

**Prestations de services d'agence de voyages et mise à disposition d'un SBT et d'une base hôtelière relative aux déplacements professionnels, organisation de voyages de groupes et/ou séminaires au profit des personnels et personnes invitées de l'Université de Technologie de Troyes (UTT).**

**Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)**

N° de la consultation : 2026-01

<b>1.</b>	<b>PREAMBULE .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>PRESENTATION DE L'UTT .....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>OBJET DE LA CONSULTATION .....</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>LES ATTENTES DE L'UTT .....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>PREREQUIS DE L'UTT .....</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>ORGANISATION GLOBALE .....</b>	<b>6</b>
6.1	ORGANIGRAMME .....	6
6.2	PRESENTATION DE L'UNIVERSIT .....	6
6.3	DSIN .....	6
<b>7.</b>	<b>CONTEXTE EXISTANT .....</b>	<b>6</b>
7.1	TYPLOGIE DE VOYAGEURS .....	6
7.2	CATEGORIES DE VOYAGEURS .....	6
7.3	POLITIQUE DE VOYAGES.....	7
7.4	POLITIQUE D'ACHATS.....	7
7.5	PROCEDURE DE COMMANDE ET DE RESERVATION .....	7
<b>8.</b>	<b>DONNEES BUDGETAIRES .....</b>	<b>8</b>
8.1	DEPENSE AERIENNE : .....	8
8.2	DEPENSE FERROVIAIRE.....	9
8.3	DEPENSE HOTELIERE .....	10
	<b>EXPRESSION DES BESOINS FONCTIONNELS .....</b>	<b>10</b>
<b>9.</b>	<b>BESOINS GLOBAUX ATTENDUS .....</b>	<b>10</b>
9.1	QUALITE DE SERVICES .....	10
9.2	SATISFACTION GLOBALE .....	11
9.3	INFORMATIONS ET CONSEILS .....	11
9.4	APPLICATION DE LA POLITIQUE VOYAGE .....	11
9.5	PERFORMANCE ACHATS ET TRANSPARENCE TARIFAIRE .....	12
<b>10.</b>	<b>PRESTATIONS ATTENDUES.....</b>	<b>12</b>

10.1	PREREQUIS AGENCE .....	12
10.2	CONFIGURATION DE SERVICES .....	13
10.3	PRESTATIONS OFFLINE .....	13
10.4	PRESTATIONS ONLINE.....	14
10.5	RESERVATIONS D'HEBERGEMENTS/HOTELIERES.....	15
10.6	PROCESSUS D'EMISSION, MODIFICATION OU ANNULATIONS.....	16
<b>11.</b>	<b>PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES ATTENDUES .....</b>	<b>17</b>
11.1	SERVICE VIP .....	17
11.2	SERVICE 24/24 .....	17
11.3	GESTION DES EXCEDENTS DE BAGAGES ET FRAIS ANCILLAIRES.....	17
11.4	ORGANISATION DE VOYAGES DE GROUPES.....	17
11.5	GESTION DES VISAS .....	18
<b>12.</b>	<b>MISE A DISPOSITION D'UN PORTAIL DE RESERVATION EN LIGNE (SBT) .....</b>	<b>18</b>
12.1	LA SOLUTION PROPOSEE PAR LE TITULAIRE DEVRA REpondre AUX ATTENDUS SUIVANTS : .....	18
12.2	AUTHENTIFICATION .....	18
12.3	INTERACTIONS .....	18
12.4	CARACTERISTIQUES GENERALES .....	19
12.5	ERGONOMIE ET FONCTIONNALITES ATTENDUES.....	19
<b>13.</b>	<b>ASPECTS INFORMATIQUES .....</b>	<b>20</b>
<b>14.</b>	<b>PRESTATIONS ATTENDUES EN CAS DE RUPTURE DE SERVICE .....</b>	<b>21</b>
<b>15.</b>	<b>PORTAIL D'INFORMATION AUX VOYAGEURS.....</b>	<b>22</b>
15.1	SERVICE/OUTIL D'ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS .....	22
<b>16.</b>	<b>PAIEMENT DES PRESTATIONS .....</b>	<b>22</b>
16.1	REMUNERATION DU TITULAIRE.....	22
16.2	PAIEMENT DES PRESTATIONS AGENCE .....	22
16.3	PAIEMENT DES PRESTATIONS HOTELIERES.....	23
<b>17.</b>	<b>TRAITEMENT DE LA FACTURATION.....</b>	<b>23</b>
17.1	INTEGRATION/ EDI AVEC L'ERP COCKTAIL.....	23
17.1	MODALITES DE FACTURATION.....	23
17.2	GESTION DES LITIGES DE FACTURATION .....	24
<b>18.</b>	<b>STATISTIQUES/REPORTING .....</b>	<b>25</b>
18.1	OUTIL DE REPORTING EN LIGNE .....	25
18.2	BILAN CARBONE .....	25
18.3	STATISTIQUES ATTENDUES.....	25
<b>19.</b>	<b>PRESTATIONS DE SUIVI COMMERCIAL.....</b>	<b>27</b>
19.1	LES REVUES DE COMPTE .....	28
<b>20.</b>	<b>MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS .....</b>	<b>28</b>
20.1	ÉQUIPE PROJET .....	28
20.2	COMITE DE SUIVI ET DE PILOTAGE .....	29
20.3	ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE .....	29
20.4	PROCESSUS D'IMPLEMENTATION .....	30
20.5	PHASE DE DEPLOIEMENT.....	30
<b>21.</b>	<b>FORMATION UTILISATEURS.....</b>	<b>30</b>
21.1	PRESENTATION SERVICES ET FORMATION A L'OUTIL DE RESERVATION EN LIGNE .....	31
21.2	FORMATION AUX OUTILS AGENCE DE VOYAGES (REPORTING, INFORMATIONS PAR EX) .....	31

