

# Cahier des Clauses Techniques Particulières

**Mise à disposition d'une plateforme de  
réservation de déplacements professionnels  
pour les élus et collaborateurs de la CCI Hauts-  
de-France**

*Réf.marché : CCIR-DRA-2025-62*





ARTICLE 1.	OBJET DU MARCHE.....	3
ARTICLE 2.	PRESTATIONS ATTENDUES .....	3
ARTICLE 3.	POLITIQUE VOYAGE.....	6
ARTICLE 4.	VOLUMETRIE ANNUELLE .....	7
ARTICLE 5.	PLATEFORME DE RESERVATION.....	8
ARTICLE 6.	FORMATION A L'OUTIL.....	12
ARTICLE 7.	FRAIS DE COMMISSION SUR LA RESERVATION DE BILLETS .....	12
ARTICLE 8.	REPORTING ET PILOTAGE DU MARCHE .....	13
ARTICLE 9.	REGLEMENTATION GENERALE SUR LA PROTECTION DES DONNEES .....	15

## ARTICLE 1. OBJET DU MARCHÉ

---

Le présent marché a pour objet la mise en place d'une plateforme de réservation et de commande en ligne de titres de transport, de prestations d'hébergement et de services associés pour les déplacements professionnels des collaborateurs et élus de la Chambre de Commerce et d'Industrie de région Hauts-de-France. Cette plateforme doit permettre la gestion autonome des réservations par les voyageurs, tout en garantissant le respect de la politique voyage en vigueur au sein de l'établissement.

Les prestations concernées par ce marché incluent la fourniture de titres de transport nationaux et internationaux, aériens ou ferroviaires, la réservation d'hébergements hôteliers en France et à l'étranger, ainsi que des prestations connexes telles que la location de véhicules de transport individuel ou collectif. La plateforme doit proposer l'offre tarifaire la plus adaptée aux conditions de voyage et permettre un suivi de l'exécution du marché via des reportings détaillés.

L'objectif principal de ce marché est de faciliter la gestion des déplacements professionnels des collaborateurs et élus de la CCI Hauts-de-France, de réaliser des économies sur les frais de déplacement et d'hébergement, et d'optimiser la flexibilité des prestations tout en garantissant la sécurité des voyageurs.

## ARTICLE 2. PRESTATIONS ATTENDUES

---

L'objet du présent marché porte sur la mise en place d'une plateforme de réservation et de commande en ligne de titres de transport, de prestations d'hébergement et de services associés. Cette plateforme doit permettre :

- La fourniture de titres de transport nationaux et internationaux, aériens ou ferroviaires, avec une connexion directe aux compagnies aériennes et ferroviaires pour garantir les meilleurs tarifs disponibles.
- La réservation d'hébergements hôteliers en France et à l'étranger.
- La location de véhicules de transport individuel ou collectif, avec des options de courte durée adaptées aux besoins spécifiques des voyageurs.

La plateforme doit être ergonomique, fiable, accessible et compatible avec les connexions internet à faible débit. Elle doit permettre la gestion des modifications, annulations et changements de trajet des voyageurs, ainsi que la création, suppression et mise à jour des profils des voyageurs. La plateforme doit également permettre l'extraction de données pour la production de rapports d'activité et le suivi des dépenses.

### 2.1. TRANSPORT

L'accès aux conditions tarifaires de chaque billet est facile et le titulaire s'engage à ce que leur compréhension soit simple.

La page de résultats de l'outil affiche de manière claire et en début de résultat, les meilleurs tarifs disponibles au moment de la demande (rapport coût / flexibilité) sans favoriser d'une manière ou d'une autre une compagnie aérienne ou ferroviaire plutôt qu'une autre.

La consommation de type ferroviaire étant majoritaire pour la CCI Hauts-de-France, l'outil affiche l'ensemble du maillage du réseau ferré en France, (TGV, TER, Intercités) et en Europe.

Le candidat devra détailler dans le cadre de sa réponse technique l'offre ferrée accessible via l'outil

### 2.2. PRESTATIONS D'HEBERGEMENT

L'outil de réservation devra proposer une sélection d'hébergements dont les tarifs sont conformes aux plafonds de remboursement définis dans la politique voyage de la CCI Hauts-de-France, en tenant compte de l'optimisation du coût global de la prestation et de la proximité géographique avec le lieu de déplacement. Le

titulaire met à disposition une solution de réservation intégrant une offre multi-fournisseurs, fondée sur des accords tarifaires négociés avec un large réseau d'hébergements (chaînes hôtelières, hôtels indépendants, résidences, etc.). Cette solution permet de garantir des conditions économiques avantageuses et une couverture géographique étendue, assurant la disponibilité d'hébergements à proximité des principaux points d'arrivée des voyageurs (gares, aéroports, centres-villes, etc.).

Ces plafonds ne sont pas bloquants afin de préserver une certaine souplesse dans les situations particulières (disponibilités limitées, contraintes horaires, événements spéciaux, etc.). Toutefois, la plateforme devra orienter prioritairement les utilisateurs vers des offres respectant ces plafonds, en les mettant en avant dans les résultats de recherche, afin de favoriser le respect de la politique voyage.

