

Cahier des Clauses Techniques Particulières

CCTP-S25VOYA

PRESTATION AGENCE DE VOYAGES

SOMMAIRE

Article 1.	OBJET DU MARCHE	3
1.1.	Objet du marché	3
1.2.	Liste des lots.....	3
1.3.	Lieu d'exécution	3
Article 2.	LES PRESTATIONS	3
2.1.	Liste des tâches incombant à l'agence de voyages.....	3
2.1.1.	Billetterie	3
2.1.2.	Accords commerciaux.....	4
2.1.3.	Choix des transporteurs	4
2.1.4.	Application de la Norme NDC (New Distribution Capability).....	4
2.1.5.	Obtention de cartes d'abonnement	4
2.2.	Mise à disposition d'un SBT	5
2.2.1.	Connexion à notre outil de gestion des ordres de mission NOTILUS.....	6
2.3.	Modalités de réservations.....	6
2.3.1.	Réservations « On-line »	6
2.3.2.	Réservation hors ligne « Off-line ».....	6
2.3.3.	Recherche des meilleures conditions économiques	7
2.3.4.	Obligation d'information et de conseil.....	7
2.4.	Modification, échange ou annulation de billets et réservations	7
2.4.1.	Billetterie aérienne, ferroviaire et maritime	7
2.4.2.	Hébergement	7
2.4.3.	Location de véhicules de courte durée	8
2.5.	Interlocuteurs semi-dédiés et délai d'exécution	8
Article 3.	COORDINATION ET SUIVI DE LA PRESTATION.....	8

Article 1. OBJET DU MARCHÉ

1.1. Objet du marché

Le présent marché a pour objet des prestations de service d'agence de voyages relatives aux déplacements professionnels des salariés de l'Ineris en France et à l'étranger.

Les prestations principales portent sur la réservation, l'émission et la délivrance de titres de transport aérien, ferroviaire, maritime, le cas échéant, de leur modification ou annulation et le paiement des transporteurs.

Les prestations accessoires (obtention de cartes d'abonnement, réservation de nuitées d'hôtels, de location de véhicule courte durée) peuvent éventuellement être demandées.

Le paiement des factures se fera par l'intermédiaire de la carte logée.

1.2. Liste des lots

Marché non alloti.

1.3. Lieu d'exécution

INERIS
Parc technologique ALATA
BP 2
60550 Verneuil en Halatte
France

Article 2. LES PRESTATIONS

2.1. Liste des tâches incombant à l'agence de voyages

2.1.1. Billetterie

Pour des trajets nationaux et internationaux, le Titulaire effectue et garantit la réservation, l'émission et la délivrance :

- Des billets d'avion y compris low-cost. Afin de profiter des meilleures tarifications notamment d'Air France, l'agence devra avoir la capacité de fournir des billets en utilisant la norme NDC.
- Des billets de train y compris TER, low-cost et train étranger ;
- Des billets de transport maritime (dont ferry, navette fluviale...) ;
- Des réservations de véhicules de location de courte durée effectuées dans le cadre d'un déplacement professionnel. Il émet tout justificatif permettant la prise de possession du véhicule. Dans quelques cas, la réservation pourra concerner des véhicules utilitaires pour le transport de matériel et/ou une capacité de 9 voyageurs.
La location de véhicules de courte durée est concernée par une clause environnementale détaillée à l'article 6.4 du présent CCAP. (*Prestation accessoire*)
- Des réservations d'hébergement concernent des chambres simples ou doubles ou des logements type appart-hôtels, répondant aux normes standards de sécurité et de qualité. Une offre variée et suffisante, en catégorie et en nombre doit être proposée en France et à l'Etranger dans le respect de la politique de voyages de l'Ineris et des montants définis dans le barème de remboursement. Les offres non modifiables, non annulables ne peuvent pas être proposées dans l'outil de réservation en ligne. Les réservations d'hébergement sont prépayées par le Titulaire pour le compte de l'Ineris. Il comprend le tarif toutes taxes comprises (TTC) de la nuitée et de la taxe de séjour quand cette dernière est due. Une transaction peut comprendre plusieurs nuitées. Ces éléments figurent sur le bon d'échange (« voucher ») délivré par le Titulaire au voyageur qui mentionne également le

