**Annexe N°2   
Cadre de réponse technique**

**Marché 2025AO000004**

Ce document est à **remplir obligatoirement par le candidat**.

Il vise à évaluer la qualité de l’offre technique sur des points précis liés à l'exécution du marché.

Les réponses doivent être précises, factuelles et si possible accompagnées d'exemples concrets car elles permettront à l’acheteur public de comparer objectivement les offres des candidats.

Si une réponse figure déjà dans le mémoire technique du candidat, il est possible de ne pas la recopier intégralement dans ce document. Dans ce cas, le candidat indiquera simplement la référence précise (numéro de page et/ou paragraphe) du mémoire technique où la réponse correspondante peut être consultée.

L’absence de réponse directe ou de renvoi clair et identifiable pourra être considérée comme une absence d’information sur le point ou le critère concerné.

Les Thématiques abordées par le présent document sont les suivantes :

* Organisation générale du candidat ;
* Diversité et pertinence de l’offre ;
* Les fonctionnalités et paramètres de la plateforme de réservation ;
* Qualité des Services complémentaires ;
* Accompagnement, personnalisation et formation ;
* Modification, annulation et gestion de l'urgence ;
* Transparence et engagement de service ;
* Facturation, traçabilité et reporting.

1. **Organisation générale du service**

Objectifs :

Évaluez la qualité, la solidité et la pertinence de l’organisation interne du candidat pour assurer la prestation, la coordination entre les différentes cellules, ainsi que son expérience et son niveau de qualification.

1.1 Architecture organisationnelle

Décrivez l’organisation générale de votre entreprise en lien avec la gestion des déplacements professionnels, en précisant les différentes cellules internes (online, offline, comptabilité/facturation, support technique, relation client, etc.) :

* Les rôles et missions principales de chacune ;
* Les effectifs affectés à chacune de ces cellules ;
* La structure hiérarchique et les circuits de décision ;
* Les moyens matériels et technologiques mis en œuvre (outils, plateformes, logiciels internes, etc.) ;

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

1.2 Modalités de coordination interne

Expliquez comment vos équipes assurent la coordination entre les cellules “online”, “offline”, “comptabilité/facturation” et “support technique” :

* Processus de communication interne et outils collaboratifs utilisés ;
* Méthodes de suivi et de traitement des demandes clients (workflow, tickets, etc.) ;
* Circuit d’escalade en cas d’incident, d’erreur ou de litige ;
* Modalités de reporting entre les équipes internes et le client (ENSAD).

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

1.3 Expérience et expertise

Présentez vos références significatives en matière de gestion de déplacements professionnels pour des :

* Administrations, universités, écoles, établissements publics ou entreprises de taille comparable ;
* Marchés publics comportant des prestations similaires (réservations online/offline, gestion de comptes institutionnels, reporting, etc.).

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

1.4 Qualification et certification

Indiquez les certifications, labels ou démarches qualité dont dispose votre entreprise, notamment :

* Présentation des certifications ou labels qualité (ISO 9001, ISO 27001, ISO 14001, ou équivalents) attestant du niveau de structuration et de maîtrise des processus internes ;

Pour chaque certification, préciser :

* Le numéro de certification, l’organisme certificateur et la date de validité ;
* Le champ d’application (par ex. : “services de voyage”, “gestion de la relation client”, “systèmes d’information”).

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

1. **Diversité et pertinence de l'offre**

Objectifs :

Évaluez l’étendue, la diversité et la pertinence de l’offre de transport, d’hôtellerie et de services associés proposée par le candidat, sur l’ensemble du territoire national et européen, en adéquation avec les besoins spécifiques de l’ENSAD.

2.1 Couverture géographique

Décrivez la couverture géographique de votre offre, en précisant :

* Les zones couvertes en France métropolitaine et dans les DOM-TOM ;
* L’existence d’une offre étendue à l’Europe ou à l’international ;
* Le nombre et diversité des partenaires locaux (agences, hôteliers, transporteurs)
* Les moyens mis en place pour garantir la disponibilité des prestations même dans des zones à faible offre (villes moyennes, DOM, zones rurales, etc.) ;

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

2.2 Diversité de l’offre

Présentez la diversité de votre offre dans les domaines suivants :

* Transport ferroviaire : partenaires principaux (ex. SNCF, OUIGO, TGV Inoui, TER ? )
* Transport aérien : compagnies partenaires (nationales, low-cost, européennes), types de classes disponibles,
* Hôtellerie : diversité des chaînes et établissements partenaires (hôtels 2 à 4 étoiles, auberges) volume total d’établissements accessibles via la plateforme, etc…