Le candidat devra préciser au niveau du cadre de réponse technique la solution proposée pour mettre en place un circuit de validation pour les demandes dérogatoires (au-delà du plafond autorisé).

L'outil fournit à minima les prestations d'hôtellerie suivantes :

- Des réservations hôtelières : recherche des meilleures conditions tarifaires, dans le respect des normes énoncées dans la politique voyage sur le marché hôtelier français et/ou international, réservation individuelle ou de groupe ;
- L'émission des bons d'échange (vouchers) en langue française, à défaut en anglais ;
- Un outil performant (recherche par zone géographique, géolocalisation, street view...) et proposant une offre maximale couvrant l'ensemble des continents ;
- Des tarifs compétitifs par rapport au marché avec des conditions spéciales pour la CCI Hauts-de-France ;
- Le prix proposé inclut la taxe de séjour.

Le titulaire s'engage à afficher les conditions tarifaires (petit déjeuner, taxe de séjour) au moment de la réservation de la chambre.

Toute autre prestation n'est pas prise en charge (blanchisserie, téléphonie, mini bar...) au titre du présent marché et est facturée directement au voyageur par l'hôtelier sur une facture distincte.

Le titulaire met à disposition des utilisateurs une interface de réservation en ligne affichant exclusivement les offres d'hébergement dont le paiement est intégralement pris en charge par ses soins. Il assure directement le règlement des prestations hôtelières auprès des établissements concernés, dans les délais précisés dans son mémoire technique. En aucun cas, le titulaire ne proposera de réservations nécessitant un paiement par les voyageurs, que ce soit sur place ou en ligne.

Le système garantit un accès à l'ensemble des hébergements disponibles dans la base de données du titulaire, sous réserve qu'ils répondent aux conditions de prise en charge définies à l'article 6 du CCTP. Il offre la possibilité de pré-réserver en ligne puis de valider par une réservation ferme.

Le titulaire s'engage à ne pas favoriser, d'une manière ou d'une autre, une chaîne hôtelière, centrale de réservations ou autres prestataires, plutôt qu'un autre.

### **2.3. LOCATION DE VEHICULES**

Le titulaire met à disposition des utilisateurs un service de réservation de véhicules de location, accessible via l'outil en ligne ou, le cas échéant, par un canal hors ligne (téléphone ou courriel), selon les modalités définies dans le mémoire technique.

Il propose une offre multi-loueurs, fondée sur des accords tarifaires négociés par ses soins avec plusieurs sociétés de location de véhicules, permettant de garantir des conditions économiques avantageuses et une large couverture géographique, notamment la disponibilité de véhicules au point d'arrivée des voyageurs (gares, aéroports, centres-villes, etc.).

L'offre de location devra être **clairement détaillée** dans l'outil, incluant notamment :

- les conditions d'éligibilité (ancienneté minimale du permis de conduire),
- les garanties et assurances incluses (responsabilité civile, vol, dommages, protection juridique, etc.),
- les modalités de kilométrage (limité ou illimité),
- les services d'assistance (dépannage, remorquage, remplacement de véhicule).

Le titulaire assure **directement le règlement des prestations** auprès des loueurs. En aucun cas, les voyageurs ne doivent avancer de frais, ni fournir d'empreinte de carte bancaire personnelle lors de la prise en charge du véhicule.

Le système de réservation devra permettre une **traçabilité complète des réservations**, et les conditions contractuelles applicables à chaque location devront être accessibles à l'utilisateur avant validation.

## 2.4. SERVICES ASSOCIES

### 2.4.1. Assistance aux utilisateurs :

Le titulaire met à disposition de la CCI HDF une assistance téléphonique relative à l'utilisation de l'outil de réservation en ligne.

Cette assistance répond aux questions de la CCI HDF, et propose un accompagnement à tout voyageur ou chargé de voyage éprouvant des difficultés pour réserver en ligne.

L'assistance téléphonique doit se faire à différents niveaux :

- Assistance support de niveau 1 (téléassistance) : aide à l'utilisation et à la résolution de problèmes simples ;
- Assistance support de niveau 2 : diagnostic de problèmes plus complexes ;
- Assistance support de niveau 3 : panne nécessitant l'intervention d'un spécialiste interne ou éventuellement externe, éditeur par exemple.

Cette assistance gratuite doit être disponible à un numéro de téléphone non surtaxé, du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8H00 à 18H00 et pour les voyageurs en mission en intégrant weekends et jours fériés et 24h/24.

En complément de l'assistance téléphonique, le titulaire pourra mettre à disposition un service de chat en ligne, intégré à l'outil de réservation et à l'application mobile. Ce service doit permettre :

- Une disponibilité continue 24h/24, 7j/7 ;
- Une prise en charge rapide des demandes des utilisateurs ;
- Une orientation vers les niveaux de support appropriés en cas de besoin ;
- Une traçabilité des échanges pour assurer le suivi des demandes et la qualité du service.

Le chat doit être sécurisé, conforme aux exigences du RGPD et accessible depuis l'interface web comme mobile.

