

Prestations de services d'agence de voyages et la mise à disposition d'une base hôtelière relative aux déplacements professionnels, à l'organisation de voyages de groupes et/ou séminaires au profit des personnels et personnes invitées de l'Université Paris Cité.

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

N° de la consultation : 2025110DFAPGSE

1.	PREAMBULE.....	3
2.	PRESENTATION DE L'UNIVERSITE PARIS CITE	3
3.	OBJET DE LA CONSULTATION	3
4.	PREREQUIS ELIMINATOIRES.....	4
5.	ORGANISATION GLOBALE	4
5.1	ORGANIGRAMME	4
5.2	PRESENTATION DE L'UNIVERS IT	4
6.	CONTEXTE EXISTANT	4
6.1	TPOLOGIE DE VOYAGEURS	4
6.2	CATEGORIES DE VOYAGEURS	5
6.3	POLITIQUE DE VOYAGES	5
6.4	POLITIQUE D'ACHATS.....	5
6.5	PROCEDURE DE COMMANDE ET DE RESERVATION	5
6.6	PROCEDURE DE PAIEMENT PAR CARTE LOGEE.....	6
7.	DONNEES BUDGETAIRES.....	6
	EXPRESSION DES BESOINS FONCTIONNELS	9
8.	BESOINS GLOBAUX ATTENDUS	9
8.1	QUALITE DE SERVICES	9
8.2	SATISFACTION GLOBALE	9
8.3	INFORMATIONS ET CONSEILS	9
8.4	APPLICATION DE LA POLITIQUE VOYAGE	9
8.5	PERFORMANCE ACHATS ET TRANSPARENCE TARIFAIRE	10
9.	PRESTATIONS ATTENDUES.....	10
9.1	PREREQUIS AGENCE.....	10
9.2	CONFIGURATION DE SERVICES	11
9.3	PRESTATIONS OFFLINE	11
9.4	RESERVATIONS ONLINE	12
9.5	RESERVATIONS D'HEBERGEMENTS/HOTELIERES.....	12
9.6	PROCESSUS D'EMISSION, MODIFICATION OU ANNULATIONS.....	13
10.	PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES ATTENDUES.....	14

10.1	SERVICE VIP	14
10.2	SERVICE 24/24.....	14
10.3	GESTION DES EXCEDENTS DE BAGAGES ET FRAIS ANCILLAIRES	14
10.4	ORGANISATION DE VOYAGES DE GROUPES	15
11.	INTEROPERABILITE AU PORTAIL DE RESERVATION EN LIGNE	15
11.1	ASPECTS INFORMATIQUES	15
12.	PRESTATIONS ATTENDUES EN CAS DE RUPTURE DE SERVICE	16
13.	PORTAIL D'INFORMATION AUX VOYAGEURS	17
13.1	SERVICE/OUTIL D'ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS	17
14.	PAIEMENT DES PRESTATIONS	17
14.1	REMUNERATION DU PRESTATAIRE	17
14.2	PAIEMENT DES PRESTATIONS AGENCE	17
14.3	PAIEMENT DES PRESTATIONS HOTELIERES	18
15.	TRAITEMENT DE LA FACTURATION	18
15.1	MODALITES DE FACTURATION	18
15.2	GESTION DES LITIGES DE FACTURATION	19
16.	STATISTIQUES/REPORTING	20
16.1	OUTIL DE REPORTING EN LIGNE.....	20
16.2	BILAN CARBONE	20
16.3	STATISTIQUES ATTENDUES	20
17.	PRESTATIONS DE SUIVI COMMERCIAL	22
17.1	LES REVUES DE COMPTE	23
18.	MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS.....	23
18.1	ÉQUIPE PROJET.....	23
18.2	COMITE DE SUIVI ET DE PILOTAGE.....	24
18.3	ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE OFF/INTERFACE ONLINE	24
18.4	PROCESSUS D'IMPLEMENTATION.....	24
18.5	PHASE DE DEPLOIEMENT	25
18.6	FORMATION UTILISATEURS	25
19.	RSE/SECURITE DES VOYAGEURS	25
19.1	SUIVI DES VOYAGEURS	25
19.2	GESTION DES RISQUES SANITAIRES.....	26
19.3	VOYAGEURS EN SITUATION DE HANDICAP.....	26
19.4	QUALITE DE VIE AU TRAVAIL (QVT)	26
19.5	DEVELOPPEMENT DURABLE.....	26
20.	PROTECTION DES DONNEES.....	27
21.	REGLEMENTATION.....	27
20.1	CONSERVATION DES DONNEES.....	27
20.2	ARCHIVAGE, PURGE DES DOCUMENTS	27
20.3	REVERSIBILITE	27

1. PREAMBULE

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

Il présente successivement :

- L'objectif du projet et les acteurs concernés,
- Les prestations principales attendues,
- Les prestations annexes attendues,
- Prestations d'accompagnement à la mise en œuvre du projet,
- Le suivi commercial.

2. PRESENTATION DE l'Université Paris Cité

L'université Paris Cité (UPCité) est une université de recherche intensive et de rang mondial, labélisée « initiative d'excellence », avec une forte dimension professionnalisante.

Elle se positionne au meilleur niveau international pour le rayonnement et l'originalité de sa recherche (117 unités de recherche), la diversité et l'attractivité de ses parcours de formation (une école d'ingénieur, deux IUT, 26 « graduate schools »), sa capacité d'innovation (Pôle Universitaire d'Innovation) et sa participation active à la construction de l'espace européen de la recherche et de la formation.