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

2.3 Pertinence

Démontrez la pertinence de votre offre par rapport aux besoins de déplacements professionnels d’un établissement public d’enseignement supérieur :

* Adéquation des catégories d’hôtels proposées avec les politiques de déplacement (plafonds tarifaires, exigences de confort, proximité des sites de mission, etc.) ;
* Prise en compte des spécificités des missions ENSAD (déplacements courts, participation à des salons, expositions, conférences)

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

1. **Fonctionnement et paramétrage de la plateforme de réservation**

Objectifs :

Évaluez la qualité, la performance de la plateforme proposée, ainsi que sa capacité à intégrer la politique voyage de l’établissement, à garantir la sécurité des données et à faciliter la gestion des réservations en ligne et hors ligne.

3.1 Création des profils et gestion des droits

Décrivez les modalités de gestion des profils et des droits :

* Création et paramétrage des profils voyageurs (nom, service, préférences, moyens de paiement, etc.) ;
* Existence de droits administrateurs permettant la création/modification de profils

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

3.2 Gestion des profils, validations et workflow

Décrivez les modalités de gestion des profils (utilisateur/valideurs/administrateur) :

* Mise en place de niveaux de validation hiérarchique (validation par le supérieur, gestionnaire, etc.) ;
* Gestion des workflows de validation et des habilitations (notifications automatiques, délégations, archivage).

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

3.3 Conformité et respect de la Politique voyagiste

Expliquer comment la plateforme permet d’intégrer les règles et contraintes internes de l’établissement :

* Paramétrage des plafonds hôteliers (par pays, ville, catégorie d’hôtel) ;
* Définition des modes de transport privilégiés (train avant avion, etc.) ;
* Gestion des tarifs flexibles/non flexibles, offres professionnelles (TGV Pro, cartes abonnement, etc.) ;
* Capacité à adapter le paramétrage aux règles de politique interne ENSAD (catégories d’hôtels autorisées, priorisation de fournisseurs, etc.).

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

3.4 Fonctionnalités pratiques

Présentez les fonctionnalités additionnelles permettant d’optimiser le suivi et le confort d’utilisation :

* Pré-réservation avant validation définitive ;
* Notifications automatiques par courriel aux voyageurs et gestionnaires (émission de billet, voucher, etc.) ;
* Suivi en temps réel des réservations, statuts et confirmations ;
* Traçabilité complète des actions (historique, validations, etc…).

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

3.5 Sécurité et fiabilité

Décrivez les mesures de sécurité et de continuité de service :

* Conformité au RGPD (gestion des données personnelles, consentement, droit à l’oubli, hébergement en UE) ;
* Système de sauvegarde / redondance garantissant la continuité du service en cas d’incident ;
* Fréquence/modalités des mises à jour (avec ou sans interruption de service) ;
* Mesures de cybersécurité (authentification forte, chiffrement, gestion des accès, audits de sécurité).

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

1. **Qualité des Services complémentaires**

Objectifs :

Évaluer la richesse, la pertinence et la qualité des services complémentaires proposés par le candidat, destinés à faciliter les déplacements professionnels, optimiser le confort des voyageurs et répondre aux besoins spécifiques de l’ENSAD.

4.1 Conditions d’hébergement

Décrivez les services inclus et les conditions proposées pour l’hébergement :

* Inclusion systématique des petits-déjeuners dans les réservations ;
* Taxes de séjour comprises dans le prix annoncé, modalités de gestion de celles-ci ;

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

4.2 Service de mobilité : réservation d’autocar

Décrire les services de transport complémentaires mis à disposition :

* Possibilité de réserver des autocars avec chauffeur pour des déplacements collectifs (visites, séminaires, missions de groupe, etc.) ;
* Offre de location de cars, minibus ou véhicules de groupe avec ou sans chauffeur ;

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

4.3 Réservation via auberges de jeunesse

Décrivez la possibilité de réserver des auberges de jeunesse, résidences, ou hébergements à bas coût (adaptés aux missions de courte durée ou aux déplacements étudiants) ?