Le titulaire s'engage à :

- Mettre à disposition, un guide utilisateur clair et actualisé, en langue française, facilitant la navigation sur la plateforme ;
- L'envoi régulier de supports d'information (plaquettes, fiches pratiques, newsletters) présentant les nouveautés, évolutions fonctionnelles et astuces d'utilisation de l'outil.

### 2.4.2. L'obtention, l'utilisation et la prise en compte de cartes d'abonnement ou carte privileges

Le titulaire propose à la CCI Hauts-de-France la gestion des cartes d'abonnement ou de cartes privilèges commercialisées ou offertes par les transporteurs.

Il doit également gérer les avantages dont le voyageur bénéficie à titre personnel (carte famille nombreuse, abonnement...), le titulaire en est informé lors de la pré-réservation.

Afin de garantir la conformité sociale et fiscale, le titulaire s'engage à encadrer strictement l'usage de ces cartes dans le cadre exclusif des déplacements professionnels. Toute carte permettant des avantages à usage

personnel (réductions, trajets non professionnels, services annexes) ne pourra être prise en compte dans le cadre du marché, sauf mention expresse et justification de leur usage professionnel.

Le titulaire devra informer la CCI Hauts-de-France de tout avantage susceptible d'être requalifié en avantage en nature par l'URSSAF, et mettre en œuvre les mesures nécessaires pour éviter toute requalification, notamment en assurant la traçabilité des usages et en limitant les accès aux seuls déplacements professionnels.

La CCI Hauts-de-France se réserve le droit de demander un rescrit social ou toute documentation complémentaire en cas de doute sur la nature des avantages proposés.

## ARTICLE 3. POLITIQUE VOYAGE

---

Le titulaire du marché s'engage à faire appliquer la politique voyage de la CCI Hauts-de-France lors des réservations de voyages, par un système d'alerte, de blocage ou par tout autre moyen. Le document descriptif de la politique voyage de la CCI Hauts-de-France sera transmis au titulaire après la notification du marché. Cette politique voyage pourra évoluer au cours du marché, et toute modification sera communiquée au titulaire pour mise en œuvre immédiate sans qu'elle puisse être considérée comme une modification substantielle du cahier des charges.

La plateforme de réservation en ligne mise à disposition par le titulaire doit être en mesure d'intégrer et de gérer la politique voyage de la CCI Hauts-de-France. La possibilité de paramétrer un système de blocage tarifaire serait appréciable pour garantir le respect des budgets alloués aux déplacements professionnels.

Le titulaire doit également s'assurer que les réservations respectent les impératifs de sécurité des voyageurs, en ne proposant aucune compagnie à risque identifiée par la Commission Européenne. Il doit communiquer sa liste des compagnies à risques, si cette dernière est plus exhaustive que celle émanant de la Commission Européenne.

La politique voyage de la CCI Hauts-de-France vise à optimiser les déplacements des collaborateurs et élus, en réalisant des économies sur les frais de déplacement et d'hébergement, en favorisant l'utilisation de prestations respectueuses de l'environnement, et en garantissant la flexibilité et la sécurité des prestations.

Les Règles applicables en matière de frais professionnel sont les suivantes :

### Déplacements

- Train : 2<sup>ème</sup> classe
- Avion : classe éco

### Hébergement

- Province : 120€ TTC (prix de la nuit seule / hors petit déjeuner : remboursement en sus)
- Ile-de-France : 170€ TTC (prix de la nuit seule / hors petit déjeuner : remboursement en sus)

Concernant ces tarifs, des dépassements exceptionnels pourront être accordés mais sur accord interne de la CCI Hauts de France.

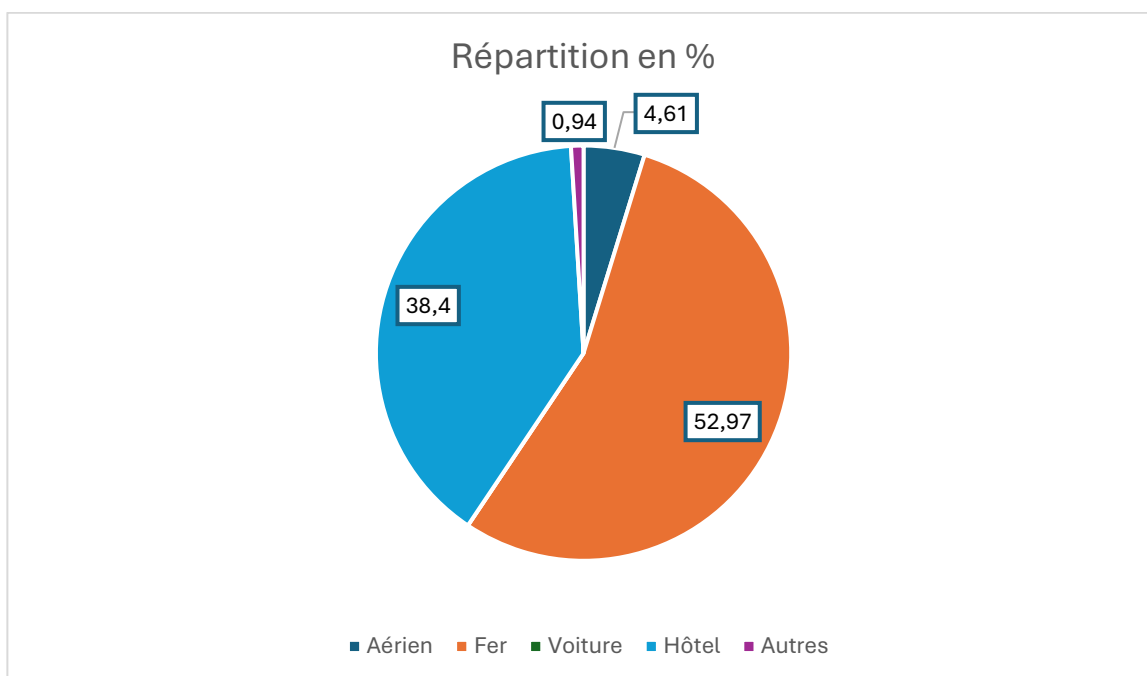
Ces plafonds ne s'appliquent pas pour les déplacements à l'étranger.