<b>22.</b>	<b>RSE/SECURITE DES VOYAGEURS .....</b>	<b>31</b>
22.1	SUIVI DES VOYAGEURS .....	31
22.2	GESTION DES RISQUES SANITAIRES .....	32
22.3	VOYAGEURS EN SITUATION DE HANDICAP .....	32
22.4	QUALITE DE VIE AU TRAVAIL (QVT).....	32
22.5	DEVELOPPEMENT DURABLE .....	32
<b>23.</b>	<b>PROTECTION DES DONNEES.....</b>	<b>33</b>
<b>24.</b>	<b>REGLEMENTATION.....</b>	<b>33</b>
24.1	CONSERVATION DES DONNEES .....	33
24.2	ARCHIVAGE, PURGE DES DOCUMENTS.....	33
24.3	REVERSIBILITE .....	34

## 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.

Il a pour objectif d'exposer les attentes et les exigences fonctionnelles et techniques de l'UTT.

- Une description des fonctionnalités attendues dans le cadre de la gestion des commandes de billetterie, réservations d'hôtels et de location de voiture courte durée offline
- Une description des fonctionnalités attendues dans le cadre de la gestion des commandes de billetterie, réservations d'hôtels et de location de voiture courte durée au travers d'un portail de réservation en ligne (SBT)
- L'accompagnement et le suivi commercial attendus pendant la mise en œuvre du projet et pendant le suivi du marché ;

Le Titulaire doit aider l'université à atteindre des objectifs de développement durable, notamment en proposant des modes de transport dont l'impact environnemental est limité, et des objectifs d'économie sur le budget global de voyages et déplacements

Une attention particulière à la qualité de service est notamment requise.

## 2. PRESENTATION DE L'UTT

La recherche, la formation et le transfert de technologie sont les trois missions de l'Université de Technologie de Troyes (UTT). Établissement public créé à Troyes en 1994, l'UTT est aujourd'hui parmi les 10 écoles d'ingénieurs les plus importantes en France.

Elle forme plus de 3100 étudiants chaque année, de post-bac à bac+5 et bac+8.

À la fois université et grande école, l'UTT s'adosse à ses 8 équipes de recherche pour proposer des formations couvrant tout le spectre universitaire : Licence, Master, Ingénieur et Doctorat, des formations courtes professionnalisantes (Diplômes d'Université), des programmes de Mastère spécialisé, de la VAE et des certifications en langues.

Ses formations apportent aux diplômés les compétences requises par les entreprises.

L'UTT est membre de la Conférence des directeurs des écoles françaises d'ingénieur (CDEFI), de la Conférence des grandes écoles (CGE), de France Universités.

L'UTT est membre du Groupe UT. Il regroupe les quatre universités de technologie avec l'UTBM (Belfort-Montbéliard) et l'UTC (Compiègne) ainsi que l'UTSEUS (Université de technologie sino-européenne de l'université de Shanghai créée en 2005).

L'UTT coordonne l'initiative d'Université de technologie européenne, Eut +.

Site Internet : <https://www.utt.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'un SBT et 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 de Technologie de Troyes ainsi que la mise à disposition d'un portail de réservation en ligne (SBT).

### **4. LES ATTENTES DE L'UTT**

- Améliorer la qualité et l'efficacité des services offerts dans le cadre des réservations,
- Bénéficier d'un service Offline de qualité constante,
- Avoir accès aux tarifs NDC,
- Avoir accès aux bases ferroviaires françaises, en particulier de TER (TER Fluo) et internationales offline et online,
- Une base hôtelière élargie performante offrant des tarifs compétitifs sans marge additionnelle,
- Bénéficier d'une intégration comptable avec son ERP Cocktail,
- Obtenir des outils de reporting permettant de piloter les achats liés aux déplacements professionnels et d'orienter l'évolution de la politique de voyage,
- Bénéficier d'un suivi commercial de proximité proactif et réactif aux demandes de l'UTT.

### **5. PREREQUIS DE L'UTT**

- Le marché, objet de la présente consultation devra impérativement être exécutoire off et online au plus tard **le 17 juin 2026**.
- Les prestations devront obligatoirement prendre en compte les demandes du site de Troyes, et de l'antenne à Nogent (Haute Marne).
- L'ERP de l'UTT s'appelle « COCKTAIL » et permet d'une part la gestion budgétaire-comptable et d'autre part l'émission des ordres de missions et les notes de frais
- 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 et accepte sans réserve être mandataire dans ce cadre.

- Le Titulaire devra obligatoirement être en mesure d'intégrer le numéro d'OM et le numéro de commande de Cocktail. Il décrit la solution proposée à cet effet via ses systèmes et le portail de réservation en ligne avec obligatoirement imputation budgétaire et comptable, code achats, destination dépenses ,etc....

## 6. ORGANISATION GLOBALE

### 6.1 Organigramme

L'organisation de l'Université de Technologie de Troyes figure au lien suivant : <https://entreprises.utt.fr/gouvernance-et-organisation>

### 6.2 Présentation de l'univers IT

**COCKTAIL** est l'ERP comptable et financier (gestion comptable et financière, gestion des achats) de l'UTT permettant l'émission des ordres de missions et les notes de frais ainsi que la gestion budgétaro-comptable.

### 6.3 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 de Technologie de Troyes, tant dans le domaine de la gestion que des applications collaboratives ou techniques.