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

4.4 Commande et gestion de cartes d’abonnement

Décrire les services d’accompagnement administratif proposés au client :

* Commande, renouvellement et gestion des cartes d’abonnement (carte Liberté SNCF, Air France, cartes de fidélité hôtelières, etc.) ;
* Aide à la gestion et au suivi des abonnements (dates d’expiration, renouvellement automatique, transmission aux utilisateurs) ;

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

4.5 Gestion et prise en charge des visas et assurances voyage

Décrire la capacité du candidat à accompagner les déplacements à l’étranger :

* Gestion et suivi des demandes de visas (procédures, délais, assistance administrative) ;
* Aide à la souscription et à la gestion des assurances voyage (annulation, santé, rapatriement, bagages, etc.) ;

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

4.6 Voyages de groupe :

Décrivez les modalités spécifiques de gestion des voyages de groupe :

* Capacité à organiser et gérer des réservations collectives (trains, hôtels, transferts, repas, etc.) ;
* Gestion des listes de participants, y compris en cas de modifications de dernière minute ;
* Outils ou dispositifs permettant de centraliser les demandes et suivre le dossier groupe (devis, validation, suivi logistique).

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

1. **Accompagnement, personnalisation et formation**

Objectifs :

Évaluez la qualité, la disponibilité et la réactivité de l’assistance proposée, ainsi que la compétence et la stabilité des équipes affectées au marché.

Ce sous-critère vise également à apprécier les dispositifs de formation et de documentation mis à disposition pour garantir une utilisation optimale de la plateforme et des services associés.

5.1 Assistance technique online

Décrivez les modalités d’assistance technique en ligne :

* Organisation du support technique online (horaires, moyens de contact) ;
* Détails du dispositif de suivi des incidents (système de ticketing, délai moyens de résolution, priorisation des demandes, etc.…) ;
* Présentation des outils de traçabilité et de reporting (statistiques d’incidents, typologie, etc…) ;

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

5.2 Assistance offline dédiée

Présentez l’organisation de l’assistance offline :

* Organisation du support technique Offline (horaires, moyens de contact) ;
* Détails du dispositif de suivi des incidents (système de ticketing, délai moyen de résolution, priorisation des demandes) ;
* Processus de prise en charge des demandes complexes (réservations de groupe, voyages complexe, etc…)
* Présentation des outils de traçabilité et de reporting (statistiques d’incidents, typologie, etc…) ;

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

5.3 Hotline

Décrivez les caractéristiques de la hotline proposée :

* Amplitude horaire (jours et heures d’ouverture, service H24 ou limité) ;
* Canaux disponibles (téléphone, courriel, chat en ligne, formulaire web, etc.) ;
* Dispositif de relais en dehors des heures ouvrées.

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

5.4 Moyens humains affectés au marché

Indiquez les ressources humaines dédiées à l’exécution du marché :

* Qualifications et expériences des collaborateurs affectés au marché (CV ou fiches de poste en annexe ou dans le mémoire technique ) ;
* Modalités assurant la stabilité des personnels et la continuité de service (taux de turnover, plan de remplacement, formation interne) ;
* Réactivité et disponibilité en cas d’urgence ou de surcroît d’activité

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

5.5 Formation initiale des utilisateurs

Décrivez les dispositifs de formation proposés durant l’exécution du marché :

* Organisation d’une ou plusieurs sessions de formation initiale à la plateforme (format, durée, public cible) ;
* Modalités pédagogiques : présentiel, distanciel, e-learning, tutoriels vidéo
* Adaptation de la formation selon les profils d’utilisateurs (agents, gestionnaires, administrateurs) ;
* Dispositif d’assistance post-formation et d’accompagnement à la prise en main ;
* Engagement sur la disponibilité des formateurs en phase de lancement.

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

5.6 Documentation & assistance en ligne

Décrire les ressources documentaires mises à disposition des utilisateurs :

* Quel type de document : Guides d’utilisation, FAQ, fiches pratiques, tutoriels vidéo ?
* Accessibilité de la documentation depuis la plateforme (rubrique “Aide” ou “Support”, etc…) ;
* Qualité de la documentation : clarté, ergonomie, formats disponibles (PDF, web, mobile).
* Fréquence et modalités de mise à jour des contenus (en fonction des évolutions de l’outil ou des politiques voyages) ;

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

1. **Modification, annulation et gestion de l'urgence**

Objectifs :

Évaluez la capacité du prestataire à assurer une gestion souple, réactive et transparente des modifications, annulations et situations d’urgence, tant en ligne qu’en assistance humaine (offline).

6.1 Conditions et délais de modification / annulation

Décrivez les modalités de modification ou d’annulation d’une réservation :

* Détail des délais standard de traitement (selon le canal : online / offline) ;
* Souplesse des conditions d’annulation ou de modification : politique tarifaire, barème des frais éventuels, cas de gratuité ;
* Modalités de remboursement ou émission d’avoir.