## ARTICLE 4. VOLUMETRIE ANNUELLE

La volumétrie annuelle des déplacements professionnels des collaborateurs et élus de la Chambre de Commerce et d'Industrie de région Hauts-de-France est établie sur la base des dépenses effectuées lors de l'année précédente. Cette estimation est donnée à titre indicatif et ne constitue pas un engagement de commandes. Les quantités et montants indiqués ci-dessous sont susceptibles de varier en fonction des besoins réels de l'établissement.

La solution devra permettre la création et la gestion d'environ 1 000 comptes utilisateurs, correspondant aux collaborateurs et élus habilités à effectuer des réservations.

- **Répartition des dépenses :**



Pour la partie « Fer », cela représente environ 8 400 billets émis.

Ces chiffres sont basés sur les données de l'année précédente et peuvent varier en fonction des missions et déplacements imprévus.

La majorité des déplacements professionnels s'effectue à l'intérieur de la région Hauts-de-France, comprenant les départements de l'Aisne, du Nord, de l'Oise, du Pas-de-Calais et de la Somme. Le titulaire devra donc proposer une solution adaptée à ce périmètre géographique, en assurant une couverture optimale des offres de transport régional, notamment ferroviaires, et en tenant compte des spécificités tarifaires locales.

Le titulaire du marché devra être en mesure de s'adapter à ces variations et de fournir des prestations conformes aux besoins de la CCI HAUTS-DE-FRANCE, tant en termes de réactivité que de flexibilité.

## ARTICLE 5. PLATEFORME DE RESERVATION

---

Le titulaire effectue et garantit les réservations de transport et d'hébergement ou de toute autre prestation liée aux déplacements professionnels via une plateforme accessible en ligne depuis un navigateur web sur ordinateur, ainsi que via une application mobile compatible avec les systèmes Android et iOS.

### 5.1. FONCTIONNALITES

La plateforme de réservation et de commande en ligne doit être accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, afin de permettre aux collaborateurs et élus de la CCI Hauts-de-France de réserver leurs déplacements à tout moment.

L'outil proposé doit pouvoir répondre à des besoins de paramétrages spécifiques, concernant :

- La politique voyage de la CCI Hauts-de-France,
- La prise en compte de l'ensemble des circuits de validation souhaités,
- Le nombre d'administrateurs (2 au total).

#### 5.1.1. Prestations de services de réservation en ligne

L'outil de commande en ligne garantit a minima les prestations suivantes :

- Accès aux bases de données tarifaires aériennes, ferroviaires et hôtelières
- Intégration des tarifs négociés de la CCI Hauts-de-France ;
- Mise à disposition d'une base hôtelière accessible en cohérence avec la politique voyages de la CCI Hauts-de-France ;
- Paramétrage de la politique voyages ;
- Gestion des « dossiers voyageur » : contrôle des éléments de la réservation, achat et émission du titre de transport et de voucher pour l'hébergement ;
- Mise à disposition des titres de transport et des vouchers et de services associés en France métropolitaine et d'outre-mer et à l'étranger.

La validation se traduit concrètement par la saisie d'un numéro de commande dans l'outil de réservation.

L'outil doit permettre aux utilisateurs de la CCI Hauts-de-France de modifier manuellement les réservations de billetterie et de vouchers, de réémettre les billets, et d'annuler les réservations. Ces modifications, qui doivent pouvoir intervenir en dehors des heures ouvrées, ne doivent pas conduire à un surcout de plus de 5 %.

#### 5.1.2. Ergonomie et fonctionnalités de l'outil de commande en ligne

L'outil doit être dédié, paramétrable et personnalisable par la CCI Hauts-de-France. Il doit mettre en œuvre une architecture de type client web, accessible depuis les principaux navigateurs sur ordinateurs (Firefox, Chrome, Edge sur système d'exploitation Windows, Mac OS ou Linux).

Seuls les cookies strictement nécessaires au fonctionnement et à la sécurité du site pourront être déposés sur le terminal de l'utilisateur, à l'exclusion de tout autre traceur soumis à consentement préalable.