L'Université Paris Cité comprend trois Facultés (de Santé, des Sciences, et Sociétés & Humanités), et intègre un établissement-composante, l'Institut de physique du globe de Paris (IPGP), et un organisme de recherche associé, l'Institut Pasteur. Elle compte 63 000 étudiant·es dont 3 000 doctorant·es, 7 540 enseignant·es chercheur·es, enseignant·es, chercheur·es et personnels administratifs.

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

3. OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet la fourniture de prestations de services d'agence de voyages et la mise à disposition d'une base hôtelière relative aux déplacements professionnels, à l'organisation de voyages de groupes et/ou séminaires au profit des personnels et personnes invitées de l'Université Paris Cité.

4. PREREQUIS ELIMINATOIRES

L'université Paris Cité utilise les services d'une agence de voyages et du portail de réservation en ligne Goelett dans le cadre de l'accord AMUE (ESR Missions) dont son marché subséquent arrivera à son terme **le 31 décembre 2025**.

1/ Le marché, objet de la présente consultation sera notifié la première semaine de janvier 2026 et devra impérativement être exécutoire off et online au plus tard **le 19 janvier 2026**.

2/ Un marché est signé avec la société CDS Groupe pour la mise à disposition du portail de réservation en ligne GOELETT. Le Titulaire du présent marché devra obligatoirement être interopérable avec cette solution.

3/ Le titulaire du marché devra obligatoirement déposer ses factures sur Chorus Portal Pro et répondre aux obligations légales quant à la facturation électronique à venir.

5. ORGANISATION GLOBALE

5.1 Organigramme

L'organisation de l'Université Paris Cité figure au lien suivant : <https://u-paris.fr/administration/>

5.2 Présentation de l'univers IT

- **SIHAM** fournit la base SIRH (Système d'Information de gestion des Ressources Humaines) soit gestion des ressources humaines, paye, congés, absences dans laquelle sont extraites les données des salariés pour lesquels les profils voyageurs sont créés.
- **SIFAC** est l'ERP comptable et financier (**gestion** comptable et financière, gestion des achats) de l'université Paris Cité qui gère la codification analytique utilisée par l'ensemble des systèmes d'information.

5.2.1 DSIN

Au sein de la Direction des Systèmes d'Information et du Numérique DSIN, un référent sera nommé en qualité de maître d'ouvrage et de suivi de maîtrise d'œuvre pour le périmètre des applicatifs généraux de l'université Paris Cité, tant dans le domaine de la gestion que des applications collaboratives ou techniques.

6. CONTEXTE EXISTANT

6.1 Typologie de voyageurs

- Personnel administratif
- Enseignants, enseignants vacataires
- Chercheurs, enseignants chercheurs,
- Doctorants
- Invités externes

6.2 Catégories de voyageurs

Il est identifié 3 catégories de voyageurs :

- Standard pour les agents de l'université Paris Cité
- Invités/externes
- VIP

6.3 Politique de voyages

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

Les objectifs de la politique voyages sont les suivants :

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

La politique voyages sera communiquée au titulaire, à la date de notification du marché, objet de la consultation.

6.4 Politique d'achats

6.4.1 Accords tarifaires avec les transporteurs

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

6.4.2 Base de données hôtelière

L'Université Paris Cité a des accords négociés avec des hôtels.

6.5 Procédure de commande et de réservation

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

6.5.1 Processus de commandes

Tout agent envoyé en mission par l'Université Paris Cité (fonctionnaire ou non, personnel administratif, enseignant chercheur, enseignant, collaborateur rémunéré ou non par l'établissement y compris les étudiants, ...) doit être muni, **au préalable** d'un ordre de mission édité via Sifac ;

Les personnes habilitées à signer les ordres de mission sont celles ayant reçues une délégation de signature en la matière du président de l'université.

Il convient de noter en outre que, pour les personnels enseignants-chercheurs envoyés en mission dans le cadre de leur activité recherche, le directeur ou le responsable administratif de l'UFR doit donner une autorisation préalable, en raison du lien avec les activités de formation.

Lorsqu'un agent est appelé à effectuer une mission dans un pays à risque, le responsable de la mission, c'est à dire la personne ayant reçue délégation du président de l'université pour autoriser la mission, doit obligatoirement et préalablement à l'émission de l'ordre de mission solliciter l'avis du fonctionnaire sécurité défense (FSD) de l'université.

Le processus d'ordres de missions est manuel et effectué en amont de toute réservation effectué par le voyageur dans le portail de réservation en ligne.

Les ordres de missions étant validés au préalable, ce processus n'impacte pas les délais de réservations et d'émissions des titres de transports

