacement professionnel voyageur par voyageur en communiquant une information personnalisée, ciblée et au moment le plus efficace à savoir lors de la réservation.</p>
--	--	--

Ce développement est déjà actif et d'autres types de campagnes viendront enrichir notre offre produit. Le tarif prévu est de 1,5€ht/voyageur/mois.



➤ **Le comité d'innovation : au service de nos clients**

L'innovation n'a de sens que si elle répond au besoin de ses clients !
Globéo Travel a donc mis en place un comité d'innovation autour duquel ses clients stratégiques peuvent participer au développement des produits et fonctionnalités. Ils peuvent également tester en avant-première les innovations qui seront déployées.

		Ce comité sera l'occasion pour l'UGAP de collaborer avec les équipes « innovation » de Globéo Travel et ainsi préparer le futur du voyage d'affaires.
--	--	---

II) SLA / INDICATEURS QUALITES

Présentation des SLA et des indicateurs qualités se rattachant au marché

- Proposition d'un SLA :
 - Implémentation des outils
 - Gestion et Résolution des anomalies, disfonctionnement et/ou rupture de service : définition du type d'anomalie, sa définition et les moyens et le délai de résolution
 - Formation

Indicateurs	Rythme /Période	Niveau de performance à atteindre	Méthodologie de calcule	Base de données de référence
Respect des dates de démarrage	Trimestrielle	100%	Application du CCAP	Date de Golive
Satisfaction implémentation	Trimestrielle	85%	Application du CCAP	Enquête satisfaction implémentation
Non-respect du délai de résolution d'une anomalie	Trimestrielle	Sous 24 heures	Application du CCAP	Bloquante
Non-respect du délai de résolution d'une anomalie	Trimestrielle	Sous 5 jours ouvrés	Application du CCAP	Majeure
Non-respect du délai de résolution d'une anomalie	Trimestrielle	Définitive dans la prochaine montée de version	Application du CCAP	Mineure
Indisponibilité des outils/rupture de service	Trimestrielle	Sous un 1 heure	Application du CCAP	Supérieure à 1h
Satisfaction	Annuelle	85%	Application du CCAP	Enquête satisfaction implémentation
Support	Trimestrielle	100%	Application du CCAP	Liste des supports fournis

- Proposition d'Indicateurs qualité : présentation des indicateurs, des moyens de contrôle, et de prise en compte des délais, ainsi que le niveau de qualité exigés et Documents qualifiés

Indicateurs	Rythme /Période	Niveau de performance à atteindre	Méthodologie de calcule	Base de données de référence
Prise en charge des demandes offline	Trimestrielle	90% des appels en moins de 30 Secondes (sans mise en attente)	Travel Décision et MyOverview (Reporting)	90% des appels en moins de 60 Secondes (sans mise en attente)
Délai de présentation des devis suite à une demande offline	Trimestrielle	Commande standard : 24h Commande urgente : 2h	Travel Décision et MyOverview (Reporting)	24h 2h
Intégration des accords	Trimestrielle	100 %	Travel Décision et MyOverview	100 %

fournisseurs			(Reporting)	
Respect des politiques voyages en on et offline (sauf dérogation par une personne habilitée) le cas échéant	Trimestrielle	100 %	Travel Décision et MyOverview (Reporting)	100 %
Taux de satisfaction à l'enquête qualité	Trimestrielle	85 %	Travel Décision et MyOverview (Reporting)	85 %
Délais de prise en charge des anomalies	Trimestrielle	80% des anomalies prises en charge sous 4 heures ouvrées	Travel Décision et MyOverview (Reporting)	80% des anomalies prises en charge sous 4 heures ouvrées
Taux de disponibilité des outils	Trimestrielle	99 %	Travel Décision et MyOverview (Reporting)	99 %
Suivi et traitement des réclamations	Trimestrielle	Un accusé de réception de la demande doit être envoyé par l'agence au service demandeur dans les 48 heures en indiquant la responsabilité et les actions à entreprendre. - 100% des remboursements Agence doivent être effectués sous 8 jours ouvrés - 100% des remboursements des autres fournisseurs doivent être effectués dans les 60 jours ouvrés	Travel Décision et MyOverview (Reporting)	Un accusé de réception de la demande doit être envoyé par l'agence au service demandeur dans les 48 heures en indiquant la responsabilité et les actions à entreprendre. - 100% des remboursements Agence doivent être effectués sous 8 jours ouvrés - 100% des remboursements des autres fournisseurs doivent être effectués dans les 60 jours ouvrés
Exactitude des dossiers voyages	Trimestrielle	Taux maximum d'erreur : 0,5% des dossiers pour le groupe standard ; 0,20% des dossiers pour la catégorie VIP	Travel Décision et MyOverview (Reporting)	Taux maximum d'erreur : 0,5% des dossiers pour le groupe standard ; 0,20% des dossiers pour la catégorie VIP
Délai de résolution des sollicitations pour le support technique	Trimestrielle	Le taux d'incidents résolus dans les délais doit être supérieur ou égal à 90%. Le taux de problèmes résolus dans les délais doit être supérieur ou égal	Travel Décision et MyOverview (Reporting)	Le taux d'incidents résolus dans les délais doit être supérieur ou égal à 90%. Le taux de problèmes résolus dans les délais doit être

		à 70%.		supérieur ou égal à 70%.
Appels décrochés	Trimestrielle	95 %	Travel Décision et MyOverview (Reporting)	95 %
Envoi de billets conformes à la commande et adressés aux bons destinataires (voyageur + assistant(e))	Trimestrielle	100 % des billets émis conformes à la commande et adressés aux bons destinataires (voyageur + assistant(e))	Travel Décision et MyOverview (Reporting)	99 % des billets émis conformes à la commande et adressés aux bons destinataires (voyageur + assistant(e))
% d'erreurs de facturation non imputables à l'UGAP	Trimestrielle	100 % des factures émises conformes à la commande	Travel Décision et MyOverview (Reporting)	98 % des factures émises conformes à la commande

=> ajouter autant de lignes que nécessaires

=> Annexer les documents qualité demandés au CCTP.

VALEUR TECHNIQUE

I) OUTILS DE RESERVATION EN NIVEAU 1 ET 2 DE L'OFFRE UGAP

Nom du SBT 1	Cytric : Annexes Globo Travel\Annexe 9 Video presentation Cytric - UGAP.mp4	
Caractéristiques du SBT 1 version simple		Préciser les modalités associées
Données générales	Editeur du logiciel	Amadeus - Cytric
	Version du logiciel	20.4
	Langues	Portugais brésilien, tchèque, danois, néerlandais, anglais, anglais américain, finnois, français , allemand, hongrois, italien, japonais, norvégien, portugais, slovaque, espagnol, suédois
Préciser comment est alimenté l'outil en contenu voyage	Liste des GDS interfacés	Amadeus
	Base Hôtelière ou centrale de réservation	GDS et VDA (Djoca, Booking.com, Expedia, Hotel.de, HRS, ...)
	Contenu Aérien et Aérien Low Cost	GDS, TravelFusion , NDC X (contenu NDC X d'Amadeus)
	Contenu Fer, accès au Ouigo	SNCF DB RENFE Trainline OBB SJ SNCB NS International Amtrak (Ouigo en cours de planification)

	Autres à préciser :	
Présenter l'architecture de l'outil	Nombre d'utilisateurs et de valideurs	Pas de limite d'utilisateurs ni de nombre de valideurs. Les valideurs sont listés par rapport aux voyageurs.
	Nombre de catégories de voyageurs	Il est possible d'attribuer plusieurs rôles dans la solution Cytric. Voyageur, chargé de voyage (assistant), valideur, gestionnaire des profils, administrateur, administrateur des autorisations etc. Il existe x rôles dans l'outil.
	Gestion de règles spécifiques à chaque catégorie	Les règles pour chaque catégorie de voyageurs se gèrent au niveau du mapping profils ou alors directement dans la console d'administration. 1 même personne peut avoir différents rôles et donc droits sur l'outil.
	Nombre d'axes analytiques	Il n'y a pas de limitation en termes de nombres d'axes analytiques pouvant être paramétrer dans l'outil. Ces axes analytiques supportent les caractères alphanumériques
	Gestion des délégations et profil invité	Les invites (sans profil) sont gérés dans cytric par les charges de voyage
Présenter les principales fonctionnalités	Paramétrage de la politique voyage	Amadeus Cytric Travel permet de définir les règles de politique voyage de manière très détaillée. Ces règles de politique voyages peuvent être définies selon les critères suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Règles géographiques (paramètres de règles différentes pour les zones, régions, pays, villes) • les raisons du voyage (les réunions avec les clients peuvent être traitées différemment des voyages d'affaires liés à des projets internes) • locations, divisions (structure de l'entreprise, départements, ...) • Groupes de déplacements (chaque utilisateur de Cytric peut être affecté à un groupe ayant des règles différentes : VIP, élu, commerciaux etc) • fournisseurs • Service de voyage (avion, hôtel, voiture, train, autres fournisseurs) • Classe de service (première, économie, affaires) • Rôles et droits d'utilisateur • dates et durée des voyages d'affaires • Limites de prix (par exemple différentes limites de prix d'hôtel pour certaines destinations)
	Nombre de politique voyage	Indéfini
	Modalités de sélection et d'affichage des propositions	Oui multiple modalité d'affichage (tarif, horaire, CO2 ...) et filtrage possible pour chaque flux (air, hotel, rail, car)
	Gestion des plafonds journaliers	Il est possible de paramétrer des plafonds de nuitées et des plafonds de prix pour les prestations Air/rail/hotel/car au-delà desquels le voyage apparaît hors politique.
	Flux retour des commandes offline	Oui (creation et modification des dossiers en offline et recuperation en online)
	Réservations de groupes	La réservation multi-passagers est possible dans la limite de 9 voyageurs pour l'avion et 6 pour le rail. Au-delà, il s'agit de réservations devant être effectuées auprès de l'agence.
	Modifications / annulations	Les modifications/annulations avant émission sont possibles dans l'outil. Les

		modifications/annulations après émission sont possibles sur les billets d'avions des compagnies aériennes régulières.
	Localisation des hôtels	Oui, sur une carte interactive par rapport au lieu de recherche.
	Suivi des validations et messages d'alertes	Les relances de validation se font entre 72h et 1h avant la date limite de validation. Cytric envoie alors une relance toutes les 2h. Les messages d'alertes existent dans les cas suivants : expiration visa ou passeport, changement d'aéroport sur le retour d'un vol, dernières places disponibles sur un vol etc.
	Historique des voyages	L'historique des voyages fait sur Cytric est conservé sans délai de suppression.
	Export de reportings standards ou personnalisables	Il existe des reportings standards et personnalisables (18) qui sont exportables au format csv ou xml
	Information aux voyageurs	Les voyageurs disposent de l'ensemble de leurs itinéraires sur l'application ou par email. De plus, ils sont informés dès validation ou refus de leur déplacement.
Autres fonctionnalités	Validation par application mobile (facultatif)	Oui, sur l'application mobile il est possible de réserver Air, train, hôtel, voiture et si on dispose du rôle de valideur, de recevoir des messages push de demandes de validation directement sur l'app.
Autres fonctionnalités	Réservation multisegments	Oui
Autres fonctionnalités	Complément et gestion profil	<p>Import PNR Synchronisation des profils Cytric Mobile</p> <ul style="list-style-type: none"> - Combinaison des modes de transport : Aller en avion/ retour en train etc. - Réservation des services additionnels et règles de politique voyages en relation - Réservation de TER Sncf (PAO) - Réservation des transferts VTC - Validation par code projet ou mission - Gestion d'axes analytiques conditionnels <p>Modification des axes analytiques par le valideur au moment de la réception du voyage à valider</p> <ul style="list-style-type: none"> - ATC : modification des réservations après émission - La gestion des profils voyageurs est faite par Globéo Travel pour les niveaux 1 et 2 de l'offre UGAP. Plusieurs solutions : Accès donné à l'UGAP pour création ou via un fichier plat injecté dans l'outil ou via une synchronisation d'une base RH en automatique. L'extraction de la base profil voyageur est effectuée par Globéo Travel. <p>Annexes Cytric & Kds\Annexe 3 CYTRIC MOBILE.pdf</p>

=> ajouter autant de lignes que nécessaires

Préciser les fonctionnalités supplémentaires proposées dans la version grand-compte de chaque outil :	<ul style="list-style-type: none"> - Speedbook - Synchronisation agence = Travel wizzard : switch On/Off ou/et OM. - Cytric Expense
---	--

- Mise en place d'une ou de plusieurs interfaces RH.
- Mise en place d'un ou plusieurs SSO
- Mise en place d'une interface de mise à jour automatique des axes analytiques
- Mise en place de circuits de validation spécifiques (basé sur le montant)

Implémentation	Etapes / jalons avec indicateurs des acteurs	<div></div>			
		Action	Globéo Travel	Bénéficiaire	Amex
		Réunion de lancement (Globéo Travel, Bénéficiaire)	X	X	
		Ateliers définition et de collecte des données (<i>Profils voyageurs, politique voyages, Structure comptable, Processus, Paramétrage, Accompagnement du changement, Gestion du Cut Off</i>)	X	X	
		Remplissage des formulaires de demande de Cartes Logées American Express	X	X	
		Rédaction et signature du Cahier des spécifications	X	X	
		Validation de l'analyse & conception	X	X	
		Chargement des profils	X		
		Paramétrage de l'outil de réservation en ligne	X		
		Mise en place de la structure comptable	X		
		Ouverture des comptes Cartes Logées			X
		Paramétrage des cartes logées	X		
		Mise en place opérationnelle	X		
		Livraison	X	X	
		Validation de la mise en place	X	X	
		Déroulement du cahier de tests Globéo Travel	X		
		Présentation des résultats de la recette Globéo Travel	X		
		Recette fonctionnelle et technique Bénéficiaire		X	
		Signature du PV de recette		X	
		VABF (Validation de l'Aptitude au Bon Fonctionnement)	X	X	
		Adaptation et validation des supports de formation	X	X	
		Adaptation et validation des supports de communication	X	X	
		Formations des utilisateurs	X		
		Communication des guides de bonne pratiques	X		
		Communication du guide des procédures	X		
		Audit et Contrôle	X		
		VBF (Validation du Bon Fonctionnement)	X	X	
		Réunion de retour d'expérience	X	X	
		Rappel des rôles et responsabilités Post-Implémentation	X	X	
		Questionnaire d'implémentation	X	X	
		Validation de la clôture du mode Projet	X	X	

		<table><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="5">Bénéficiaire</th><th colspan="2" rowspan="2">Globeo Travel Editeur SBT</th></tr><tr><th>Travel Management-Achat</th><th>DSI</th><th>Comptabilité</th><th>RH-Juridique</th><th>Communication-Formation</th></tr><tr><td>Contractualisation</td><td>A-R</td><td>C</td><td>I</td><td>A</td><td>I</td><td>A,R</td><td>I</td></tr><tr><td>Initiation du Projet</td><td>A-R</td><td>C</td><td>C</td><td>C</td><td>C</td><td>R</td><td>I-C</td></tr><tr><td>Ateliers de configuration</td><td>A-R</td><td>C</td><td>C</td><td>C</td><td>C</td><td>R</td><td>I-C</td></tr><tr><td>Configuration du service</td><td>A</td><td>R</td><td>I</td><td>I</td><td>I</td><td>R</td><td>R-C</td></tr><tr><td>Recette de la solution</td><td>A</td><td>R</td><td>C</td><td>I</td><td>I</td><td>R</td><td>R-C</td></tr><tr><td>Accompagnement du changement</td><td>A</td><td>I</td><td>I</td><td>I</td><td>R</td><td>R</td><td>I</td></tr><tr><td>Suivi du Projet et Planning</td><td>A-R</td><td>I</td><td>I</td><td>I</td><td>I</td><td>R</td><td>R</td></tr><tr><td>Cloture et retour d'expérience</td><td>A-R</td><td>C</td><td>C</td><td>C</td><td>C</td><td>R</td><td>C</td></tr></table> <p>A=> Approbateur R=> Responsable C=> Consulté I=> Informé</p>									Bénéficiaire					Globeo Travel Editeur SBT		Travel Management-Achat	DSI	Comptabilité	RH-Juridique	Communication-Formation	Contractualisation	A-R	C	I	A	I	A,R	I	Initiation du Projet	A-R	C	C	C	C	R	I-C	Ateliers de configuration	A-R	C	C	C	C	R	I-C	Configuration du service	A	R	I	I	I	R	R-C	Recette de la solution	A	R	C	I	I	R	R-C	Accompagnement du changement	A	I	I	I	R	R	I	Suivi du Projet et Planning	A-R	I	I	I	I	R	R	Cloture et retour d'expérience	A-R	C	C	C	C	R	C
	Bénéficiaire					Globeo Travel Editeur SBT																																																																																
	Travel Management-Achat	DSI	Comptabilité	RH-Juridique	Communication-Formation																																																																																	
Contractualisation	A-R	C	I	A	I	A,R	I																																																																															
Initiation du Projet	A-R	C	C	C	C	R	I-C																																																																															
Ateliers de configuration	A-R	C	C	C	C	R	I-C																																																																															
Configuration du service	A	R	I	I	I	R	R-C																																																																															
Recette de la solution	A	R	C	I	I	R	R-C																																																																															
Accompagnement du changement	A	I	I	I	R	R	I																																																																															
Suivi du Projet et Planning	A-R	I	I	I	I	R	R																																																																															
Cloture et retour d'expérience	A-R	C	C	C	C	R	C																																																																															
		<p>Retroplanning de la phase d'implémentation en Annexe 1 : Annexes Globeo Travel\Annexe 1 Retroplanning Implémentation marché UGAP.xlsx</p>																																																																																				
	Durée en nombre de jours ou de mois - Niveau 1 - Niveau 2	L'implémentation est faite pour les niveaux 1 et 2 en 4 semaines.																																																																																				

		Action	Timing	Durée
		Réunion de lancement (Globéo Travel, Bénéficiaire)	J-30	1J
		Ateliers définition et de collecte des données (<i>Profils voyageurs, politique voyages, Structure comptable, Processus, Paramétrage, Accompagnement du changement, Gestion du Cut Off</i>)	J-27	3J
		Remplissage des formulaires de demande de Cartes Logées American Express	J-27	3J
		Rédaction et signature du Cahier des spécifications	J-27	2J
		Validation de l'analyse & conception	J-27	1J
		Chargement des profils	J-12	5J
		Paramétrage de l'outil de réservation en ligne	J-12	7J
		Mise en place de la structure comptable	J-12	7J
		Ouverture des comptes Cartes Logées	J-7	14J
		Paramétrage des cartes logées	J-7	12J
		Mise en place opérationnelle	J-9	8J
		Livraison	J-7	3J
		Validation de la mise en place	J-5	5J
		Déroulement du cahier de tests Globéo Travel	J-3	4J
		Présentation des résultats de la recette Globéo Travel	J-3	1J
		Recette fonctionnelle et technique Bénéficiaire	J-2	2J
		Signature du PV de recette	J-2	1J
		VABF (Validation de l'Aptitude au Bon Fonctionnement)	J-2	1J
		Adaptation et validation des supports de formation	J-2	2J
		Adaptation et validation des supports de communication	J-2	2J
		Formations des utilisateurs	J-1	3J
		Communication des guides de bonne pratiques	J-1	3J
		Communication du guide des procédures	J-1	3J
		Go live	J	J
		Audit et Contrôle	J+33	33J
		VBF (Validation du Bon Fonctionnement)	J+33	5J
		Réunion de retour d'expérience	J+38	5J
		Rappel des rôles et responsabilités Post-Implémentation	J+38	5J
		Questionnaire d'implémentation	J+38	5J
		Validation de la clôture du mode Projet	J+38	5J
	Prérequis / Livrables étapes et/ou jalons	<ul style="list-style-type: none"> ● Initiation du projet Le lancement du projet est officialisé par une réunion physique de démarrage, dans les locaux du Bénéficiaire, et ce dans les 7 jours suivant l'attribution du marché. Cette réunion regroupe l'ensemble des intervenants projet et a pour objectif de rappeler le périmètre d'intervention de chacun, les livrables attendus, les instances de pilotage et les principales échéances du projet. ● Analyse & conception La phase d'analyse et de conception est une phase critique lors d'un projet d'implémentation. En effet, cette phase permet de 		

		<p>définir l'ensemble des solutions et processus à mettre en place, ainsi que les spécifications attendues.</p> <p>Cette phase se déroule sous forme d'ateliers thématiques (Interfaces techniques, gestion des profils, politique Voyages, structure comptable, processus, paramétrage, accompagnement du changement et communication, déroulement de la phase de recette, gestion de la bascule, processus de support, etc.), durant lesquels l'ensemble des besoins et des caractéristiques de la configuration sont discutés et validés.</p> <p>Chaque atelier est formalisé par un compte rendu qui servira par la suite à enrichir le Cahier global des spécifications, qui une fois signé, permettra de déclencher la phase de Mise en place.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place <p>Il s'agit de la phase durant laquelle les différentes interfaces sont déployées, les outils sont paramétrés (Outils de réservation en ligne, GDS, centrale hôtelière, outils comptables), les profils sont chargés et synchronisés, les cartes logées et la structure comptable sont configurées et les équipes opérationnelles sont déployées et formées sur les spécificités du nouveau marché.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recette et Validation de l'Aptitude au Bon Fonctionnement <p>La recette de la solution déployée se réalise à deux niveaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recette interne : Chaque aspect de la configuration est tout d'abord testé de manière unitaire, puis de manière globale (de bout en bout), par les équipes projet Globéo Travel, sur la base d'un cahier de tests préétablis (cf exemple de quelques tests ci-dessous). Ces tests sont supervisés par chaque Chef de Projet et sa validation permet d'ouvrir l'environnement de recette au client. - Recette client : Des tests sont réalisés en coordination avec les équipes du Bénéficiaire afin de valider les différents modules. Ces tests respectent un cahier de recette bien défini et constitué conjointement avec le client. <p>La validation de cette phase sera matérialisée par la signature d'un PV de recette validant la mise en production, puis l'ouverture du service aux utilisateurs.</p>
--	--	--

Cahier de tests							
Date de dernière MAJ:							
Date de GoLive	01/11/2019						
Durée du Projet	14	Leader				Statut	Avancement
							0%
Profils							
Flux de création		Leader	Cas	OBT	GDS	Statut	Commentaires
Nom, Prénom		CP					0%
Adresse mail		CP					0%
Civilité		CP					0%
Numéro de téléphone + Format		CP					0%
Date de naissance		CP					0%
Identifiant unique (TID, EMPLOYEE ID, etc.)		CP					0%
Références comptables		CP					0%
Cartes d'abonnement		CP					0%
Cartes de fidélité		CP					0%
Carte de crédit indiv		CP					0%
Passeport		CP					0%
Arranger/valideur si rattachement personnalisé		CP					0%
Flux de modification		Leader	Cas	OBT	GDS	Statut	Commentaires
Adresse mail		CP					0%
Numéro de téléphone		CP					0%
Références comptables		CP					0%
Carte d'abonnement		CP					0%
Carte de fidélité		CP					0%
Flux de suppression		Leader	Cas	OBT	GDS	Statut	Commentaires
Carte d'abonnement		CP					0%
Carte de crédit		CP					0%
Profil en entier		CP					0%
Online							
Politique Voyages			Cas	Statut		Commentaires	
TOP Route client			CP			0%	
Circuit de validation			CP			0%	
Préférences fournisseurs			CP			0%	
Plafonds Hôtels			CP			0%	
Contrats			Cas	Statut		Commentaires	
Chargement des contrats Air			CP			0%	
Chargement des contrats Rail + FCE			CP			0%	
Chargement des contrats Hôtel			CP			0%	
Chargement des contrats Car			CP			0%	
Application du tarif abo Air			CP			0%	
Réservation (Avion Seul)			Cas	Statut		Commentaires	
PNR Format (Incluant les références comptables)			CP			0%	
Queuing			CP			0%	
Emission Auto			CP			0%	
Réservation (Avion + Hôtel + Car)			Cas	Statut		Commentaires	
PNR Format (Incluant les références comptables)			CP			0%	
Queuing			CP			0%	
Emission Auto			CP			0%	

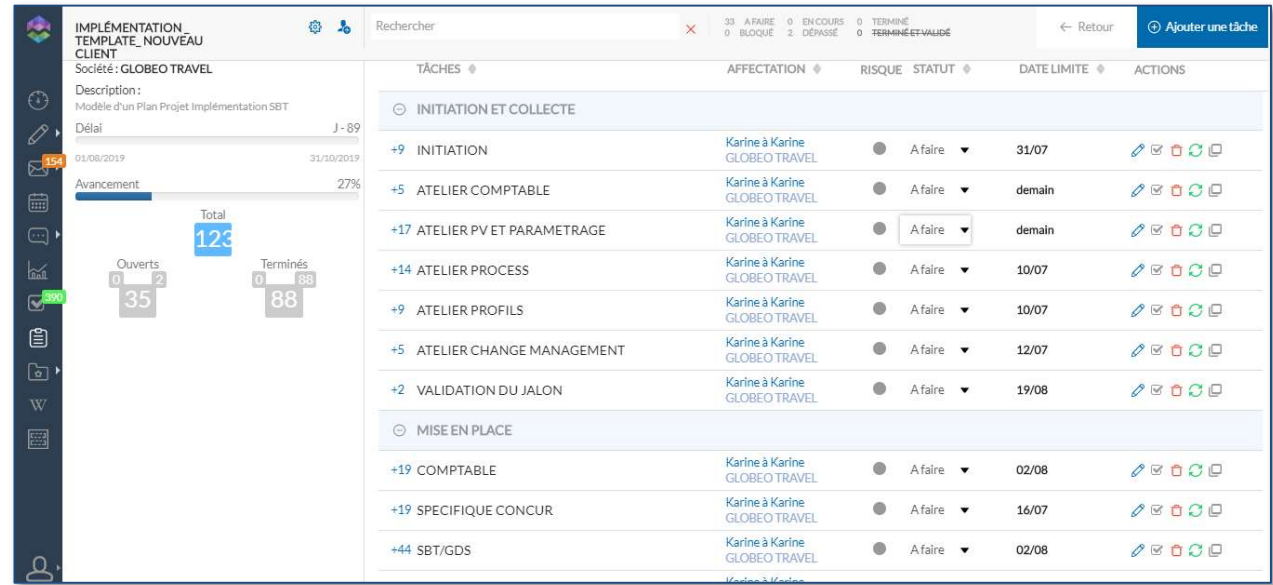
➤ Outil de pilotage projet

Afin d’assurer un pilotage optimal du projet d’implémentation, le Directeur de Projet Globéo Travel utilisera un outil de gestion de projet, développé en propre au sein de notre agence et faisant partie de la suite MyOverview.

