

Prestation Agence de voyage de l'ADEME

Cahier des charges

Table des matières

1	CONTEXTE.....	4
1.1	L'ADEME.....	4
1.2	Organisation de l'ADEME.....	4
1.3	Préambule – Confidentialité	4
1.4	Objet de la consultation.....	5
1.5	Interactions entre les titulaires des deux prestations	5
1.6	Politique voyage.....	5
1.7	Volume de déplacements annuels.....	5
2	L'AGENCE DE VOYAGES	6
2.1	Généralités.....	6
2.2	Prestations attendues.....	6
2.2.1	Composition de l'équipe Agence de voyages.....	6
2.2.2	Qualité de service	7
2.2.3	Heures d'accessibilité aux services.....	7
2.2.4	Niveau minimum de performance de l'accueil téléphonique	7
2.2.5	Gestion des abonnements.....	7
2.2.6	Sécurité des voyageurs.....	8
2.2.7	Location de voitures courte durée	8
2.2.8	Gestion des groupes	8
2.2.9	Informations douanières, sanitaires et visas.....	8
2.2.10	Santé et vaccins.....	9
2.2.11	Calcul des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)	9
2.3	Gestion des réservations	9
2.3.1	Fourniture d'un système de réservation en ligne (SBT)	9
2.3.2	Recherche et réservation avant affermissement	11
2.3.3	Affermissement des réservations.....	12
2.3.4	Gestion des incidents, modification, annulation et listes d'attente	13
2.4	Facturation et mode de paiement	13
2.4.1	Cartes logées	13

2.4.2 Facturation 14

2.5 Reporting 14

3 PHASE DE DEPLOIEMENT15

3.1.1 Planning 15

3.1.2 Encadrement et suivi de la prestation..... 15

ANNEXES

- Annexe A. Politique voyage de l’ADEME
- Annexe B. Couverture fonctionnelle de la solution

1 CONTEXTE

1.1 L'ADEME

L'ADEME est un Établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) placé sous la tutelle du ministère en charge de l'environnement, du ministère en charge de l'énergie et du ministère en charge de la recherche.

L'ADEME participe à la construction des politiques nationales et locales de transition écologique. Pour cela, nous nous appuyons sur nos équipes, présentes sur tout le territoire français, et sur un budget dédié à nos moyens d'intervention. Nos missions, notre organisation et notre fonctionnement sont fixés par le Code de l'environnement.

Engagée depuis 30 ans dans la lutte contre le changement climatique et la dégradation des ressources, l'ADEME est résolue à faire bouger les lignes pour bâtir une société plus sobre et solidaire. Nous nous mettons au service de tous les acteurs (État, entreprises, collectivités, citoyens) pour accélérer la baisse de notre consommation d'énergie, développer les énergies renouvelables et réduire les émissions de gaz à effet de serre.

Nous soutenons l'innovation et la recherche. Nous agissons sur tous les champs de la transition écologique (alimentation, mobilité, logement, consommation, etc.) pour que chacun repense ses usages et ses besoins et dispose de solutions alternatives.

1.2 Organisation de l'ADEME

L'ADEME, dont le siège social est à Angers, regroupe près de 1 500 collaborateurs répartis en :

- 3 sites centraux : Angers (49), Montrouge (92) et Valbonne (06) ;
- 17 Directions régionales, 13 en territoire métropolitain et 4 en outremer, qui maillent à travers **26 implantations** l'ensemble du territoire ;
- Des représentations dans les territoires d'outre-mer.

L'organigramme de l'ADEME est disponible à cette adresse : <https://www.ademe.fr/lagence/notre-organisation>

En tant qu'établissement public, l'ADEME est soumise à la réglementation **GBCP** (gestion budgétaire et comptable publique).

Son organisation budgétaire et comptable **sépare les fonctions d'ordonnateur et de comptable** ; l'agence comptable est seule habilitée à mandater les dépenses et à les recouvrer sur demande de l'ordonnateur.

1.3 Préambule – Confidentialité

Le présent cahier des charges (CDC) a pour objet le renouvellement du marché Agence de voyage de l'ADEME. Ce CDC annexes comprises est la propriété exclusive de l'ADEME et est strictement confidentiel.

Il ne peut être utilisé par le candidat que dans le cadre limité de la réponse demandée par l'ADEME. Toute autre utilisation par le candidat est interdite.

Sa reproduction est limitée aux personnes habilitées par le candidat pour réaliser les travaux confiés par l'ADEME.

1.4 Objet de la consultation

La présente consultation a pour objectifs de conclure un marché de prestations pour une durée ferme de 3 années et 4 mois reconductible 4 fois pour une durée de 12 mois. La durée totale ne pourra dépasser 88 mois au total.

La prestation attendue est la fourniture de services d'agence de voyage et de réservations hôtelières pour les membres de l'ADEME, mettant notamment à disposition un outil de réservation via un SBT (Self Booking Tool).

Cette prestation autorise les candidats à s'adosser à un cotraitant tier payeur permettant à l'ADEME de régler les voyages par quinzaine.