## 7. CONTEXTE EXISTANT

### 7.1 Typologie de voyageurs

- Personnel de l'UTT
- Associés ou en mission de l'UTT
- Enseignants, enseignants vacataires
- Chercheurs, enseignants chercheurs,
- Doctorants
- Invités
- Professionnels locaux, nationaux, européens et internationaux
- Groupes

### 7.2 Catégories de voyageurs

Il est identifié 3 catégories de voyageurs :

- Standard pour le personnel de l'UTT
- Invités

- VIP

### 7.3 Politique de voyages

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

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.

### 7.4 Politique d'achats

#### 7.4.1 Base de données hôtelière

L'UTT a des accords négociés avec des hôtels indépendants.

#### 7.4.2 Aérien

L'UTT a un contrat Bluebizz.

### 7.5 Procédure de commande et de réservation

L'UTT a défini des règles applicables à l'organisation des missions, fixant les droits aux indemnités proposées aux personnels de l'UTT envoyés en mission ainsi que les procédures applicables.

#### 7.5.1 Processus de commandes

Tout agent ou invité envoyé en mission par l'UTT doit être muni, **au préalable** d'une autorisation de voyager (cf. ordre de Mission) validée par un ordonnateur habilité.

- L'OM et le numéro de Commande UTT peuvent être faits en amont à toute demande de devis à l'agence.
- En cas de dérogation à la politique de voyages, l'OM doit être validé par la direction des affaires financières et des achats

#### 7.5.2 Pays à risques

Une liste des pays à risque sera communiquée au Titulaire et constitue les pays où aucune dérogation n'est possible

Sauf dérogation expresse, le Titulaire applique les normes énoncées dans la politique voyage et/ou politique de frais de déplacements en matière de confort pour les transports.

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

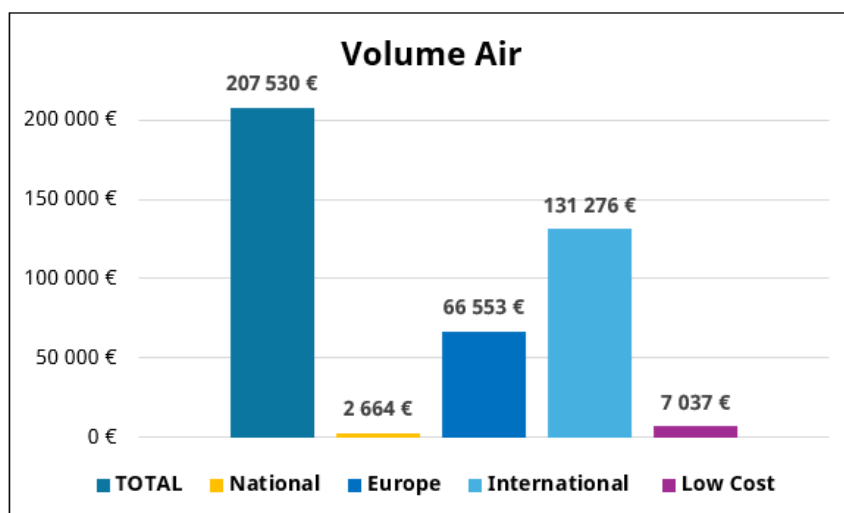
Les ordres de missions étant validés au préalable, ce processus n'impacte pas les délais de réservations et d'émissions des titres de transports

## 8. DONNEES BUDGETAIRES

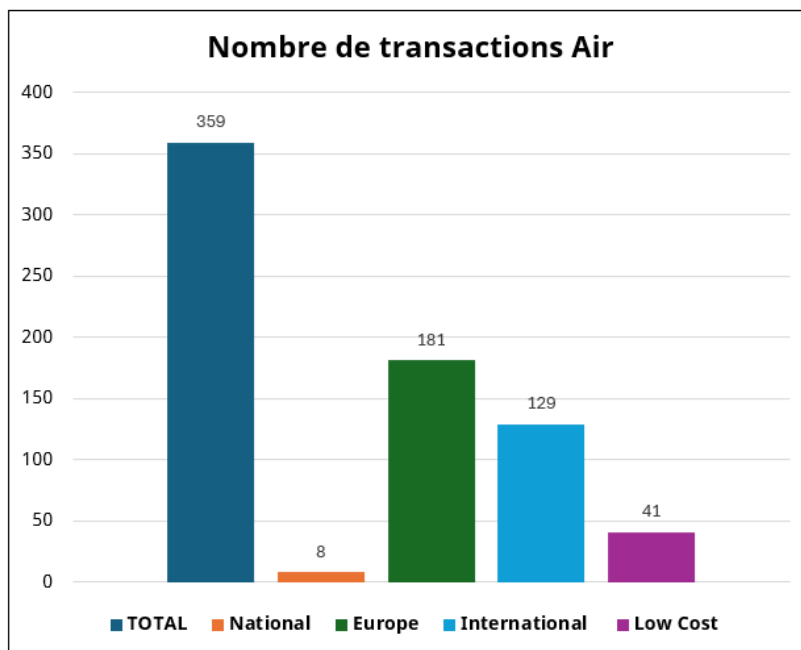
Le budget global 2025 est 337 K€ . Il est identifié des achats en direct pour une estimation de 19 699 € pour l'aérien et de 44 378 € pour le fer.