Le titulaire décrit techniquement la solution qu'il se propose notamment en ce qui concerne :

- La gestion de l'authentification des usagers et des profils (y compris l'intégration SSO avec l'annuaire de

- la CCI Hauts-de-France),
- Les normes d'hébergement,
- La sécurisation des échanges de données (chiffrement TLS, protocoles de sécurité),
- La protection des données personnelles, conformément au RGPD.

L'hébergement et la maintenance de la solution sont intégralement assurés par le titulaire ou l'un de ses sous-traitantes, dans le respect des normes de sécurité et de confidentialité en vigueur.

L'outil donne accès à tous les services de billetterie, train, avion, hôtels, locations de voitures, en France et à l'international. L'outil affiche l'intégralité de l'offre disponible sur le marché, y compris les compagnies aériennes low cost, les tarifs Prem's, pro, loisir de la SNCF ou autres compagnies ferroviaires, et tient compte des conditions tarifaires particulières consenties à la CCI Hauts-de-France.

Le titulaire devra fournir une application mobile dédiée à la gestion des prestations de voyage, compatible avec les systèmes d'exploitation iOS et Android.

- Exigences techniques :
  - Intégration avec l'annuaire de l'organisation pour permettre une authentification SSO sécurisée.
  - Sécurisation des échanges de données conformément aux normes en vigueur (RGPD, chiffrement TLS, etc.).
  - Interface utilisateur ergonomique, responsive et intuitive.
  - Mises à jour régulières de l'application pour garantir sa compatibilité avec les derniers versions des OS mobiles.
- Livrables attendus :
  - Documentation technique sur l'intégration SSO et les protocoles de sécurité.
  - Guide utilisateur pour la connexion et l'utilisation de l'application.
  - Assistance à la mise en œuvre, aux tests fonctionnels et à la validation de la solution.

En cas d'indisponibilité partielle ou totale de l'outil, le titulaire s'engage à :

- Avertir immédiatement l'acheteur de toute défaillance ou interruption de service ;
- Fournir un diagnostic préliminaire dans un délai de 4 heures ouvrées suivant la déclaration de l'incident ;
- Résoudre les anomalies non bloquantes dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, sauf cas de force majeure dûment justifié.

Le titulaire devra également mettre en place un suivi des incidents (ticketing) permettant à l'acheteur de consulter l'état d'avancement des demandes et des résolutions.

Il s'engage à avertir l'acheteur en cas de défaillance du système.

## 5.2. GESTION DES UTILISATEURS

### 5.2.1. Identification sur le Self Booking Tool (SBT)

L'accès au système est limité de façon sécurisée aux utilisateurs habilités, désignés par la Chambre. L'application doit fournir un double système d'authentification par identifiant et mot de passe. L'authentification devra se faire sur la base d'un annuaire LDAP.

### 5.2.2. Définition des profils

Chaque utilisateur est associé à un profil personnel contenant des informations le concernant. Tous les profils autres que légers et les données les concernant sont sauvegardés dans l'outil. Les données de ces profils sont confidentielles et ne sauraient être communiquées à un tiers. Le stockage et l'accès à ces données sont sécurisés. Le titulaire apporte à la CCI Hauts-de-France par tous moyens la preuve que les bases de données constituées au cours de l'exécution de l'accord-cadre et comportant des données nominatives satisfont aux exigences de la CNIL et du RGPD.

Un profil léger est un profil destiné notamment aux collaborateurs occasionnels et aux invités. Ces profils pourront au choix être sauvegardés dans l'outil

La CCI Hauts-de-France fournit au titulaire la liste des utilisateurs habilités à utiliser le système de réservation. L'authentification se fera par le biais de l'annuaire (LDAP).

La mise à jour des profils est réalisée par le titulaire de manière régulière pour tenir compte des mouvements de personnel. L'accès et la mise à jour doit également être ouverte aux administrateurs de la CCI Hauts-de-France.

La gestion des comptes liés à l'annuaire de la CCI Hauts-de-France repose sur une organisation structurée autour de deux administrateurs, responsables de l'administration globale de la plateforme. Les utilisateurs peuvent commander leurs billets de manière autonome selon leur niveau d'habilitation.

- Niveau 1 – Utilisateur voyageur : Personne identifiée et autorisée par la CCI Hauts-de-France à accéder à la plateforme via un identifiant personnel. Elle peut effectuer des pré-réservations et transmettre les justificatifs nécessaires de façon dématérialisée.
- Niveau 2 – Administrateur : Deux personnes désignées assurent la gestion décentralisée de l'ensemble des comptes et des accès (paramétrages, reporting, ajouts, modifications, blocage/suppressions de comptes).

### 5.3. GESTION DES COMMANDES EN LIGNE

#### **Affichage :**

L'outil mis à disposition par le titulaire doit notamment permettre de faire apparaître, pour chaque utilisateur quel que soit son niveau :

- -Les coordonnées du service-client ou de l'assistance technique, accessibles en permanence depuis l'interface de l'outil ;
- -La liste des réservations passées, en cours et à venir, avec possibilité de filtrer par date, type de prestation ou statut ;
- -Le numéro de commande associé à chaque réservation, ainsi que les informations de facturation correspondantes ;
- -Le statut de traitement des demandes (réservé, en attente, annulé, modifié, etc.) ;
- -Des notifications automatiques (email ou via l'outil) en cas de modification ou d'annulation d'une réservation.