Cet outil regroupera l’ensemble des tâches à réaliser, les responsabilités de chacun et les dates de réalisation associées. L’équipe projet mise en place par Globéo Travel s’appuiera sur l’outil interne « My Overview » pour piloter chaque étape de l’implémentation. Vidéo de présentation en Annexe 13. [Annexes Globeo Travel\Annexe 13 Video demonstration parcours projet.mov](#)

L’utilisation de ce module facilitera le suivi du projet et donnera une visibilité claire et précise sur l’avancement global et ce à l’ensemble des intervenants. Globéo Travel sera présent sur l’ensemble des niveaux de l’offre au stade de l’implémentation et gardera le rôle de chef de projet sur l’ensemble des implémentations.

Ci-dessous un exemple de projet crée par le biais de ce module, avec les tâches associées.



Exemple détails projet géré via MyOverview

A noter : Globéo Travel pourra vous présenter via une vidéo l'outil « My Overview » et son utilisation pour le pilotage d'une implémentation.

- **Conduite du changement**

La conduite du changement est essentielle pour garantir une adoption optimale des solutions déployées. Globéo Travel accorde une très grande importance à cet aspect. En phase d'Analyse & conception, un atelier spécifique est mené afin d'identifier les éléments clés de la démarche d'accompagnement. Ces éléments permettront de cibler les objectifs à atteindre, les populations concernées, les messages clés, les ressources à utiliser et les échéances à prendre en compte sur la base du découpage ci-dessous :



A la lumière de ces éléments, un programme ainsi qu'un calendrier de formation et de communication seront établis et partagés avec les bénéficiaires pour validation.

- **Déploiement et Validation du Bon Fonctionnement**

A la suite de la mise en production et à l'ouverture du service aux utilisateurs, une période de contrôle du bon fonctionnement est observée par les équipes Globéo Travel, pour une durée minimale de 4 semaines (ajustable en fonction du contexte et des spécificités).

Les évolutions et les ajustements exprimés durant cette phase seront consignés et suivis dans un document de suivi spécifique afin de garantir la cohérence globale de la solution et les modifications apportées à celle-ci.

A l'issue de cette phase, Globéo Travel décidera conjointement avec les bénéficiaires de la clôture du mode Projet et du passage en mode Amélioration continue.

- **Clôture du projet**

La phase de clôture permet de valider la fin du projet d'implémentation. Cette fin est formalisée par la réalisation d'une réunion de clôture, durant laquelle un retour d'expérience est réalisé et un rappel du processus de support et des rôles et

		<p>responsabilités post-implémentation est effectué.</p> <p>Un questionnaire est également partagé à la suite de cette réunion afin de mesurer la satisfaction relative au projet d'implémentation (Ci-dessous un exemple d'enquête de satisfaction).</p> <p>Enquête de satisfaction : https://fr.surveymonkey.com/r/?sm=BPfBoQaRg3ZfDHNVTGKEGg_3D_3D</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pilotage du projet <p>Le projet d'implémentation sera piloté par deux principales instances :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réunion de suivi équipe projet : Il s'agit d'une réunion opérationnelle entre les membres constituant l'équipe projet (Globéo Travel, Bénéficiaires et éditeurs) et qui a pour objectif de faire un point sur l'avancement des différents sujets et des réalisations. Cette réunion se tiendra de manière hebdomadaire pour tous les niveaux d'offres. - Comité de Pilotage : Il s'agit d'une instance de pilotage et d'arbitrage réunissant l'équipe projet et les différents sponsors et qui a pour objectif de mesurer l'avancement global du projet, de s'assurer du respect des délais et des engagements et de statuer sur les différents sujets d'arbitrage soumis par l'équipe projet. Cette réunion se tiendra à fréquence mensuelle. <p>➤ Livrables projet</p> <p>Un catalogue de livrables enrichira la conduite du projet et matérialisera les différents points discutés et les processus validés.</p> <p>Les principaux livrables du projet seront :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le Plan Projet : Un document récapitulant l'ensemble des actions à mener, les dates d'exécution et les responsabilités. • Le Plan des ateliers : Un document regroupant l'ensemble des ateliers à conduire durant la phase projet, les objectifs de chacun d'eux, les éléments attendus, la durée prévisionnelle et les personnes concernées. • Le Compte Rendu des ateliers : L'ensemble des ateliers feront objet d'un compte rendu spécifique récapitulant les points discutés et validés. • Le fichier de suivi : Un fichier avec l'ensemble des sujets ouverts, leur criticité, la responsabilité associée et le statut d'avancement. • Le Dossier des spécifications : Un document regroupant l'ensemble des spécifications associées au nouveau marché, que cela soit en termes de processus, de paramétrage technique ou de développement spécifique. • Le cahier de tests : Un document listant les différents tests à réaliser, les responsabilités de chacun et le statut de chaque test. • Le PV de recette : Une fiche permettant la validation définitive des tests et la Validation de l'Aptitude au Bon Fonctionnement. • Le kit de démarrage : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les guides utilisateurs : La liste des documents (Guide, Flyers, FAQ) mise à la disposition des utilisateurs afin de leur apporter un support à l'utilisation de l'outil de réservation en ligne. Annexes Globéo Travel\Annexe 3 Guide Utilisateur Cytric.pdf Annexes Globéo Travel\Annexe 4 Triptyque Cytric.pdf ▪ Le guide des procédures : Un guide décrivant l'ensemble des processus validés ou des ajustements
--	--	---

		<p>à apporter sur la configuration existante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les communications utilisateurs : La liste des communications mise à la disposition des Bénéficiaires afin d'apporter un support à la communication interne à destination des différentes populations. • Le PV de clôture : Une fiche permettant la Validation définitive du Bon Fonctionnement, la clôture du mode projet et le passage en mode amélioration continue.
Accompagnement client	<p>Gestion des évolution (action, délais, livrable) liés à la montée de version de l'éditeur, développement d'une option, etc...</p>	<p>❖ à une montée de version réalisée par l'éditeur :</p> <p>Globéo Travel jouera un rôle de conseil auprès des Bénéficiaires en ce qui concerne les évolutions technologiques relatives au marché. En effet, l'ensemble des montées de version feront l'objet d'une communication spécifique de la part de Globéo Travel. Cette communication comportera de manière systématique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un descriptif détaillé de l'évolution • Les dates de déploiement • L'impact de celle-ci sur la configuration des Bénéficiaires • Les recommandations de Globéo Travel concernant la meilleure manière de l'intégrer • Le besoin à couvrir en termes de formations et de communication <p>Dans le cas d'une évolution majeure ou complexe (changement d'interface graphique, modification de la logique de fonctionnement, etc.), Globéo Travel mobilisera une équipe projet spécifique afin de sécuriser la montée de version et accompagner de manière plus ciblée les équipes des Bénéficiaires.</p> <p>Pour finir, Globéo Travel a fait le choix d'intégrer au sein de ses équipes Technologie, une organisation produit, en charge de la relation avec les éditeurs. Cette équipe nous permet aujourd'hui d'avoir une relation de partenariat solide avec chacun d'eux et d'améliorer ainsi les processus de communication des releases et des escalades.</p> <p>❖ au développement d'une option à la demande du bénéficiaire</p> <p>Les demandes de développement exprimées par les bénéficiaires seront centralisées auprès de Globéo Travel, étudiées par nos équipes et portées auprès des éditeurs.</p> <p>Ces demandes seront fortement appuyées par nos équipes Produits et notre Direction afin d'obtenir satisfaction et un pilotage spécifique y sera apporté afin de garantir leur suivi et leur évolution.</p> <p>Une fois la demande de développement accordée, Globéo Travel mettra en place une équipe projet spécifique afin de piloter la mise en place.</p> <p>❖ autres</p> <p>Par ailleurs, Globéo Travel jouera un rôle de conseil plus large auprès des Bénéficiaires afin de l'informer sur les évolutions globales du marché technologique voyages d'affaire, mais aussi afin de partager toute évolution pertinente demandée par un autre client et pouvant bénéficier aux Bénéficiaires.</p>
	Modalité de recours au support technique	❖ Phase d'amélioration continue (Support)

	<p>pour la gestion des anomalies (horaire d'accès au service, support à disposition des bénéficiaires, ressources) :</p>	<p>L'accompagnement technologique de Globéo Travel ne se limite pas à la phase d'implémentation mais s'inscrit dans la continuité. En effet, une fois le projet de déploiement clôturé, le Directeur de Projet organisera une passation avec les équipes support, qui auront la charge d'assurer la maintenance et l'évolution de la solution déployée.</p> <p>Cet accompagnement post-implémentation s'organisera de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipe Support mutualisée niveau 2 : gestion de l'ensemble des demandes et des sollicitations (Question, anomalie, évolution) escaladées par le niveau 1 (Conseillers voyages), par une équipe mutualisée ayant la responsabilité complète de l'évolution de la configuration. Cette équipe aura également la responsabilité de coordonner les escalades auprès des différents intervenants internes et externes côté agence de voyage. L'équipe est composée de 6 experts technologiques, certifiés sur les différents outils de réservation en ligne, proposés par Globéo Travel dans le cadre de ce marché. • Référent Support technologique : représentation de l'équipe support et participation à l'ensemble des points téléphoniques de suivi des tickets (1 fois tous les 15 jours) et des sujets en cours avec les partenaires (Editeurs et cartes logées). Ceci afin d'accélérer le traitement des demandes escaladées et d'apporter ainsi une meilleure réactivité aux bénéficiaires. <p>L'équipe support Globéo Travel sera accessible du Lundi au Vendredi, aux horaires de service prévus dans le marché (hors jours fériés) et en langue française.</p> <p>Par ailleurs, l'ensemble des demandes seront consignées par bénéficiaire et traitées conformément aux exigences décrites dans le CCTP.</p> <p>Pour finir, l'intégration de cette équipe au sein de la Direction Technologie de Globéo Travel, même équipe que les implémentations, permet de maîtriser l'ensemble du processus et des services technologiques délivrés à nos clients, de l'Avant-Vente, à l'amélioration continue (Post-Implémentation) et ce sans interrompre la chaîne de valeur.</p>
	<p>Modalités de formation : démarrage, montée de version, durant la vie du marché, etc...</p>	<p>Plan de formation</p> <p>Globéo Travel s'engage à mettre en place des formations pour l'ensemble des bénéficiaires (voyageur, chargés de voyage, valideur, administrateur) Bénéficiaires afin de leur présenter le fonctionnement du marché en Offline ainsi qu'en Online. Au vu de votre organisation, plusieurs formations « utilisateurs » et une formation « administrateurs » seront nécessaires. Ces formations seront programmées en accord avec les Bénéficiaires en début de marché.</p> <p>Plusieurs modules de prestations seront proposés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formation avec mise en situation • Formation webex à distance. <p>Un support de formation sera donné à chaque utilisateur lors de cette formation. Ce support sera personnalisé en collaboration avec les Bénéficiaires.</p> <p>Au-delà de la phase de démarrage, Globéo Travel s'engage également à assurer des formations tout au long du marché, soit par simple demande des Bénéficiaires, soit en rapport avec une montée de version ou le déploiement d'une nouvelle</p>

		<p>fonctionnalité (formation des équipes, supports adaptés aux bénéficiaires, workshop et ateliers d'évolution). Par ailleurs, Globéo Travel, par le biais du Directeur de compte et/ou du Technology Manager, jouera un rôle systématique de conseil auprès des Bénéficiaires en ce qui concerne le périmètre à former (Entités ou personnes), l'approche à adopter (Sur place ou en Webex) et les sujets à couvrir (Module spécifique, nouvelle fonctionnalité, etc.).</p> <p>Plan de communication Globéo Travel mettra à la disposition également des Bénéficiaires, différents documents permettant d'accéder à une information claire et ciblée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une fiche contacts dédiés agence : indique les horaires de l'agence, les coordonnées, les interlocuteurs dédiés par service etc. • Un guide des procédures • Un « kit de formation » contenant les supports de formation et plaquettes récapitulatives. <p>Ces documents sont modifiés et personnalisés en fonction des règles de voyage définies dans votre politique voyages. Les plaquettes sont fournies aux formats PDF et les diapositives au format ppt. Cette documentation est mise à jour par Globéo Travel en fonction des éventuelles évolutions.</p>
ROAD MAP	Evolution, innovation de l'agence sur les 4 années à venir	<p>1.La Roadmap Cytric est définie tous les 3 mois par des Program Increment qui couvrent de 4 à 5 itérations de développement tel que recommandé par la méthode SAFe pour plus d'agilité.</p> <p><u>Release Management :</u> Changement de release : Il y a une nouvelle release Cytric toutes les 7 semaines. Chaque release contient de nouvelles améliorations et des résolutions d'incidents. Le changement de release a toujours lieu un dimanche. Avant chaque release des tests de non-régression sont déroulés. Communication de release : Les clients reçoivent une communication de release qui décrit les améliorations 16 jours avant le changement de release. Cette communication rappelle les principaux changements.</p> <p>Annexes Cytric & Kds\Annexe 4_Cytric Portfolio Roadmap.pdf Annexes Cytric & Kds\Annexe 5_Cytric roadmap evolutions.pdf</p> <p><u>ROADMAP = Evolutions prochaines :</u> <u>Contenu AIR :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>NDC X déjà disponible dans Cytric : NDC X AF, LH, QF, IB,BA,FI,SQ,AA</u> - NDC X : à venir : UA, AF Bagages - Amélioration NDC-X online services - Améliorations Travelsfusion <p><u>Features Air :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ticket time management - ATC for corporate fares <p><u>Contenu Hotel :</u></p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Hcorpo Multipax <p><u>Contenu Rail :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Migration PAO - Ouigo sncf - Seat map 1 st class sncf ouigo <p><u>Paielement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Low cost - Conferma pour LCC <p><u>User experience :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Accessibilité compliancy et multiples évolutions/améliorations <p><u>Sustainability :</u> Annexes Cytric & Kds\Annexe 2 Amadeus Cytric Solutions Sustainability presentation .pdf</p> <ul style="list-style-type: none"> - Amélioration des fonctionnalités liées à la sustainability - Intégration de ECO MOI <p><u>2.Innovation :</u> Annexes Cytric & Kds\Annexe 8 Stratégie d'Innovation.pdf</p> <p>Amadeus est le 1 er investisseur en R&D dans l'industrie de la technologie et du voyage 8.3 M€ investis en R&D depuis 2004 (~16% du chiffre d'affaires annuel investis dans la R&D) Plus de 50 sites IT de Bangalore à Boston, Nice Domaine de recherche : Architecture Cloud/Sécurité/Traitement massif des données/Analyse en temps réel/mobile/identité numérique</p> <p><u>Cytric easy :</u> partenariat avec Microsoft & Accenture : Annexes Cytric & Kds\Annexe 1 Amadeus Cytric Easy FR .pdf 150 employés entièrement dédiés à ce projet 250M d'utilisateurs mensuels bénéficieront de l'intégration de Teams Intégration à votre environnement Microsoft Amadeus continue à enrichir plus de scénaris Partagez votre voyage via Microsoft, qui est dans le même vol Partagez votre transfert Fonctionnalité d'organisateur de voyage</p> <p><u>Smart connection : Co innovation avec Microsoft :</u> Proposez et tirez le meilleur parti de toute interaction en personne, virtuelle ou hybride avec une entreprise maximisée e.opose and make the most of any i</p> <p><u>Cytric Mobile Plus :</u> Voir Roadmap Possibilité de customisé à votre propre marque</p> <p><u>Innovation digitale:</u> Créer la meilleure expérience numérique de bout en bout pour les voyages et les dépenses, y compris le paiement et le contrôle des dépenses.</p>
Lien test	Lien test outil SBT 1	<p><u>Lien :</u> https://amadeus.cytric.net/ama-globo-UGAP1</p> <p><u>Nom d'utilisateur :</u> UGAP.CHARGEDEVOYAGE</p>

		<u>Mot de passe</u> : P@ssw0rd11
	Lien test et/ou visuel reporting, suivi et pilotage de l'offre	<u>Travel Decisions</u> : https://traveldecisions.viaxoft.com/SpagoBI/servlet/AdapterHTTP?PAGE=LoginPage&NEW_SESSION=TRUE <u>Login</u> : demoTD <u>Mot de passe</u> : demoTD

- La politique voyage à implémenter dans le cadre des liens test sous le titre « POLITIQUE VOYAGES STANDARD » page 8

Nom du SBT 2		KDS NEO
Caractéristiques du SBT 2 version simple		Préciser les modalités associées
Données générales	Editeur du logiciel	KDS
	Version du logiciel	NEO Version SP1
	Langues	11 langues disponibles : Français, Danois, Néerlandais, Anglais (Royaume Uni & États Unis), Finlandais, Allemand, Italien, Norvégien, Portugais, Espagnol, Suédois
Préciser comment est alimenté l'outil en contenu	Liste des GDS interfacés	Sabre / Galileo / Amadeus / Apollo Globeo Travel utilise Amadeus pour l'interfaçage.

voyage	Base Hôtelière ou centrale de réservation	Interfaçage natif avec le GDS. De plus, KDS a la possibilité de réaliser des interfaçages directs aux agrégateurs hôteliers suivants : Djoca Travel, EAN, HRS, HCorpo, CDS, HotelHub, TCT, BSI, Premier Inn, Hotelzon, IAlbatros, Booking.com, Expedia.
	Contenu Aérien et Aérien Low Cost	ELSY AERES, Travel Fusion
	Contenu Fer, accès au Ouigo	En cours d'intégration pour 2023
	Autres à préciser :	
Présenter l'architecture de l'outil	Nombre d'utilisateurs et de valideurs	Pas de limitations en nombre d'utilisateurs ou de valideurs / En revanche au-delà d'1 niveau de validation il convient de prévoir un workflow spécifique.
	Nombre de catégories de voyageurs	Pas de limitations
	Gestion de règles spécifiques à chaque catégorie	Oui
	Nombre d'axes analytiques	La solution permet de gérer autant d'axes analytiques que nécessaires.
	Gestion des délégations et profil invité	<p>Avec KDS, un utilisateur organise un voyage pour lui-même, pour le compte d'un collègue, d'un invité ou de plusieurs personnes en même temps, le processus reste le même, en 3 pages-étapes seulement : recherche > sélection des prestations > réservation.</p> <p>Le SBT offre une gestion très avancée et très souple des délégations de réservation, permettant ainsi de couvrir simplement tous les cas. Un(e) assistant(e) ou un voyageur peut disposer du droit de réserver pour tous les voyageurs de d'une entité organisationnelle et des entités qui lui sont rattachées. Lorsqu'un utilisateur souhaite réserver un voyage pour plusieurs voyageurs en même temps (y compris si l'un d'eux est externe à la société), il lui suffit de sélectionner les personnes concernées.</p> <p>Seules les personnes habilitées pourront réserver pour des personnes tierces, n'ayant pas de profil renseigné dans la solution. Afin de garantir la confidentialité des données, les champs nécessaires aux voyages des invités ne serviront qu'à cette seule réservation et les données du profil ne seront pas enregistrées dans un profil société.</p> <p>Avantages de la solution : -Favorise l'adoption par les utilisateurs ; -Optimisation du prix total du déplacement ; -Offre un gain de temps significatif pour l'utilisateur et l'agence ; -Permet de s'assurer de la disponibilité des services et des prix pour l'ensemble des voyageurs selon les profils de chacun des voyageurs (abonnements, carte de fidélités etc) -Permet d'obtenir beaucoup plus facilement un placement « à côté » dans le cas de la réservation ferroviaire.</p>
Présenter les principales fonctionnalités	Paramétrage de la politique voyage	KDS propose des instruments de gestion pour mettre en place une politique voyages simple ou sophistiquée. Vous pourrez orienter vos réservations vers les fournisseurs de votre choix, trouver le bon équilibre entre tarifs flexibles et restrictifs ; désigner le mode de transport privilégié (air ou fer) et les classes

		autorisées, par axe, durée, transporteur, catégorie de voyageurs et motif de déplacement, définir les caractéristiques du tarif le moins cher et la tolérance de prix associée, définir un tarif ou un montant maximum par marché.
	Nombre de politique voyage	Illimité
	Modalités de sélection et d'affichage des propositions	L'affichage des résultats sur KDS est rendu très simple et lisible de part : L'utilisation de pictogrammes rendant l'information lisible (bagages, etc), la traduction des « règles » (notes tarifaires chargées par les compagnies aériennes sur le GDS), la possibilité de trier selon la politique voyages, l'heure de départ/Arrivée, le prix ou le transporteur.
	Gestion des plafonds journaliers	Le paramétrage des plafonds de réservation est possible en natif dans KDS (Hôtels mais aussi gestion des prix moyens pour l'aérien ou le fer afin de gérer une politique de déplacement) Le paramétrage permet de masquer ou afficher en hors politique voyages les tarifs au-delà du plafond établi.
	Flux retour des commandes offline	Le module « Demande offline » est un formulaire en ligne, directement accessible depuis la plateforme de réservation KDS, qui permet de créer/gérer des demandes de voyages dits « complexes ». Ces demandes, initiées donc « online » via l'outil, seront néanmoins traitées en offline par votre équipe dédiée. Ce module permet donc d'exprimer ses besoins de voyage à n'importe quel moment mais, aussi et surtout, de garantir (si besoin) à l'organisation la mise en place d'un circuit de validation. KDS offre la possibilité de mettre en place un "switch" pour définir par zone et nombre de segment les demandes devant être aiguillées sur le online ou le offline. Exemple : si le voyageur utilise le formulaire « Demande offline », pour une réservation simple (aller/retour classique par exemple), alors sa demande sera automatiquement redirigée vers le module « Online ». A l'inverse, si le voyageur utilise le module standard « Online » pour faire une demande qui s'avère complexe (plus de 3 étapes dans un multi- destinations, par exemple), alors, sa demande sera automatiquement transformée en formulaire "Demande offline". KDS offre également la possibilité de n'utiliser que le module online mais de synchroniser les PNRs offline dans l'outil sans intervention de l'assistant(e). Ce module et option de synchronisation peuvent être activés sur demande du bénéficiaire.
	Réservations de groupes	KDS est soumis aux limitations des transporteurs (GDS et/ou SnCF), ainsi, la gestion du multi-passagers est de : 9 personnes max. sur de l'aérien seul et 6 personnes max sur du rail
	Modifications / annulations	Avant émission des billets, cela est faisable en ligne. Après émission votre équipe dédiée pourra effectuer ces opérations.

	Localisation des hôtels	Oui, via Google Maps, Des adresses société, d'une adresse précise, d'un lieu d'intérêt (ou tout autre point d'intérêt renseigné dans google).
	Suivi des validations et messages d'alertes	<p>Les approbateurs sont informés par e-mail des nouvelles demandes d'approbation. L'email reçu permet d'avoir le détail de la ou des prestations réservées, le prix, la conformité ou non à la politique voyages et les approbateurs ayant reçu la demande.</p> <p>Le délai d'approbation est également indiqué dans l'email.</p> <p>Les voyages multisegments ne requièrent qu'une seule approbation car ils ne génèrent qu'un seul dossier voyage.</p> <p>L'approbateur devra se connecter via un terminal mobile ou sur son ordinateur afin de valider ou refuser la demande.</p> <p>L'approbateur reçoit un email confirmant son action, de même que le ou les voyageur(s) et la personne qui a réservé.</p> <p>A l'approche de l'expiration du délai d'approbation, voyageurs et/ou préparateurs / assistant(e)s et approbateur reçoivent une relance automatique par email.</p> <p>Dès la page d'accueil du SBT, un approbateur peut visualiser les demandes en attente de validation.</p>
	Historique des voyages	<p>KDS conserve une année complète (=365 jours) les données de tous les voyages effectués via la plateforme</p> <p>Les voyages non finalisés sont également conservés en mémoire.</p>
	Export de reportings standards ou personnalisables	<p>KDS propose des rapports en ligne en complément de l'outil de reporting Travel Decision.</p> <p>Des rapports par défaut sont proposés par prestations, voyageurs, bookers, mois, prestataires, classes de réservation...</p> <p>Des tableaux de bords sont également disponibles pour visualiser rapidement les points clés.</p> <p>Export de rapports : au format Microsoft Excel ou PDF.</p>
	Information aux voyageurs	<p>KDS apporte un maximum d'informations aux voyageurs de manière lisible et visuelle (choix Air/Rail, CO2, notes tarifaires traduites, etc.).</p> <p>Il est également possible d'insérer des messages personnalisés par bénéficiaires dans l'interface.</p>
Autres fonctionnalités	Validation par application mobile (facultatif)	La validation par l'application mobile est disponible.
Autres fonctionnalités	Réservation multisegments	Oui
Autres fonctionnalités	A préciser	<ul style="list-style-type: none"> - KDS offre la possibilité de mettre en attente les déplacements. Cette mise en attente n'entraîne pas l'envoi de demande de validation. Le booker pourra confirmer ou non cette option. Dans le cas d'une confirmation le voyage est transmis au valideur (si un workflow est paramétré). - KDS Neo offre la possibilité de réserver sur une même page l'hôtel, la voiture et le transport simplifiant le process.