6.6 Procédure de paiement par carte logée

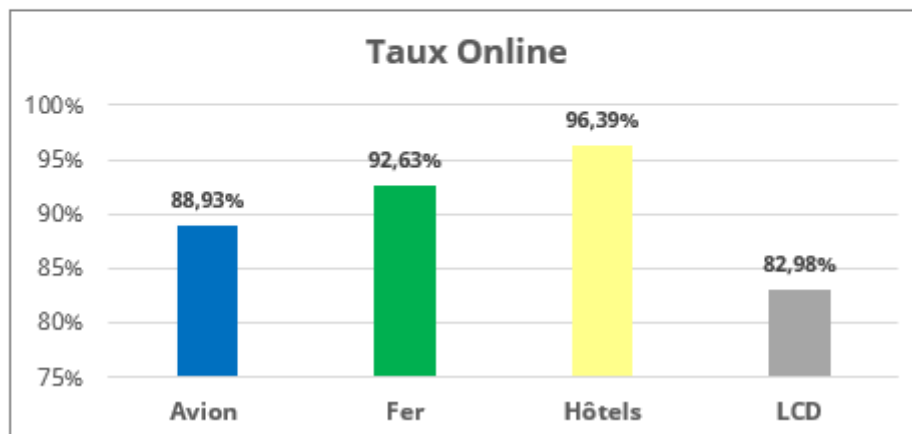
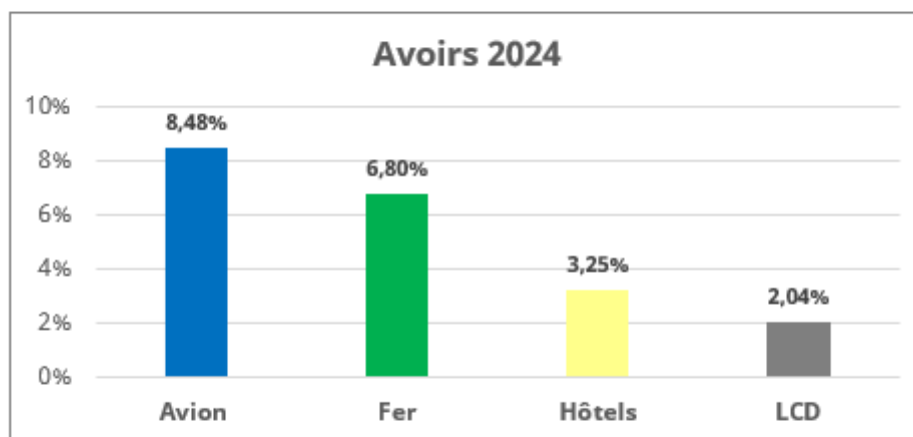
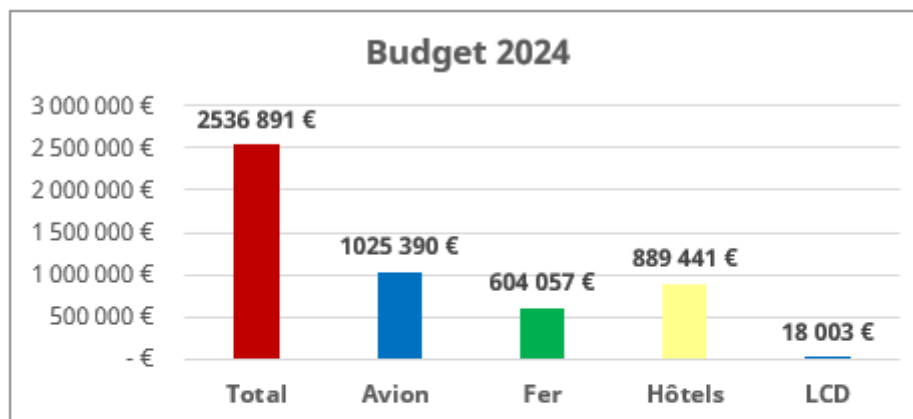
Paiement par carte logée

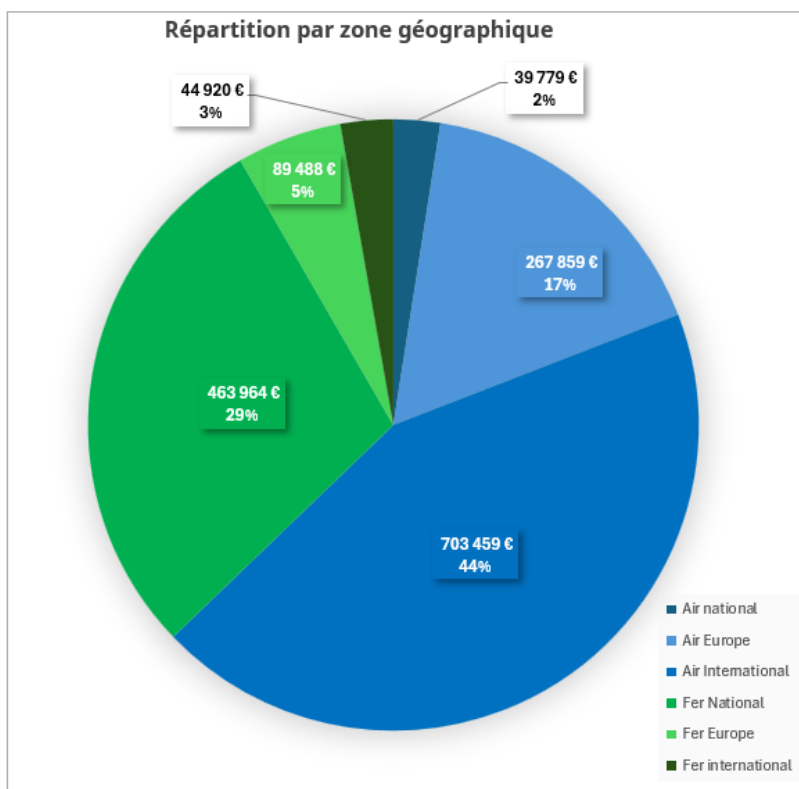
L'Université Paris Cité utilise d'ores et déjà le paiement au moyen de cartes d'achats logées pour le règlement des factures émises par l'agence de voyages.