paiement effectué. Sur ce bon d'échange figurent aussi le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'établissement hôtelier ainsi que le numéro de téléphone d'assistance téléphonique sans frais dont la description du service figure ci-dessous. Les extras sollicités par les voyageurs auprès de l'établissement hôtelier seront réglés par les voyageurs eux-mêmes durant leur séjour. Lorsque la prestation de repas (déjeuners, dîners) est demandée, le Titulaire propose des hôtels offrant cette prestation (soirée étape) ou un lieu de restauration proche de l'hôtel retenu. Le Titulaire garantit les réservations effectuées ainsi que la disponibilité de la chambre jusqu'à l'arrivée du voyageur sur place. De plus, l'Ineris peut choisir un établissement hôtelier qui ne figure pas dans l'offre d'hébergement du Titulaire et demander au Titulaire de confirmer la réservation et d'effectuer la prise en charge du prépaiement correspondant. La réservation d'hébergement est concernée par une clause environnementale détaillée à l'article 6.4 du présent CCAP (*Prestation accessoire*).

2.1.2. Accords commerciaux

Le Titulaire intègre dans ses systèmes d'information, les accords commerciaux conclus entre l'Ineris et ses fournisseurs (compagnies aériennes, compagnies ferroviaires, prestations d'hébergement, location de véhicules de courte durée, etc.). Les frais liés aux paramétrages, interfaçage et usage des SBT dans le cadre de ces accords commerciaux sont à la charge du Titulaire du présent marché.

Le Titulaire peut être amené à conclure des accords commerciaux à la demande de l'Ineris sans frais supplémentaire en vue de :

- Déterminer le prix plafond du billet totalement flexible (échangeable et remboursable à tout moment) pour les destinations les plus fréquentes. Ces négociations donnent lieu à l'établissement d'un tarif négocié « spécial Ineris » ;
- Négocier des tarifs spéciaux pour l'Ineris avec les principales compagnies aériennes ;
- Obtenir des conditions assouplies notamment pour les tarifs à contraintes de la SNCF.

Ces conditions préférentielles ne peuvent cependant avoir pour résultat de réduire l'offre et d'exclure la proposition d'achats de titres de transport promotionnels Low Cost ou trains étrangers.

L'agence doit être en mesure de transmettre mensuellement et automatiquement aux fournisseurs les statistiques distributeurs conformément à leur cahier des charges.

2.1.3. Choix des transporteurs

Pour assurer l'exécution des prestations, le Titulaire peut recourir aux transporteurs de son choix en s'assurant que ces derniers respectent :

- les normes nationales et internationales en vigueur en matière de navigation aérienne, de sécurité et de sûreté du transport aérien ;
- les pratiques et procédures appliquées par les entreprises de transport aérien membres de l'IATA.

Cependant, pour certaines destinations insuffisamment desservies par les compagnies aériennes assurant des services réguliers, le Titulaire peut utiliser une compagnie non adhérente à l'IATA après s'être assuré que cette dernière respecte les normes de sécurité et de sûreté aéronautiques nationales et internationales et en avoir demandé l'autorisation écrite à l'Ineris.

Le Titulaire s'interdit de fournir des propositions sur les vols recensés sur la liste des compagnies aériennes qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation dans l'Union Européenne (y compris pour les vols intérieurs dans des pays étrangers).

2.1.4. Application de la Norme NDC (New Distribution Capability)

L'agence doit être en capacité de fournir le canal NDC (New Distribution Capability) afin de permettre la distribution, la réservation et la gestion des offres conformément aux exigences techniques et commerciales définies par les fournisseurs.

2.1.5. Obtention de cartes d'abonnement

Le Titulaire doit proposer et gérer les cartes d'abonnement ou cartes privilèges commercialisées ou offertes par les transporteurs lorsque cela se justifie.

Un bilan annuel sera fourni sur l'intérêt financier de cette prise en compte pour l'Ineris en coût global.

De la même façon, lorsque les transporteurs proposent des offres promotionnelles sur leurs services, le Titulaire s'engage à diffuser ces informations auprès de l'Ineris afin qu'il puisse en bénéficier et transmet la liste des voyageurs potentiellement concernés.

2.2.Mise à disposition d'un SBT

Le Titulaire met à disposition de l'Ineris un SBT en mode Saas avec un accès sécurisé par un mot de passe individuel, limité aux utilisateurs désignés par l'Ineris.

La solution SBT proposée permet de réserver a minima des prestations aériennes, ferroviaires (y compris TER, Thalys, Eurostar, Lyria, Low Cost, trains étranger...), des réservations d'hébergement (*Prestation accessoire*) et de location de véhicule de courte durée (*Prestation accessoire*).