=> ajouter autant de lignes que nécessaires

Préciser les fonctionnalités supplémentaires proposées dans la version grand-compte de chaque outil :	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'une ou de plusieurs interfaces RH. - Mise en place d'un ou plusieurs SSO - Mise en place d'une interface de mise à jour automatique des axes analytiques - Mise en place de circuits de validation spécifiques (basé sur le montant)
---	---

Implémentation	Etapes / jalons avec indicateurs des acteurs	A l'identique que le SB1
	Durée en jours <ul style="list-style-type: none"> - Niveau 1 - Niveau 2 	A l'identique que le SB1
	Prérequis / Livrables étapes et/ou jalons	A l'identique que le SB1
Accompagnement client	Gestion des évolutions (action, délais, livrable) liés à la montée de version de l'éditeur, développement d'une option, etc...	A l'identique que le SB1
	Modalité de recours au support technique pour la gestion des anomalies (horaire d'accès au service, support à disposition des bénéficiaires, ressources) :	A l'identique que le SB1
	Modalités de formation : démarrage, montée de version, durant la vie du marché, etc...	A l'identique que le SB1
ROAD MAP	Evolution, innovation de l'agence sur les 4 années à venir	Annexe 7 : Annexes Cytric & Kds\Annexe 7 Mémoire Technique et Fonctionnel Neo Travel - UGAP.docx
Lien test	Lien test outil SBT 1	https://w.mykds.com/MA005/22.2.6813.0/corporate/pages/logon.aspx Login : GLOBEO/user2 Mot de passe : Globeo2022!
	Lien test et/ou visuel reporting, suivi et pilotage de l'offre	Travel Decisions : https://traveldecisions.viaxoft.com/SpagoBI/servlet/AdapterHTTP?PAGE=LoginPage&NEW_SESSION=TRUE Login : demoTD Mot de passe : demoTD

- La politique voyage à implémenter dans le cadre des liens test sous le titre « POLITIQUE VOYAGES STANDARD » page 8

Mémoire technique KDS pour l'offre UGAP en annexe 7 : [Annexes Cytric & Kds\Annexe 7 Mémoire Technique et Fonctionnel Neo Travel - UGAP.docx](#)

Politique Voyage Standard à implémenter dans les liens test dans deux SBT

POLITIQUE VOYAGES STANDARD			
AIR			
Classes de réservation	Compagnies Low cost (EasyJet, Vueling, Ryanair etc) => autorisée	OUI	
	Classe économique (à contraintes) => <u>préconisée</u> pour tous les voyageurs On entend par tarifs à contraintes les tarifs non remboursables et non modifiables	OUI	
	Classe économique Flexible => <u>autorisée</u> pour tous les voyageurs Les tarifs flexibles sont les tarifs remboursables et modifiables souvent plus chers que les tarifs à contraintes	NON	
	Classe Premium Economique => <u>Hors politique</u> pour tous les voyageurs de la catégorie VOY et autorisée pour tous les voyageurs de la catégorie GVO	OUI	
	Classe Affaires (Business) => <u>Hors politique</u> pour tous les voyageurs	OUI	
	Classe Première (First) => <u>Interdite</u> pour tous les voyageurs	OUI	
Motifs de non-conformité	A1 - Horaire incompatible A2 - Plus de disponibilités A3 - Raisons médicales A4 - Tarif moins cher (Ex : Promo) A5 - Raisons de sécurité	OUI	
Fournisseurs préférés	Nom du fournisseur :	OUI	
FER			
Classes de réservation	Seconde classe <u>préconisée</u> pour tous les voyageurs	OUI	
	Première classe <u>Hors politique</u> pour tous les voyageurs de la catégorie VOY et autorisée pour tous les voyageurs de la catégorie GVO	OUI	
Motifs de non-conformité	F1 - Plus de disponibilités F2 - Tarif moins cher (Ex : Promo)	OUI	

Fournisseurs préférés	Nom du fournisseur : Air France	OUI	
HOTEL			
Hotels non remboursables	Hotels non remboursables affichés dans l'outil avec mention spécifiée "Tarif non remboursable"	OUI	
Plafond des hôtels	PLAFOND DU MINEFI Paris = 110€ IDF + Grandes villes = 90€ Province = 70	OUI	
Motifs de non-conformité	H1 - Aucun hôtel disponible respectant les plafonds H2 - Hôtel proche de la réunion	OUI	
LOCATION DE VOITURES			
Classes de réservation	Catégories A, B, C autorisées pour tous les voyageurs A = MINI (ex : Fiat 500) B = ECONOMY (ex : Opel Corsa) C = COMPACT (ex : Ford Focus)	OUI	
	Catégories supérieures hors-politique pour tous les voyageurs de la catégorie VOY et autorisées pour tous les voyageurs de la catégories GVO	OUI	
Motifs de non-conformité	C1 - Trajet > 300 km C2 - Plus de 3 voyageurs C3 - Transport de matériel	OUI	
REGLES D'AFFICHAGES			
Affichage des résultats	Les résultats conformes et non conformes sont affichés	OUI	
Affichage des tarifs	Les tarifs publics et les tarifs négociés seront affichés	OUI	
Affichage des options d'aéroports ou gares alternatives	Les résultats afficheront les options d'aéroports alternatifs / gares alternatives de la même ville.	OUI	
Périmètre de recherche des hôtels	Les résultats hôtels s'afficheront sur un rayon de 5km	OUI	
Ordre d'affichage des résultats	Les résultats seront affichés en fonction des horaires (horaire de départ privilégiée)	OUI	

Tri des résultats	Les résultats seront triés par prix (tarif le moins cher privilégié)	OUI
-------------------	--	-----

II) OUTIL DE RESERVATION ET DE GESTION DES OM/EF EN NIVEAU 3 DE L'OFFRE UGAP

Nom de l'outil OM/EF SBT1	Notilus
---------------------------	---------

S'agit-il du même SBT1 que celui proposé pour les niveaux 1 et 2 ? ☒ OUI ☐ NON (*)

Si oui de quelle version s'agit-il ? ☐ version simple ☒ version grand-compte

Si non (*) ; différence par rapport à l'outil du SBT1

Caractéristiques du SBT version simple et/ou version grand compte		Préciser les modalités associées
Données générales	Editeur du logiciel	
	Version du logiciel	
	Langues	
Préciser comment est alimenté l'outil en contenu voyage	Liste des GDS interfacés	
	Base Hôtelière ou centrale de réservation	
	Autres à préciser :	
Présenter l'architecture de l'outil	Nombre d'utilisateurs et de valideurs	
	Nombre de catégories de voyageurs	
	Gestion de règles spécifiques à chaque catégorie	
	Nombre d'axes analytiques	
	Gestion des délégations et profil invité	
Présenter les principales fonctionnalités	Paramétrage de la politique voyage	
	Modalités de sélection et d'affichage des propositions	
	Gestion des plafonds journaliers	
	Flux retour des commandes offline	
	Réservations de groupes	
	Modifications / annulations	
	Localisation des hôtels	
	Suivi des validations et messages d'alertes	
	Historique des voyages	
	Export de reportings standards ou personnalisables	
Autres fonctionnalités	Information aux voyageurs	
	Validation par application mobile (facultatif)	
Autres fonctionnalités	A préciser	

=> ajouter autant de lignes que nécessaires

Cadre de réponse

Fonctionnalités standards de l'outil OM EF NOTILUS	<p>Préciser les modalités associées</p> <p>Les éléments précisés dans le cadre de notre réponse ci-après s'appuient sur les documents suivants en annexe du cadre de réponse :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Annexe 1 - Notilus Mémoire et présentation - Annexe 2 – Notilus Charte SAAS - Annexe 3 – Notilus Détail des charges-Implémentation Niveau 3 et 3+ - Annexe 4 – Notilus Prérequis techniques - Annexe 5 – Notilus RGPD - Annexe 6 – Notilus Plan d'Assurance Sécurité - Annexe 7 – Notilus PCA-PRA - Annexe 8 – Notilus TMA -Convention de service
Mise à jour automatique des données du SBT dans l'OM/EF	<p>Notilus peut être interfacé avec les principaux portails de réservation en ligne du marché (SBT). Notre « Travel Hub », adossé au module d'Ordre de Mission permet l'échange de l'ensemble des flux de données informatisés, qu'ils soient Online ou Offline.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La connexion ON LINE permet l'interface avec le portail de réservation - Le flux OFF LINE permet les échanges avec le plateau de réservation de l'agence de voyage (échange de flux ou envoi de mail). <p>La version standard comprend les deux modes de connexion pour mettre à jour l'OM avec les données de réservation.</p> <p>Notilus dispose d'une fonctionnalité permettant l'échange de flux électronique avec votre agence, compatible avec les principales agences de voyages. En fonction des technologies proposées par l'agence de voyages, cette fonctionnalité permet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La saisie d'une demande de prestation par le voyageur ou par une personne habilitée dans Notilus et la transmission électronique de la demande vers le plateau de réservation de l'agence de voyages - La soumission d'une ou plusieurs propositions par l'agent de voyages et la remontée de ces informations électroniquement dans Notilus.

	Pour plus de détail, merci de vous référer au document : « Annexe 1 – Notilus Mémoire et présentation »
Calcul des indemnités journalières	Le calcul des indemnités journalières en fonction du lieu et de la durée de la mission et la mise à jour automatisée des taux des frais de missions à l'étranger à partir du site du MINEFI, sont inclus dans l'offre.
Ajout de frais prévisionnels	En plus du coût prévisionnel des prestations de l'agence de voyage et des indemnités journalières calculées automatiquement, Notilus permet la saisie de frais prévisionnels complémentaires dans la demande de mission. Ceci permet de faire valider l'engagement de dépense avant le déplacement et ainsi d'en tenir compte au regard du budget prévisionnel.
Gestion des avances	<p>Les demandes d'avances peuvent être effectuées de différentes manières :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'agent (ou un tiers) signale au sein de sa mission qu'il souhaite bénéficier d'une avance sur frais pour son déplacement, sans spécifier le montant. Lorsque la mission est validée, une demande d'avance est alors générée et transmise automatiquement selon le workflow défini. Le montant de l'avance est calculé en pourcentage en fonction du paramétrage des indemnités et frais prévisionnels spécifiés pour la mission. - l'agent (ou un tiers) effectue une demande d'avance de type virement ou espèces (si celui-ci est autorisé) en spécifiant le montant souhaité. <p>Les avances suivent leur propre circuit de validation jusqu'à l'octroi des fonds à l'agent. Un contrôle permet de signaler ou bloquer les demandes dérogeant aux règles établies (montant trop faible ou au-delà du plafond calculé...)</p> <p>Les avances octroyées peuvent ensuite être imputées par les états de frais lors du mandatement et liquidation des dépenses. En cas de « trop perçus » l'application permet le suivi des restitutions ou l'utilisation d'une avance pour le remboursement des frais de plusieurs missions.</p> <p>Cette fonctionnalité est accessible en offre Simple ou Grand Compte à partir d'une option complexe.</p>
Prise en compte des barèmes d'indemnités kilométrique	<p>L'offre standard intègre la prise en compte des barèmes kilométriques fiscal ou SNCF. Le barème fiscal permet de calculer automatiquement le remboursement des indemnités kilométriques en fonction du véhicule utilisé et du nombre de kilomètres réalisés par l'agent dans l'année.</p> <p>Le barème SNCF permet un remboursement des indemnités sur la base du tarif de transport publique en train pour une distance équivalente (1^{ère} ou 2nd classe).</p>

Mise à jour automatisée des devises et taux de change	L'offre intègre la connexion au site MINEFI pour la mise à jour automatisée des taux de chancellerie (devises et cours de change).
Gestion des autorisations de circuler	Des autorisations de circuler peuvent être accordées aux agents disposant de véhicules personnels afin d'autoriser l'usage de ces derniers dans le cadre de leurs déplacements pour raison de service. Notilus permet la gestion des véhicules personnels et des autorisations de circuler et peut interdire ou mettre en exergue les missions ou états de frais pour lesquels l'agent déclare faire usage de son véhicule en dehors des dates de l'autorisation de circuler.
Dématérialisation des justificatifs et documents administratifs	Notilus permet le scan et le stockage de documents justificatifs ou administratifs associés à l'OM, au profil de l'utilisateur (certificat d'immatriculation du véhicule...) ou à l'Etat de frais. Les formats autorisés sont pdf, jpg et jpeg.
Affectation des enveloppes à un ou plusieurs services et/ou projets par défaut avec possibilité de modification par le voyageur	Les enveloppes budgétaires sont associées à l'organigramme (établissement, direction, service, département...) et éventuellement à un ou plusieurs axes analytiques (centre de coût, code projet...). En modifiant la ventilation analytique de sa mission, le voyageur définit la ou les enveloppes budgétaires imputées par sa demande de déplacement (il n'intervient pas directement sur les enveloppes). Les responsables budgétaires peuvent suivre l'évolution de leurs budgets en fonction des frais réels et prévisionnels générés par les OM passés et à venir qui ont été créés dans l'application. Des seuils d'alerte peuvent être paramétrés afin d'anticiper ou d'interdire d'éventuels dépassements. Cette fonctionnalité est accessible en offre Grand Compte.
Mise à jour des enveloppes budgétaires	Les enveloppes budgétaires peuvent être modifiées en cours d'exercice, à la hausse ou à la baisse par des décisions modificatives, mais ne peuvent descendre en dessous du montant déjà engagé. Il est également possible de réaffecter tout ou partie du montant disponible d'une enveloppe vers une autre. Ces modifications peuvent être réalisées manuellement ou par interface.
Report des budgets de l'année N en N+1	Associé à la clôture des périodes comptables, la réaffectation budgétaire permet également le report des crédits et des engagements éventuels d'une enveloppe sur un nouvel exercice (provisions).
Import automatique des fichiers de personnes	L'outil d'import de Notilus permet d'intégrer des données provenant du système d'information du bénéficiaire. L'interface d'import des données RH peut être alimentée en suivant le format d'import standard de Notilus (inclus dans l'offre) ou via un format d'import personnalisé. L'option de personnalisation de ce processus est prévue au tableau des fonctionnalités supplémentaires. Base selon format standard.

Import du référentiel analytique	<p>L'offre de base intègre l'import de l'axe analytique principal (offre Simple) et d'un axe analytique secondaire (offre Grand Compte) au format standard Notilus. Une option de personnalisation du format et processus d'import est prévue au tableau des fonctionnalités supplémentaires.</p> <p>Il convient de recourir à l'option de personnalisation pour la mise en œuvre de tout référentiel analytique supplémentaire (jusqu'à un maximum de 3 référentiels en plus de l'organigramme).</p> <p>Base selon format standard :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 axe pour l'offre simple - 2 axes pour l'offre grand compte
Export des fichiers d'avances et d'engagements	Développement d'une interface d'export des engagements ou des avances selon format d'échange de données spécifique (hors standard).
Export des fichiers de mandatement et liquidations	<p>L'offre de base autorise l'export des données financières de l'OM ou de l'EF depuis Notilus afin de mandatement ou liquidation.</p> <p>La mise en œuvre de ces exports standard suppose l'exploitation, en autonomie, par le bénéficiaire des API exposées par Notilus.</p>
Intégration des politiques de voyage et de remboursement des OM/EF du bénéficiaire	<p>L'offre de base permet le paramétrage de la politique de remboursement dans Notilus en différenciant les règles informatives, bloquantes, les forfaits, les plafonds, les limites exceptionnelles et les limites cumulatives.</p> <p>La politique voyage est gérée et garantie par l'agence de voyage qui informe Notilus de la conformité ou non des demandes réalisées sur ses outils afin de mettre en exergue les demandes non conformes.</p> <p>Il est également possible d'avoir des blocages avec alerte directe pour l'agent et les différents intervenants dans le workflow.</p>
Paramétrage de plusieurs types d'OM et de natures d'EF	<p>Notilus permet en standard, le paramétrage de plusieurs types de mission ou d'états de frais. L'offre de base comprend 2 types de missions et d'états de frais paramétrés par défaut : « Classique » et « Formation ».</p> <p>La personnalisation des types de missions et/ou d'états de frais est accessible en offre Grand compte à partir d'une option Simple (hors évolution du circuit de validation relatifs à ces nouveaux types).</p>
Règle de gestion et de flux de validation selon la typologie d'OM/EF	Le type de mission / d'état de frais permet de définir des règles de gestion et/ou

	<p>des processus de validation spécifiques. Il est également possible de définir un ou plusieurs niveaux d'approbation selon différents critères : par individu (catégorie de l'émetteur, niveau hiérarchique, etc.), par mission (type d'état de frais, type de mission, destination, montant, service d'imputation...) ou d'autres éléments (respect de la politique voyage, participants, moyens de transports, demande d'avances...).</p> <p>L'offre de base autorise la personnalisation d'un workflow simple contenant un unique critère (par exemple, le type de la mission est un critère, la conformité d'un OM à la politique voyage est un autre critère) et que les cas restent binaires (il existe un maximum de 2 situations par cas).</p> <p>Veuillez vous référer au tableau des fonctionnalités.</p>
Attribution de plusieurs rôles par profil utilisateur	<p>Les profils utilisateurs permettent de définir différentes familles d'utilisateurs (saisie, approbation...), en fonction des actions qu'ils peuvent être amenés à réaliser au sein de l'application. Les utilisateurs peuvent cumuler plusieurs profils. Un manager peut ainsi disposer d'un profil agent pour saisir ses demandes propres et d'un profil responsable pour approuver les demandes de son service avec un profil de responsable.</p> <p>La gestion des droits est ensuite affinée à travers l'attribution de rôles paramétrables.</p>
Identification de plusieurs rôles	<p>Cette fonctionnalité est incluse dans l'offre de base. L'offre met en œuvre 5 rôles d'utilisateur : Agent, Assistant, Chef de service, Ordonnateur et Liquidateur. L'offre grand compte permet de personnaliser l'objet de ces rôles.</p> <p>Il est possible de recourir aux fonctionnalités supplémentaires en option pour gérer un plus grand nombre de rôle au travers d'un workflow complexe. Veuillez vous référer au tableau des fonctionnalités supplémentaires pour les workflow complexes.</p>
Paramétrage des habilitations propres à chaque profil	<p>La gestion des droits est affinée à travers l'attribution de rôles dont les interventions et les habilitations sont paramétrables dans le paramétrage du circuit de validation.</p>
Gestion de 3 niveaux de validation	<p>Le moteur de workflow de Notilus permet le paramétrage des différentes étapes de validation de l'ordre de mission ou de l'état de frais. Il est ainsi possible de gérer de 0 à N étapes de validations consécutives ou gérées de façon conditionnelles.</p> <p>L'offre standard met en œuvre 5 rôles d'utilisateur : Agent, Assistant, Chef de</p>

	<p>service, Ordonnateur et Liquidateur au travers d'un circuit de validation impliquant jusqu'à 3 niveaux de validation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - OM : Chef de service, Ordonnateur. - EF : Chef de service, Ordonnateur, Liquidateur. <p>L'offre grand compte permet d'agencer différemment l'enchaînement de ces approbations. Il est possible de recourir aux fonctionnalités supplémentaires en option pour gérer un plus grand nombre d'étapes au travers d'un workflow complexe.</p> <p>Veuillez vous référer au tableau des fonctionnalités supplémentaires pour les workflow complexes.</p>
Identification de l'avancement des flux de validation	<p>Les éléments soumis à un circuit de validation (ordres de mission, états de frais, indiquent en temps réel le statut de la demande sur les listes et dans les formulaires, permettant de connaître à tout moment l'état de la demande. Il est également possible d'identifier qui a validé ou refusé une demande en consultant l'historique des actions workflow réalisées.</p>
Gestion des délégations	<p>La délégation de saisie ou de contrôle peut être réalisée de deux façons:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De façon ponctuelle (en cas d'absence, congés...), par l'utilisateur et/ou l'administrateur fonctionnel de l'application (ex : en cas d'arrêt maladie). Pour des raisons de sécurité fonctionnelle, la délégation du droit de validation ne peut être réalisée qu'auprès d'un autre utilisateur déjà habilité à valider et n'est pas implicitement transmise en cascade. - De façon permanente, via la gestion d'utilisateurs titulaires et suppléants. Les suppléants disposent alors des mêmes droits que les responsables titulaires et peuvent intervenir à la place du titulaire à tout moment.
Création d'alertes bloquantes ou d'avertissements	<p>Le paramétrage prévoit la mise en place d'alertes bloquantes ou d'avertissements. Des icônes et codes couleur (rouges / orange) permettent d'identifier rapidement la présence et le type d'alerte.</p> <p>Les alertes comprises dans le paramétrage sont les alertes standard.</p>
Notification par mail à chaque étape du workflow	<p>Les notifications par courriel peuvent être paramétrées afin d'être envoyées à chaque étape du circuit de validation (ex : notification d'une nouvelle demande de mission à traiter envoyée à l'approbateur ; notification d'une demande de mission refusée ou validée ...).</p> <p>Le corps des mails peut être paramétré par l'administrateur fonctionnel de la solution et comporter différents éléments de la demande (numéro, objet, date...)</p>

	L'offre de base prévoit un contenu de mail standard.
Historique des actions	Les éléments soumis à un circuit de validation (ordres de mission, états de frais...) disposent d'un historique des actions permettant d'identifier qui a validé ou refusé une demande et le cas échéant le motif spécifié.
Création d'un OM/EF vierge ou à partir d'un modèle	Notilus permet uniquement la création d'ordres de mission ou d'états de frais vierges (pas de modèles).
Calcul automatisé des distances	Notilus propose 2 modes de distancier automatisés. - Calcul des distances en faisant appel à un distancier externe. - Le distancier interne (déclaration préalable des distances par l'administrateur fonctionnel de la solution d'un nombre de trajet récurrents et connus, ex : du siège vers une gare ou un autre site de l'établissement).
Intégration des ROP du prestataire de carte logée	Notilus permet l'intégration des relevés de factures issus des règlements réalisés via la carte logée retenue dans le cadre de l'offre voyageur. Les formats connus à ce jour sont AIRPLUS et AMEX. Pour tout autre fournisseur, une validation amont de la faisabilité est nécessaire. La réconciliation entre le devis initial de la mission et la facture est gérée de façon automatique (basée sur le numéro unique de la mission transmis par Notilus à l'agence de voyage et devant être restitué via la carte logée) et permet de rapprocher la facture des autres données de la mission. La configuration standard embarque un processus d'intégration standard du relevé d'opération émis par le prestataire retenu à ce titre dans le cadre du marché UGAP. La personnalisation des modalités d'import reste possible via les fonctionnalités supplémentaires.
Intégration et identification des principaux frais de transaction du titulaire	Notilus estime les frais de transaction appliquée par l'agence au niveau de l'OM en fonction de la prestation commandée. Certaines lignes de frais du bordereau de prix annexé à l'acte d'engagement peuvent ainsi être prises en compte (estimation) dans l'outil et facilitent la réconciliation entre l'engagement et le relevé carte logée. (frais d'agence, frais afférents aux outils et à leur mise en place)
Contrôle de cohérence entre l'engagement de dépenses et la facture avec suivi des écarts	La réconciliation entre le devis initial de la mission et la facture est gérée de façon automatique (basée sur le numéro unique de la mission). Les factures en anomalie par rapport au devis initial de l'agence peuvent ainsi être mises en

	exergue. Une tolérance (en montant et/ou en pourcentage) peut être appliquée par nature de frais. Les anomalies éventuelles (écarts entre facture et devis initial, etc.) sont identifiées par des alertes ; celles-ci facilitent le traitement et le contrôle.
reporting standards et personnalisables sous format informatique exploitable	<p>Les états suivants sont inclus dans l'offre Standard :</p> <p>OM - Répartition des voyages (online / offline)</p> <p>OM - Suivi des volumes par nature</p> <p>EF - Décompte des titres de restauration</p> <p>EF - Dépassement limite unitaire</p> <p>EF - Dépenses par mois et par collaborateur</p> <p>EF - Extraction des notes de frais et des factures</p> <p>EF - Evolution de mes notes de frais</p> <p>EF - Suivi des indemnités kilométriques</p> <p>EF - Mes frais et factures par nature et par mois</p> <p>EF - Répartition des natures de frais</p> <p>AV - Etat de mes avances</p> <p>TRV - Répartition des rejets par motifs.</p> <p>La personnalisation des Reportings et des notifications est accessible en offre Simple et Grand Compte à partir d'une option Simple ou Complexe.</p> <p>Le bénéficiaire fournit à DIMO une maquette pour analyse et devis de l'option nécessaire.</p>

=> ajouter autant de lignes que nécessaires

Fonctionnalités supplémentaires	Préciser si la fonctionnalité est développée (Cocher la case correspondante)				Précision sur la fonctionnalité
	En standard dans la version simple	En standard dans la version grand compte	En option simple	En option complexe	
Niveaux de validation supplémentaires (obligatoire)	X	X	X		L'offre de base comprend 3 niveaux de validation. Il est possible d'ajouter des niveaux de validation.
<i>Rapport ou éditions</i>		X	X	X	L'offre de base comprend les reportings standards proposés par Notilus.