7. DONNEES BUDGETAIRES

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

A noter que le premier semestre 2025 permet d'identifier un budget stable versus 2024





Postes	Budget	Nbr Coupons
Fer National	463 964 €	6735
Fer Europe	89 488 €	453
Fer international	44 920 €	971

Sans les abonnements

Postes	Budget	Nbr Billets
Air national	39 779 €	149
Air Europe	267 859 €	950
Air International	703 459 €	643

Postes	Taux Online	Nbr Transactions
Avion	88,93%	1551
Fer	92,63%	7561
Hôtels	96,39%	2027
LCD	82,98%	39

EXPRESSION DES BESOINS FONCTIONNELS

8. BESOINS GLOBAUX ATTENDUS

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

8.1 Qualité de services

Le Prestataire fournit dans son offre une présentation de sa démarche qualité. Il s'engage à satisfaire a minima aux engagements et indicateurs qualité et informatique du présent CCTP, Cf. annexe SLA.

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

8.2 Satisfaction globale

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

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

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

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

8.3 Informations et conseils

Le prestataire informe et conseille l'université Paris Cité sur les meilleures conditions possibles en termes de sécurité, de prix et de rapidité.

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

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

- Des contraintes administratives et sanitaires liées au pays de destination : pièces d'identité, passeport, visas, formalités,
- Des précautions à prendre pour les destinations à risque : préconisations médicales et sanitaires préalables, vaccins, documents spécifiques, ...
- De plus, le prestataire informe régulièrement l'université Paris Cité sur le secteur des voyages et des déplacements, ainsi que sur les événements pouvant impacter ses voyageurs (grèves, catastrophes naturelles...).
- Le prestataire précise les supports de communication et procédures existantes pour informer les personnes en charge des déplacements et/ou les voyageurs.

8.4 Application de la politique voyage

L'Université Paris Cité attend du prestataire qu'il intègre au sein de ses outils la politique de voyages et qu'il s'emploie à la respecter dans le cadre des réservations en Offline.

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

- ➔ Le prestataire indique s'il est en mesure d'enregistrer et restituer dans son reporting les motifs de dérogation à la politique voyage en Off & Online

8.5 Performance achats et transparence tarifaire

L'agence de voyages se doit de contribuer à la performance achats de l'université Paris Cité et se doit :

- D'intégrer dans ses bases les tarifs négociés de l'université Paris Cité,
- D'être en mesure de proposer des tarifs négociés agences et/ou plus avantageux ponctuellement,
- De faire bénéficier l'université Paris Cité de la tarification NDC et de Travelfusion (ou similaire) pour l'aérien,
- Dans la mesure du possible, des contre-propositions moins chères jusqu'à H- 24 sont attendues pour les vols moyens et longs courrier,
- De donner accès via son portail de réservation en ligne aux tarifs OUIGO, TER et internationaux (via Trainline ou Rail Europe par exemple),
- Quel que soit le mode de réservation, de toujours proposer le meilleur tarif disponible (« Best Buy »).

8.5.1 Transparence tarifaire

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

Le titulaire s'engage à mettre en place un mandat de transparence. Toute anomalie constatée donnera lieu à des pénalités.

- ➔ Le prestataire précise ses outils de contrôle et/ou tarification ainsi que sa capacité à suivre et modifier le prix de la billetterie jusqu'au dernier moment.
- ➔ Le prestataire précise les moyens de contrôle avant émission ou d'audit mis à disposition permettant à l'université Paris Cité de procéder à la vérification des tarifs pratiqués.

9. PRESTATIONS ATTENDUES

9.1 Prérequis agence

Les agences s'engagent à respecter les exigences minimales décrites ci-dessous :

- Équipe d'agents composée d'agents confirmés,
- Le personnel intérimaire amené à intervenir pour le compte de l'université Paris Cité doit répondre aux mêmes exigences de formation que le personnel permanent du plateau.

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

- ➔ Le prestataire précise le nombre d'agents ainsi que le nombre d'ETP (emplois temps plein) qui seront mis à disposition, le nombre d'années d'expérience et le niveau de qualification des personnes au sein de l'équipe proposée ainsi que le turnover en %.

9.2 Configuration de services

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

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

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

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

9.3 Prestations offline

- Conseil et recherche des meilleures conditions tarifaires
- Utilisation des bases de données tarifaires de l'agence de voyages (GDS, NDC, Travel fusion ou équivalent) et/ou applications des tarifs négociés de l'université Paris Cité,
- Traitement des voyages circulaires et voyages complexes pour l'ensemble des directions,
- Proposition de plusieurs tarifs de compagnies aériennes (dont les compagnies low cost présentes dans GDS) pour une destination :
 - 2 propositions pour l'aérien moyen-courrier,
 - 3 propositions pour les longs courriers, les vols directs sont à privilégier, cependant les vols moins disants avec escale inférieure à 3/4heures peuvent être proposés.
- Soumission d'un devis pour validation, préparation et gestion des déplacements,
- Réservation au tarif économiquement le plus avantageux au regard de la politique voyages concernée et des contraintes du voyageur,
- Emission et achat de tous titres de transports individuel ou de groupes/individuels regroupés,

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

- Le prestataire précise sa capacité actuelle et à venir dans le cadre de la réservation et l'émission de billetterie Air issue de la NDC (New Distribution Capability).
- Le prestataire précise sa capacité actuelle et à venir dans le cadre de la réservation et l'émission de billetterie Fer en France et à l'international (tarifs Ouigo par ex/ transporteurs dans le cadre de la dérégulation)