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

6.2 Facilité et rapidité de traitement

Présenter les procédures mises en œuvre pour simplifier la gestion des modifications :

* Accessibilité des fonctionnalités sur la plateforme (annulation, replanification, modification directe par l’utilisateur) ;
* Délai moyen de traitement constaté pour une demande de modification ou d’annulation ;
* Garanties offertes à l’utilisateur en cas d’erreur ou de double saisie.

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

6.3 Réactivité et solutions de remplacement

Expliquer la capacité du prestataire à proposer des alternatives immédiates en cas de perturbation :

* Proactivité : identification et proposition automatique d’autres solutions (autre vol, train, loueur, hôtel, etc.) ;
* Délai moyen de re-proposition après annulation ou incident ;
* Niveau d’autonomie laissé à l’utilisateur pour reprogrammer sa mission ;

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

6.4 Information et système d’alerte

Décrire les dispositifs techniques de prévention et d’information :

* Fonctionnement de la nouvelle proposition, éventuellement automatique, avant validation de l’ENSAD (réémission automatique de billet, transfert sur autre compagnie ou autre trajet) ;
* Système d’alerte et notifications automatiques : retard, annulation, changement de porte, correspondance manquée, etc. ;

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

1. **Transparence et engagement de service**

Objectifs :

Évaluez la capacité du prestataire à garantir une information claire, vérifiable et exhaustive sur les tarifs et les conditions de service, ainsi que la solidité de ses engagements opérationnels (délais, qualité de service, disponibilité, réactivité).

7.1 Transparence tarifaire

Décrivez les dispositifs garantissant une information tarifaire complète, lisible :

* Affichage détaillé du prix de chaque prestation : ventilation entre billet, taxes, commissions, suppléments éventuels ;
* Présentation claire et homogène des tarifs dans l’outil de réservation (comparaison entre compagnies, modes de transport, classes, etc.) ;
* Alertes automatiques en cas de dépassement des plafonds budgétaires ou des tarifs réglementaires fixés par l’ENSAD ;
* Modalités de contrôle et d’actualisation des prix pour assurer la garantie du “meilleur tarif disponible” au moment de la réservation ;

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

7.2 Engagements de service standard

Présenter les engagements du prestataire sur la qualité et la rapidité du service rendu :

* Délais standards de traitement des commandes (réservations trains, avions, hôtel, etc…) ;
* Engagements de réponse aux sollicitations clients : temps de réponse moyen par canal (téléphone, mail, tchat, etc.) ;
* Indicateurs de qualité suivis : taux de satisfaction, taux de conformité aux politiques voyages, taux de résolution des demandes ;

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

1. **Facturation, traçabilité et reporting**

Objectifs :

Évaluez la qualité, la clarté et la fiabilité du dispositif de facturation et de suivi financier proposé par le candidat.  
L’objectif est de garantir une gestion fluide, transparente et traçable des opérations de voyage, en lien avec les exigences administratives et comptables de l’ENSAD.

8.1 Modalités de facturation

Décrivez les dispositifs de facturation proposés :

* Modalités de facturation au fil de l’eau : émission des factures au fur et à mesure des commandes, avec mention systématique du numéro de bon de commande et références internes ;
* Possibilité de facturation individualisée par service ou par mission, facilitant le suivi budgétaire interne ;
* Respect des obligations légales (facture électronique via Chorus Pro, mentions obligatoires, TVA, etc.) ;
* Délai moyen d’émission des factures après prestation réalisée ;
* Dispositif de correction des anomalies ou de rectification des factures si besoin.

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

8.2 Gestion des avoirs et remboursements

Expliquer le fonctionnement du traitement des avoirs, annulations et remboursements :

* Procédure de création et validation des avoirs (délais moyens, traçabilité) ;
* Suivi des opérations dans l’outil de réservation.

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

8.3 Détail et transparence financière

Décrire les mesures assurant la transparence des coûts et des commissions :

* Détail complet de chaque prestation : date, destination, missionné, n° BDC, code service, montant HT/TTC, taxes, frais d’agence ;
* Distinction claire entre les frais d’agence, commissions et coûts des prestataires tiers ;
* Possibilité de ventiler les dépenses par service, mission ou typologie de dépense ;

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |

8.4 Outils de reporting et de pilotage

Décrire les outils et fonctionnalités proposés pour le suivi budgétaire et statistique :

* Rapports mensuels et/ou annuels présentant les consommations, le taux de conformité aux règles de voyage, le taux de réservation en ligne (online/offline) ;
* Tableaux de bord interactifs pour les utilisateurs et gestionnaires : suivi des réservations, annulations, avoirs, remboursements ;
* Exports de données disponibles (Excel, PDF, API, formats ouverts) ;

|  |
| --- |
| ***Réponse du candidat :*** |