<i>personnalisé (facultatif)</i>					Le développement d'un rapport ou d'une édition personnalisée au format Excel, csv ou pdf est possible. L'étude d'une maquette fournie par le bénéficiaire, permet de définir la charge de travail nécessaire : option simple et/ou option complexe en fonction de la charge estimée.
<i>Installation d'un environnement de test et de recette (obligatoire)</i>	X	X			Mise à disposition d'un environnement secondaire à usage de recette, test ou formation. Cet environnement secondaire n'est pas équipé des interfaces et de la connectique SBT. Il est obligatoire en offre simple ou grand compte. <u>Le coût de cette option est sous forme d'abonnement mensuel ou trimestriel.</u>
<i>Prise en charge des voyages de groupe (facultatif)</i>	X	X	X		L'offre de base permet la prise en charge des voyages de groupes. Ce paramétrage est accessible en option simple.
<i>Gestion des modifications de mission pour convenance personnelle (facultatif)</i>	X	X			Cette fonctionnalité est incluse dans l'offre de base.
<i>Imputation des frais réels et prévisionnels avec visualisation du consommé (facultatif)</i>	X	X			Cette fonctionnalité est incluse dans l'offre de base.
Authentification par Fédération d'identité (SAML V2 idp initiated)		X	X		Mise en place d'une fonctionnalité d'authentification par fédération d'identité. La faisabilité est analysée dans le cadre de l'option. La solution exploite le protocole SAML V2 et met en mode « SP initiated » ou « IdP initiated ».
Personnalisation type/nombre Etat de Frais / Ordre de Mission		X			Mise en œuvre de types de mission complémentaires au-delà des 2 typologies prévues dans le modèle de base. Inclus dans l'offre Grand compte
Workflow OM complexe		X		X	Le Workflow de l'OM est jugé complexe dès lors qu'il impose la mise en œuvre de plus de 2 critères de cas (par exemple, le type de la mission est un critère de cas, la conformité d'un OM à la politique voyage est un autre cas) ou que les cas ne sont pas binaires (par exemple il existe 3 types de mission qui imposent chacun un schéma de workflow spécifique). Les cas les plus compliqués peuvent nécessiter plusieurs options complexes.
Workflow EF complexe		X		X	Le Workflow de la NDF est jugé complexe dès lors qu'il impose la mise en œuvre de plus de 2 critères de cas ou que les cas ne sont pas binaires (voir définition de la complexité ci-dessus). Les cas les plus compliqués peuvent nécessiter plusieurs options complexes.
Documents joints des justificatifs de remboursement et documents administratifs associés sur OM/EF ou dans le profil de l'utilisateur	X	X			L'option dématérialisation simple permet le stockage de documents numérisés associés à l'OM, au profil de l'utilisateur (carte grise véhicule) ou à la Note de frais. Les formats reconnus sont pdf, jpg et jpeg. Ce document est stocké sur les serveurs NOTILUS. <u>Le coût forfaitaire de cette fonctionnalité est sous forme d'abonnement trimestriel ou mensuel.</u>
<i>Dématérialisation des justificatifs de frais à Valeur Probante</i>	X	X			Dématérialisation des justificatifs à valeur probante (voir le document « Annexe 1 – Notilus Mémoire et présentation » Cette fonctionnalité est disponible sur devis en fonction du volume de documents.
Module BUDGET : Analyse de faisabilité de la		X	X		Les modalités de contrôle budgétaire peuvent prendre différentes formes dans Notilus. En fonction des besoins et des contraintes exprimées, la présente option permet d'analyser

mise en œuvre des fonctionnalités de contrôle budgétaire					conjointement la solution retenue pour ce traitement qui donnera lieu à un devis spécifique en fonction des options retenues.
Module BUDGET : Mise en œuvre d'un contrôle budgétaire simple via l'exploitation des API Notilus		X		X	Cette option prévoit la mise en œuvre d'une étape de contrôle budgétaire automatisée dans le WF de l'OM. Le bénéficiaire exploite un processus, développé par ses soins, au travers duquel il utilise les API Exposées par Notilus pour vérifier la disponibilité budgétaire de l'OM Notilus dans son système d'information.
Import personnalisable et automatisé RH Organigramme, (établissement, département, etc.) / Données RH (personnes, Matricules, ...) Population		X		X	Développement d'une interface d'import des utilisateurs selon format d'échange de données spécifique (hors standard).
Import personnalisable automatisé d'un Référentiel analytique		X		X	Développement d'une interface d'import d'un référentiel analytique selon format d'échange de données spécifique (hors standard).
Import personnalisable automatisé du Relevé d'opération de carte logée ou autre fichier		X		X	Développement d'une interface d'import d'un relevé d'opération de carte logée mettant en œuvre des règles de gestion personnalisées ou format autre Export personnalisable automatisé des Engagements (hors standard).
Export personnalisable automatisé des Engagements		X		X	Développement d'une interface d'export des engagements selon format d'échange de données spécifique (hors standard).
Export personnalisable automatisé des Avances		X		X	Développement d'une interface d'export des demandes d'avance selon format d'échange de données spécifique (hors standard).
Export personnalisable automatisé des Factures ou ROP pour liquidation		X		X	Développement d'une interface d'export des factures selon format d'échange de données spécifique (hors standard).
Export personnalisable automatisé des Etats de frais/Mandatement pour liquidation		X		X	Développement d'une interface d'export des mandatemements/liquidation selon format d'échange de données spécifique (hors standard).
Autre interface personnalisable automatisée Import ou Export		X		X	Mise en place d'autres types d'interfaces personnalisables en fonction du contexte du bénéficiaire. Autres types d'interfaces : Import pays à risque / perdiem ONU ... Export DSN / Tickets restaurants / frais de mission / frais par projet/Export au format XEMLLIOS.... Sous réserve de l'étude du besoin et de la validation de faisabilité
<i>Validation des OM/EF sur application mobile (facultatif)</i>	X	X	X		La mise en place et le paramétrage du compagnon mobile est accessible en offre simple et grand compte via une option simple.

=> ajouter autant de lignes que nécessaires

Tableau des fonctionnalités de l’offre de base OM/NDF

Fonctionnalités Offre de base	Niveau 3	Niveau 3+	Accessibilité
TRANSVERSE			
Environnement de production accès sécurisé via https et échange de fichier SFTP Jusqu'à 5 rôles d'utilisateurs prédéfinis, workflow standard jusqu'à 3 niveaux de validation préagencés, 1 seul critère conditionnel pour l'aiguillage de la demande dans le workflow Historique des actions workflow, Notification par mail (standard) à chaque étape du workflow, Suivi avancement du workflow, Gestion des délégations, Activation des alertes(standard),	✓	✓	Base
Workflow jusqu'à 6 niveaux		✓	
Environnement de tests et recette	✓	✓	
OM			
Ordre de mission Permanent, Ordre de mission ponctuel, Connexion au portail de réservation ON LINE, Echanges offline avec l'agence, Calcul des indemnités journalières, Gestion des modifications de mission pour convenance personnelle, Intégration de la politique voyage Jusqu'à 2 types d'ordre de mission Mise à jour automatisée des taux de change et taux de mission, Frais de transaction	✓	✓	Base
ETAT DE FRAIS			
Intégration de la politique remboursement des frais, Prise en compte des barèmes d'indemnités kilométrique, Jusqu'à 2 types d'états de frais calcul automatisé des distances,	✓	✓	Base
FACTURE			
Intégration du ROP carte logée AMEX ou AirPlus Contrôle de cohérence (Réconciliation automatique) entre l'engagement de dépenses et la facture Suivi des écarts	✓	✓	Base
INTERFACES STANDARD (selon descriptif Notilus)			
Import automatique du référentiel des utilisateurs, Import automatique d'un référentiel analytique, 1 axe analytique pour l'offre simple et 2 pour l'offre grand compte Export comptable automatisé des Notes de frais Export comptable automatisé des factures Export comptable des avances	✓	✓	Base
Personnalisation type/nombre Etat de Frais / Ordre de Mission		✓	Inclus dans l'offre Grand Compte
Import automatique d'un référentiel analytique, 2 axe analytiques		✓	Inclus dans l'offre Grand Compte
Pièces jointes et dématérialisation des justificatifs	✓	✓	Fonctionnalité accessible en Version 3 et 3+ . (Abonnement mensuel ou trimestriel)
Dématérialisation des justificatifs à valeur probante	✓	✓	Fonctionnalité accessible sur chiffrage en fonction du volume de documents.

Fonctionnalités disponibles	Niveau 3	Niveau 3+	Unité d'œuvre
Prise en charge manuelle des enveloppes budgétaires		X	Sur devis en fonction du besoin final (journée de prestation)
Gestion des autorisations de circuler	X	X	
Personnalisation agencement des workflows à 3 niveaux	X	X	
Personnalisation des 5 rôles d'utilisateurs	X	X	
Documents joints des justificatifs de remboursement et documents administratifs associés sur OM/EF ou dans le profil de l'utilisateur	X	X	Cette fonctionnalité est disponible sur devis en fonction des volumes de documents. Le coût forfaitaire de cette fonctionnalité est un abonnement trimestriel ou mensuel.
Dématérialisation des justificatifs de frais à valeur probante	X	X	Cette fonctionnalité est disponible sur devis en fonction des volumes de documents. (Abonnement)
Mise en place de la Mobilité	X	X	Option simple
Prise en charge des voyages de groupe	X	X	Option simple
Personnalisation des alertes	X	X	Option simple
Ajout de niveau de validation supplémentaire	X	inclus	Option simple
Ajout de type d'OM ou EF supplémentaires et personnalisation au-delà des 2 types inclus		X	Option simple
Analyse fonctionnalités budgétaires		X	Option simple
Authentification SSO/LDAP		X	Option simple
Mise en place de la gestion des avances	X	X	Option complexe
Workflow complexe OM ou EF		X	Option complexe
Import personnalisable RH		X	Option complexe
Import personnalisable d'un référentiel analytique		X	Option complexe

Import personnalisable du ROP AMEX		X	Option complexe
Export personnalisable engagement		X	Option complexe
Export personnalisable des états de frais		X	Option complexe
Export personnalisable des avances		X	Option complexe
Export personnalisable du ROP AMEX		X	Option complexe
Autres interfaces Import ou Export personnalisables		X	Option complexe
Personnalisation des reportings / Mails		X	Option simple ou complexe selon spécification

Implémentation	Organisation	<p>Le projet de déploiement Notilus prévoit les phases principales suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion de projet - Conception - Installation - Réalisation de la solution - Intégration de la solution - Validation, Mise en production et suivi post production
	Etapes / jalons avec indicateurs des acteurs	<p>L'équipe projet NOTILUS est composée comme suit :</p> <p><u>Le Chef de Projet :</u> Pilotage de projet en relation avec les parties prenantes, Animation de la réunion de lancement et des comités projets, compte rendu des réunions projets, Coordination des équipes en charge de la réalisation.</p> <p><u>Consultant Fonctionnel :</u> Prestations de conseil (audit, règles de gestion, analyse de reprise de l'existant) Rédaction de documents d'analyse fonctionnelle Paramétrage des progiciels Accompagnement des phases de validation fonctionnelle. Formation des clients. Accompagnement au suivi post production</p> <p><u>Consultant Technique :</u> Paramétrage des progiciels et des interfaces amont/aval (saisie, script, développement). Analyse, réalisation, formation autour des fonctionnalités de reporting. Coordination des équipes en charge des développements techniques. Accompagnement des phases de validation technique</p> <p>Pour plus de détail, merci de vous reporter au tableau ci-dessous « Modalités de la phase d'implémentation » et au document « Annexe 3 – Notilus Détail des charges-Implémentation Niveau 3 et 3+ »</p>

Modalités d'organisation de la phase d'implémentation en Niveau 3 et 3+, le détail ci-dessous est celui d'un Niveau 3+

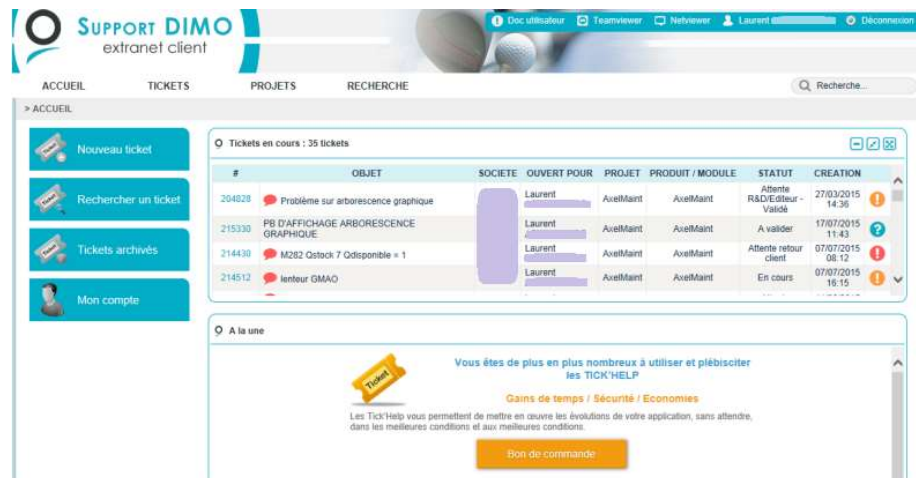
Etapes	Durée (en jours ouvrés)	Principales actions du prestataire	Intervenants (titre, expérience, principales missions)	Livrables fournis au client
lancement du projet	3 jours	Réunion de lancement Suivi de projet sous forme de conférence téléphonique de 2 heures pour coordination à l'occasion des principaux jalons du projet (lancement, Mise en ordre de marche, Recette, Déploiement)	<u>Chef de projet</u> Pilotage de projet en relation avec les parties prenantes, Animation de la réunion de lancement et des comités projets, compte rendu des réunions projets, Coordination des équipes en charge de la réalisation.	Support de réunion de lancement Animation de réunion Planning initial et mises à jour Compte rendu flash.
Paramétrage	14,5 jours	Conception 6,5 jours : Ateliers d'analyse fonctionnelle et technique, rédaction des spécifications ou présentation des standards interface Installation 1,5 jours : Installation technique et test des connecteurs (ON et OFF LINE) Réalisation et intégration de la solution 6,5 jours: Paramétrage et tests fonctionnels, accompagnement à l'exploitation des interfaces standards, intégration du relevé d'opérations carte logée.	<u>Consultant Fonctionnel</u> : Prestations de conseil (audit, règles de gestion, analyse de reprise de l'existant) Rédaction de documents d'analyse fonctionnelle Paramétrage des progiciels Accompagnement des phases de validation fonctionnelle. Formation des clients. <u>Consultant Technique</u> : Paramétrage des progiciels et des interfaces amont/aval (saisie, script, développement). Analyse, réalisation, formation autour des fonctionnalités de reporting. Coordination des équipes en charge des développements techniques. Accompagnement des phases de validation technique	Plateforme de recette NOTILUS Spécifications d'interfaces standards Animation des ateliers conception Rapport d'analyse
Tests	2 jours	Accompagnement à la recette : 1,5 jours	Consultant Fonctionnel	Portail de suivi des tickets www.supportclient.com Animation formation Manuel utilisateur standard
Mise en service	2,5 jours	Bascule en production 0,5 jour Suivi post production 2 jours	Consultant Fonctionnel	Plateforme Notilus initialisée pour mise en exploitation Assistance en phase de production (Accompagnement de 0,5 jour par

				semaine pendant 1 mois (2 heures pour la préparation + atelier de 2 heures à distance via l'outil Support Client)
Formation	2,5 jours	Formation du Groupe Recette : 1,5 jour Formation des administrateurs (maximum 3 personnes par session de 1 jour) 1 jour	Consultant Fonctionnel	Animation formation Manuel utilisateur standard Manuel administrateur standard

- L'implémentation de Notilus pour les bénéficiaires de l'offre Simple est de 15 jours selon les mêmes phases et modalités que ci-dessus.
Pour plus d'information sur le plan projet, merci de vous reporter au document « Annexe 3 – Notilus Détail des charges Implémentation Niveaux 3 et 3+ »
- Les prestations et les formations peuvent avoir lieu sur site ou à distance. Le forfait implémentation en offre Simple et Grand Compte intègre les frais de déplacements pour les déplacements en France Métropolitaine.

	Durée en nombre de mois <ul style="list-style-type: none"> - Niveau 3 - Niveau 3+ 	<ul style="list-style-type: none"> - 2 mois - 3 à 6 mois <p>Le forfait implémentation Grand Compte est conçu pour être déployé en 3 mois. La durée et la charge du projet peuvent varier en fonction du périmètre final, des attentes du bénéficiaire en termes d'accompagnement, des options retenues ou du dépassement des 3 mois initiaux.</p>
	Prérequis / Livrables étapes et/ou jalons	Merci de vous reporter au tableau ci-dessus.
Accompagnement client	Gestion des évolutions (action, délais, livrable) liés à la montée de version de l'éditeur, développement d'une option, etc...	<p><u>Maintenance de la solution / Politique de développement et montées de versions</u></p> <p>Notilus InOne est une offre standard. Notre plan produit est alimenté à partir de différentes sources :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Notre plan produit éditeur, géré et proposé par l'équipe des chefs de Produits Notilus, ✓ La veille technologique et législative ✓ Les demandes de nos clients, issues notamment d'ateliers de travail organisés lors de nos clubs utilisateurs annuels. <p>Toute demande « produit » émise par un client est analysée dans le cadre du plan Produit NOTILUS. Ce plan produit est communiqué lors du Club Utilisateurs NOTILUS annuel dédié spécifiquement aux clients de la solution. Afin d'analyser la demande sous l'ensemble de ces approches, nous avons mis en place des « ateliers clients » dont l'objectif est de rassembler des utilisateurs sur un même sujet afin de débattre et in fine de développer l'application dans une « logique progiciel » commune à l'ensemble des utilisateurs de la solution.</p> <p>Si la demande est jugée pertinente par le comité d'édition alors elle entre dans le plan développement de Notilus et devient une fonctionnalité standard de Notilus, exploitable par l'ensemble de la communauté d'utilisateurs. De même, les évolutions législatives/réglementaires sont également intégrées dans la Roadmap Notilus ; la mise en production se fait dans le respect des procédures liées à la maintenance évolutive. Les nouveautés sont ensuite proposées à nos clients lors de mise à jour évolutive et/ou corrective.</p> <p>Notilus fait l'objet de mises à jour régulières déployées automatiquement.</p>

		<p>La maintenance comprend la licence des mises à jour mineures et majeures hors prestations de mise en œuvre le cas échéant.</p> <p><u>Demande ou prestation supplémentaires (hors TMA)</u> Les prestations non comprises dans les prestations de base ou la maintenance et qui peuvent être nécessaires tout au long du contrat sont :</p> <p>La Formation : il s'agit de demandes de formation soit pour compléter et consolider la connaissance du Client par rapport à un ou des modules déjà installés,</p> <p>Mise en place de nouveaux modules : il s'agit de donner la compétence sur un nouveau module/ une nouvelle version. L'acquisition d'un nouveau module par le client donne lieu après acquisition de la licence, à une prestation de formation au moment de sa mise en œuvre.</p> <p>Assistance personnalisée : il s'agit d'une intervention, pour apporter une aide ponctuelle à la réalisation d'un traitement particulier, un audit, un support technique, fonctionnel, organisationnel, mise à jour...lié à l'utilisation du progiciel.</p> <p>Développements de paramétrages personnalisés : il s'agit de paramétrages personnalisés demandés par le client. Notilus étant un progiciel standard du marché, il ne pourra en aucun cas s'agir de développements produits spécifiques.</p> <p>Changement d'un SBT1 vers un SBT2 et/ou nouvelle agence</p> <p>L'ensemble de ces demandes fait l'objet d'un chiffrage en fonction du besoin final du bénéficiaire. La charge est définie après concertation entre le bénéficiaire et NOTILUS en fonction des attentes client et du périmètre du projet.</p>
	<p>Modalité de recours au support technique pour la gestion des anomalies (horaire d'accès au service, support à disposition des bénéficiaires, ressources) :</p>	<p>Merci de vous reporter au document «Annexe 2 – Notilus Charte SAAS» qui précise les modalités d'accès au support standard.</p> <p>Par ailleurs, Notilus propose en complément un accompagnement personnalisé de type TMA. Nous disposons d'une offre complète dont vous trouverez le détail dans le document « Annexe 8 – Notilus TMA Convention de service».</p> <p>A minima, nous préconisons en complément du support standard, le service</p>

		<p>suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ligne de service 1 : Prestation de gouvernance
	Modalités de formation : démarrage, montée de version, durant la vie du marché, etc...	Merci de vous reporter à la rubrique : Gestion des évolutions (action, délais, livrable) liés à la montée de version de l'éditeur, développement d'une option, etc...
ROAD MAP	Evolution, innovation de l'agence sur les 4 années à venir	<p>Roadmap 2023 Notilus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Web : refonte ergonomique et technologique : espace administrateur, module factures, dossier voyage (traitement interne), tournées, distancier interne... - Compagnon mobile : refonte ergonomique, Profil (gestion des véhicules, documents & délégations), Missions (création d'OM & OMP, saisie d'étapes - sans réservation), Frais (gestion des tournées)
Lien test	Lien test module OM/EF dans sa version proposée le SBT2	<p>Dans le cadre de l'appel d'offre, un profil utilisateur générique peut être mis à disposition sur un environnement de test/démonstration de Notilus.</p> <p>Cet environnement est pré-paramétré indépendamment des politiques voyages / remboursement des adhérents ou du CCTP et n'est pas connecté aux outils de réservation de l'agence.</p> <p>L'activation de ce profil générique nécessite la fourniture d'une adresse mail pour l'activation du compte et la création d'un mot de passe.</p>
	Lien test et/ou visuel reporting, pilotage, gestion des tickets	<p>Solution de gestion des tickets Support Dima :</p>  <p>The screenshot shows the 'SUPPORT DIMA extranet client' interface. It features a top navigation bar with links for 'Doc utilisateur', 'Teamviewer', 'Netviewer', and a user profile 'Laurent'. Below this is a main menu with 'ACCUEIL', 'TICKETS', 'PROJETS', and 'RECHERCHE'. The 'TICKETS' section is active, displaying a list of tickets with columns for '#', 'OBJET', 'SOCIETE', 'OUVERT POUR', 'PROJET', 'PRODUIT / MODULE', 'STATUT', and 'CREATION'. The list includes tickets with IDs 204828, 215330, 214430, and 214512. A sidebar on the left offers options like 'Nouveau ticket', 'Rechercher un ticket', 'Tickets archivés', and 'Mon compte'. At the bottom, there's a promotional banner for 'TICK'HELP' with a 'Bon de commande' button.</p>

	ACCUEIL	TICKETS	PROJETS	RECHERCHE
Recherche...				
> NOUVEAU TICKET				
Société *	<input type="text"/>	Projet	<input type="text"/>	Criticité *
Nom *	<input type="text"/>	Gamme *	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Prénom :	Anthony	Produit *	<input type="text"/>	
Email :	mail_client@test.fr	Module :	<input type="text"/>	
Téléphone *	02 01 03 00 00	Version	<input type="text"/>	
Portable :		Patch :	<input type="text"/>	
Objet * : <input type="text"/>				
Description *	<div> B I U AAC — [Liste à puces] [Liste numérotée] [Tableau] Police > Taille police </div> <input type="text"/>			
Fichiers :	Taille max des fichiers : 2Mo ⚠ Les fichiers que vous ajoutez peuvent être consultés par d'autres personnes de votre société. Demandez un accès à un espace personnel et sécurisé pour nous transmettre des informations confidentielles.			
Images :	Charger l'outil de capture d'écran ?			
Enregistrer				

Réserves sur le CCAP

Vous trouverez ci-après la liste de nos réserves sur le CCAP :

- **Article 16.2** : les droits d'utilisation sont concédés et non cédés
- **Article 18.1** : même réserve qu'à l'article 16.1
- **Article 21** : nous souhaitons que la responsabilité soit encadrée, s'agissant tant des préjudices pour lesquels une indemnisation pourrait être sollicitée (préjudices directs et exclusifs seulement) que du montant maximal d'indemnisation (que nous souhaitons faire correspondre au montant des prestations/droits d'usage payé annuellement à Cegid)
- **Articles 29 et 30** : nous souhaiterions uniformiser ces dispositions dès lors qu'elles sanctionnent des obligations en partie identiques. Aussi, nous souhaiterions que les pénalités soient appliquées uniquement en cas de non-respect de nos SLA sur la solution Cegid et en tout état de cause plafonnées à 10% du montant annuel des droits d'usage payés au titre de l'abonnement
- **Article 31** : nous souhaiterions supprimer ce type de pénalités
- **Article 32** : le montant du plafond nous paraît trop élevé et disproportionné : nous souhaiterions que les pénalités soient plafonnées à 20% de chaque facture dans la limite d'un plafond global correspondant à 10% de la facturation annuelle

Réserves sur l'annexe exigences de sécurité

Réserves relatives aux exigences de sécurité

- Sécurité des données (SOD/SOE) : l'environnement de production est dissocié des autres environnements. Toutefois, les environnements complémentaires (recette, formation...) sont des répliques de l'environnement de production (hors interfaces et connectique agence).