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

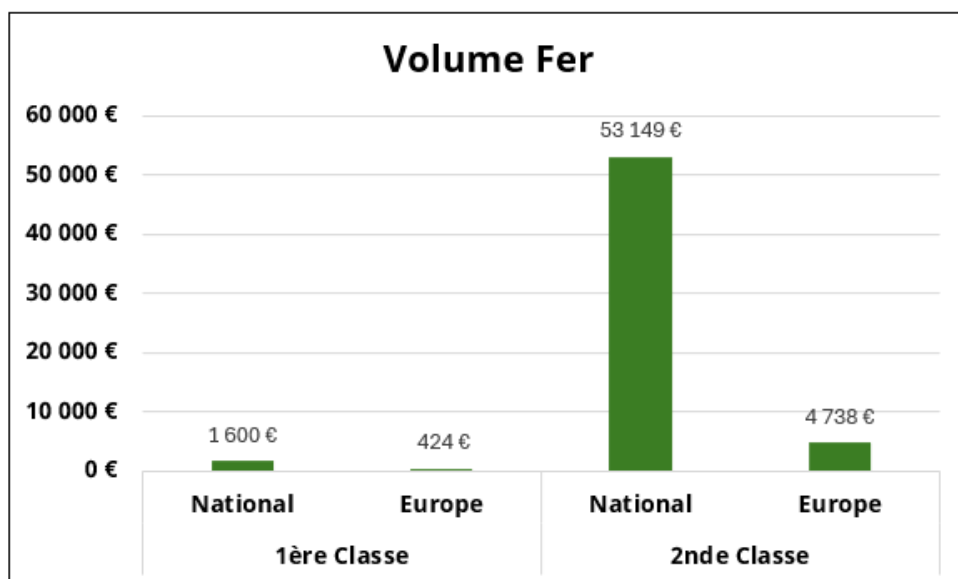
### 8.1 Dépense aérienne :

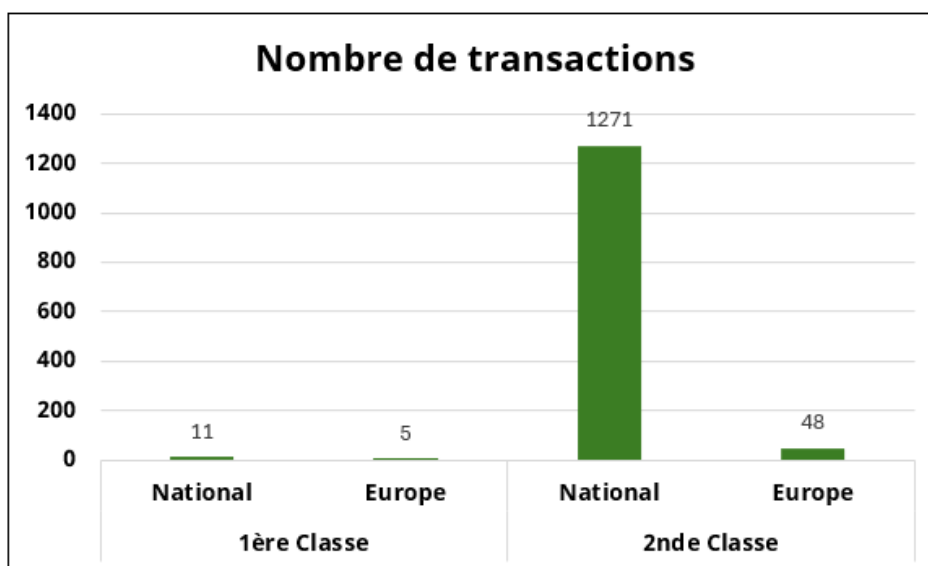




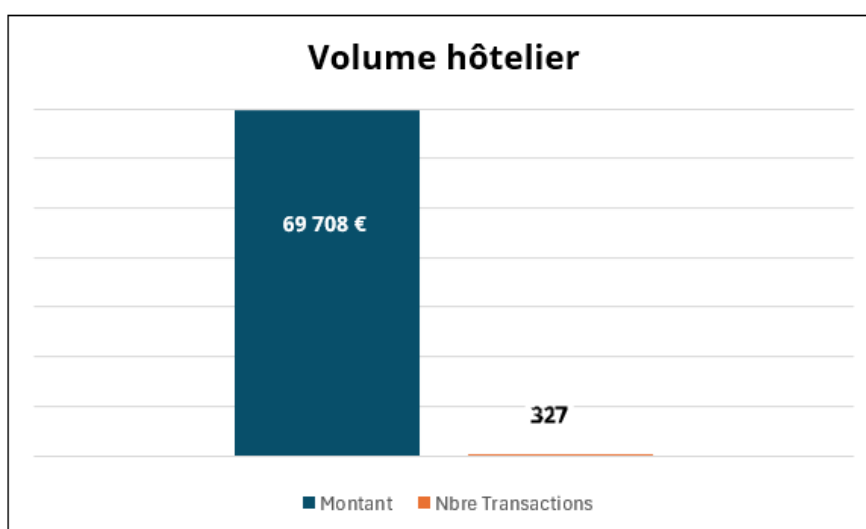


## 8.2 Dépense ferroviaire





### 8.3 Dépense hôtelière



NB : Les locations de voiture courte durée sont hors périmètre et gérées en interne par l'UTT.

## EXPRESSION DES BESOINS FONCTIONNELS

### 9. BESOINS GLOBAUX ATTENDUS

Le Titulaire prend en charge la fourniture de titres de transport aérien, ferroviaire, 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'UTT.

#### 9.1 Qualité de services

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

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

## **9.2 Satisfaction globale**

Le Titulaire du marché réalise 1 fois par an une enquête de satisfaction et un sondage mensuel dont le nombre d'utilisateurs sera déterminé après notification. auprès des utilisateurs ;

Les résultats feront l'objet d'une analyse quantitative et qualitative consolidée. Les enquêtes annuelles seront réalisées sans faute et au plus tard tous les 6 mois à partir du déploiement. Ces résultats sont présentés lors de la revue de compte qui suit la fin du processus de chaque enquête.

Le Titulaire 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 chaque enquête.