9.4 Réservations online

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

- Mise à disposition d'une base hôtelière accessible et en cohérence avec les plafonds hôteliers et la politique voyages,
- Démarche de modifications, annulations et de remboursements de billetterie et/ou de prestations.
- Envoi connexe de l'ensemble des titres de transports du PNR (dossier voyageur).
- Envoi d'une confirmation de l'émission de la billetterie au voyageur

9.5 Réservations d'hébergements/hôtelières

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

- L'accès à une base élargie d'offres dont a minima « Booking.com » et autre source offrant la même couverture à des tarifs aussi voire plus compétitifs sans mark up.
- Prise en charge des garanties et paiements des prestations hôtelières pour le compte de l'université Paris Cité, de telle sorte que le voyageur n'effectue pas l'avance,

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

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

- ➔ Le Prestataire précise les bases hôtelières qu'il utilise pour les hôtels GDS et non GDS dont le HBT proposé
- ➔ Le prestataire décrit sa capacité de réservation d'hébergements (appartements, résidences hôtelières etc.) et à intégrer les accords UPC qui seront disponibles depuis le SBT
- ➔ Le prestataire précise s'il a d'ores et déjà accès à des bases hôtelières labélisées d'un point de vue sécurité sanitaire et environnemental

9.6 Processus d'émission, modification ou annulations

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

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

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

Le prestataire précise :

- ➔ Sa capacité d'émission différée de la billetterie (Delay Ticketing),
- ➔ Les possibilités de mise en attente de l'émission billetterie en cas de réservation hôtelière offline (hôtel en attente de confirmation ou hors base par exemple),
- ➔ Le processus de modification avant / après émission des titres,
- ➔ Le processus de modification des réservations hôtelières,

➤ Le processus d'annulation des prestations off et online

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

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

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

- Le prestataire décrit ses procédures de traitement dans les cas de :
 - Billets remboursables inutilisés,
 - Billets électroniques inutilisés,
 - Billets non remboursables inutilisés.
- Le prestataire indique précisément ses modalités et ses délais de traitement et de remboursement. Il indique la procédure à suivre quant au remboursement.

10. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES ATTENDUES

10.1 Service VIP

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

Il s'agit d'un service à assurer pour un panel restreint de personnes à l'université Paris Cité afin de leur apporter toute assistance en cas d'imprévu relatif à un déplacement professionnel.

10.2 Service 24/24

Ce service donne la possibilité d'obtenir une prestation, notamment de billetterie ou d'hôtellerie, en dehors des heures habituelles d'ouverture de l'agence de voyages.

- Le prestataire décrit de façon précise :
 - Le lieu de gestion des prestations,
 - Les langues pratiquées,
 - L'organisation existante,
 - Les horaires d'ouverture et modalités d'accès pratique au service, accessibilité en dehors des heures d'ouverture de l'agence à confirmer,
 - La nature des prestations disponibles,
 - Les modalités de facturation des prestations, et leur régularisation,
 - Le reporting disponible.

10.3 Gestion des excédents de bagages et frais ancillaires

Le prestataire s'engage respecter les frais ancillaires autorisés dans le cadre de la politique de voyages (bagages, etc.) et à :

- Procéder aux recherches tarifaires ponctuelles par compagnie aérienne du coût des excédents de bagages,
- Gestion du « fret » (ex : transport de malles vers l'étranger).
- Communiquer les montants à l'université Paris Cité qui devra donner son accord pour ces dépenses,

- ➔ Le prestataire décrit de façon précise le mode opératoire de cette prestation et les modalités de prise en charge qu'il propose.

10.4 Organisation de voyages de groupes

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

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

- ➔ Le prestataire décrit de façon précise son organisation pour les voyages de groupes et précise si ces réservations sont gérées par un service Groupe.

11. INTEROPERABILITE AU PORTAIL DE RESERVATION EN LIGNE

Rappel : Une interopérabilité totale est attendue entre le SBT et les outils de l'agence de voyages.

Le prestataire s'engage à mettre en place l'ensemble des moyens nécessaires pour permettre l'accès à Trainline ou assimilé, aux tarifs NDC, à Travelfusion ainsi qu'aux offres hôtelières disponibles via un seul HBT, avec toute la sécurité requise en matière d'accès, de disponibilité et de sécurité des données.

Ces éléments constituent un prérequis majeur dans le cadre de la consultation en cas de réponse incomplète ou négative du prestataire

- ➔ Le prestataire précise l'antériorité du partenariat établi avec l'éditeur du SBT
- ➔ Il précise les fonctionnalités qu'il n'est pas en mesure de proposer à date

11.1 Aspects informatiques

Les éléments constitutifs de la documentation complète et synchronisation des profils fera l'objet d'un atelier de travail entre le titulaire agence de voyages et Goelett

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

- Les données qui circulent doivent être chiffrées, en particulier les identifiants / mots de passe et les données personnelles.
- Un audit de sécurité pourra être réalisé par l'université Paris Cité avant la mise en service du dispositif. Le prestataire précise :

- Le dispositif qu'il a mis en place en termes de sécurité des données (RGPD)
- Le système global de distribution – [Global Distribution System (GDS)] qu'il utilisera dans le cadre du portail de réservation en ligne,
- Ses prérequis informatiques dans le cadre des interfaces,
- Il est demandé au prestataire dans son offre technique de décrire les interfaces déjà existantes entre son SI et la solution GOELETT
- Sa gestion des données référentielles et leur mode de mise à jour qu'il attend pour les flux entrants et sortants, pour le paramétrage de ses outils et du SBT.