Le titulaire devra préciser dans son offre toute la billetterie aérienne et ferroviaire réservable en On-line pour les low cost et les trains et avions étrangers.

Le Titulaire assure l'ensemble du paramétrage initial qui inclut, a minima et sans être exhaustif :

- La politique voyages et les règles d'affichage et de recherche ;
- Le chargement des profils des voyageurs (environ 500 profils) ;
- Les données indispensables : Ordre de mission et centre de coût (CGR).
- Avant le démarrage du marché, la liste des profils des voyageurs et les informations de base seront fournies par l'Ineris au Titulaire sous forme de fichier (xls.) et intégrée par le Titulaire dans sa base de données. Les profils devront être actifs pour les deux modes de réservation, On-line et Off-line.
- L'habilitation des utilisateurs (profil administrateur, chargés de voyage, voyageurs, etc) ;
- Le paramétrage des accords commerciaux et la vérification du bon affichage dans le SBT ;
- La personnalisation de la page d'accueil avec liens vers des sites intranet et internet :
 - Tutoriel de formation pour l'utilisation du SBT
 - Numéro de téléphone de l'agence de voyages
 - Numéro de téléphone de l'assistance aux utilisateurs si différent de celui de l'agence de voyages.
 - L'affichage en français des principales règles de voyage, des tarifs, des modalités d'échange et d'annulation.

La réversibilité des données et des profils voyageurs doit être prise en compte dès la mise à disposition du SBT. Le Titulaire constitue une base de données complète de l'intégralité des rubriques composant les profils voyageurs. Cette base de données doit pouvoir être visualisée et communiquée sur simple demande de l'Ineris en format csv ou xls.

Le Titulaire est tenu au respect de la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, notamment le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après, «règlement général sur la protection des données » ou RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

La solution SBT proposée par le Titulaire présente une ergonomie la plus simple d'utilisation possible. La phase d'implémentation de l'offre débute après la notification du marché, lors de la réunion de lancement qui valide le planning.

Toutes les informations transmises par l'outil devront pouvoir être adressées par courriel à l'adresse de messagerie électronique du Bureau Voyages de l'Ineris.

2.2.1. Connexion à notre outil de gestion des ordres de mission NOTILUS

L'outil de gestion des ordres de mission de l'Ineris étant NOTILUS, un certificat d'interopérabilité avec l'application NOTILUS, délivré par Cegid, devra être transmis afin de prouver la compatibilité entre notre outil de gestion des ordres de mission et le SBT.

Le titulaire prévoira dans le BPU les coûts de paramétrage du SBT à Notilus en différenciant les coûts de l'agence de voyage et les coûts demandés par l'éditeur du SBT. Cette prestation fera l'objet d'une commande à part.

2.3. Modalités de réservations

2.3.1. Réservations « On-line »

Pour les réservations de voyages « simples », la recherche et la réservation de voyages s'effectuent alors entièrement On-line via le SBT.

En cas d'indisponibilité de l'outil, les coûts de transactions appliquées aux commandes Off-line sont les coûts de transaction On-line pendant la durée de l'indisponibilité.

2.3.2. Réservation hors ligne « Off-line »

L'Ineris pourra demander au Titulaire, à titre informatif, des tarifs et horaires sous la forme d'un courriel n'entraînant pas commande et comprenant les informations suivantes :

- Le nom / le prénom et les coordonnées du voyageur ;
- La désignation et la quantité des prestations commandées ;
- Les dates de départ et de retour prévues ;
- Le numéro d'ordre de mission et le numéro du centre de coût (CGR).

Afin que les personnes habilitées à engager les dépenses de l'Ineris puissent valider la proposition tarifaire, le Titulaire devra y faire apparaître les éléments suivants :

- Le numéro de dossier (ou de réservation) ;
- Le nom du transporteur ;
- La durée du voyage précisant les correspondances éventuelles (L'heure de départ et d'arrivée, les terminaux aéroport ou gare de départ et aéroport ou gare de destination - nom de la gare - de la ville - escales ou vol direct, correspondances) ;
- Les contraintes de modifications, d'annulation, de pénalités...
 - Billet modifiable/remboursable (dans ce cas indiquer les frais d'annulation ou de modification) ;
 - Billet non modifiable/non remboursable (Plus largement les conditions tarifaires du titre de transport) ;
- Au moins deux offres classées par le critère du prix en TTC.
Dans le cas où une deuxième proposition n'existe pas, un commentaire justificatif accompagnera obligatoirement la réponse.
Les propositions peuvent émaner du même transporteur particulièrement pour le train.
- Le délai maximum entre la proposition tarifaire (pré-réservation) et la réservation effective (validation de la proposition par les personnes habilitées à engager l'établissement) ;
- La date limite d'émission du billet.