	<p>Dans le cas d'une mise à disposition d'un environnement auprès du Customer Care pour faciliter le travail d'assistance, les données personnelles sont automatiquement anonymisées avant mise à disposition.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exercices de tests annuels : Dans le cadre de sa certification ISO 27001, Notilus effectue régulièrement des tests de sécurité. Le PCA résilience de l'infrastructure est testé annuellement et la documentation actualisée après chaque test. Il n'y a pas de PCA repli du personnel. La documentation PCA et le résultat des tests ne sont pas accessibles aux clients. - Audit de sécurité : Des audits peuvent être organisés à la demande du client, uniquement à distance (pas d'audit sur site) et si le client dispose d'un environnement dédié. Une partie des résultats d'audits peut être communiqué au client.
--	--

Nom de l'outil OM/EF SBT2	Notilus
---------------------------	----------------

S'agit-il du même SBT2 que celui proposé pour les niveaux 1 et 2 ? ☒ OUI ☐ NON (*)

Si oui de quelle version s'agit-il ? ☐ version simple ☒ version grand-compte

Si non (*) ; différence par rapport à l'outil du SBT2

Caractéristiques du SBT version simple		Préciser les modalités associées
Données générales	Editeur du logiciel	
	Version du logiciel	
	Langues	
Préciser comment est alimenté l'outil en contenu voyage	Liste des GDS interfacés	
	Base Hôtelière ou centrale de réservation	
	Autres à préciser :	
Présenter l'architecture de l'outil	Nombre d'utilisateurs et de valideurs	

	Nombre de catégories de voyageurs	
	Gestion de règles spécifiques à chaque catégorie	
	Nombre d'axes analytiques	
	Gestion des délégations et profil invité	
Présenter les principales fonctionnalités	Paramétrage de la politique voyage	
	Modalités de sélection et d'affichage des propositions	
	Gestion des plafonds journaliers	
	Flux retour des commandes offline	
	Réservations de groupes	
	Modifications / annulations	
	Localisation des hôtels	
	Suivi des validations et messages d'alertes	
	Historique des voyages	
	Export de reportings standards ou personnalisables	
	Information aux voyageurs	
Autres fonctionnalités	Validation par application mobile (facultatif)	
Autres fonctionnalités	A préciser	

=> ajouter autant de lignes que nécessaires

Fonctionnalités standards de l'outil OM EF NOTILUS	Préciser les modalités associées
--	----------------------------------

	<p>Les éléments précisés dans le cadre de notre réponse ci-après s'appuient sur les documents suivants en annexe du cadre de réponse :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Annexe 1 - Notilus Mémoire et présentation - Annexe 2 – Notilus Charte SAAS - Annexe 3 – Notilus Détail des charges-Implémentation Niveau 3 et 3+ - Annexe 4 – Notilus Prérequis techniques - Annexe 5 – Notilus RGD - Annexe 6 – Notilus Plan d'Assurance Sécurité - Annexe 7 – Notilus PCA-PRA - Annexe 8 – Notilus TMA -Convention de service
Mise à jour automatique des données du SBT dans l'OM/EF	<p>Notilus peut être interfacé avec les principaux portails de réservation en ligne du marché (SBT). Notre « Travel Hub », adossé au module d'Ordre de Mission permet l'échange de l'ensemble des flux de données informatisés, qu'ils soient Online ou Offline.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La connexion ON LINE permet l'interface avec le portail de réservation - Le flux OFF LINE permet les échanges avec le plateau de réservation de l'agence de voyage (échange de flux ou envoi de mail). <p>La version standard comprend les deux modes de connexion pour mettre à jour l'OM avec les données de réservation.</p> <p>Notilus dispose d'une fonctionnalité permettant l'échange de flux électronique avec votre agence, compatible avec les principales agences de voyages. En fonction des technologies proposées par l'agence de voyages, cette fonctionnalité permet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La saisie d'une demande de prestation par le voyageur ou par une personne habilitée dans Notilus et la transmission électronique de la demande vers le plateau de réservation de l'agence de voyages - La soumission d'une ou plusieurs propositions par l'agent de voyages et la remontée de ces informations électroniquement dans Notilus. <p>Pour plus de détail, merci de vous référer au document : « Annexe 1 – Notilus Mémoire et présentation »</p>
Calcul des indemnités journalières	<p>Le calcul des indemnités journalières en fonction du lieu et de la durée de la mission et la mise à jour automatisée des taux des frais de missions à l'étranger à partir du site du MINEFI, sont inclus dans l'offre.</p>

Ajout de frais prévisionnels	En plus du coût prévisionnel des prestations de l'agence de voyage et des indemnités journalières calculées automatiquement, Notilus permet la saisie de frais prévisionnels complémentaires dans la demande de mission. Ceci permet de faire valider l'engagement de dépense avant le déplacement et ainsi d'en tenir compte au regard du budget prévisionnel.
Gestion des avances	<p>Les demandes d'avances peuvent être effectuées de différentes manières :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'agent (ou un tiers) signale au sein de sa mission qu'il souhaite bénéficier d'une avance sur frais pour son déplacement, sans spécifier le montant. Lorsque la mission est validée, une demande d'avance est alors générée et transmise automatiquement selon le workflow défini. Le montant de l'avance est calculé en pourcentage en fonction du paramétrage des indemnités et frais prévisionnels spécifiés pour la mission. - l'agent (ou un tiers) effectue une demande d'avance de type virement ou espèces (si celui-ci est autorisé) en spécifiant le montant souhaité. <p>Les avances suivent leur propre circuit de validation jusqu'à l'octroi des fonds à l'agent. Un contrôle permet de signaler ou bloquer les demandes dérogeant aux règles établies (montant trop faible ou au-delà du plafond calculé...)</p> <p>Les avances octroyées peuvent ensuite être imputées par les états de frais lors du mandatement et liquidation des dépenses. En cas de « trop perçus » l'application permet le suivi des restitutions ou l'utilisation d'une avance pour le remboursement des frais de plusieurs missions.</p> <p>Cette fonctionnalité est accessible en offre Simple ou Grand Compte à partir d'une option complexe.</p>
Prise en compte des barèmes d'indemnités kilométrique	<p>L'offre standard intègre la prise en compte des barèmes kilométriques fiscal ou SNCF. Le barème fiscal permet de calculer automatiquement le remboursement des indemnités kilométriques en fonction du véhicule utilisé et du nombre de kilomètres réalisés par l'agent dans l'année.</p> <p>Le barème SNCF permet un remboursement des indemnités sur la base du tarif de transport publique en train pour une distance équivalente (1^{ère} ou 2nd classe).</p>
Mise à jour automatisée des devises et taux de change	L'offre intègre la connexion au site MINEFI pour la mise à jour automatisée des taux de chancellerie (devises et cours de change).
Gestion des autorisations de circuler	Des autorisations de circuler peuvent être accordées aux agents disposant de véhicules personnels afin d'autoriser l'usage de ces derniers dans le cadre de leurs déplacements pour raison de service. Notilus permet la gestion des véhicules personnels et des autorisations de circuler et peut interdire ou mettre en exergue les missions ou états de frais pour lesquels l'agent déclare faire usage de son véhicule en dehors des dates de l'autorisation de circuler.

Dématérialisation des justificatifs et documents administratifs	Notilus permet le scan et le stockage de documents justificatifs ou administratifs associés à l'OM, au profil de l'utilisateur (certificat d'immatriculation du véhicule...) ou à l'Etat de frais. Les formats autorisés sont pdf, jpg et jpeg.
Affectation des enveloppes à un ou plusieurs services et/ou projets par défaut avec possibilité de modification par le voyageur	Les enveloppes budgétaires sont associées à l'organigramme (établissement, direction, service, département...) et éventuellement à un ou plusieurs axes analytiques (centre de coût, code projet...). En modifiant la ventilation analytique de sa mission, le voyageur définit la ou les enveloppes budgétaires imputées par sa demande de déplacement (il n'intervient pas directement sur les enveloppes). Les responsables budgétaires peuvent suivre l'évolution de leurs budgets en fonction des frais réels et prévisionnels générés par les OM passés et à venir qui ont été créés dans l'application. Des seuils d'alerte peuvent être paramétrés afin d'anticiper ou d'interdire d'éventuels dépassements. Cette fonctionnalité est accessible en offre Grand Compte.
Mise à jour des enveloppes budgétaires	Les enveloppes budgétaires peuvent être modifiées en cours d'exercice, à la hausse ou à la baisse par des décisions modificatives, mais ne peuvent descendre en dessous du montant déjà engagé. Il est également possible de réaffecter tout ou partie du montant disponible d'une enveloppe vers une autre. Ces modifications peuvent être réalisées manuellement ou par interface.
Report des budgets de l'année N en N+1	Associé à la clôture des périodes comptables, la réaffectation budgétaire permet également le report des crédits et des engagements éventuels d'une enveloppe sur un nouvel exercice (provisions).
Import automatique des fichiers de personnes	L'outil d'import de Notilus permet d'intégrer des données provenant du système d'information du bénéficiaire. L'interface d'import des données RH peut être alimentée en suivant le format d'import standard de Notilus (inclus dans l'offre) ou via un format d'import personnalisé. L'option de personnalisation de ce processus est prévue au tableau des fonctionnalités supplémentaires. Base selon format standard.
Import du référentiel analytique	L'offre de base intègre l'import de l'axe analytique principal (offre Simple) et d'un axe analytique secondaire (offre Grand Compte) au format standard Notilus. Une option de personnalisation du format et processus d'import est prévue au tableau des fonctionnalités supplémentaires. Il convient de recourir à l'option de personnalisation pour la mise en œuvre de tout référentiel analytique supplémentaire (jusqu'à un maximum de 3 référentiels)

	<p>en plus de l'organigramme).</p> <p>Base selon format standard :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 axe pour l'offre simple - 2 axes pour l'offre grand compte
Export des fichiers d'avances et d'engagements	Développement d'une interface d'export des engagements ou des avances selon format d'échange de données spécifique (hors standard).
Export des fichiers de mandatement et liquidations	<p>L'offre de base autorise l'export des données financières de l'OM ou de l'EF depuis Notilus afin de mandatement ou liquidation.</p> <p>La mise en œuvre de ces exports standard suppose l'exploitation, en autonomie, par le bénéficiaire des API exposées par Notilus.</p>
Intégration des politiques de voyage et de remboursement des OM/EF du bénéficiaire	<p>L'offre de base permet le paramétrage de la politique de remboursement dans Notilus en différenciant les règles informatives, bloquantes, les forfaits, les plafonds, les limites exceptionnelles et les limites cumulatives.</p> <p>La politique voyage est gérée et garantie par l'agence de voyage qui informe Notilus de la conformité ou non des demandes réalisées sur ses outils afin de mettre en exergue les demandes non conformes.</p> <p>Il est également possible d'avoir des blocages avec alerte directe pour l'agent et les différents intervenants dans le workflow.</p>
Paramétrage de plusieurs types d'OM et de natures d'EF	<p>Notilus permet en standard, le paramétrage de plusieurs types de mission ou d'états de frais. L'offre de base comprend 2 types de missions et d'états de frais paramétrés par défaut : « Classique » et « Formation ».</p> <p>La personnalisation des types de missions et/ou d'états de frais est accessible en offre Grand compte à partir d'une option Simple (hors évolution du circuit de validation relatifs à ces nouveaux types).</p>
Règle de gestion et de flux de validation selon la typologie d'OM/EF	<p>Le type de mission / d'état de frais permet de définir des règles de gestion et/ou des processus de validation spécifiques. Il est également possible de définir un ou plusieurs niveaux d'approbation selon différents critères : par individu (catégorie de l'émetteur, niveau hiérarchique, etc.), par mission (type d'état de frais, type de mission, destination, montant, service d'imputation...) ou d'autres éléments (respect de la politique voyage, participants, moyens de transports, demande d'avances...).</p> <p>L'offre de base autorise la personnalisation d'un workflow simple contenant un</p>

	<p>unique critère (par exemple, le type de la mission est un critère, la conformité d'un OM à la politique voyage est un autre critère) et que les cas restent binaires (il existe un maximum de 2 situations par cas).</p> <p>Veuillez vous référer au tableau des fonctionnalités.</p>
Attribution de plusieurs rôles par profil utilisateur	<p>Les profils utilisateurs permettent de définir différentes familles d'utilisateurs (saisie, approbation...), en fonction des actions qu'ils peuvent être amenés à réaliser au sein de l'application. Les utilisateurs peuvent cumuler plusieurs profils. Un manager peut ainsi disposer d'un profil agent pour saisir ses demandes propres et d'un profil responsable pour approuver les demandes de son service avec un profil de responsable.</p> <p>La gestion des droits est ensuite affinée à travers l'attribution de rôles paramétrables.</p>
Identification de plusieurs rôles	<p>Cette fonctionnalité est incluse dans l'offre de base. L'offre met en œuvre 5 rôles d'utilisateur : Agent, Assistant, Chef de service, Ordonnateur et Liquidateur. L'offre grand compte permet de personnaliser l'objet de ces rôles.</p> <p>Il est possible de recourir aux fonctionnalités supplémentaires en option pour gérer un plus grand nombre de rôle au travers d'un workflow complexe. Veuillez vous référer au tableau des fonctionnalités supplémentaires pour les workflow complexes.</p>
Paramétrage des habilitations propres à chaque profil	<p>La gestion des droits est affinée à travers l'attribution de rôles dont les interventions et les habilitations sont paramétrables dans le paramétrage du circuit de validation.</p>
Gestion de 3 niveaux de validation	<p>Le moteur de workflow de Notilus permet le paramétrage des différentes étapes de validation de l'ordre de mission ou de l'état de frais. Il est ainsi possible de gérer de 0 à N étapes de validations consécutives ou gérées de façon conditionnelles.</p> <p>L'offre standard met en œuvre 5 rôles d'utilisateur : Agent, Assistant, Chef de service, Ordonnateur et Liquidateur au travers d'un circuit de validation impliquant jusqu'à 3 niveaux de validation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - OM : Chef de service, Ordonnateur. - EF : Chef de service, Ordonnateur, Liquidateur. <p>L'offre grand compte permet d'agencer différemment l'enchaînement de ces approbations. Il est possible de recourir aux fonctionnalités supplémentaires en option pour gérer un plus grand nombre d'étapes au travers d'un workflow</p>

	<p>complexe.</p> <p>Veuillez vous référer au tableau des fonctionnalités supplémentaires pour les workflow complexes.</p>
Identification de l'avancement des flux de validation	<p>Les éléments soumis à un circuit de validation (ordres de mission, états de frais, indiquent en temps réel le statut de la demande sur les listes et dans les formulaires, permettant de connaître à tout moment l'état de la demande. Il est également possible d'identifier qui a validé ou refusé une demande en consultant l'historique des actions workflow réalisées.</p>
Gestion des délégations	<p>La délégation de saisie ou de contrôle peut être réalisée de deux façons:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De façon ponctuelle (en cas d'absence, congés...), par l'utilisateur et/ou l'administrateur fonctionnel de l'application (ex : en cas d'arrêt maladie). Pour des raisons de sécurité fonctionnelle, la délégation du droit de validation ne peut être réalisée qu'auprès d'un autre utilisateur déjà habilité à valider et n'est pas implicitement transmise en cascade. - De façon permanente, via la gestion d'utilisateurs titulaires et suppléants. Les suppléants disposent alors des mêmes droits que les responsables titulaires et peuvent intervenir à la place du titulaire à tout moment.
Création d'alertes bloquantes ou d'avertissements	<p>Le paramétrage prévoit la mise en place d'alertes bloquantes ou d'avertissements. Des icônes et codes couleur (rouges / orange) permettent d'identifier rapidement la présence et le type d'alerte.</p> <p>Les alertes comprises dans le paramétrage sont les alertes standard.</p>
Notification par mail à chaque étape du workflow	<p>Les notifications par courriel peuvent être paramétrées afin d'être envoyées à chaque étape du circuit de validation (ex : notification d'une nouvelle demande de mission à traiter envoyée à l'approbateur ; notification d'une demande de mission refusée ou validée ...).</p> <p>Le corps des mails peut être paramétré par l'administrateur fonctionnel de la solution et comporter différents éléments de la demande (numéro, objet, date...)</p> <p>L'offre de base prévoit un contenu de mail standard.</p>
Historique des actions	<p>Les éléments soumis à un circuit de validation (ordres de mission, états de frais...) disposent d'un historique des actions permettant d'identifier qui a validé ou refusé une demande et le cas échéant le motif spécifié.</p>
Création d'un OM/EF vierge ou à partir d'un modèle	<p>Notilus permet uniquement la création d'ordres de mission ou d'états de frais vierges (pas de modèles).</p>

Calcul automatisé des distances	<p>Notilus propose 2 modes de distancier automatisés.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calcul des distances en faisant appel à un distancier externe. - Le distancier interne (déclaration préalable des distances par l'administrateur fonctionnel de la solution d'un nombre de trajet récurrents et connus, ex : du siège vers une gare ou un autre site de l'établissement).
Intégration des ROP du prestataire de carte logée	<p>Notilus permet l'intégration des relevés de factures issus des règlements réalisés via la carte logée retenue dans le cadre de l'offre voyageur. Les formats connus à ce jour sont AIRPLUS et AMEX. Pour tout autre fournisseur, une validation amont de la faisabilité est nécessaire.</p> <p>La réconciliation entre le devis initial de la mission et la facture est gérée de façon automatique (basée sur le numéro unique de la mission transmis par Notilus à l'agence de voyage et devant être restitué via la carte logée) et permet de rapprocher la facture des autres données de la mission.</p> <p>La configuration standard embarque un processus d'intégration standard du relevé d'opération émis par le prestataire retenu à ce titre dans le cadre du marché UGAP.</p> <p>La personnalisation des modalités d'import reste possible via les fonctionnalités supplémentaires.</p>
Intégration et identification des principaux frais de transaction du titulaire	<p>Notilus estime les frais de transaction appliquée par l'agence au niveau de l'OM en fonction de la prestation commandée. Certaines lignes de frais du bordereau de prix annexé à l'acte d'engagement peuvent ainsi être prises en compte (estimation) dans l'outil et facilitent la réconciliation entre l'engagement et le relevé carte logée. (frais d'agence, frais afférents aux outils et à leur mise en place)</p>
Contrôle de cohérence entre l'engagement de dépenses et la facture avec suivi des écarts	<p>La réconciliation entre le devis initial de la mission et la facture est gérée de façon automatique (basée sur le numéro unique de la mission). Les factures en anomalie par rapport au devis initial de l'agence peuvent ainsi être mises en exergue. Une tolérance (en montant et/ou en pourcentage) peut être appliquée par nature de frais. Les anomalies éventuelles (écarts entre facture et devis initial, etc.) sont identifiées par des alertes ; celles-ci facilitent le traitement et le contrôle.</p>
reporting standards et personnalisables sous format informatique exploitable	<p>Les états suivants sont inclus dans l'offre Standard :</p> <ul style="list-style-type: none"> OM - Répartition des voyages (online / offline) OM - Suivi des volumes par nature

	<p>EF - Décompte des titres de restauration EF - Dépassement limite unitaire EF - Dépenses par mois et par collaborateur EF - Extraction des notes de frais et des factures EF - Evolution de mes notes de frais EF - Suivi des indemnités kilométriques EF - Mes frais et factures par nature et par mois EF - Répartition des natures de frais AV - Etat de mes avances TRV - Répartition des rejets par motifs.</p> <p>La personnalisation des Reportings et des notifications est accessible en offre Simple et Grand Compte à partir d'une option Simple ou Complexe. Le bénéficiaire fournit à DIMO une maquette pour analyse et devis de l'option nécessaire.</p>
--	--

=> ajouter autant de lignes que nécessaires

Fonctionnalités supplémentaires	Préciser si la fonctionnalité est développée (Cocher la case correspondante)				Précision sur la fonctionnalité
	En standard dans la version simple	En standard dans la version grand compte	En option simple	En option complexe	
Niveaux de validation supplémentaires (obligatoire)	X	X	X		L'offre de base comprend 3 niveaux de validation. Il est possible d'ajouter des niveaux de validation.
<i>Rapport ou éditions personnalisé (facultatif)</i>		X	X	X	L'offre de base comprend les reportings standards proposés par Notilus. Le développement d'un rapport ou d'une édition personnalisée au format Excel, csv ou pdf est possible. L'étude d'une maquette fournie par le bénéficiaire, permet de définir la charge de travail nécessaire : option simple et/ou option complexe en fonction de la charge estimée.
<i>Installation d'un environnement de test et de recette (obligatoire)</i>	X	X			Mise à disposition d'un environnement secondaire à usage de recette, test ou formation. Cet environnement secondaire n'est pas équipé des interfaces et de la connectique SBT. Il est obligatoire en offre simple ou grand compte. <u>Le coût de cette option est sous forme d'abonnement mensuel ou trimestriel.</u>

<i>Prise en charge des voyages de groupe (facultatif)</i>	X	X	X		L'offre de base permet la prise en charge des voyages de groupes. Ce paramétrage est accessible en option simple.
<i>Gestion des modifications de mission pour convenance personnelle (facultatif)</i>	X	X			Cette fonctionnalité est incluse dans l'offre de base.
<i>Imputation des frais réels et prévisionnels avec visualisation du consommé (facultatif)</i>	X	X			Cette fonctionnalité est incluse dans l'offre de base.
Authentification par Fédération d'identité (SAML V2 idp initiated)		X	X		Mise en place d'une fonctionnalité d'authentification par fédération d'identité. La faisabilité est analysée dans le cadre de l'option. La solution exploite le protocole SAML V2 et met en mode « SP initiated » ou « IdP initiated ».
Personnalisation type/nombre Etat de Frais / Ordre de Mission		X			Mise en œuvre de types de mission complémentaires au-delà des 2 typologies prévues dans le modèle de base. Inclus dans l'offre Grand compte
Workflow OM complexe		X		X	Le Workflow de l'OM est jugé complexe dès lors qu'il impose la mise en œuvre de plus de 2 critères de cas (par exemple, le type de la mission est un critère de cas, la conformité d'un OM à la politique voyage est un autre cas) ou que les cas ne sont pas binaires (par exemple il existe 3 types de mission qui imposent chacun un schéma de workflow spécifique). Les cas les plus compliqués peuvent nécessiter plusieurs options complexes.
Workflow EF complexe		X		X	Le Workflow de la NDF est jugé complexe dès lors qu'il impose la mise en œuvre de plus de 2 critères de cas ou que les cas ne sont pas binaires (voir définition de la complexité ci-dessus). Les cas les plus compliqués peuvent nécessiter plusieurs options complexes.
Documents joints des justificatifs de remboursement et documents administratifs associés sur OM/EF ou dans le profil de l'utilisateur	X	X			L'option dématérialisation simple permet le stockage de documents numérisés associés à l'OM, au profil de l'utilisateur (carte grise véhicule) ou à la Note de frais. Les formats reconnus sont pdf, jpg et jpeg. Ce document est stocké sur les serveurs NOTILUS. <u>Le coût forfaitaire de cette fonctionnalité est sous forme d'abonnement trimestriel ou mensuel.</u>
<i>Dématérialisation des justificatifs de frais à Valeur Probante</i>	X	X			Dématérialisation des justificatifs à valeur probante (voir le document « Annexe 1 – Notilus Mémoire et présentation » Cette fonctionnalité est disponible sur devis en fonction du volume de documents.
Module BUDGET : Analyse de faisabilité de la mise en œuvre des fonctionnalités de contrôle budgétaire		X	X		Les modalités de contrôle budgétaire peuvent prendre différentes formes dans Notilus. En fonction des besoins et des contraintes exprimées, la présente option permet d'analyser conjointement la solution retenue pour ce traitement qui donnera lieu à un devis spécifique en fonction des options retenues.
Module BUDGET : Mise en œuvre d'un contrôle budgétaire simple via l'exploitation des API Notilus		X		X	Cette option prévoit la mise en œuvre d'une étape de contrôle budgétaire automatisée dans le WF de l'OM. Le bénéficiaire exploite un processus, développé par ses soins, au travers duquel il utilise les API Exposées par Notilus pour vérifier la disponibilité budgétaire de l'OM Notilus dans son système d'information.

Import personnalisable et automatisé RH Organigramme, (établissement, département, etc.) / Données RH (personnes, Matricules, ...) Population		X		X	Développement d'une interface d'import des utilisateurs selon format d'échange de données spécifique (hors standard).
Import personnalisable automatisé d'un Référentiel analytique		X		X	Développement d'une interface d'import d'un référentiel analytique selon format d'échange de données spécifique (hors standard).
Import personnalisable automatisé du Relevé d'opération de carte logée ou autre fichier		X		X	Développement d'une interface d'import d'un du relevé d'opération de carte logée mettant en œuvre des règles de gestion personnalisées ou format autre Export personnalisable automatisé des Engagements (hors standard).
Export personnalisable automatisé des Engagements		X		X	Développement d'une interface d'export des engagements selon format d'échange de données spécifique (hors standard).
Export personnalisable automatisé des Avances		X		X	Développement d'une interface d'export des demandes d'avance selon format d'échange de données spécifique (hors standard).
Export personnalisable automatisé des Factures ou ROP pour liquidation		X		X	Développement d'une interface d'export des factures selon format d'échange de données spécifique (hors standard).
Export personnalisable automatisé des Etats de frais/Mandatement pour liquidation		X		X	Développement d'une interface d'export des mandatements/liquidation selon format d'échange de données spécifique (hors standard).
Autre interface personnalisable automatisée Import ou Export		X		X	Mise en place d'autres types d'interfaces personnalisables en fonction du contexte du bénéficiaire. Autres types d'interfaces : Import pays à risque / perdiem ONU ... Export DSN / Tickets restaurants / frais de mission / frais par projet/Export au format XEMLLIOS.... Sous réserve de l'étude du besoin et de la validation de faisabilité
<i>Validation des OM/EF sur application mobile (facultatif)</i>	X	X	X		La mise en place et le paramétrage du compagnon mobile est accessible en offre simple et grand compte via une option simple.

=> ajouter autant de lignes que nécessaires

Tableau des fonctionnalités de l’offre de base OM/NDF

Fonctionnalités Offre de base	Niveau 3	Niveau 3+	Accessibilité
TRANSVERSE			
Environnement de production accès sécurisé via https et échange de fichier SFTP Jusqu'à 5 rôles d'utilisateurs prédéfinis, workflow standard jusqu'à 3 niveaux de validation préagencés, 1 seul critère conditionnel pour l'aiguillage de la demande dans le workflow Historique des actions workflow, Notification par mail (standard) à chaque étape du workflow, Suivi avancement du workflow, Gestion des délégations, Activation des alertes(standard),	✓	✓	Base
Workflow jusqu'à 6 niveaux		✓	
Environnement de tests et recette	✓	✓	
OM			
Ordre de mission Permanent, Ordre de mission ponctuel, Connexion au portail de réservation ON LINE, Echanges offline avec l'agence, Calcul des indemnités journalières, Gestion des modifications de mission pour convenance personnelle, Intégration de la politique voyage Jusqu'à 2 types d'ordre de mission Mise à jour automatisée des taux de change et taux de mission, Frais de transaction	✓	✓	Base
ETAT DE FRAIS			
Intégration de la politique remboursement des frais, Prise en compte des barèmes d'indemnités kilométrique, Jusqu'à 2 types d'états de frais calcul automatisé des distances,	✓	✓	Base
FACTURE			
Intégration du ROP carte logée AMEX ou AirPlus Contrôle de cohérence (Réconciliation automatique) entre l'engagement de dépenses et la facture Suivi des écarts	✓	✓	Base
INTERFACES STANDARD (selon descriptif Notilus)			
Import automatique du référentiel des utilisateurs, Import automatique d'un référentiel analytique, 1 axe analytique pour l'offre simple et 2 pour l'offre grand compte Export comptable automatisé des Notes de frais Export comptable automatisé des factures Export comptable des avances	✓	✓	Base
Personnalisation type/nombre Etat de Frais / Ordre de Mission		✓	Inclus dans l'offre Grand Compte
Import automatique d'un référentiel analytique, 2 axe analytiques		✓	Inclus dans l'offre Grand Compte
Pièces jointes et dématérialisation des justificatifs	✓	✓	Fonctionnalité accessible en Version 3 et 3+ . (Abonnement mensuel ou trimestriel)
Dématérialisation des justificatifs à valeur probante	✓	✓	Fonctionnalité accessible sur chiffrage en fonction du volume de documents.