## **9.3 Informations et conseils**

Le Titulaire informe et conseille l'UTT 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 Titulaire 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 Titulaire informe régulièrement l'UTT sur le secteur des voyages et des déplacements, ainsi que sur les événements pouvant impacter ses voyageurs (grèves, catastrophes naturelles...).
- Le Titulaire précise les supports de communication et procédures existantes pour informer les personnes en charge des déplacements et/ou les voyageurs.

## **9.4 Application de la politique voyage**

L'UTT attend du Titulaire 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 Online et Offline.

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

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

## **9.5 Performance achats et transparence tarifaire**

L'agence de voyages se doit de contribuer à la performance achats de l'UTT et se doit :

- D'intégrer dans ses bases les tarifs négociés de l'UTT, y compris les hôtels non présents dans le GDS
- D'être en mesure de proposer des tarifs négociés agences et/ou plus avantageux ponctuellement,
- De faire bénéficier l'UTT de la tarification NDC et de Travelfusion (ou similaire) pour l'aérien,
- De donner accès via son portail de réservation en ligne aux tarifs OUIGO, TER et internationaux (via Trainline ou Rail Europe par exemple),
- D'être en mesure jusqu'à H- 24 de contrôler, modifier la tarification pour un titre mieux disant en particulier pour le transport aérien,
- Quel que soit le mode de réservation, de toujours proposer le meilleur tarif disponible (« Best Buy »).

### *9.5.1 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'UTT.

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

- ➔ Le Titulaire 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 Titulaire précise les moyens de contrôle avant émission ou d'audit mis à disposition permettant à l'UTT de procéder à la vérification des tarifs pratiqués.

## **10. PRESTATIONS ATTENDUES**

### **10.1 Prérequis agence**

Le Titulaire s'engage à respecter les exigences minimales décrites ci-dessous :

- Mise à disposition d'une équipe d'agents confirmés
- Les demandes urgentes (départ -24h) pourront être traitées directement via l'agence de voyages par téléphone ou par mail.

- 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,
- Accepter que certaines émissions de titres de transports s'effectuent en différé (delay ticketing) en particulier pour les réservations en attente de confirmation hôtelière.

- ➔ Le Titulaire précise le nombre d'agents ainsi que le nombre d'ETP (emplois temps plein hors responsable du module) 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 %.

## 10.2 Configuration de services

Le Titulaire 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'UTT 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 8H00 à 18h00 les jours ouvrés,
- La langue française est un prérequis.
- Mise à disposition d'une adresse unique pour toutes les demandes et questions aux personnes en charge des commandes

## 10.3 Prestations offline

- Conseil et recherche des meilleures conditions tarifaires
- Utilisation des bases de données tarifaires de l'agence de voyages (GDS, NDC, Travelfusion ou équivalent) et/ou applications des tarifs négociés de l'UTT,
- 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, dont comparatif Air/Fer
  - 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 (petit déjeuner et taxes inclus) pour réservations d'hôtels
- 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
- Mise à disposition des titres de transport et de services associés en France métropolitaine, en outre-mer et à l'étranger,
- Pour les groupes, conseil et recherche des meilleures conditions tarifaires pour les locations d'autocars,
- Information aux 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 Titulaire 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 Titulaire 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/ Tarifs et abonnements TER FLUO ...)

#### **10.4 Prestations ONLINE**

##### Pour rappel :

L'UTT souhaite que les dossiers voyageurs (PNR) contenant les réservations émanant de l'outil de réservation en ligne stipulent le numéro du bon de commande de Cocktail et que ne soient émis que les dossiers validés (exception faite de la billetterie Low cost compte tenu de l'émission immédiate du billet).

Le portail de réservation en ligne (SBT) mis à disposition permet d'effectuer l'ensemble des prestations de voyages disponibles.

Il est attendu

- La mise à disposition d'une base hôtelière accessible et en cohérence avec les plafonds hôteliers et la politique voyages,
- Une fonctionnalité permettant la modification ou l'annulation en ligne via le SBT
- Un accès aux tarifs NDC ainsi qu'aux tarifs négociés de l'agence de voyages
- L'intégration des tarifs internationaux Fer (ex Trainline)
- Comparaison air/fer en domestique et moyen-courrier lorsque disponible
- Accès à toutes les réservations TER y compris FLUO
- Mise à disposition de Picto de dépenses de CO<sup>2</sup> si disponibles
- Alerte par visuel pour les voyages non conformes
- Intégration et sélection possible de motifs de demandes de dérogation

### **10.5 Réservations d'hébergements/hôtelières**

L'UTT 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'UTT, 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 Titulaire, 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 (telles que consommation au bar, appels téléphoniques, accompagnement d'une tierce personne, ou autre supplément) ne seront en aucun cas pris en charge par l'UTT et ne peuvent en aucun cas figurer sur la facturation du Titulaire.

- ➡ Le Titulaire précise les bases hôtelières qu'il utilise pour les hôtels GDS et non GDS dont le HBT proposé

- Le Titulaire décrit sa capacité de réservation d'hébergements (appartements, résidences hôtelières etc.) et à intégrer les accords UTT qui seront disponibles depuis le SBT
- Le Titulaire précise s'il a d'ores et déjà accès à des bases hôtelières labélisées d'un point de vue sécurité sanitaire et environnemental

### **10.6 Processus d'émission, modification ou annulations**

Le Titulaire 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 Titulaire 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'UTT d'estimer les risques et les impacts financiers (frais d'annulation, no show, ...) en cas de modification ou d'annulation de ces réservations.

- Le Titulaire précise sa capacité d'émission différée de la billetterie (Delay Ticketing),
- Le Titulaire précise ses 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 Titulaire précise son processus de modification avant / après émission des titres,
- Le Titulaire précise son processus de modification des réservations hôtelières,
- Le Titulaire précise son processus d'annulation des prestations off et online

Si un avoir est édité, le Titulaire doit systématiquement fournir le numéro d'ordre OM/n° commande 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 Titulaire, 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'UTT.