Pour les prestations d'hébergement, les propositions doivent être au plus près des contraintes financières de la politique voyage et du lieu de rendez-vous ; celui-ci sera précisé par l'Ineris en commentaire de la demande. La proposition précise le coût de la prestation proposée et payée au transporteur ou au prestataire d'hébergement.

A réception de la proposition, l'Ineris notifie son accord par courriel en précisant la solution retenue.

En cas de non-validation à moins de 24h de la date limite d'émission, le Titulaire devra effectuer une relance auprès du Bureau Voyages de l'Ineris.

Le Titulaire enverra l'ensemble de la billetterie réservé en Offline à l'adresse courriel du Bureau Voyages de l'Ineris avec le voyageur en copie à partir d'une adresse mail « Noreply ».

2.3.3. Recherche des meilleures conditions économiques

Pour chaque demande de tarif relatif à un déplacement, le Titulaire s'engage à proposer à l'Ineris les meilleurs tarifs disponibles en prenant en compte les conditions tarifaires qui ont pu être négociées par l'Ineris et à rechercher systématiquement le meilleur rapport coût / flexibilité, c'est-à-dire modifications, échanges, remboursement des billets.

Les prestations de réservations hôtelières et de location de véhicule associées à la prestation de transport obéissent aux mêmes contraintes et objectifs économiques.

Le Titulaire informe clairement des conséquences financières d'une annulation et les différentes options offertes en matière d'assurance.

Les propositions tarifaires répondent au seul intérêt de l'Ineris.

L'Ineris se réserve le droit de contrôle sur les tarifs proposés (écart de prix constaté) ainsi que les compagnies prioritairement affichées.

2.3.4. Obligation d'information et de conseil

Pour les voyages à l'étranger, le Titulaire informe le missionnaire et le bureau voyage des formalités à accomplir (visa), de leur délai d'accomplissement, des conditions particulières à satisfaire (vaccination...) ainsi que des éventuels risques encourus (politique, climatique...) au moment de l'envoi du billet électronique.

Ce rôle d'information et de conseil doit être assuré de façon permanente et le Titulaire s'engage à informer sans délai les missionnaires de toute modification intervenue entre la réservation et le jour du départ, impactant l'exécution de la prestation principale ou accessoire de voyage.

Des actualités (préavis de grève, informations générales...) seront transmises automatiquement par courriel à l'adresse de messagerie électronique du Bureau Voyages de l'Ineris.

2.4.Modification, échange ou annulation de billets et réservations

2.4.1. Billetterie aérienne, ferroviaire et maritime

Au vu d'une demande de modification ou d'annulation partielle ou totale présentée par l'Ineris, le Titulaire s'engage à modifier ou annuler la commande initiale et le cas échéant à émettre les avoirs correspondants. En cas de billetterie non modifiable et non remboursable, le Titulaire récupère les montants des taxes aériennes liés aux billets non utilisés et rembourse l'Ineris ; le détail du remboursement sera envoyé par mail au Bureau voyages. Les modifications ou annulations avant émission du billet sont effectuées sans frais.

Les « bons de caisse » émis par les compagnies aériennes, ferroviaires ou maritime lors d'une modification de billet émis par l'agence de voyages et/ou effectuée par le voyageur en gare pour être perçus font l'objet d'un avoir. Cette opération génère des frais de modification ou d'annulation tel que prévu au BPU, sans refacturation de frais pour l'émission du billet de remplacement.

2.4.2. Hébergement

Pour l'hébergement individuel, seules les demandes d'annulation effectuées le jour même de l'arrivée des voyageurs ou lorsque le voyageur ne se présente pas à l'établissement hôtelier le jour de la réservation (« no show ») pourront faire l'objet de frais d'annulation facturés à l'Ineris par l'établissement hôtelier. Leur montant est communiqué à l'Ineris au moment de la réservation.