Fonctionnalités disponibles	Niveau 3	Niveau 3+	Unité d'œuvre
Prise en charge manuelle des enveloppes budgétaires		X	Sur devis en fonction du besoin final (journée de prestation)
Gestion des autorisations de circuler	X	X	
Personnalisation agencement des workflows à 3 niveaux	X	X	
Personnalisation des 5 rôles d'utilisateurs	X	X	
Documents joints des justificatifs de remboursement et documents administratifs associés sur OM/EF ou dans le profil de l'utilisateur	X	X	Cette fonctionnalité est disponible sur devis en fonction des volumes de documents. Le coût forfaitaire de cette fonctionnalité est un abonnement trimestriel ou mensuel.
Dématérialisation des justificatifs de frais à valeur probante	X	X	Cette fonctionnalité est disponible sur devis en fonction des volumes de documents. (Abonnement)
Mise en place de la Mobilité	X	X	Option simple
Prise en charge des voyages de groupe	X	X	Option simple
Personnalisation des alertes	X	X	Option simple
Ajout de niveau de validation supplémentaire	X	inclus	Option simple
Ajout de type d'OM ou EF supplémentaires et personnalisation au-delà des 2 types inclus		X	Option simple
Analyse fonctionnalités budgétaires		X	Option simple
Authentification SSO/LDAP		X	Option simple
Mise en place de la gestion des avances	X	X	Option complexe
Workflow complexe OM ou EF		X	Option complexe
Import personnalisable RH		X	Option complexe
Import personnalisable d'un référentiel analytique		X	Option complexe

Import personnalisable du ROP AMEX		X	Option complexe
Export personnalisable engagement		X	Option complexe
Export personnalisable des états de frais		X	Option complexe
Export personnalisable des avances		X	Option complexe
Export personnalisable du ROP AMEX		X	Option complexe
Autres interfaces Import ou Export personnalisables		X	Option complexe
Personnalisation des reportings / Mails		X	Option simple ou complexe selon spécification

Implémentation	Organisation	<p>Le projet de déploiement Notilus prévoit les phases principales suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion de projet - Conception - Installation - Réalisation de la solution - Intégration de la solution - Validation, Mise en production et suivi post production
	Etapes / jalons avec indicateurs des acteurs	<p>L'équipe projet NOTILUS est composée comme suit :</p> <p><u>Le Chef de Projet :</u> Pilotage de projet en relation avec les parties prenantes, Animation de la réunion de lancement et des comités projets, compte rendu des réunions projets, Coordination des équipes en charge de la réalisation.</p> <p><u>Consultant Fonctionnel :</u> Prestations de conseil (audit, règles de gestion, analyse de reprise de l'existant) Rédaction de documents d'analyse fonctionnelle Paramétrage des progiciels Accompagnement des phases de validation fonctionnelle. Formation des clients. Accompagnement au suivi post production</p> <p><u>Consultant Technique :</u> Paramétrage des progiciels et des interfaces amont/aval (saisie, script, développement). Analyse, réalisation, formation autour des fonctionnalités de reporting. Coordination des équipes en charge des développements techniques. Accompagnement des phases de validation technique</p> <p>Pour plus de détail, merci de vous reporter au tableau ci-dessous « Modalités de la phase d'implémentation » et au document « Annexe 3 – Notilus Détail des charges-Implémentation Niveau 3 et 3+ »</p>

Modalités d'organisation de la phase d'implémentation en Niveau 3 et 3+, le détail ci-dessous est celui d'un Niveau 3+

Étapes	Durée (en jours ouvrés)	Principales actions du prestataire	Intervenants (titre, expérience, principales missions)	Livrables fournis au client
lancement du projet	3 jours	Réunion de lancement Suivi de projet sous forme de conférence téléphonique de 2 heures pour coordination à l'occasion des principaux jalons du projet (lancement, Mise en ordre de marche, Recette, Déploiement)	<u>Chef de projet</u> Pilotage de projet en relation avec les parties prenantes, Animation de la réunion de lancement et des comités projets, compte rendu des réunions projets, Coordination des équipes en charge de la réalisation.	Support de réunion de lancement Animation de réunion Planning initial et mises à jour Compte rendu flash.
Paramétrage	14,5 jours	Conception 6,5 jours : Ateliers d'analyse fonctionnelle et technique, rédaction des spécifications ou présentation des standards interface Installation 1,5 jours : Installation technique et test des connecteurs (ON et OFF LINE) Réalisation et intégration de la solution 6,5 jours: Paramétrage et tests fonctionnels, accompagnement à l'exploitation des interfaces standards, intégration du relevé d'opérations carte logée.	<u>Consultant Fonctionnel</u> : Prestations de conseil (audit, règles de gestion, analyse de reprise de l'existant) Rédaction de documents d'analyse fonctionnelle Paramétrage des progiciels Accompagnement des phases de validation fonctionnelle. Formation des clients. <u>Consultant Technique</u> : Paramétrage des progiciels et des interfaces amont/aval (saisie, script, développement). Analyse, réalisation, formation autour des fonctionnalités de reporting. Coordination des équipes en charge des développements techniques. Accompagnement des phases de validation technique	Plateforme de recette NOTILUS Spécifications d'interfaces standards Animation des ateliers conception Rapport d'analyse
Tests	2 jours	Accompagnement à la recette : 1,5 jours	Consultant Fonctionnel	Portail de suivi des tickets www.supportclient.com Animation formation Manuel utilisateur standard
Mise en service	2,5 jours	Bascule en production 0,5 jour Suivi post production 2 jours	Consultant Fonctionnel	Plateforme Notilus initialisée pour mise en exploitation Assistance en phase de production (Accompagnement de 0,5 jour par

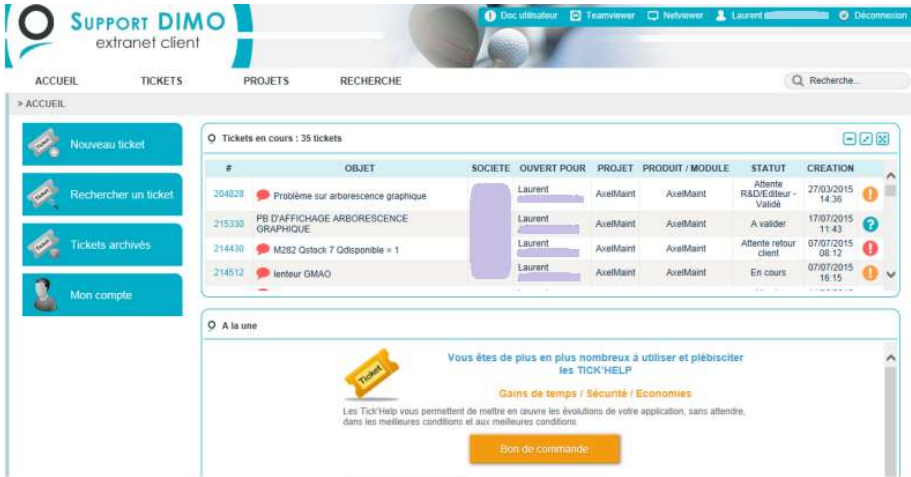
				semaine pendant 1 mois (2 heures pour la préparation + atelier de 2 heures à distance via l'outil Support Client)
Formation	2,5 jours	Formation du Groupe Recette : 1,5 jour Formation des administrateurs (maximum 3 personnes par session de 1 jour) 1 jour	Consultant Fonctionnel	Animation formation Manuel utilisateur standard Manuel administrateur standard

- L'implémentation de Notilus pour les bénéficiaires de l'offre Simple est de 15 jours selon les mêmes phases et modalités que ci-dessus.
Pour plus d'information sur le plan projet, merci de vous reporter au document « Annexe 3 – Notilus Détail des charges Implémentation Niveaux 3 et 3+ »
- Les prestations et les formations peuvent avoir lieu sur site ou à distance. Le forfait implémentation en offre Simple et Grand Compte intègre les frais de déplacements pour les déplacements en France Métropolitaine.

	Durée en nombre de mois - Niveau 3 - Niveau 3+	- 2 mois - 3 à 6 mois Le forfait implémentation Grand Compte est conçu pour être déployé en 3 mois. La durée et la charge du projet peuvent varier en fonction du périmètre final, des attentes du bénéficiaire en termes d'accompagnement, des options retenues ou du dépassement des 3 mois initiaux.
	Prérequis / Livrables étapes et/ou jalons	Merci de vous reporter au tableau ci-dessus.
Accompagnement client	Gestion des évolutions (action, délais, livrable) liés à la montée de version de l'éditeur, développement d'une option, etc...	<u>Maintenance de la solution / Politique de développement et montées de versions</u> Notilus InOne est une offre standard. Notre plan produit est alimenté à partir de différentes sources : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Notre plan produit éditeur, géré et proposé par l'équipe des chefs de Produits Notilus, ✓ La veille technologique et législative ✓ Les demandes de nos clients, issues notamment d'ateliers de travail organisés lors de nos clubs utilisateurs annuels. Toute demande « produit » émise par un client est analysée dans le cadre du plan Produit NOTILUS. Ce plan produit est communiqué lors du Club Utilisateurs NOTILUS annuel dédié spécifiquement aux clients de la solution. Afin d'analyser la demande sous l'ensemble de ces approches, nous avons mis en place des « ateliers clients » dont l'objectif est de rassembler des utilisateurs sur un même sujet afin de débattre et in fine de développer l'application dans une « logique progiciel » commune à l'ensemble des utilisateurs de la solution. Si la demande est jugée pertinente par le comité d'édition alors elle entre dans le plan développement de Notilus et devient une fonctionnalité standard de Notilus,

		<p>exploitable par l'ensemble de la communauté d'utilisateurs. De même, les évolutions législatives/réglementaires sont également intégrées dans la Roadmap Notilus ; la mise en production se fait dans le respect des procédures liées à la maintenance évolutive. Les nouveautés sont ensuite proposées à nos clients lors de mise à jour évolutive et/ou corrective.</p> <p>Notilus fait l'objet de mises à jour régulières déployées automatiquement.</p> <p>La maintenance comprend la licence des mises à jour mineures et majeures hors prestations de mise en œuvre le cas échéant.</p> <p><u>Demande ou prestation supplémentaires (hors TMA)</u> Les prestations non comprises dans les prestations de base ou la maintenance et qui peuvent être nécessaires tout au long du contrat sont :</p> <p>La Formation : il s'agit de demandes de formation soit pour compléter et consolider la connaissance du Client par rapport à un ou des modules déjà installés,</p> <p>Mise en place de nouveaux modules : il s'agit de donner la compétence sur un nouveau module/ une nouvelle version. L'acquisition d'un nouveau module par le client donne lieu après acquisition de la licence, à une prestation de formation au moment de sa mise en œuvre.</p> <p>Assistance personnalisée : il s'agit d'une intervention, pour apporter une aide ponctuelle à la réalisation d'un traitement particulier, un audit, un support technique, fonctionnel, organisationnel, mise à jour...lié à l'utilisation du progiciel.</p> <p>Développements de paramétrages personnalisés : il s'agit de paramétrages personnalisés demandés par le client. Notilus étant un progiciel standard du marché, il ne pourra en aucun cas s'agir de</p>
--	--	--

		<p>développements produit spécifiques.</p> <p>Changement d'un SBT1 vers un SBT2 et/ou nouvelle agence</p> <p>L'ensemble de ces demandes fait l'objet d'un chiffrage en fonction du besoin final du bénéficiaire. La charge est définie après concertation entre le bénéficiaire et NOTILUS en fonction des attentes client et du périmètre du projet.</p>
	Modalité de recours au support technique pour la gestion des anomalies (horaire d'accès au service, support à disposition des bénéficiaires, ressources) :	<p>Merci de vous reporter au document «Annexe 2 – Notilus Charte SAAS» qui précise les modalités d'accès au support standard.</p> <p>Par ailleurs, Notilus propose en complément un accompagnement personnalisé de type TMA. Nous disposons d'une offre complète dont vous trouverez le détail dans le document « Annexe 8 – Notilus TMA Convention de service».</p> <p>A minima, nous préconisons en complément du support standard, le service suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ligne de service 1 : Prestation de gouvernance
	Modalités de formation : démarrage, montée de version, durant la vie du marché, etc...	Merci de vous reporter à la rubrique : Gestion des évolutions (action, délais, livrable) liés à la montée de version de l'éditeur, développement d'une option, etc...
ROAD MAP	Evolution, innovation de l'agence sur les 4 années à venir	<p>Roadmap 2023 Notilus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Web : refonte ergonomique et technologique : espace administrateur, module factures, dossier voyage (traitement interne), tournées, distancier interne... - Compagnon mobile : refonte ergonomique, Profil (gestion des véhicules, documents & délégations), Missions (création d'OM & OMP, saisie d'étapes - sans réservation), Frais (gestion des tournées)
Lien test	Lien test module OM/EF dans sa version proposée le SBT2	Dans le cadre de l'appel d'offre, un profil utilisateur générique peut être mis à disposition sur un environnement de test/démonstration de Notilus.

		<p>Cet environnement est pré-paramétré indépendamment des politiques voyages / remboursement des adhérents ou du CCTP et n'est pas connecté aux outils de réservation de l'agence.</p> <p>L'activation de ce profil générique nécessite la fourniture d'une adresse mail pour l'activation du compte et la création d'un mot de passe.</p>
	Lien test et/ou visuel reporting, pilotage, gestion des tickets	<p>Solution de gestion des tickets Support Dima :</p> 

ACCUEILTICKETS PROJETS RECHERCHE

Recherche...

> NOUVEAU TICKET

Société *

Nom *

Prénom : Anthony

Email : mail_client@test.fr

Téléphone * : 02 01 03 00 00

Portable :

Projet : Choisissez...

Gamme * : Choisissez...

Produit * : Choisissez...

Module : Choisissez...

Version : Choisissez...

Patch :

Criticité * : Choisissez...

Objet *

Description *

Fichiers : Taille max des fichiers : 2Mo

Les fichiers que vous ajoutez peuvent être consultés par d'autres personnes de votre société. Demandez un accès à un espace personnel et sécurisé pour nous transmettre des informations confidentielles.

Images : Charger l'outil de capture d'écran

Enregistrer

Retour

Réserves sur le CCAP

- Vous trouverez ci-après la liste de nos réserves sur le CCAP :
- **Article 16.2** : les droits d'utilisation sont concédés et non cédés
 - **Article 18.1** : même réserve qu'à l'article 16.1
 - **Article 21** : nous souhaitons que la responsabilité soit encadrée, s'agissant tant des préjudices pour lesquels une indemnisation pourrait être sollicitée (préjudices directs et exclusifs seulement) que du montant maximal d'indemnisation (que nous souhaitons faire correspondre au montant des prestations/droits d'usage payé annuellement à Cegid)
 - **Articles 29 et 30** : nous souhaiterions uniformiser ces dispositions dès lors qu'elles sanctionnent des obligations en partie identiques. Aussi, nous souhaiterions que les pénalités soient appliquées uniquement en cas de non-respect de nos SLA sur la solution Cegid et en tout état de cause plafonnées à 10% du montant annuel des droits d'usage payés au titre de l'abonnement
 - **Article 31** : nous souhaiterions supprimer ce type de pénalités

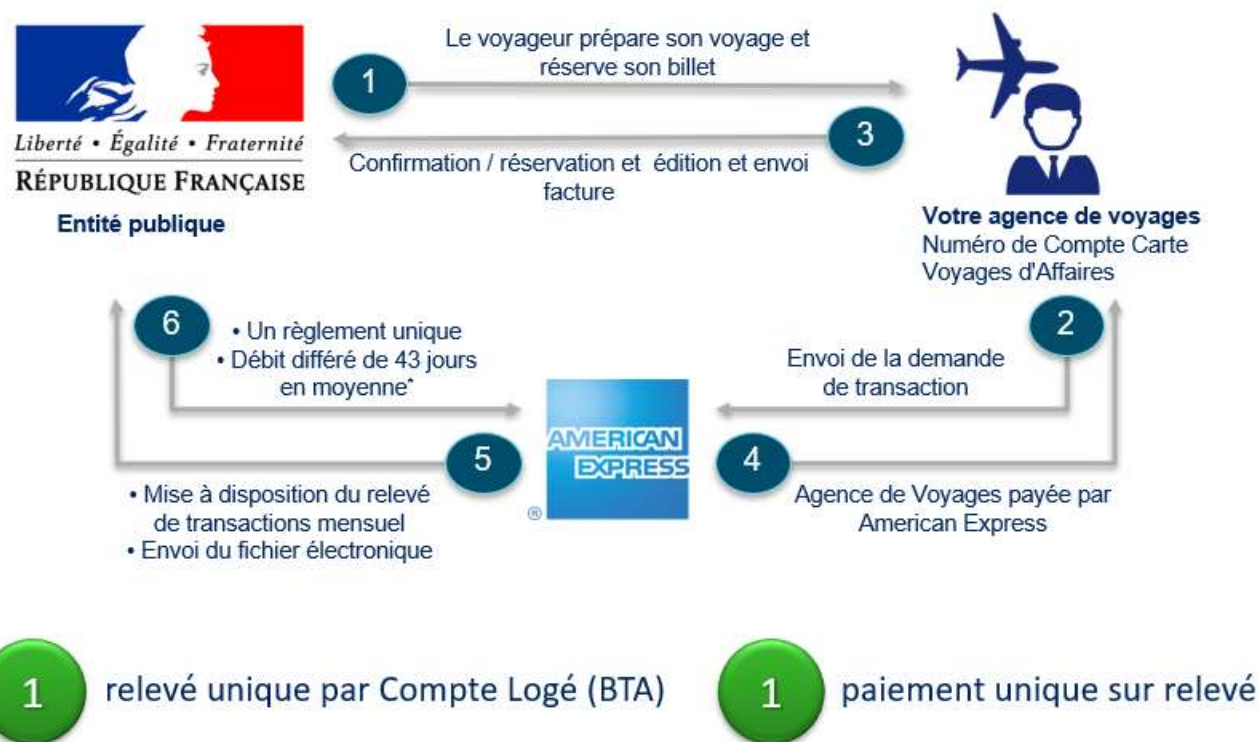
	<ul style="list-style-type: none"> - Article 32 : le montant du plafond nous paraît trop élevé et disproportionné : nous souhaiterions que les pénalités soient plafonnées à 20% de chaque facture dans la limite d'un plafond global correspondant à 10% de la facturation annuelle 	
Réserves sur l'annexe exigences de sécurité	<p>Réserves relatives aux exigences de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sécurité des données (SOD/SOE) : l'environnement de production est dissocié des autres environnements. Toutefois, les environnements complémentaires (recette, formation...) sont des répliques de l'environnement de production (hors interfaces et connectique agence). Dans le cas d'une mise à disposition d'un environnement auprès du Customer Care pour faciliter le travail d'assistance, les données personnelles sont automatiquement anonymisées avant mise à disposition. - Exercices de tests annuels : Dans le cadre de sa certification ISO 27001, Notilus effectue régulièrement des tests de sécurité. Le PCA résilience de l'infrastructure est testé annuellement et la documentation actualisée après chaque test. Il n'y a pas de PCA repli du personnel. La documentation PCA et le résultat des tests ne sont pas accessibles aux clients. - Audit de sécurité : Des audits peuvent être organisés à la demande du client, uniquement à distance (pas d'audit sur site) et si le client dispose d'un environnement dédié. Une partie des résultats d'audits peut être communiqué au client. 	

III) MOYEN DE PAIEMENT

Process de mise à disposition : process de mise à disposition	Fichiers xlsx par bénéficiaire
Nombre de carte maximum par client et par niveau d'offre UGAP : - Niveau 1 - Niveau 2 - Niveau 3 - Niveau 3+	Pas de limite. Par ailleurs le nombre de cartes demandés par le bénéficiaire UGAP n'affectera pas le délai de traitement concernant la mise à disposition des cartes logées si celui-ci est inférieur ou égal à 25 cartes par bénéficiaire. Le niveau d'offre UGAP n'affecte pas les délais de traitement concernant la mise à disposition des cartes.
Nombre de champs analytique et champs personnalisable - Niveau 1 - Niveau 2 - Niveau 3 - Niveau 3+	En standard, la Carte Logée comporte sept champs analytiques variables et personnalisables. Nous recommandons de conserver le dernier champ afin de remonter le n° de facture en cas d'avoir. American Express se coordonnera avec le bénéficiaire UGAP et l'agence de voyages pour en définir la meilleure utilisation. En supplément de ces sept champs variables, American Express Carte propose des champs fixes additionnels permettant de personnaliser les entêtes de ROP pour les bénéficiaires de l'UGAP.

Schéma du flux
de facturation

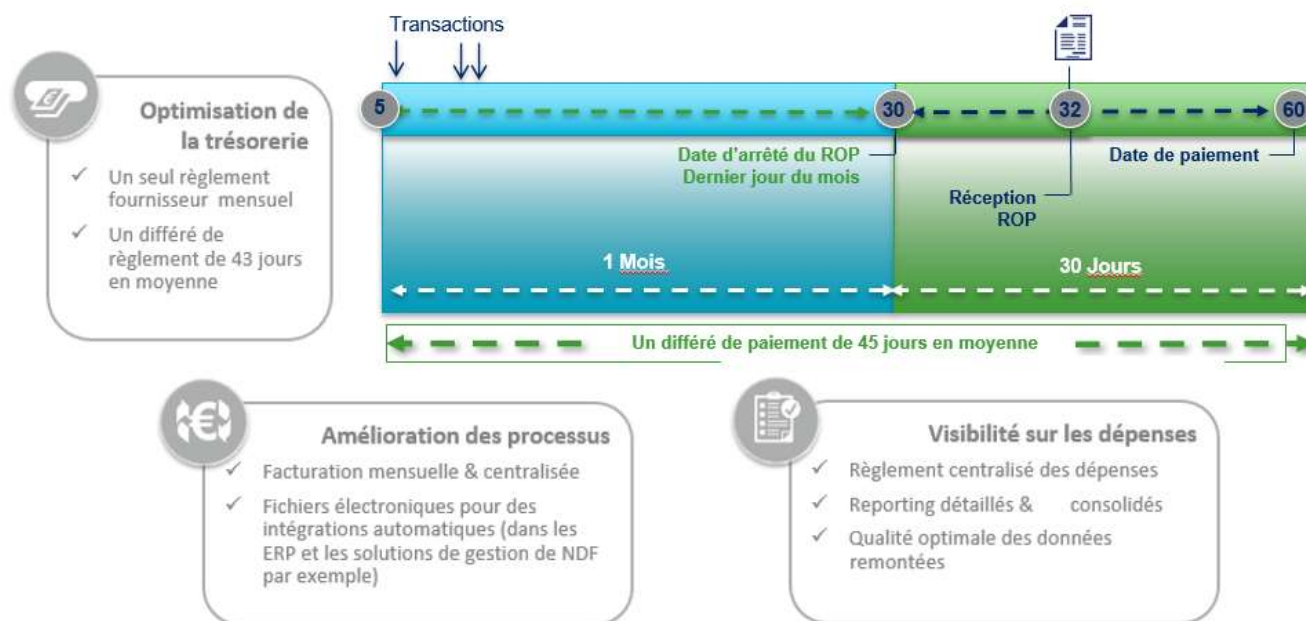
Fonctionnement du Compte Carte Voyages d'Affaires



* Moyenne constatée par American Express, dépend de la date de la dépense et de la date d'arrêt des comptes du Compte Carte Voyages d'Affaires souscrit.

Ce document contient des informations confidentielles appartenant exclusivement à American Express. Il ne peut être communiqué à des tiers sans le consentement écrit d'American Express.

Un paiement unique mensuel pour plus de simplicité



Ce document contient des informations confidentielles appartenant exclusivement à American Express. Il ne peut être communiqué à des tiers sans le consentement écrit d'American Express.

Modèle et
format des

American Express Carte est mesure de déposer les fichiers de facturation directement dans les outils comptables du bénéficiaire si ce dernier en fait la demande.

factures

La dématérialisation de la facturation est également possible via le dépôt d'un fichier UBL dans Chorus Pro.
American Express Carte offre également la possibilité de télécharger le ROP sous différents formats (csv, txt, xls ou pdf).