- Le Titulaire décrit ses procédures de traitement dans les cas de Billets remboursables inutilisés, électroniques inutilisés, non remboursables inutilisés.



- Le Titulaire indique précisément ses modalités et ses délais de traitement et de remboursement. Il indique la procédure à suivre quant au remboursement.

## **11. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES ATTENDUES**

### **11.1 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'UTT afin de leur apporter toute assistance en cas d'imprévu relatif à un déplacement professionnel.\*

Il est identifié à date +/- 10 voyageurs

### **11.2 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 Titulaire 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 et modalités en dehors des heures d'ouverture de l'agence
  - La nature des prestations disponibles,
  - Les modalités de facturation des prestations, et leur régularisation,
  - Le reporting disponible devant s'intégrer dans le reporting global de l'UTT

### **11.3 Gestion des excédents de bagages et frais ancillaires**

Le Titulaire 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'UTT , établir un devis pour accord d'engagement de la dépense.

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

### **11.4 Organisation de voyages de groupes**

L'UTT 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 Titulaire décrit de façon précise son organisation pour les voyages de groupes et précise si ces réservations sont gérées par un service Groupe.

### 11.5 Gestion des Visas

Le Titulaire propose un service de gestion pour les demandes de visas.

Il met en place une fiche procédure rappelant les étapes clefs d'une demande de visa.

- Envoi d'un formulaire Visa (permettant une traçabilité du passeport et des dépôts et retraits),
- Transmission de l'ensemble du dossier (passeport, photo, invitation, réservation hôtelière, assurance, etc.) à une adresse unique.

- Le Titulaire décrit de façon précise les prestations proposées ainsi que le mode opératoire d'obtention des visas en lieu et place du voyageur dans le cadre d'un service normal et dans le cadre d'une demande urgente. Il précise par ailleurs les prestataires qu'il sollicite.

## 12. MISE A DISPOSITION D'UN PORTAIL DE RESERVATION EN LIGNE (SBT)

- Le Titulaire précise son niveau d'interopérabilité et d'intégration possible avec Cocktail (a minima EDI comptable)
- Le Titulaire décrit les éléments supra et confirme l'accès à la réservation online du TER Fluo (Troyes/Paris par ex) , ce qui est un prérequis pour l'UTT
- Le Titulaire précise l'antériorité du partenariat établi avec l'éditeur du SBT et HBT
- Il précise les fonctionnalités qu'il n'est pas en mesure de proposer à date

### 12.1 La solution proposée par le Titulaire devra répondre aux attendus suivants :

#### 12.2 Authentification

- Système d'authentification : l'accès à la connexion se fait obligatoirement via un SSO (Single Sign-On).
- Une fois authentifié, l'utilisateur est automatiquement informé des messages à son attention paramétrée par l'administrateur en fonction du profil de la personne.

#### 12.3 Interactions

- Il doit être possible de bénéficier d'un processus de validation dans le SBT. Le Titulaire précise le nombre de validation possibles.

- A l'issue du processus de réservation, l'UTT souhaite pouvoir imprimer le récapitulatif du déplacement sous format PDF.

#### **12.4 Caractéristiques générales**

La solution proposée par le Titulaire répond aux attendus suivants :

- Politique de voyage et/ou politique de frais de déplacements : l'outil permet l'intégration de la politiques voyages et/ou de sa politique de frais de déplacements et de ses éventuelles mises à jour,
- Tarifs proposés : l'outil permet le chargement Air , Fer, Hôtel, LCD ainsi que l'affichage des accords de l'UTT , l'identification visuelle des tarifs NDC, tarifs agences
- Disponibilité : le portail de réservation en ligne devra être disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7,
- En cas d'indisponibilité de l'outil de réservation en ligne, le Titulaire assure la continuité de son service par d'autres moyens (téléphone et mail). Les prestations ainsi traitées en remplacement de l'outil de réservation en ligne sont facturées au tarif en ligne,

#### **12.5 Ergonomie et fonctionnalités attendues**

Fonctionnalités attendues du portail de réservation ligne :

- Prise en charge de la politique de voyages et/ou politique de frais de déplacements de l'UTT,
- Zone disponible pour les messages d'information dans l'écran principal du SBT,
- Processus de réservation et validation/ modification, annulation,
- Liste déroulante de motifs de demandes de dérogation
- Menu déroulant pour les différents centres de coûts
- Menus déroulant pour imputation comptable, imputation budgétaire (menu déroulant ou ciblage par so ou sso), destination dépenses (menu déroulant avec toutes les destinations dépenses), codes achat
- Champ de saisie du n° d'OM

Affichage

- Affichage des modes de transports et prix associés (possibilités de tri par horaires et/ou prix),
- Affichage des tarifs les moins chers (politique de « Best Buy),
- Possibilités de masquer les tarifs hors politique ou non remboursables pour l'hôtellerie par exemple,
- Géo localisation des hôtels avec possibilité de préciser l'adresse de destination

Réservation

- Possibilité de réservation multi-passagers
- Possibilité de réservation par des référentes pour le compte de voyageurs

- Gestion potentielle d'invités.

#### Capacité de gestion

- Historique (enregistrement de voyages récurrents ex TER),
- Visualisation des dépenses d'un voyageur sur une période donnée (historique).

#### Délégation/validation/contrôle

- Le nombre de délégations possible pour un voyageur,
- Le niveau de validation de l'outil de réservation en ligne,
- Le processus d'alerte lié à une attente de validation avant annulation du billet,
- Les accès au contrôle pour les assistantes, les valideurs.