Sur la durée du marché, l'université Paris Cité attend également de son prestataire un suivi des dysfonctionnements liés à ses outils.

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

Il doit informer l'université Paris Cité au moins 72 h à l'avance de toute opération de maintenance entraînant des perturbations éventuelles.

12. PRESTATIONS ATTENDUES EN CAS DE RUPTURE DE SERVICE

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

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

- Le prestataire décrit dans son offre la solution de contournement (organisation, moyens humains supplémentaires et processus) qu'il propose en cas de panne et les délais de mise en œuvre.

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

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

- Le prestataire indique le dispositif qu'il met en œuvre, et sous quel délai, en cas de circonstances imprévues (rupture des systèmes informatiques ou autre défaillance

exceptionnelle), conduisant à l'impossibilité d'accéder au système de réservation on line.

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

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

13. PORTAIL D'INFORMATION AUX VOYAGEURS

Le prestataire décrit sa capacité à mettre à disposition des voyageurs de l'université Paris Cité un portail d'information en ligne. Il décrit la nature des informations accessibles sur son portail.

13.1 Service/outil d'enregistrement des réclamations clients

Le prestataire met à la disposition de l'université Paris Cité et des utilisateurs un processus et/ou un outil de saisie en ligne pour faire une réclamation et signaler un dysfonctionnement. Il décrit le mode opératoire de cet outil.

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

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

14. PAIEMENT DES PRESTATIONS

14.1 Rémunération du prestataire

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

Les transactions fees online correspondent à l'émission des différents titres (fullfilment).

La rémunération du prestataire pourra être impactée par le non-respect des indicateurs de qualité et informatiques assujettis à pénalités.

14.2 Paiement des prestations agence

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

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

Les éléments de facturation (adresses de facturation, fréquences de relevés etc..) seront communiqués lors de la mise en place de l'agence de voyages.

- Le prestataire confirme sa capacité de réconciliation des montants facturés versus les relevés carte logée (ROP).

14.3 Paiement des prestations hôtelières

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

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

- Le prestataire précise ses moyens de paiement tels cartes hôtels, E-card, virement, transfert d'argents etc.

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

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

15. TRAITEMENT DE LA FACTURATION

15.1 Modalités de facturation

L'Université Paris Cité précisera au titulaire du marché lors de l'implémentation, le nombre et les détails concernant les comptes de facturation, ouverts actuellement auprès de l'opérateur de cartes logées.

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

Il existe plusieurs types de prestations : billetterie, hôtellerie, LCD auxquelles s'ajoutent les frais d'agence. Afin d'en faciliter l'exploitation le prestataire émet **une facture par dossier voyageur (PNR)** regroupant l'ensemble des prestations de la mission.

- Le prestataire précise sa capacité à répondre favorablement à la demande ci-dessus concernant l'émission d'une seule facture/PNR.

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

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

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

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

15.1.1 Facturation agence dans le cadre de règlement par carte logée

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

15.1.2 Facturation Agence dans le cadre éventuel du règlement par virement

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

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

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

15.1.3 Prestations de gestion dématérialisée

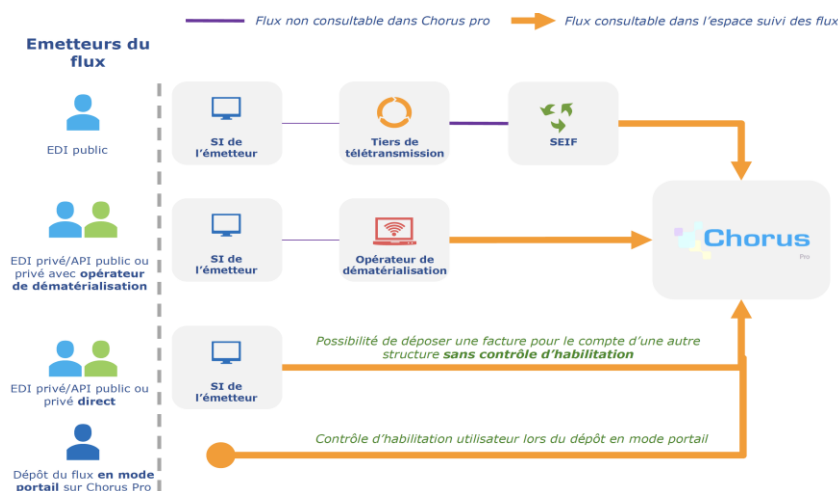
Ce processus de dématérialisation de la facturation devra répondre aux obligations fiscales et d'archivage légal.

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

Dans le cadre de cette consultation, il est attendu que :

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

Schéma de flux ci-dessous :



15.2 Gestion des litiges de facturation

- ➡ Le prestataire décrit son processus de gestion des litiges/ avoirs de facturation, notamment :
- Les délais de réponses aux litiges signalés,

- Les délais de traitement,
- Les solutions de gestion des litiges en place avec les principaux opérateurs financiers (cartes logées)
- Le reporting proposé (nature des litiges, dates d'enregistrement et traitement, actions correctives, etc.).

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

16. STATISTIQUES/REPORTING

16.1 Outil de reporting en ligne

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

- Le prestataire décrit les capacités de son outil de reporting, notamment, et le nombre d'accès disponibles.

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

16.2 Bilan Carbone

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

Un tableau de bord mensuel et un bilan carbone sont à fournir pendant la durée du marché.