Exemple de ROP au format PDF :

AMERICAN EXPRESS CARTE
4, rue Louis BÉROT
95561 RUEIL MALLMAISON
Tel : 01 47 77 74 89
Fax : 01 47 77 76 95

Carte Logée [REDACTED]

FACTURATION CARTE LOGEE - CB
30/04/2019

AGENCE DE VOYAGES		ETABLISSEMENT FINANCIER		DESTINATAIRE	
Dénomination	[REDACTED]	Dénomination	AMERICAN EXPRESS CARTE	Dénomination	[REDACTED]
N° Siret	[REDACTED]	N° Siret	31353680800015	N° Siret	[REDACTED]
N° Carte Logée	[REDACTED]	N° TVA Intraco.		Rue	[REDACTED]
N° Marché	[REDACTED]	Date du Relevé	30/04/2019	Code Postal	[REDACTED]
		Arrêté de Compte	Mensuel	Ville	[REDACTED]
		Echéance Paiement	Date de relevé +30j	Numéro de EJ	[REDACTED]
		N° Relevé	928971519120	Code Service	[REDACTED]
			Banque 30003		
			Guichet 04970		
		RIB	Compte 00001085249		
			Clé 50		
MONTANTS TOTAUX	MONTANT HT	26 988,01 €			
DU RELEVÉ	dont soumis à TVA	0,00 €			
	TVA	0,00 €			
	MONTANT TTC	26 988,01 €			
	DEVISE	Euros			
REPARTITION PAR	CB	26 988,01 €			



Détail par pièce comptable :

Numéro de Pièce	Montant TTC/HT	Nom/Prénom du voyageur	Date Facture + date de départ	AMERICAN EXPRESS CARTE 4, rue LOUIS BRIDOT 95561 RUEIL-MALMAISON Tel : 01 47 77 76 89 Fax : 01 47 77 76 95	Destination	Références analytiques	Numéro de billet	Carte Logis Si avoir: référence de la facture initiale	
N° Facture 009037361	Total Facture (HT) 1 203,62 € TVA 0,00 € Total Lignes (HT) 5,00 € TVA 0,00 € 1 198,62 €	Nom Prénom	Total Facture (TTC) 1 203,62 € Date Facture 16/04/2019 Total Lignes (TTC) 5,00 € Date départ 02/07/2019 1 198,62 €	REF. 1 Destination FORT DE FRANCE ORY FDF ORY	REF. 2 Secteurs Transport ORY FDF ORY	REF. 3 Classe Transport O O	REF. 4 Emet./N° Bille./Nat. Spec COMMISSAIRE/NAIRI SS 923 3496 656198	REF. 5 Avoir sur Facture	REF. 6 Type de dépense Autre Avion
N° Facture 009037362	Total Facture (HT) 2 265,86 € TVA 0,00 € Total Lignes (HT) 5,00 € TVA 0,00 € 5,00 € TVA 0,00 € 847,62 € TVA 0,00 € 701,62 € TVA 0,00 € 701,62 €	Nom Prénom	Total Facture (TTC) 2 265,86 € Date Facture 16/04/2019 Total Lignes (TTC) 5,00 € Date départ 02/07/2019 5,00 € Date départ 02/07/2019 847,62 € Date départ 02/07/2019 701,62 € Date départ 02/07/2019 701,62 €	REF. 1 Destination FORT DE FRANCE ORY FDF ORY ORY FDF ORY ORY FDF ORY ORY FDF ORY	REF. 2 Secteurs Transport ORY FDF ORY ORY FDF ORY ORY FDF ORY	REF. 3 Classe Transport O N O N O N	REF. 4 Emet./N° Bille./Nat. Spec COMMISSAIRE/NAIRI COMMISSAIRE/NAIRI COMMISSAIRE/NAIRI SS 923 3496 689202 SS 923 3496 689203 SS 923 3496 689204	REF. 5 Avoir sur Facture	REF. 6 Type de dépense Autre Autre Autre Avion Avion Avion

Selon le besoin du bénéficiaire, l'arrêté de comptes peut être :

- Hebdomadaire
- Décadaire
- Bimensuel
- Mensuel

Le bénéficiaire disposera de 30 jours de délai de règlement à disposition du ROP pour régler ce dernier.

Les délais de mise en place sont de 60 jours. Cependant, le délai moyen constaté est de 30 jours à condition que le dossier soit complet. Ce délai prend en compte la mise à disposition des fichiers d'intégration et le dépôt des ROP dans les outils comptables du bénéficiaire.

		PROPOSITION DE CALENDRIER DE DEPLOIEMENT	M1	M2
		Etape 1 : PREPARATION		
		Notification	x	
		Réunion générale de lancement, validation du planning, liste des comptes à ouvrir	x	
		Signature Convention de paiement tripartite Entité Publique Concernée/Agence/Amex	x	
		Signature Ouverture de compte technique	x	
		Etape 2 : LANCEMENT		
		Réception de l'ouverture de compte, création de la carte, paramétrages techniques pour intégration des ROP	x	x
		Tests de bout en bout (expression besoin > intégration comptable)		x
		Démarrage facturation et suivi de marché		x
Traitement des avoirs sur la facturation	En règle générale, les avoirs sur la facturation sont traités sur les ROP suivants. Ils viennent en déduction de solde débiteur. Cependant le bénéficiaire peut demander à ce que solde créditeur lui soit versé directement sur le compte bancaire communiqué à l'ouverture du compte technique American Express Carte.			
Modalités d'annulation ou de modification d'un ROP en cas d'erreur de facturation de	Modalité d'annulation ou modification en cas d'erreur de la part d'American Express Carte American Express Carte France assigne des ressources spécifiques dans le suivi de marché pour pallier les problématiques techniques liées à notre service. Dans le cas où l'erreur proviendrait de nos services, le bénéficiaire doit se rapprocher des services American Express Carte afin de définir le traitement le plus adapté.			

l'agence de voyages ou en cas d'erreur de la part du service de carte logée	<ul style="list-style-type: none"> • Etape 1 : le bénéficiaire envoie la demande à son gestionnaire : publicsectorfrance@aexp.com • Etape 2 : votre gestionnaire identifie l'origine de l'erreur et engage les personnes nécessaires à sa résolution. <p>Etape 3 : si la modification ou l'annulation ou d'un ROP est nécessaire, votre responsable commercial <i>Romeo Pereira</i> se rapprochera des équipes comptables de l'organisme bénéficiaire pour procéder à la régularisation.</p>
Méthodologie et phase de contrôle des données de facturation	<p>Explication de la méthode et des phases de contrôles des données de facturation avec l'agence de voyages, au niveau des données quotidiennes et de la facturation mensuelle des ROPs</p> <p>1. Méthode de contrôle des données de facturation avec l'agence de voyages</p> <p>Notre méthode se base sur deux opérations distinctes selon des procédures bien établies :</p> <p>Les flux de transmission des données entre votre Agence de Voyages et les systèmes d'information American Express sont régis par un cahier des charges strict, auquel l'Agence de Voyages est tenue de se conformer. Elle s'opère en deux temps :</p> <p>Etape 1 -Télécollecte – débit immédiat des transactions sur la Carte Logée au moment de l'édition d'une facture (soit l'émission d'un titre). American Express est un « Réseau Fermé » ou « Modèle à Trois Points », c'est-à-dire que nous émettons nos propres moyens de paiement et affiliés nous-mêmes les commerçants acceptant les paiements en Carte American Express. American Express Carte a d'ores et déjà affilié les prestataires liés aux voyages d'affaires et ceci depuis de nombreuses années. Les procédures de soumission de la télécollecte sont standardisées et uniformes quel que soit le commerçant.</p> <p>Dans le cas d'une Carte Logée, seule l'agence de voyages référencée par l'UGAP et les compagnies aériennes sont autorisées à débiter la Carte Logée. Un ensemble de données est transmis lors de la télécollecte (i.e. : nom du voyageur, origine & destination, numéro de billet, montant TTC, ...etc.). Ces informations nous permettent de réconcilier et d'enrichir le débit de la Carte Logée avec les données de facturation transmises par votre agence de voyages (étape 2)</p> <p>Etape 2- Transmission des données de facturation par votre Agence de Voyages. Dans 99% des cas, la transmission des données s'opère au quotidien. Selon le choix de l'Agence de Voyages, une particularité liée aux systèmes de facturation de l'agence peut s'appliquer aux bénéficiaires. Ce transfert est opéré en automatique entre les systèmes d'information (Back Office) de votre Agence de Voyages et nos systèmes d'information (envoi protocole SFT en mode dit « pull »).</p> <p>2. Les phases de contrôles des données de facturation avec l'agence de voyages</p> <p>Des contrôles au quotidien</p> <p>Les données de la télécollecte et les données de facturation envoyées par votre agence de voyages sont réconciliées chaque jour. American Express Carte s'assure ainsi de la cohérence des données entre la télécollecte (quel commerçant a reçu les fonds) et la facture</p>

	<p>émise par l'Agence de Voyages. Ce process s'applique à toutes les transactions :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les transactions dites « Non Air » (billet de train, location de voiture, hôtellerie, affrètement de bus, ...etc.) où l'agence encaisse directement le paiement d'American Express Carte et émet les pièces comptables (factures et avoirs) • Les transactions dites « Air » (billet d'avion de Compagnies Aériennes régulières et celles dites « Low Cost », les frais ancillaires « surplus bagages, choix de sièges, ...etc.) où un tiers encaisse directement le paiement d'American Express Carte et l'Agence de Voyages qui émet les pièces comptables (factures et avoirs). <p>Dans le cas des transactions « Air », des contrôles complémentaires sont faits. American Express s'assure, par un processus de réconciliation unique sur le marché, de la parfaite correspondance de ces flux (y compris sur les compagnies dites « Low Cost » (à bas coût)) via 4 points de correspondance – les deux flux sont réconciliés à partir des informations suivantes en complément du montant de la transaction :</p> <ul style="list-style-type: none"> • du numéro de billet (ou de dossier pour les compagnies « Low Cost ») • destination • du nom du voyageur • de la date de départ. <p>Ces multiples points de contrôle sont importants dans les cas de modification de billet. En effet la compagnie aérienne peut changer le numéro de billet sans en informer l'agence de voyages. Ceci se traduirait par deux lignes de transactions pour un même billet – la première avec les éléments de la facture et l'autre avec uniquement le débit de la Carte (absence du numéro de facture, références analytiques).</p> <p>Si les données entre l'opération de télécollecte et celles de la facturation sont incohérentes, les transactions ne sont pas présentes sur le compte lié à la carte logée et ceci pendant 30 jours. Ces données restent en attente dans nos systèmes.</p>
Traitement des incident	<p>Moyens humains et contractuels :</p> <p>Une équipe Partenariat, localisée en France, est dédiée au pilotage de notre fonctionnement avec les agences de voyages affiliées à notre réseau. Cette équipe locale vous garantit une interopérabilité de la carte logée American Express Carte avec tous les réseaux d'agences de voyages qui opèrent sur le marché français. La transmission des données est cadrée par des protocoles et des plans de suivi contractuels. Ces derniers prévoient :</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Plan de sauvegarde</i> : détection en automatique des fichiers d'export manquants & rappel des agences de voyages pour un envoi des données manquantes sous 48 heures <i>Objectifs de qualité des données</i> : Des taux minimum de 97% sont demandés. <i>En 2022, l'ensemble des agences de voyages ont enregistré un taux supérieur à 99% sur les critères suivants</i> <ol style="list-style-type: none"> <i>Taux de complétude des références analytiques indiquées comme obligatoires pour nos clients.</i> <i>Taux de réconciliation entre la télécollecte et les données de facturation</i>

	<p>Ces indicateurs sont monitorés mensuellement par nos équipes afin de détecter toute anomalie et engager des actions d'accompagnement. En complément, ces indicateurs sont revus lors de comité de pilotage de nos contrats avec nos partenaires.</p> <p>Moyens techniques</p> <p>Afin d'assurer le suivi et permettre à votre Agence de Voyages de corriger d'éventuelles erreurs, American Express a mis en place un portail unique de dialogue avec l'ensemble de nos agences partenaires, le portail TPP (Travel Provider Portal).</p> <p>Ce portail est accessible via un site internet et mis à jour quotidiennement en fonction des soumissions de flux reçus la veille (opérations de télécollecte et envoi des données de facturation par l'agence de voyages).</p> <p>TPP est la solution numérique unique à toutes nos agences de voyages partenaires, pour toutes leurs demandes d'information et leurs requêtes en matière de données.</p> <p><u>Fonctionnalités du portail TPP :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Analyse quotidiennement les comptes et les transactions,• Création d'une requête dans l'outil quand les indicateurs de champs obligatoires sont présents et quand la référence ou l'enrichissement est absent(e).• Intégration des corrections avant la date de production du Rop : une fois le champ de données de référence ou d'enrichissement renseigné dans le portail TPP, la donnée enrichie est envoyée automatiquement au système central d'American Express Carte, qui met à jour la transaction, et ferme la requête.
--	---

TPP permet à l'agence de voyages de piloter les requêtes en cours, de faire des recherches via un tableau de bord, d'utiliser des fonctionnalités de recherche avancée et enfin un système de rappel de traitement en urgence des demandes concernant des factures qui devraient redescendre sur un Rop sous 5 jours.

The screenshot shows the TPP interface with a table of transactions and a detailed view of a specific transaction. The table has columns for 'Compte' and 'Valeur'. The detailed view shows 'Informations sur la transaction' and 'Généralités'.

Compte	Valeur
3749	6008 579.45
3749	0002 294.00
3749	0002 294.00
3749	0009 346.96
3749	0009 346.96
3749	5001 692.80
3749	5001 692.80
3749	2002 314.09
3749	2002 314.09
3749	1000 130.84

Identifiant de la requête : 2807843 - Prix reçu sans facture
Frais du consommateur reçus mais facture du Fournisseur de Voyages perdue
Informations sur la transaction (Numéro de référence du relai) : 3810210437000
Généralités
Montant de la transaction : 579.45 EUR
Date de la transaction : 31/04/17
Date de facturation : 31/04/17
Initiales du voyageur :
Raison de l'absence :
Facture :
Montant de la facture : 579.45 EUR
Référence 1 :
Référence 2 :
Référence 3 :
Référence 4 :

Bouton de téléchargement de la feuille de calcul

Feuille de calcul

The screenshot shows the TPP interface with a table of transactions and a detailed view of a specific transaction. The table has columns for 'Compte' and 'Valeur'. The detailed view shows 'Informations sur la transaction' and 'Généralités'.

Compte	Valeur
3749	1005 4.80
3749	1005 58.80
3749	1005 5.94
3749	1005 67.80
3749	1005 27.50
3749	1005 5.94
3749	1005 4.80
3749	1005 39.30
3749	1005 27.50
3749	1005 5.94
3749	1005 4.80

Identifiant de la requête : 395888 - Données de référence manquantes
Données des champs de référence manquantes sur la facture du Fournisseur de Voyages
Informations sur la transaction (Numéro de référence du relai) : 31932334438000
Généralités
Créé par : System
Date de création : 17/Nov/17
Mis à jour par :
Date mise à jour : 17/Nov/17
Agence de voyage : AMERICAN EXPRESS VOYAGES
Statut de la question : Ouvert avec TP
Agence de voyages :
Nom du compte :

Recherche avancée et suppression de la recherche avancée

Téléchargement de la plupart des types de requêtes via Excel.

L'utilisation du changement d'expansion fournira les détails de la transaction, les détails généraux de la demande ainsi que toute information historique d'enquête.

Vous trouvez ci-dessous des illustrations du portail TPP.



Présenter un ou de deux exemples d'incident de carte ainsi que son process de résolution

Cas 1 : Réservation d'un billet d'avion off line", l'agent de réservation émet le billet en Air (le paiement à la compagnie aérienne) mais se

	<p>trompe en effectuant sa facture et indique un montant différent de celui payé à la compagnie aérienne par American Express.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les systèmes American Express à réception des deux opérations détectent l'erreur et la transmettent sur le portail TPP 2. l'agence de Voyages prend connaissance de l'erreur sous 30 jours et effectue une nouvelle facture conforme au débit de la carte. Elle complète le portail avec l'information. 3. Le cas est clos, et la transaction est sur le compte de la carte logée en attente de l'édition du ROP. <p>Remarque : si l'agence ne régularise pas sous 30 jours, alors la transaction sera reportée sur le compte de la carte logée sous forme de « 999 ».</p> <p>Cas 2 : Une réservation en ligne est faite par un voyageur mais l'agence de voyage n'arrive pas à débiter le moyen de paiement.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'agence de Voyages informée de ce refus contacte nos gestionnaires de compte au 01 47 77 82 afin de clarifier la situation et comprendre la raison de ce refus. 2. Nos services vont valider les points suivants : <ol style="list-style-type: none"> a. Nos systèmes ont-ils bien reçu la demande de paiement ? En effet, dans certains cas la demande n'est pas transmise par les outils de réservation en ligne à nos systèmes (problème de connectivité des outils), la réservation doit alors être resoumise. b. La demande a bien été reçue mais refusée pour une des raisons suivantes : transaction anormale par rapport aux habitudes de dépenses du compte, fournisseur non habituel...etc. Nos équipes de gestion vont alors autoriser la transaction et l'agence pourra resoumettre la transaction.
Présenter les principales fonctionnalités du ou des outils à disposition des utilisateurs	<p>Conscient que la maîtrise des données est la clé de voûte du contrôle des dépenses, American Express Carte investit de manière continue dans ses outils de reporting. @work permet de consulter en temps réel les dépenses effectuées sur nos solutions de paiement.</p> <p>Cet outil intelligent permet d'examiner les habitudes de dépenses, de générer des économies et d'augmenter le respect des politiques voyages de vos agents/bénéficiaires.</p> <p>Destiné aux travel manager « responsable des déplacements professionnels », aux acheteurs et aux administrateurs de programme, @work donne une visibilité à 360 degrés de vos dépenses et facilite ainsi la prise de décision.</p>

Il permet des analyses par type de dépenses (Air, Train, Frais...) et offre un grand nombre de critères d'analyse dans les requêtes, ainsi que des paramètres flexibles correspondants aux besoins d'analyse.

- **Configuration technique requise**

- @Work fonctionne sur toute machine équipée d'un navigateur Internet tel que Internet Explorer, Google Chrome ou Mozilla Firefox.
- Ce service sécurisé est disponible via Internet à l'adresse suivante : www.americanexpress.fr/atwork

American Express

sso.americanexpress.com/SPS/login?spsversion=v2&ssolang=fr_FR&ssobrand=ATWORK&TYPE=33554432&REALMOID=06-0003df68-...

France Autres pays
Contactez-nous

SE CONNECTER

AMERICAN EXPRESS

ESPACE CLIENT DEVENIR CLIENT VOYAGES ASSURANCES MILES/POINTS SOCIÉTÉS

Bienvenue sur American Express @Work.
Possédez-vous déjà un nom d'utilisateur et un mot de passe ?

Oui Je possède déjà un nom d'utilisateur et un mot de passe.

Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour accéder à American Express @Work.

Nom d'utilisateur
XXXX

☐ Se souvenir de mon code utilisateur

Mot de passe

[Mot de passe oublié ? Modifiez-le maintenant](#)

OK

[Je m'inscris à un nouveau service et je souhaite un nom d'utilisateur et un mot de passe spécifiques](#)

Non Je dois créer un nom d'utilisateur et un mot de passe.

Je suis un nouvel utilisateur. OK

- **Se connecter à @Work**

- L'accès au site se fait par la saisie d'un identifiant et d'un mot de passe personnalisés :

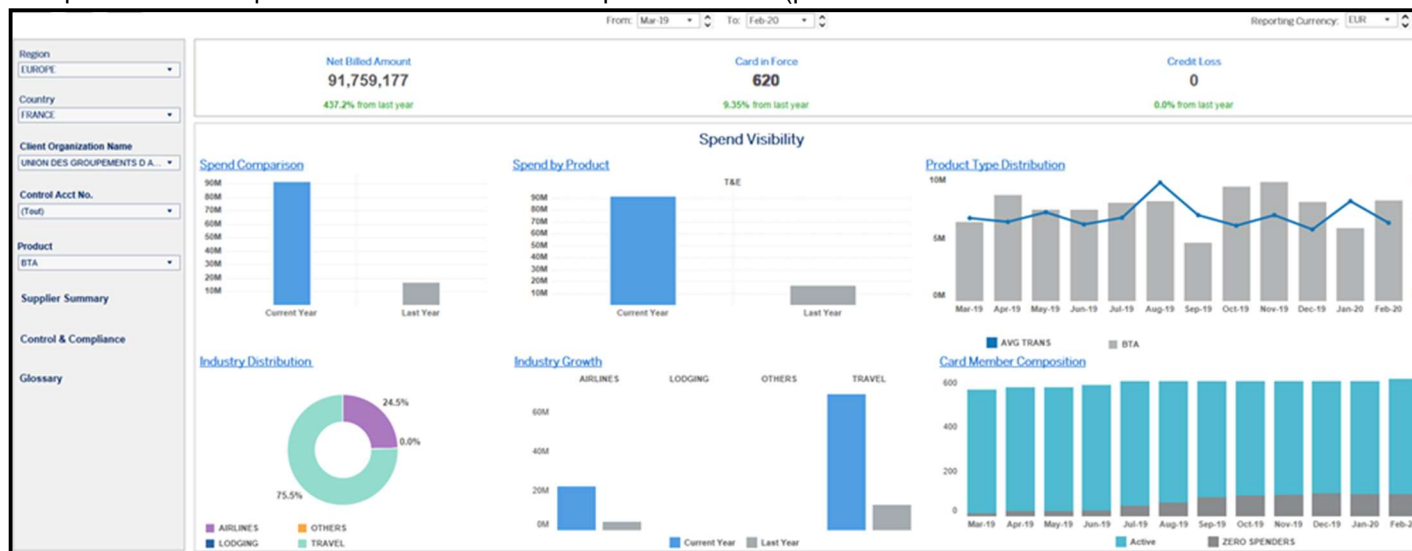
Veuillez trouver ci-dessous les principales fonctionnalités de **Commercial Insights** présent au sein d'@work :

- **Principales fonctionnalités**

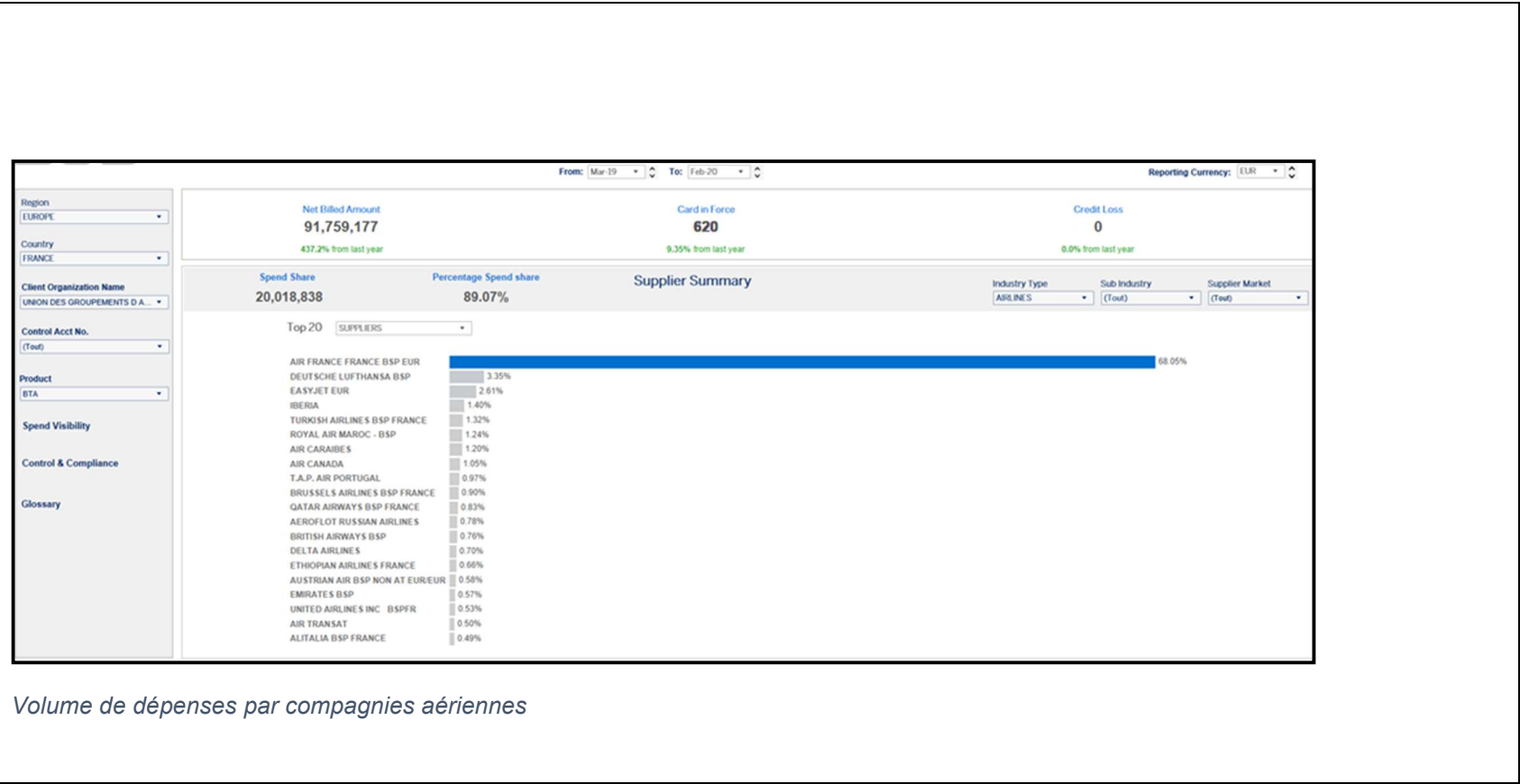
Une vision macro des volumes de dépenses engagées :

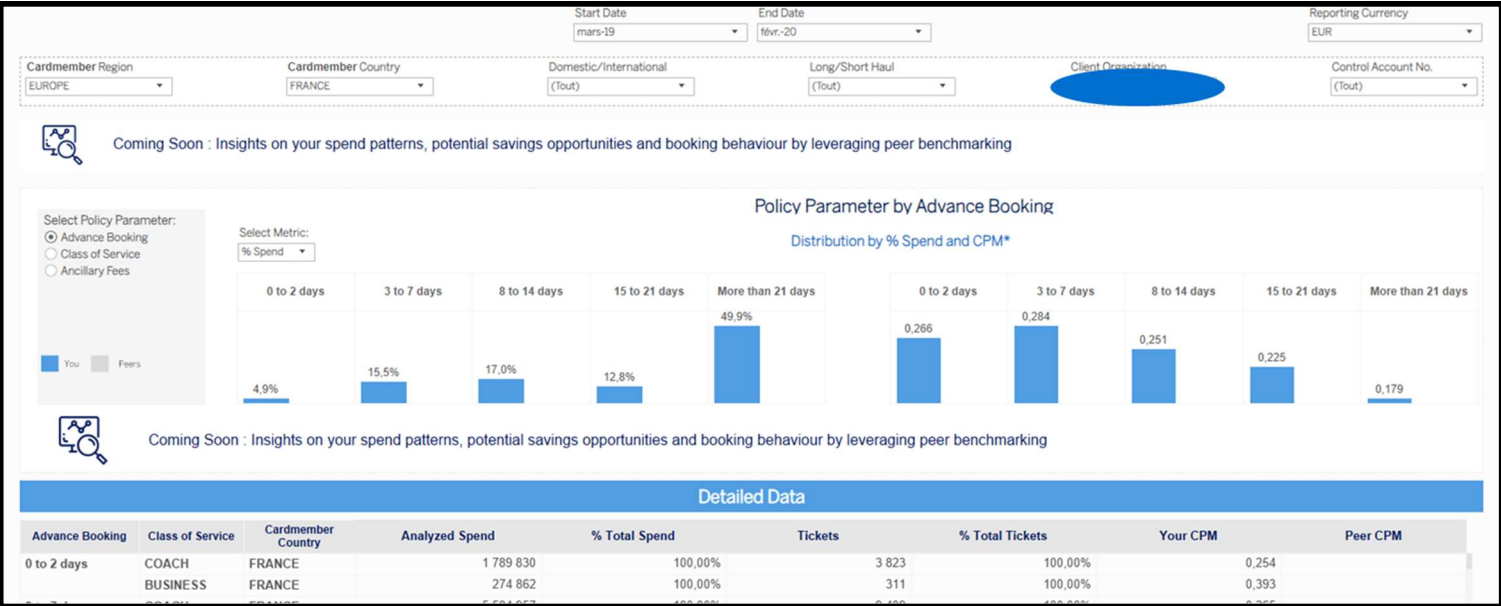
- Volume de dépenses mensuelles, fournisseurs réglés (industrie, nom)
- Emission de carbone sur les transports aériens
- Analyse des comportements d'achat « classe tarifaire utilisé », « anticipation des réservations » pour la billetterie aérienne

Comparaison des dépenses N vs N-1 avec historique de 18 mois (possibilité d'avoir les données cumulées sur deux marchés distincts).