#### Personnalisation de l'outil de réservation

- Intégration du logo de l'UTT sur le portail,
- Permettre de renseigner des informations entreprises sur le portail (type ruban d'alerte).

- ➔ Le Titulaire précise sa capacité à s'interfacer avec un outil OM/NDF compte tenu de l'ERP Cocktail, il précise les éditeurs pressentis.
- ➔ Le Titulaire précise si sa solution est accessible en mobilité et permet aux voyageurs de télécharger une application. Il en précise les limites d'utilisation

### 13. 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 l'UTT

Le Titulaire 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'UTT avant la mise en service du dispositif. Le Titulaire précise :

- ➔ Le dispositif qu'il a mis en place en termes de sécurité des données (RGPD) , de PSSI et de liaison https.
- ➔ Le système global de distribution – [Global Distribution System (GDS)] qu'il utilisera dans le cadre du portail de réservation en ligne,
- ➔ Il est demandé au Titulaire dans son offre technique de décrire les interfaces déjà existantes entre son SI et le SBT proposé
- ➔ Ses prérequis informatiques dans le cadre des interfaces

- 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'UTT attend également de son Titulaire un suivi des dysfonctionnements liés à ses outils.

Il s'engage à remettre à l'UTT, 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'UTT au moins 72 h à l'avance de toute opération de maintenance entraînant des perturbations éventuelles.

#### **14. 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 Titulaire déclenche obligatoirement une procédure manuelle, dès lors que la messagerie pour l'UTT ou le système d'information sont indisponibles.

Si la panne relève d'une panne outil imputable au SBT, le Titulaire déclenche sa procédure manuelle pour éviter toute rupture de service.

- Le Titulaire 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 Titulaire 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'UTT 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'UTT régulièrement informé de l'avancement des actions qu'il a engagées en vue du rétablissement du service.

- Le Titulaire 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 Titulaire n'est pas en état de fonctionnement dans un délai d'un jour ouvré à compter de la constatation de la panne/dysfonctionnement, le Titulaire :

- Informe immédiatement l'UTT en lui indiquant la durée prévisionnelle de la panne et la date de retour à la normale,

- Informe régulièrement l'UTT de l'avancement des actions qu'il a engagées en vue du rétablissement du service.

## **15. PORTAIL D'INFORMATION AUX VOYAGEURS**

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

### **15.1 Service/outil d'enregistrement des réclamations clients**

Le Titulaire met à la disposition de l'UTT 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 Titulaire 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'UTT 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.

## **16. PAIEMENT DES PRESTATIONS**

### **16.1 Rémunération du Titulaire**

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

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

### **16.2 Paiement des prestations agence**

Le Titulaire propose au titre de son mandat le portage et la contractualisation de la carte logée dédiée à l'UTT.

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) et/ou via la carte logée.

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 Titulaire confirme la mise en place d'une carte logée pour le paiement de toutes les prestations voyages et l'opérateur proposé

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

### **16.3 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 Titulaire retenu.

- ➔ Le Titulaire précise ses moyens de paiement tels cartes hôtels, Ecard, virement, transfert d'argents etc.
- ➔ Il confirme que l'ensemble de la facturation s'effectuera en Euro

Le Titulaire 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'UTT sans une pièce comptable justifiant la facturation de l'hôtelier.

## **17. TRAITEMENT DE LA FACTURATION**

### **17.1 Intégration/ EDI avec l'ERP Cocktail**

Le Titulaire fait connaître sa capacité à intégrer la reprise des données de chaque OM html et chaque numéro de Commande dans l'ordre de mission cocktail dont un descriptif est en ANNEXE 1 : FONCTIONNEMENT DE LA SOLUTION COCKTAIL.

Le Titulaire précise sa capacité à intégrer le relevé agence dans l'ERP Cocktail.

- ➔ Le Titulaire confirme sa capacité à délivrer et déposer dans Cocktail un fichier à plat du relevé agence de voyages

### **17.1 Modalités de facturation**

L'UTT précisera au Titulaire du marché lors de l'implémentation, le nombre et les détails concernant les comptes de facturation.

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

- ➔ Compte tenu de la nouvelle réglementation en matière de facturation électronique, le Titulaire précise ses modalités de facturation et sa capacité à ne produire qu'un seul document (facture ou note de débours).

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

Le Titulaire 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 Titulaire 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).

#### *17.1.1 Facturation Agence dans le cadre éventuel du règlement par virement*

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

- Le Titulaire transmettra à l'UTT 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 Titulaire devra fournir, dans ce cas, des relevés de factures hebdomadaires à destination des services liquidateurs de chaque centre.

#### *17.1.2 Prestations de gestion dématérialisée*

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

L'UTT 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 Titulaire s'engage à déposer en toute concordance d'arrêté de dates avec le Relevé d'opération Bancaire (ROP), ses factures.

### **17.2 Gestion des litiges de facturation**

- ➔ Le Titulaire 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 Titulaire 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 »)

## **18. STATISTIQUES/REPORTING**

### **18.1 Outil de reporting en ligne**

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

- ➔ Le Titulaire 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.

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

### **18.2 Bilan Carbone**

Outre le reporting habituellement mis à disposition pour les prestations délivrées par l'agence de voyages, l'UTT souhaite un reporting précis et détaillé relatif au suivi des émissions de CO<sup>2</sup>.

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

- ➔ Le Titulaire 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 CO<sup>2</sup> permettant d'apprécier :
- ➔ Le nombre de kms parcourus par type de prestation,
- ➔ Les dépenses de transport en commun ou de taxis,
- ➔ Les dépenses hôtelières.

### **18.3 Statistiques attendues**

Le Titulaire 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 Titulaire 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 :
  - 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
  - Tarif de référence, tarif proposé, tarif appliqué,
  - Récapitulatif des économies,
  - Récapitulatif des non-économies,
  - 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 Titulaire sur les périodes écoulées (semestre et année) est demandé, ainsi qu'une comparaison systématique à N-1.