#### **Processus de réservation:**

##### Phase de pré-réservation :

La pré-réservation est effectuée directement par l'utilisateur voyageur, identifié et autorisé par la CCI Hauts-de-France. Celui-ci peut sélectionner les prestations souhaitées, transmettre les justificatifs nécessaires de manière dématérialisée et consulter les offres disponibles.

L'outil doit présenter l'offre économiquement la plus avantageuse et informer l'utilisateur des conséquences

financières en cas d'annulation, ainsi que des options disponibles en matière d'assurance.

#### Phase de validation:

Toute réservation effectuée en ligne constitue un engagement de la part de la CCI Hauts-de-France uniquement après validation par l'insertion du numéro de commande interne.

La validation finale s'effectue par l'utilisateur voyageur via un champ de saisie bloquant, dans lequel le numéro de commande interne à la CCI Hauts-de-France doit être renseigné.

Une fois la réservation validée pendant la durée de validité du devis, les prestations ne peuvent être facturées à un tarif supérieur à celui indiqué dans le devis.

## 5.4. MAINTENANCE DE L'OUTIL

*Maintenance curative et/ou préventive* : actions exécutées à des intervalles prédéterminés ou selon des critères prescrits et destinés à réduire la probabilité de défaillance du fonctionnement de l'outil.

*Maintenance corrective* : actions ponctuelles du titulaire visant à corriger les niveaux d'anomalies.

*Maintenance évolutive* : actions visant à faire évoluer ou à adapter l'outil, afin d'intégrer de nouvelles fonctions, d'en améliorer le fonctionnement ou de prendre en compte de nouvelles dispositions législatives ou réglementaires.

La maintenance évolutive est définie selon deux axes principaux :

Version Mineure : correspond à une modification du mode opératoire sans chargement ou intégration de données. Le titulaire en informe l'université trois mois avant d'effectuer l'opération.

Version Majeure : correspond à une modification du mode opératoire avec la nécessité d'intégrer et de charger des données. Le titulaire en informe l'université six mois avant d'effectuer l'opération.

Le titulaire s'engage à :

- Assurer la maintenance corrective, évolutive et préventive du portail de réservation en ligne, de manière à garantir des conditions d'exploitation optimales pour la CCI HDF ;
- Mettre en œuvre toutes les précautions nécessaires pour assurer la continuité de service et le bon fonctionnement du portail ;
- Résoudre, par tous les moyens appropriés et dans les meilleurs délais, les erreurs, anomalies, dysfonctionnements ou bogues signalés par l'université, selon les niveaux de criticité suivants :
  - Anomalie bloquante (empêchant toute utilisation de l'outil) : diagnostic sous 4 heures ouvrées, résolution sous 24 heures ouvrées maximum ;
  - Anomalie majeure (perturbant fortement l'usage sans l'empêcher totalement) : résolution sous 3 jours ouvrés ;
  - Anomalie mineure (n'ayant pas d'impact significatif sur l'usage) : résolution sous 10 jours ouvrés.
- Fournir les montées de version de l'outil, incluant les mises à jour de sécurité, les évolutions fonctionnelles et les correctifs, sans interruption de service significative pour les utilisateurs ;
- Informer l'acheteur en amont de toute opération de maintenance planifiée susceptible d'impacter la disponibilité du service, en précisant la nature de l'intervention, sa durée estimée et les mesures de contournement éventuelles ;
- Avertir immédiatement l'acheteur en cas de défaillance du système ou d'interruption non planifiée.

L'ensemble des prestations de maintenance est effectué **sans frais supplémentaires pour l'acheteur**.

## 5.5. DISPONIBILITE DE L'OUTIL DE RESERVATION

En l'absence de force majeure dûment constatée, le titulaire s'engage sur la disponibilité permanente des applications informatiques qu'il met à disposition de la CCI Hauts-de-France.  
Il anticipe toute anomalie par des opérations préventives.

En cas de dysfonctionnement ou d'indisponibilité des applications informatiques, des pénalités pourront être appliquées selon les dispositions du CCAP.

## **5.6. DELAI DE MISE A DISPOSITION DE L'OUTIL**

Le délai maximum contractuel pour le paramétrage et le déploiement de l'outil de réservation en ligne sécurisé est fixé à huit (8) semaines calendaires maximum à compter de la notification du marché. Le titulaire a pu faire une proposition de délai optimisée dans son offre. Dans ce cas, ce délai optimisé devient contractuel. Ce délai inclut la configuration initiale de la plateforme, l'intégration des profils utilisateurs, ainsi que la mise en place des circuits de validation et des paramètres spécifiques à la politique voyage de la Chambre de Commerce et d'Industrie de région Hauts-de-France (CCI Hauts-de-France).

En cas de dépassement du délai contractuel de mise en place de l'outil, le titulaire peut se voir appliquer une pénalité selon les dispositions du CCAP.