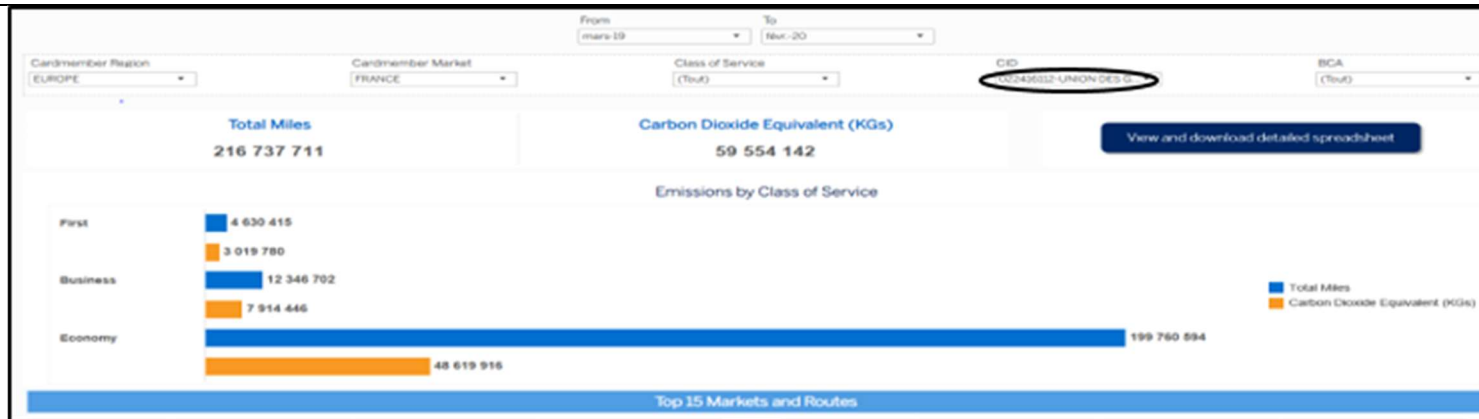


Aperçu global des volumes de dépenses du programme de Carte Logée





Typologie des réservations effectuées (classes et anticipation des réservations)



Emissions de carbone

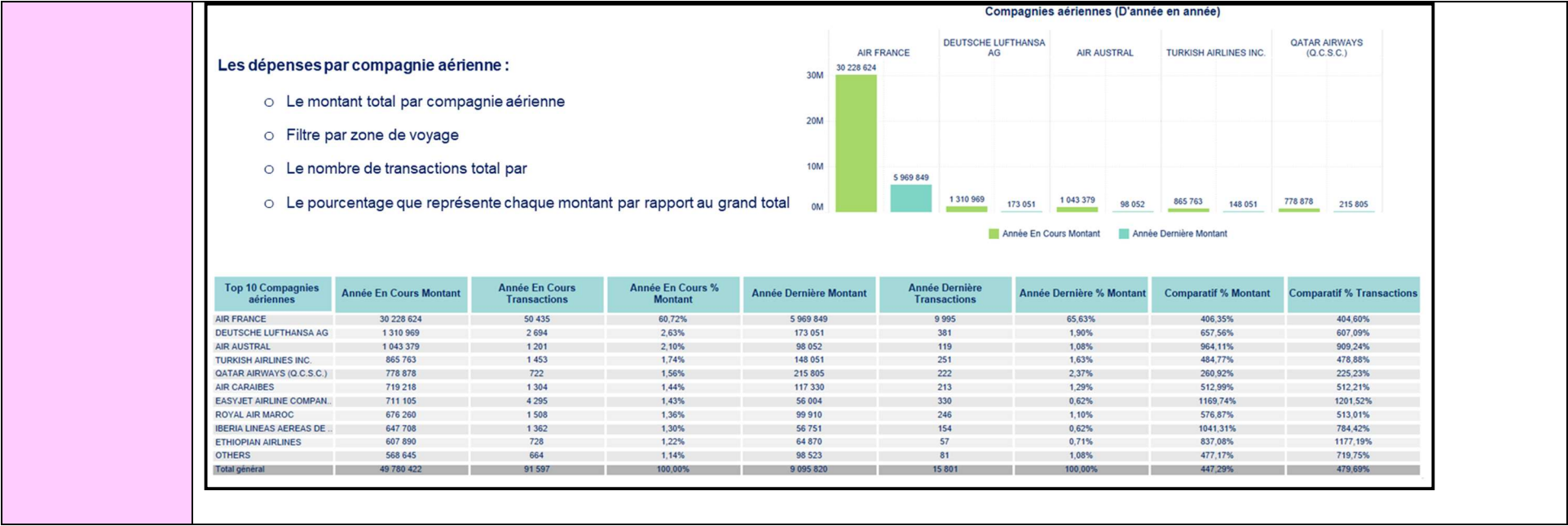
Un outil de pilotage pour vos bénéficiaires

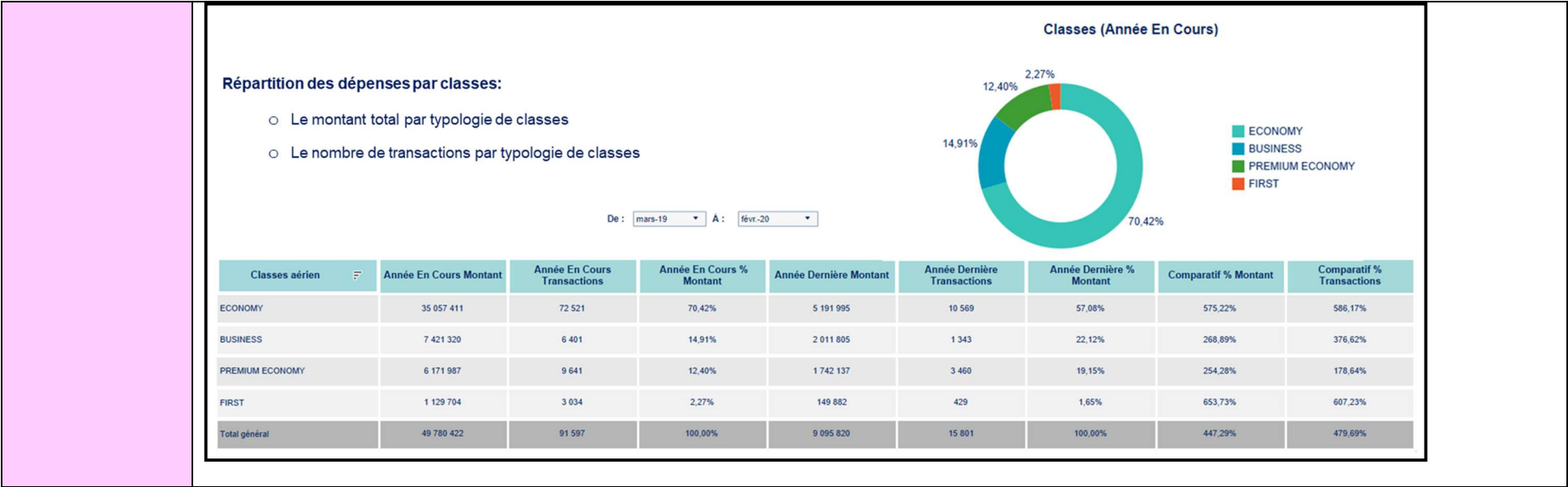
- Répartition des dépenses « Air », « Fer », « Hôtel », « Location de véhicule » et « Frais d'agence »
- Comparaison des dépenses N vs N-1 avec historique de 18 mois (possibilité d'avoir les données cumulées sur deux marchés distincts)
- Détail des dépenses par zone géographique, origine et destination, compagnie aérienne, détail des classes de voyages et liste des top voyageurs
- Détail des dépenses par carte logée

- Le montant total par compagnie aérienne
- Filtre par zone de voyage
- Le nombre de transactions total par compagnie aérienne
- Le pourcentage que représente chaque montant par rapport au grand total



- Extraction des données au format CSV, XLS ou PDF.





b) Accusé réception de la livraison du service

- Liste des contacts clés au sein d'American Express Carte (dont une adresse générique)
- Présentation détaillée du schéma comptable global
- Validation du schéma mis en place
- Inscription et formation aux outils de reporting

=> rendez-vous présentiel, téléphonique ou diffusion d'un guide d'utilisation à l'édition du premier relevé

c) Suivi de vos comptes :

- Réalisation de revues de compte : présentation & analyse des dépenses, recommandation sur le pilotage du programme
- Définition d'axes d'amélioration pour le traitement et paiement des factures
 - Redéfinition du schéma comptable global si non performant
 - Assistance pour la mise en place de progiciel de gestion des déplacements (type Cegid ou Concur) ou intégration de nos relevés dans les systèmes comptables des bénéficiaires

VALEUR DEVELOPPEMENT DURABLE

outils et/ou statistiques répondant aux obligations déclaratives de CO² ;

SBT : OUI L'OBT vient de déployer deux nouveaux partenaires fournisseurs de Cytric, l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et Greentripper. Ces partenaires fournissent à Cytric des données précises sur les émissions de CO₂ afin que les voyageurs puissent facilement comparer l'empreinte carbone de leurs options de voyage.

Pour les voyages en avion, Cytric utilisera le calculateur d'émissions de carbone de l'OACI, dont la méthodologie applique les meilleures données publiques disponibles dans le secteur pour tenir compte de divers facteurs tels que les types d'avions, les données spécifiques aux itinéraires, les coefficients de remplissage des passagers et le fret. Les émissions de CO₂ des voyages en train seront calculées par Greentripper à l'aide de facteurs tels que la distance parcourue et le type de train.

En fournissant des émissions de CO₂ précises au moment de la réservation, Cytric donne aux voyageurs les informations nécessaires pour choisir le mode de transport le plus respectueux de l'environnement afin de soutenir les valeurs de durabilité de votre entreprise.

Globeo Travel :

Globéo Travel a sélectionné des outils adaptés pour suivre l'empreinte carbone liée à notre activité.



Notre outil **Travel Decisions** nous permet de suivre de manière statistique les kilomètres effectués en avion et en train pour chacun de nos clients. Grâce à un tableau de bord CO₂, nous bénéficions d'une visibilité totale sur la quantité de dioxyde de carbone produite par les déplacements de nos clients. En accédant à un suivi en temps réel grâce à ce tableau de bord des émissions de CO₂ nous avons une visibilité sur la quantité d'émissions nous sommes en mesure d'émettre des

recommandations afin de réduire l'impact écologique des déplacements de nos clients et de suggérer des axes d'amélioration.

En plus du suivi et des recommandations que nous pouvons leur prodiguer, **nous avons mis à disposition de l'ensemble de nos clients un accès personnel** leur permettant d'avoir accès à la totalité des données relatives aux déplacements professionnels de leurs collaborateurs. A chaque déplacement nous disposons d'outils permettant de calculer le taux de carbone dépensé. Nous fournissons à nos clients toutes les données nécessaires pour prendre les bonnes décisions lors de la conception de leur programme de gestion des voyages, ce qui peut également les aider à faire des économies. Cet outil permet donc de gérer, analyser et suivre les indicateurs écologiques avec un seul outil.

Ci-dessous un exemple de rapport que peut nous fournir Travel Decisions :

Société: Toutes les sociétés	Période 1 (P1): Du 01/01/2019 Au 31/12/2019	Tri:
Agence: Toutes les agences	Période 2 (P2):	Groupe: Groupe + Soc. Filles

Bilan carbone AIR Jan Dec 2019		
	Concentration CO2	Nombre de Km
AIR	848 246	3 489 784

Bilan carbone FER Jan Dec 2019		
	Concentration CO2	Nombre de Km
FER	25 787	550 687

	CO ² /kg	Nombre de km
Air		
Domestique	145 136	649 881
Continental	86 248	312 964
International	616 862	2 689 961
Rail		
Domestique	22 472	503 662
Continental	3 315	47 025
Total	874 033	4 203 493

- suivi statistique des kms effectués en avion, en train et par les véhicules de location courte durée ;
Oui dans les SBT ainsi qu'à travers Travel Decision.

- moyen de mise en avant ou d'identification des hotels labellisés «Eco Label Européen» (<https://www.ecolabels.fr/categories/tourisme/ecolabel-europeen-hebergement-touristique-nf543/>), et/ou éco responsable.
Globéo Travel a développé au travers de son outil propriétaire MyOverview et ce en collaboration avec l'association GTA (Green Travel Action) qui porte le projet, un brevet et une norme certifiée par l'AFNOR, reposant sur un référentiel de notation par type de prestation.

Ce référentiel de notation aura pour objectif de permettre au voyageur et à l'entité de contribuer à l'évolution des pratiques pour des déplacements plus responsables.

Cette note comportera à la fois un volet dit « statique », lié aux données intrinsèques du prestataire (label, démarche éco responsable, investissements RSE faits par la compagnie aérienne ou la chaine hôtelière...), et un volet « dynamique » lié aux données propres au voyage en question (émission carbone du trajet, données propres à l'hôtel choisi...)

Le but de l'outil qui sera mis en place est multiple :

Pour l'entreprise :

- ✓ Mise en place d'une véritable politique voyage éco-responsable assise sur un niveau de notation donné,
- ✓ Gestion personnalisée du comportement RSE de ses voyageurs, outil utile dans le process de recrutement de collaborateurs car justifiant de l'implication RSE de l'entreprise...

Pour le voyageur :

- ✓ Détermination d'une note « éco-responsable » sur le voyage sélectionné
- ✓ Préconisation automatique d'amélioration, et offrira des préconisations d'amélioration de la note (modification du vol, de l'hôtel... ou éventuellement don à une association) au travers d'un choix qu'il suffira de valider pour que le voyage se modifie en fonction.

Ainsi, l'entreprise disposera d'un outil pro-actif (et non simplement compensatoire ou punitif) afin d'engager ses collaborateurs sur la voie des bonnes pratiques éco-responsables, mais aura également un réel impact RSE sur tous ses prestataires qui seront ainsi incités à améliorer leurs notes afin d'être choisis.

- **Nos partenaires hôteliers**



Nous privilégions les hôtels qui respectent les normes environnementales. Notre partenaire principal Djoca Travel, a développé un outil pour identifier les hôtels labélisés « Eco Label Européen » et ainsi les mettre en avant sur l'interface.

- les initiatives visant à la réduction de l'utilisation des supports papier.
Globéo Travel a une politique forte de diminution de l'impression papier, nous avons fait le choix d'imprimer en recto-verso et en noir et blanc par défaut, impression en brouillon quand cela est possible. De même, un message écologique visant à limiter des impressions papiers est présent à la fin des emails de chacun de nos collaborateurs.



*Pas à pas, agissons au quotidien pour préserver notre environnement.
N'imprimez cet email et les documents joints que si nécessaire!*

Pour aller plus dans cette démarche, Globéo Travel a opté pour la carte déjeuner pour remplacer les tickets restaurant. Dans la même lignée, une dématérialisation des fiches de paie a été mise en place courant 2020.

- des actions en faveur du respect du Grenelle de l'environnement, d'éco-responsabilité et de développement durable

Chez Amadeus, nous mesurons l'impact environnemental de nos opérations, en identifiant les domaines à améliorer, en mettant en œuvre des solutions et en surveillant nos performances pour une amélioration continue de l'efficacité environnementale.

Depuis 2009, nous surveillons l'impact environnemental des opérations d'Amadeus. L'utilisation des immeubles de bureaux à travers le monde ainsi que les opérations du centre de données d'Amadeus ont été identifiées comme les principales sources de l'impact environnemental de nos opérations. Par ailleurs, les équipes Building & Facilities au niveau local sont responsables de l'optimisation de l'utilisation des ressources dans nos immeubles de bureaux. Elles sont soutenues dans certains cas par des équipes techniques qui, par exemple, fournissent des indicateurs de performance clés relatifs à l'utilisation des ressources.

Le système de gestion de l'environnement d'Amadeus est le principal outil utilisé par Amadeus pour rendre cela possible. Nous développons des solutions informatiques qui améliorent l'efficacité économique et environnementale, et nous aidons nos clients à atteindre leurs objectifs environnementaux, en fournissant des solutions informatiques qui améliorent l'efficacité opérationnelle et environnementale des clients. Nous participons également à des initiatives environnementales conjointes du secteur et les encourageons, en travaillant en partenariat avec d'autres parties prenantes du secteur sur des projets qui améliorent la durabilité du secteur du voyage.

Présentation des avantages complémentaires en matière de performance environnementale qui sont mis en œuvre concernant exclusivement les prestations objets du marché et qui ne figureraient pas dans les réponses apportées aux autres questions ci-dessus ?

- **Nos partenariats avec les loueurs de véhicules**

Pour satisfaire les besoins de mobilité professionnels et privés de nos clients tout en respectant l'environnement et les contraintes budgétaires diverses et variées, Globéo Travel a fait le choix de faire appel à des services de location de voitures hybrides. Nos entreprises loueurs de voiture partenaires propose une large gamme de véhicules hybrides et électriques à la fois performants et abordables à louer en France au à l'étranger. La voiture hybride émet de très faibles émissions de CO2, équipée d'un moteur électrique et d'un moteur thermique. Nos clients peuvent donc louer une voiture écologique à des prix très avantageux tout en réalisant des économies de carburant.

- **Des actions au quotidien**

Bien que Globéo Travel ne fabrique aucun produit, nous sommes conscients que les activités que nous exerçons en tant qu'agence de voyage ont une incidence sur l'environnement. Aussi, nous avons pris l'engagement d'améliorer notre performance environnementale de façon continue en :

Identifiant les gisements d'économies d'énergie dans nos bureaux afin de réduire la consommation d'énergie et l'empreinte carbone. Ainsi, nos consommations d'électricité sont analysées de manière à être optimisées.

En mettant en place des initiatives pour réduire au minimum les déplacements (et notamment les voyages en avion et en train), sans diminuer notre capacité à faire face aux exigences de nos clients. Nous encourageons notamment les salariés de l'entreprise à utiliser en priorité les systèmes de **vidéo-conférence** lorsque cela est possible, comme par exemple pour les réunions internes entre nos différents sites.

Globéo Travel encourage l'utilisation des transports en commun en prenant en charge à 50% les frais de transport en commun de ses salariés.

Parallèlement à cela, Globéo Travel compte parmi ses salariés une proportion significative de salariés en **télétravail**, près d'un tiers de nos collaborateurs bénéficient d'un contrat de travail en télétravail, ce qui leur procure un bienfait et un confort.

En complément de ces politiques, nous attachons une grande vigilance au sein de Globéo Travel à ce que les salariés en mission respectent à la lettre **les règles environnementales et les bonnes pratiques** :

- Rationaliser la consommation, l'éclairage et la température des bâtiments (interrupteurs, chauffages)
- Paramétrer l'optimisation des postes de travail
- Eteindre les équipements lors des périodes d'inutilisation, éviter le mode « veille »
- Généraliser les machines à café permettant d'utiliser sa propre tasse

Notre politique d'achat suit également une orientation écologique, pour cela nous nous efforçons à :

- Comparer la location (de type leasing) et l'achat du matériel. La location offre souvent des avantages : matériel plus performant, service entretien/remplacement de qualité, gestion de fin de vie, ...
- Privilégier l'achat de produits issus du commerce équitable ou bien provenant de structures d'insertion ou réputées pour leur engagement social, sociétal ou environnemental.

- **Les actions de notre réseau**

Globéo Travel contribue à travers son réseau à des projets de compensation carbone durables qui sont entièrement certifiés selon les normes les plus strictes par des organisations internationales. Afin de compenser 100% des émissions de carbone liées aux voyages d'affaires de notre clientèle, Globéo Travel vise par les projets environnementaux de son réseau à rendre son empreinte carbone neutre.

La compensation carbone est un moyen pour Globéo Travel de compenser les émissions de CO₂ et d'autres gaz à effet de serre en versant des contributions à des projets environnementaux. Ces projets peuvent être financés par des contributions directes à un projet ou par l'achat de crédits carbone, un crédit correspondant à une tonne d'émissions de CO₂. En achetant des crédits carbonés, Globéo Travel investit par le biais de son réseau dans des projets à travers le monde qui contribuent à réduire les émissions futures.

Notre réseau est aujourd'hui certifié ISO 14001 et se félicite également de faire partie des acteurs luttant contre la déforestation. Notre réseau participe également au développement des énergies renouvelables dans des pays où elles n'existent pratiquement pas. La réduction des émissions de CO₂ par la promotion, le développement et le financement d'initiatives liées à l'efficacité énergétique et aux énergies renouvelables dans plus de 15 pays du monde.

Grâce à notre réseau, nous garantissons l'organisation de déplacements plus écologiques comme par exemple la sélection et le choix de transport permettant de diminuer l'impact sur Notre Planète. Notre réseau se bat au quotidien pour protéger l'environnement grâce à des actions et des projets de longue durée.

Présentation des performances en matière d'insertion professionnelle :

- Mise en place d'action favorisant l'insertion de personnes éloignées de l'emploi ? Oui
- Si oui, quelle est la nature de la gestion du recours aux personnes éloignées de l'emploi pour la réalisation des prestations objets du marché ?

Globéo Travel s'engage dans l'insertion des personnes éloignées de l'emploi, en faisant régulièrement appel à des entreprises adaptées de différents secteurs et en renforçant sa collaboration avec Pole emploi.



Dans le cadre de la semaine européenne de l'emploi pour les personnes handicapées (SEEPH) organisée par LADAPT depuis plus d'une vingtaine d'années, Globéo Travel a fait appel à l'entreprise adaptée JOAM au sein des locaux de Globéo Travel. Cette structure est spécialisée dans les prestations de développement personnel, de la gestion du stress et de bien-être au travail. L'entreprise en question propose des prestations variées liées au bien-être des salariés (massages assis, réflexologie plantaire...)

JOAM est l'unique entreprise adaptée dont plus de 80 % des collaborateurs sont des personnes handicapées. Cette entreprise intègre des praticiens handicapés sans emploi et en reconversion professionnelle.



Globéo Travel a également, dans le cadre du partenariat avec l'université Clermont Auvergne a soutenu l'action de handicap et citoyenneté. En plus du soutien financier apporté par Globéo Travel, un bandeau promotionnel a été diffusé durant 2 mois sur les signatures de l'ensemble de nos collaborateurs leur garantissant une visibilité auprès l'ensemble de nos clients, prestataires ou contacts diverses.



Globéo Travel a également fait le choix de faire appel à une entreprise adaptée pour la création de ses objets promotionnels. L'entreprise Le Chêne emploie des travailleurs handicapés, et permet à ces derniers de se spécialiser dans l'utilisation de différentes machines comme le massicot, la presse, la filmeuse et à connaître les méthodes de production de chaque produit telle que la découpe, le collage, le tamponnage.



Globéo Travel vous propose de compenser 100% des émissions de carbone liées à vos voyages d'affaires en compensant ceux-ci au travers de projets financés par des contributions directes à un projet ou par l'achat de crédits carbone grâce à ses différents partenaires.

Globéo Travel se charge de vous communiquer votre empreinte et de gérer votre programme de compensation carbone auprès des partenaires affiliés. Un frais de 15% est mis en place pour gérer le programme.

- Dans le cas de la mise en place d'une action d'insertion sociale, quel est le volume d'heures annuel réalisées par des personnes éloignées de l'emploi, portant sur la réalisation des prestations objets du marché ? Le volume d'heure est variable en fonction du poste et si la personne est à temps plein ou mi-temps.
- Quel pourcentage cela représente ? 1%
- Quel encadrement technique et/ou tutorat et/ou personne référente chez le candidat (dans le cas de recours à la sous-traitance) proposé pour les personnes éloignées de l'emploi dans le cadre de la réalisation des produits et prestations objets du marché ?
Une personne nommée encadrera cette personne et la suivra tout au long de son contrat.
- Quel dispositif de formation professionnelle et de montée en compétences, proposées spécifiquement aux personnes éloignées de l'emploi ?
Les formations sont effectuées par notre formatrice interne.



Globéo Travel va également accueillir des personnes éloignées de l'emploi, en partenariat avec Pole emploi, dans le cadre de stages afin de leur permettre de finir leur formation et obtenir un diplôme.