Le Titulaire 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)

## **19. PRESTATIONS DE SUIVI COMMERCIAL**

Dans le cadre du suivi de l'exécution du marché, l'UTT 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'UTT 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'UTT.

- ➡ Le Titulaire précise :
- ➡ Le profil du responsable de comptes (expérience, ancienneté...),

- ➔ Le nombre de comptes clients que la personne pressentie pour l'UTT 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'UTT se réserve le droit de demander son remplacement.

### **19.1 Les revues de compte**

Une revue de compte se tient chaque trimestre dans les locaux désignés ou par visioconférences par l'UTT. Ces revues sont planifiées au début de chaque année civile, et lors de la réunion de lancement pour la 1<sup>ère</sup> année du marché.

Le responsable de compte :

- Propose l'ordre du jour à l'UTT 10 jours ouvrés avant la date de la réunion,
- Communique à l'UTT 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'UTT,
- 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'UTT

- 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'UTT.

## **20. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS**

### **20.1 Équipe projet**

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

L'UTT 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 Titulaire 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

## 20.2 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 17 juin 2026). Les Comités de Projet pourront avoir lieu sous forme de conférence téléphonique ou de visioconférences.

- ➔ Le Titulaire 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.

## 20.3 Étapes de mise en œuvre

**La date de début des prestations est fixée au 17 juin 2026.**

Le Titulaire est invité à présenter par un macro-planning ses phases d'implémentation pour le service régulier Offline et la mise en place du portail de réservation en ligne.

Le Titulaire décrit sa capacité à :

- ➔ Prendre connaissance de manière approfondie du contexte et des spécificités de l'UTT,
- ➔ 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'UTT.
- ➔ S'assurer que les choix d'architecture fonctionnelle et applicative répondent bien aux besoins exprimés,

## 20.4 Processus d'implémentation

### 20.4.1 Phases du processus d'implémentation :

Le scénario envisagé pour l'implémentation OFF et ONLINE qui devra permettre une mise en place opérationnelle impérative 17 juin 2026 est le suivant :

Il est envisagé les étapes suivantes :

1. une réunion de lancement
2. Identification technique et fonctionnelle des éléments nécessaires au démarrage « immédiat »,
3. Définition des pré requis pour l'implémentation
4. Mise en place du portail de réservation en ligne et mise en place des API nécessaire (Trainline, etc.),
5. Intégration avec la carte logée
6. Tests et VSR
  - Le Titulaire fournit Macro-planning des phases d'implémentation pour le service régulier Offline et la mise en place du portail de réservation en ligne ainsi qu'un RACI

### 20.4.2 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 Titulaire confirme et/ou complète les livrables envisagés

## 20.5 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 Titulaire décrit les actions qu'il envisage de mener dans cette phase

## 21. FORMATION UTILISATEURS

Le Titulaire décrit les modalités de formation en présentiel, en e-learning, Visio ou toute autre méthode qu'il propose dans les locaux de l'UTT pour les utilisateurs.

L'UTT souhaite des supports ergonomiques et personnalisés.

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

- Guide Voyageurs/portail de réservation en ligne

- Guide utilisation outil de reporting
- Guide administrateur/reporting

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

### **21.1 Présentation services et formation à l'outil de réservation en ligne**

Le Titulaire présente l'outil de réservation en présentiel et en distanciel, à l'ensemble des assistantes.

Dans son offre, le Titulaire doit détailler cette prestation.

- Nombre de sessions et durée,
- Présentation des réservations en ON :
  - Aérienne, ferroviaire,
  - Hôtelière.
- Présentation des réservations en OFF :
- Présentation du service client,
- Gestion des traitements.

Le Titulaire fournit un guide opératoire pour la saisie de réservations sur le portail en fonction de la méthode utilisée.

Toute évolution de la solution du Titulaire devra être systématiquement accompagnée de guide opératoire adressé par courriel aux chargés de voyages.

### **21.2 Formation aux outils agence de voyages (reporting, informations par ex)**

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

Le Titulaire décrit les modalités de formation en présentiel, en e-learning, Visio ou toute autre méthode qu'il propose dans les locaux de l'UTT pour les utilisateurs.

## **22. RSE/SECURITE DES VOYAGEURS**

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

### **22.1 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 Titulaire précisera les outils de suivi partenaires qu'il peut mettre à disposition
- ➡ Le Titulaire décrit les actions mises en place pour les nouveaux salariés en termes de sensibilisation à la RSE

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.

## **22.2 Gestion des risques sanitaires**

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

Le Titulaire 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'UTT 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'UTT de poursuivre et/ou gérer les missions en cours ou à venir.

## **22.3 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'UTT 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.

## **22.4 Qualité de vie au travail (QVT)**

Le Titulaire 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'UTT.

## **22.5 Développement durable**

L'UTT porte une attention particulière aux actions menées dans le cadre du développement durable et attend du Titulaire qu'il précise :

- Sa démarche Eco-responsable



- Les actions menées pour compenser les émissions de CO<sup>2</sup> au sein de l'entreprise.
- Bilan CO2
- Eco Label sécurité

➞ Il est attendu du Titulaire qu'il fournisse un Bilan CO<sup>2</sup>

## **23. PROTECTION DES DONNEES**

Cf. Convention RGPD

## **24. REGLEMENTATION**

### **24.1 Conservation des données**

La conservation des données à l'UTT 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'UTT 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.

### **24.2 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'UTT 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'UTT 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 Titulaire 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.

### **24.3 Réversibilité**

En fin de marché, le Titulaire s'engage à restituer à l'UTT 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.