L'annulation d'une réservation, sous réserve que l'annulation soit effectuée au plus tard à 18h00 la veille du début du séjour, ne doit être assortie d'aucune indemnité, ni de frais d'annulation, excepté les réservations effectuées Off-line soumises à des conditions d'annulation ou de remboursement plus restrictives et précisées et validées expressément par le bénéficiaire avant la réservation.

2.4.3. Location de véhicules de courte durée

Au vu d'une demande de modification ou d'annulation partielle ou totale présentée par l'Ineris, le Titulaire modifie ou annule la commande initiale. Cette opération génère des frais de modification ou d'annulation tel que prévu au BPU, sans refacturation de frais pour l'émission du voucher de remplacement.

2.5. Interlocuteurs semi-dédiés et délai d'exécution

Le Titulaire met à la disposition de l'Ineris une équipe semi-dédiée d'agents de voyages expérimentés avec des référents dont les coordonnées doivent être transmises lors de la réunion de lancement du marché. L'équipe répond à l'ensemble des demandes de prestations attendues et lorsque la solution de réservation en ligne n'est pas opérationnelle, elle traite également tout l'après-vente.

Cette équipe est organisée via un plateau d'affaires, joignable uniquement par téléphone (via un numéro de téléphone non surtaxé) et par courriel, du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.

Lors d'un appel de l'Ineris vers la plateforme d'agents de voyages, un maximum de 5 sonneries sera toléré.

Les délais d'exécution maximum sont les suivants :

- Présentation d'une proposition tarifaire, 4 heures ouvrées à compter de la demande de l'Ineris (à compter de la réception du courriel),
- Réservation d'un déplacement, 4 heures ouvrées à compter de la validation écrite de la proposition tarifaire,
- Emission des e-billets ou bon d'échange, 4 heures ouvrées à compter de la validation de la réservation.

Si une réservation ne peut pas être satisfaite dans le délai d'exécution maximum en raison de l'attente d'une réponse d'un prestataire (exemples : prestation d'hébergement, compagnie aérienne locale...), le Titulaire doit en informer l'Ineris avant le terme du délai d'exécution.

Un plan de secours est mis en place par le Titulaire en cas d'indisponibilité du plateau d'affaires ou en cas de problème engendré par les conditions climatiques ou les tensions sociales et/ou politiques.

Article 3. COORDINATION ET SUIVI DE LA PRESTATION

Le Titulaire présentera l'organisation de coordination et de suivi de la prestation qu'il propose et mettra en place a minima :

- Un interlocuteur technique unique dédié à l'Ineris.
- Un interlocuteur commercial dédié à l'Ineris.

Ces interlocuteurs organiseront le suivi avec, a minima :

- Une réunion de lancement préalable au démarrage du marché ;
- Une réunion de bilan après, deux mois après le démarrage du marché ;
- Une revue de compte qui se tiendra annuellement ou en cas de difficultés rencontrées pendant le marché et présentant le récapitulatif sur l'activité du marché. Les réunions seront planifiées lors de la réunion de lancement, puis au début de chaque année civile.

La revue de compte se déroulera sur la base de rapports d'exécution, comportant notamment :

- Le contrôle de la qualité des prestations ;
- Le suivi administratif dont les statistiques de disponibilité par téléphone ;
- Les actions correctives ou suggestions à déployer pour optimiser la prestation ;
- La revue des factures en litiges ;
- Le bilan des programmes voyages des clients ;
- Le bilan financier, comprenant entre autres :
 - La période concernée,
 - Le taux d'utilisation de l'outil On-line,
 - La part aérien, fer, location de véhicules, réservation d'hébergement en national et international,
 - La part compagnies low cost,
 - Le montant des frais d'agences,

- Le bilan des économies réalisées par comparaison entre les tarifs de référence et les tarifs appliqués, les différences de classes de voyage et par nature d'économies réalisées,
- Le bilan du respect des accords tarifaires obtenus auprès des transporteurs, loueurs de véhicules, ...
- Le bilan mensuel d'activité toutes destinations confondues,
- Le bilan carbone,
- Le bilan voyageur éligibles aux cartes d'abonnement air + fer,

Toutes les données statistiques sont transmises sous format dématérialisé (tableur sous format courant) aux adresses électroniques suivantes :

- Le Directeur des Services Généraux : nicolas.alsac@ineris.fr
- Le responsable du suivi du marché : sebastien.richard@ineris.fr
- Le Bureau Voyages : bureauvoyages@ineris.fr