## **ARTICLE 6. FORMATION A L'OUTIL**

---

Le prestataire devra assurer la formation des utilisateurs de la plateforme de réservation et de commande en ligne entre la notification du marché prévue à titre indicatif en décembre 2025 et fin janvier/début février 2026. Cette formation devra être organisée de manière à permettre une appropriation complète de l'outil par les utilisateurs. Afin de garantir l'accès à l'information pour l'ensemble des agents concernés, le prestataire devra également prévoir un support de type replay ou équivalent, accessible aux utilisateurs n'ayant pas pu assister aux sessions en direct. Le coût de cette formation, y compris la mise à disposition du replay, est inclus dans les frais d'implémentation mentionnés au Bordereau des Prix Unitaires (BPU)

La formation doit couvrir l'ensemble des fonctionnalités de la plateforme, y compris la création et la gestion des profils voyageurs, la réservation de titres de transport, d'hébergements et de services associés, ainsi que l'utilisation des outils de reporting et de suivi de l'exécution du marché. Le prestataire doit fournir des supports de formation adaptés, tels que des guides utilisateurs, des tutoriels vidéo, et des sessions de formation en présentiel ou en visioconférence.

En complément, le prestataire peut organiser des webinaires thématiques sur l'utilisation de la plateforme, accessibles à l'ensemble des utilisateurs.

## **ARTICLE 7. FRAIS DE COMMISSION SUR LA RESERVATION DE BILLETS**

---

Le titulaire du marché pourra appliquer des frais de commission sur chaque réservation de billet (transport aérien, ferroviaire ou autre), à condition que ces frais soient clairement identifiés, justifiés et intégrés dans le Bordereau des Prix Unitaire (BPU).

Ces frais doivent être :

- **Transparents** : le montant de la commission doit apparaître distinctement sur chaque facture ou relevé de dépenses.
- **Justifiés** : les frais doivent correspondre à une prestation réelle (gestion, assistance, optimisation tarifaire, etc.).
- **Plafonnés** : le montant de la commission ne pourra pas excéder un pourcentage maximum de 5% du prix du billet, sauf accord préalable de la CCI Hauts-de-France.
- **Non cumulables** : aucune commission ne pourra être appliquée en cas de modification ou d'annulation du billet, sauf si une prestation spécifique est fournie.

Le titulaire s'engage à fournir un rapport mensuel détaillant les frais de commission appliqués, par type de prestation et par voyageur, afin de permettre un suivi précis et une analyse des coûts.

## ARTICLE 8. REPORTING ET PILOTAGE DU MARCHÉ

---

### 9.1. REUNION DE LANCEMENT DU MARCHÉ

A la notification du marché public, une réunion est fixée d'un commun accord entre les représentants de l'acheteur et le titulaire afin de préciser les modalités d'exécution du marché public, de valider les spécifications techniques et de planifier les étapes de déploiement de la plateforme.

Cette réunion, d'une durée d'environ deux heures, pourra se tenir soit en visioconférence, soit en présentiel dans les locaux de la CCI Hauts-de-France à Lille.

Le prix de cette réunion est compris dans l'offre.

### 9.2. REUNION ANNUELLE DE SUIVI DU MARCHÉ

Le titulaire s'engage à participer à chaque réunion annuelle organisée par l'acheteur. Elle sera composée de représentants de l'acheteur et des interlocuteurs du titulaire.

Cette réunion aura pour objet de contrôler le bon suivi du marché et d'évoquer des pistes d'amélioration.

Une invitation sera envoyée au titulaire par mail.

Si le titulaire ne peut pas assister à la réunion annuelle alors il est tenu d'en avvertir l'acheteur dans un délai de 24 heures ouvrées à compter de la réception de l'invitation. En cas d'absence injustifiée, le titulaire pourra se voir appliquer une pénalité dans les conditions fixées par le CCAP.

**À cette occasion, il présentera un rapport annuel d'activité visant à dresser un bilan complet de l'utilisation de la solution de réservation de voyages et à proposer des axes d'optimisation.**

Ce rapport devra comprendre, a minima, les éléments suivants :

- Une analyse quantitative et qualitative du trafic, incluant le nombre de réservations effectuées, les canaux utilisés (online/offline), les périodes de forte activité, et les taux d'utilisation de la plateforme ;
- Une répartition des dépenses par type de prestation (transport, hébergement, location de véhicules, etc.) et par profil de voyageurs (agents, enseignants-chercheurs, invités, etc.) ;

- Le volume d'affaires généré par type de prestation, comparé aux années précédentes le cas échéant ;
- Le classement des destinations les plus fréquentes, permettant d'identifier les axes de déplacement prioritaires ;
- Des indicateurs de performance qualité, tels que les délais de traitement, le taux de satisfaction des utilisateurs, le taux de résolution des incidents, ou encore la conformité aux politiques de voyage ;
- Des préconisations d'optimisation, fondées sur l'analyse des usages, visant à améliorer l'efficacité des réservations, à renforcer le respect de la politique de voyage, à réduire les coûts ou à simplifier les parcours utilisateurs (ex. : formations ciblées, ajustement des profils, intégration de nouvelles fonctionnalités, etc.).

Le titulaire pourra également proposer, en lien avec ces analyses, une **feuille de route d'amélioration continue, incluant des actions concrètes à mettre en œuvre en collaboration avec l'acheteur.**

Cette réunion aura une durée de deux (2) heures environ et se déroulera soit par visioconférence, soit dans les locaux de la CCI Hauts-de-France à Lille.