- Le prestataire précise sa méthodologie relative à l'établissement de son Bilan Carbone et auprès de quel organisme certifié
- Il précise s'il est mesure de comptabiliser de « porte à porte » les dépenses de CO² permettant d'apprécier :
 - Le nombre de kms parcourus par type de prestation,
 - Les dépenses de transport en commun ou de taxis,
 - Les dépenses hôtelières.

16.3 Statistiques attendues

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

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

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

- Un état statistique permettant de maîtriser le nombre de transactions effectuées par le prestataire et le nombre de transactions effectuées on line et offline, le nombre de modifications, le taux d'avoir.
- Un état statistique permettant un suivi de l'activité générale :
 - o Structure des dépenses par typologie (air, fer, hôtels, frais agence...),
- Le détail de la billetterie par type de parcours : vols nationaux - vols internationaux (court courrier, moyen-courrier et long courrier) et par classe de réservation,
- Le détail par nature de dépense, en nombre de billets et en volumes financiers (Fer, Air, autres) avec indication du cumul sur l'année en cours,
- TOP 10 des Directions s,
- TOP 20 des origines/destinations (pays et city-pairs),
- TOP 10 des compagnies,
- TOP 100 des voyageurs.
- Bilan hôtelier :
 - Montants TTC et HT, comparaisons N-1,
 - Nombre de réservations effectuées,
 - Nombre de nuitées,
 - Prix moyen constaté (Outre-Mer / international),
 - Top 50 des établissements ou hébergements utilisés (chaînes et indépendants),
- Un état du nombre de nuitées par catégorie d'hôtels domestique/Europe/international et par chaine Hôtelière,
- Etat des établissements refusant le paiement par carte logée.

- Bilan des abonnements utilisés (ferroviaires ou aériens)
- Tableau des économies base tarif public de la compagnie aérienne
 - o Tarif de référence, tarif proposé, tarif appliqué,
 - o Récapitulatif des économies,
 - o Récapitulatif des non-économies,
 - o Anticipation des réservations.
- Bilan annuel des émissions de CO2 par Direction et origine-destination ainsi que les kilomètres parcourus et les modes de transport.
- Un rapport de synthèse par typologie de prestations et consolidé, assorti de préconisations du prestataire sur les périodes écoulées (semestre et année) est demandé, ainsi qu'une comparaison systématique à N-1.

Le prestataire devra fournir :

Un rapport d'activité trimestriel intégrant :

- Un état statistique permettant de maîtriser le nombre de transactions par typologie, émises par l'agence de voyages et issues du portail de réservation en ligne.
- Un état statistique des transactions facturées offline, online et « retouchées » par centres et consolidé.
- Un état statistique par nature de dépense, en nombre de billets et en volumes financiers (Fer, Air, autres) avec indication du cumul sur l'année en cours. La billetterie aérienne sera détaillée par type de parcours :
 - vols nationaux – vols internationaux.
- Un état statistique pour la billetterie aérienne :
 - par transporteur / pays / destination finale,
 - par pays / destination finale / transporteur,
- Un état statistique dans l'ordre chronologique reprenant :
 - tarif de référence, tarif proposé, tarif appliqué
 - récapitulatif des économies
 - récapitulatif des non-économies
 - en nombre et en volume
 - part respective dans le total des émissions.

Un rapport d'activité annuel intégrant :

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

17. PRESTATIONS DE SUIVI COMMERCIAL

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

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

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

➡ Le prestataire précise :

- Le profil du responsable de comptes (expérience, ancienneté...),
- Le nombre de comptes clients que la personne pressentie pour l'université Paris Cité a sous sa responsabilité.

En cas d'insatisfaction quant au niveau d'expertise et de réactivité du responsable de compte de l'agence sélectionnée, l'université Paris Cité se réserve le droit de demander son remplacement.

17.1 Les revues de compte

Une revue de compte se tient chaque trimestre dans les locaux désignés ou par visioconférences par l'université Paris Cité. Ces revues sont planifiées au début de chaque année civile, et lors de la réunion de lancement pour la 1^{ère} année du marché.

Le responsable de compte :

- Propose l'ordre du jour à l'université Paris Cité 10 jours ouvrés avant la date de la réunion,
- Communique à l'université Paris Cité les supports de réunion 3 jours ouvrés avant la date de la réunion,
- Rédige le compte-rendu de la réunion et le transmet pour validation dans les 5 jours ouvrés à l'université Paris Cité,
- Tient et met à jour le plan d'amélioration continue lié aux dysfonctionnements et écarts constatés.

Le responsable de compte présente a minima pour l'université Paris Cité

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

18. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

18.1 Équipe projet

Le prestataire constitue des équipes stables durant toute la durée des phases d'implémentation et précise l'équipe qu'il compte mettre à disposition de l'université Paris Cité pour la mise en œuvre du projet (rôles/expérience, ancienneté).

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

- Le prestataire est invité à fournir dans son offre un planning détaillée de mise en œuvre
- Un Plan Projet incluant son planning d'intervention et le nombre de jours dédiés
- Les rôles et responsabilités de l'équipe projet d'implémentation off et online

18.2 Comité de suivi et de pilotage

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

La fréquence des réunions de travail durant les phases d'implémentation peut être supérieure selon les besoins (au-delà du 19/01/2026). Les Comités de Projet pourront avoir lieu sous forme de conférence téléphonique ou de visioconférences.