La production de ces documents et cette réunion sont comprises dans le prix des prestations.

### 9.3. STATISTIQUES ET INDICATEURS DE SUIVI DE MARCHÉ

À tout moment, le titulaire doit avoir la capacité de produire des statistiques et indicateurs de suivi du marché permettant d'analyser l'ensemble des prestations fournies. Ces statistiques doivent être traitées dans leur globalité, mais aussi nominativement, et doivent comporter à minima les informations suivantes :

- Le nombre et le montant total des commandes passées.
- Le nombre et le montant total des commandes échangées et annulées.
- Le montant des prestations payées.
- La répartition des commandes de titres on line/off line.
- Les trajets réalisés, avec la classe tarifaire et le type de tarif.

Le titulaire doit également avoir la capacité de restituer la liste de toutes les dépenses de voyage facturées par voyageur, soit sous forme de fichier numérique (format CSV, Excel, SQL) à minima mensuel, soit via un accès API. Les données obligatoires incluent : ordre de mission, identifiant de l'entité facturée, identifiant facture, identifiant unique du billet, fournisseur, statut du billet, type de dépense, catégorie de billet, place, descriptions diverses, voyageur, date de début, date de fin, montant TTC payé par le client, devise de paiement du client, lieux et/ou trajets, véhicule, références fournisseur.

Le titulaire doit également mettre à disposition des statistiques permettant d'optimiser les déplacements des personnels et usagers de la CCI Hauts-de-France afin d'en réduire le coût, notamment par le biais d'alertes sur l'utilisation des classes non économiques ou de moyens de transport onéreux, et la transmission d'informations sur les achats urgents ayant entraîné un coût qui aurait pu être moindre par une programmation plus précoce.

## 9.4. SUIVI QUALITE

### 9.4.1. Enquêtes qualité

Le titulaire réalise une enquête de satisfaction à minima au terme de chaque période annuelle de marché, auprès des utilisateurs des services du titulaire, dont les résultats font l'objet d'une analyse quantitative et qualitative consolidée et triée.

Ces résultats sont présentés à la CCI Hauts-de-France lors de la réunion annuelle de suivi du marché qui suit l'enquête. L'enquête, à la charge du titulaire est réalisée, sans coût supplémentaire.

### 9.4.2. Gestion des litiges des prestations

Afin de recenser l'ensemble des réclamations, le titulaire met à disposition de la CCI Hauts-de-France, une adresse mail prévue à cet effet.

Le titulaire accuse réception des litiges des utilisateurs dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures. Il rend compte auprès de la CCI Hauts-de-France de l'évolution du litige par écrit et de façon régulière.

Le litige est résolu dans les dix (10) jours ouvrés maximum. La CCI Hauts-de-France en est informée et les éléments liés à la résolution lui sont communiqués.

Le nombre total annuel de réclamation transmises imputables au titulaire ne doit pas excéder 1% du nombre total de transactions. La CCI Hauts-de-France doit être en mesure d'accéder à l'ensemble des réclamations et dysfonctionnements enregistrés par thématique, les informations relatives aux dates de saisie, les statuts, les délais de réponse, ainsi que les réponses apportées par le titulaire.

Ces statistiques font apparaître :

- L'objet de la réclamation,
- La date de réception par le titulaire,
- La solution apportée,
- La date de résolution.

### 9.4.3. Gestion des litiges de facturation

Le titulaire s'engage à répondre aux réclamations de la CCI Hauts-de-France, relatives aux erreurs ou anomalies de facturation, dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrés, le dénouement du litige devant intervenir dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrés.

L'ensemble des litiges rencontrés doit être répertorié et suivi par le titulaire.

## ARTICLE 9. REGLEMENTATION GENERALE SUR LA PROTECTION DES DONNEES

---

Le titulaire s'engage à respecter l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables en matière de protection des données à caractère personnel, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite « Informatique et Libertés ».

Les modalités détaillées relatives :

- aux rôles et responsabilités de chaque partie
- aux finalités et à la nature des traitements confiés ;
- aux catégories de données et de personnes concernées ;
- aux obligations du sous-traitant en matière de confidentialité, de sécurité organisationnelle et technique, et d'assistance ;
- aux conditions de recours à la sous-traitance ultérieure et de transfert de données hors UE;
- aux modalités de notification des violations de données ;
- Ainsi qu'aux mesures de restitution, ou de suppression des données à l'issue du marché.

sont définies à l'article 13 du CCAP et dans ses annexes RGPD (Annexe 1 et 2) et Sécurité (Annexe 3).

Ces annexes doivent être complétées par le titulaire lors de la phase d'attribution du marché, conformément aux indications figurant dans le CCAP.

Le titulaire reconnaît avoir pris connaissance :

- de l'ensemble des exigences énoncées dans le CCAP et ses annexes RGPD et Sécurité ;
  - des obligations lui incombant au titre du RGPD et de la réglementation applicable ;
- et s'engage à les respecter intégralement pendant toute la durée d'exécution du marché.