- ➔ Le prestataire précise le nombre de Comités de projet et de Comité de pilotage nécessaires à la bonne conduite du projet et s'engage à produire les comptes-rendus de réunions sous format Word, par courriel sous 48 heures ouvrés.

18.3 Étapes de mise en œuvre Off/interface Online

Le prestataire décrit sa capacité à :

- ➔ Proposer des ateliers de mise en œuvre (un détail est attendu dans le cadre de la consultation),
- ➔ Réaliser les interfaces nécessaires y compris l'intégration, et les traitements associés, des référentiels budgétaires et comptables transmis par l'université Paris Cité.

18.4 Processus d'implémentation

18.4.1 Phases du processus d'implémentation :

Il est prévu que le portail de réservation Goelett soit recetté et opérationnel à date de notification de l'agence de voyages.

Le scénario envisagé pour l'implémentations OFF et ONLINE qui devra permettre une mise en place opérationnelle impérative 19 janvier 2026 est le suivant :

Il est envisagé les étapes suivantes :

1. Réunion de lancement première semaine de janvier 2026
2. Identification technique et fonctionnelle des éléments nécessaires au démarrage « immédiat »,
3. Définition des pré requis pour l'implémentation Off line (PVE, SIRH, ERP etc.)
4. Connexion au portail de réservation en ligne et mise en place des API nécessaire (Trainline, etc.),
5. Tests et VABF
6. Intégration avec la carte logée
7. VSR : 60 jours maximum après la VABF

- ➔ Le prestataire confirme sa capacité de prendre des commandes off et on line au 19/01/2026

- Il précise les actions qu'il devra mener au-delà du 19/01/2026 pour finaliser son implémentation et la date butoir qu'il envisage à cet effet.

18.4.2 Livrables attendus Phase d'implémentation

- Plan Qualité Projet
- Comptes rendus de la collecte de données et validation,
- Compte rendu des tests SBT et interfaces,
- CR de réunions projet

- Le prestataire confirme et/ou complète les livrables envisagées

18.5 Phase de déploiement

Il est attendu du prestataire un accompagnement soutenu dans la phase de déploiement afin de répondre aux demandes urgentes et classiques de l'université.

- Le prestataire précise les actions qu'il envisage de mener dans cette phase

18.6 Formation utilisateurs

L'Université Paris Cité souhaite des supports ergonomiques et personnalisés.

Il est attendu a minima 3 supports qui devront respecter la charte graphique de l'université Paris Cité :

- Guide Voyageurs
- Guide utilisation outil de reporting
- Guide administrateur/reporting

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

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

19. RSE/SECURITE DES VOYAGEURS

L'Université Paris Cité souhaite connaître le système de prévention, d'identification des risques et de suivi de l'ensemble des voyageurs fourni par l'agence de voyages.

19.1 Suivi des voyageurs

L'instabilité géopolitique actuelle nécessite de localiser dans un délai maximum de 4h l'ensemble des voyageurs en mission selon les réservations effectuées dans l'outil.

- Le prestataire précisera les outils de suivi partenaires qu'il peut mettre à disposition

Par ailleurs, l'agence de voyages doit communiquer la liste des compagnies à risques et ce à chaque mise à jour, si cette dernière est plus exhaustive que celle émanant de la Commission Européenne.

- Il en précise les modalités de mise à disposition et s'engage à ne proposer aucune compagnie à risque identifiée par la Commission Européenne ou toute autre base référencée par l'OACI.

19.2 Gestion des risques sanitaires

L'Université Paris Cité souhaite connaître les dispositions prises par le prestataire afin de l'accompagner sur la durée du marché dès lors qu'une crise sanitaire locale ou mondiale se déclare.

Le prestataire décrit précisément :

- Son mode opératoire permettant de valider le choix d'une compagnie aérienne ou d'un hôtel en termes de sécurité sanitaire ainsi que les bases d'informations ou de réservations qu'il utilise à cet effet.
- Son dispositif d'informations relatives aux entrées, sorties de territoires et mise en quarantaine potentielle et sa fréquence de communication des éléments.
- Sa capacité d'identification des voyageurs en mission et ses actions pour accompagner l'université Paris Cité dans le cadre de son devoir de protection.
- Sa solution d'assistance aux voyageurs (rapatriement sanitaire, assistance juridique, assistance médicale et pharmaceutique sur place...).
- Le plan de continuité et le plan de reprise d'activités qu'il a mis en place dans le cadre de la fermeture de ses locaux permettant à l'université Paris Cité de poursuivre et/ou gérer les missions en cours ou à venir.

19.3 Voyageurs en situation de handicap

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

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

19.4 Qualité de vie au travail (QVT)

Le prestataire décrit les actions qu'il mène auprès de ses salariés dans le cadre de la QVT et précise dans quelles mesures, il peut contribuer à celle de l'université Paris Cité.

19.5 Développement durable

L'université Paris Cité porte une attention particulière aux actions menées dans le cadre du développement durable et attend du prestataire qu'il précise :

- Sa démarche Eco-responsable
- Les actions menées pour compenser les émissions de CO² au sein de l'entreprise.
- Bilan CO2
- Eco Label sécurité

Il est attendu du prestataire qu'il fournisse un Bilan CO²

20. PROTECTION DES DONNEES

Cf. Convention RGPD

21. REGLEMENTATION

20.1 Conservation des données

La conservation des données à l'université Paris Cité est soumise aux réglementations :

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

20.2 Archivage, purge des documents

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

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

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

20.3 Réversibilité

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