Cette consultation a été précédée d'une autre pour la mise en place d'une solution numérique couvrant la gestion des ordres de mission ainsi que la gestion des frais afférents. **Le SBT du titulaire devra être interfacé avec l'outil Vertical Expense de l'éditeur Vertical retenu lors de cette première consultation. Cet interfaçage constitue un prérequis à l'analyse de l'offre du candidat dans le cadre de la consultation (cf. [Interface avec l'outil de gestion des ordres de mission](#)).**

1.5 Interactions entre les titulaires des deux prestations

Si chaque candidat reste responsable du déploiement des services et outils de sa propre prestation, les deux titulaires devront s'engager à coopérer afin d'interfacier leur solution respective.

1.6 Politique voyage

La politique voyage de l'ADEME est décrite dans un document intitulé « Guide déplacement » élaboré par la direction environnement de travail et systèmes d'information. Ce document est révisé a minima annuellement et présenté devant les instances représentatives du personnel.

La politique voyage est partie intégrante du dossier de consultation. Ses exigences doivent pouvoir être traduites et assurées dans le cadre de la prestation Agence voyage. Elle constitue **l'annexe A** du cahier des charges.

1.7 Volume de déplacements annuels

A titre informatif, et sans engagement contractuel de maintien, les volumes suivants ont été constatés sur 2025 :

Nombre de réservations	Online	Offline
Train	12 499	2418
Avion	246	135
Hôtel	1268	103
Location de voiture	92	26

2 L'AGENCE DE VOYAGES

2.1 Généralités

Cette section a pour but de décrire les services attendus dans le cadre de la prestation d'une agence de voyage permettant de :

- Émettre des demandes de réservation et des commandes de billets de transport,
- Réaliser des réservations hôtelières, de locations de voitures,
- Payer les prestations ci-dessus,
- Effectuer un suivi budgétaire et comptable efficace.

Les prestations attendues doivent être fournies au travers d'un Self Booking Tool (SBT) utilisable directement par les collaborateurs de l'ADEME (mode on-line) ou en réponse à une sollicitation off-line émise au travers de l'outil de gestion des ordres de mission et des notes de frais de l'ADEME (et dénommé par la suite « outil de gestion »).

L'ADEME souhaite payer ses prestations de réservation par quinzaine ou de manière mensuelle. Le candidat pourra ainsi s'adosser à un co-traitant de carte logée.

2.2 Prestations attendues

L'organisation de l'agence de voyages doit permettre de disposer d'un bon niveau de réactivité des équipes opérationnelles, tout en permettant à l'ADEME de maîtriser les coûts de l'agence de voyages.

Le traitement de la majorité de la billetterie affaire sur un plateau de proximité, est un gage d'efficacité s'agissant de cette attente.

2.2.1 Composition de l'équipe Agence de voyages

L'exécution de la prestation requiert une bonne connaissance des contraintes liées à l'optimisation tarifaire, aérienne notamment et d'une connaissance des typologies de voyages.

Le Chargé de Clientèle, responsable de la mise en œuvre et de la fourniture de tous les aspects des services, doit être un professionnel expérimenté des voyages qui jouera un rôle de conseil. Il sera notamment en charge :

- Du contrôle de la qualité des services ainsi que leur évolution et en rendre compte lors de la réunion de suivi dont la périodicité reste à définir
- De l'élaboration des tableaux de bord statistiques,
- Une fois la mise en service rodée, un rendez-vous régulier de suivi de la prestation sera organisé à l'initiative du chargé de clientèle (Périodicité à définir).
- Son profil sera présenté dans l'offre.

Le candidat précisera dans son offre technique :

- Sa capacité à proposer une équipe dédiée à la prestation de l'ADEME
- La qualité, l'expérience, la qualification et le nombre minimum des agents de voyages et du responsable qui composent cette équipe étant entendu que l'ADEME souhaite qu'une majorité d'agents de voyages soit expérimentée (3 ans d'expérience minimum),
- Les programmes de formation du personnel mis en place au sein de l'agence,
- La procédure mise en place en cas d'afflux de demandes de réservations,

- La procédure mise en place en cas d'absence de personnel,
- Aspect technologique : maîtrise recherche pricers ; intégration low costs, intégration des nouvelles normes de technologie (ex : NDC...) moyens de transport alternatifs (bus, ferry).

2.2.2 Qualité de service

Le candidat doit être en mesure de traiter avec un niveau de qualité équivalent toutes les prestations liées aux voyages et avoir la capacité de mesurer les niveaux de qualité délivrés au sein d'un système global de gestion de la qualité.

Dans ce cadre, le candidat indiquera notamment dans son offre technique :

- Les programmes de qualité qu'il a mis en place en interne (accueil, traitement des commandes, facturation, etc.),
- Un système de mesure de la qualité de ses prestations.

2.2.3 Heures d'accessibilité aux services

Les services de l'agence de voyage seront accessibles, a minima, du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h00 (CET en hiver, CEST en été).

En dehors des horaires visés ci-dessus, les agents de l'ADEME pourront, le cas échéant, se diriger vers le service 24h/24h de l'agence (permanence téléphonique 24h/24h, 365 jours par an) pour des départs dans les plus brefs délais à travers le monde. Les conditions et le coût supplémentaire lié à l'utilisation de cette hotline 24h/24h seront à détailler dans l'offre.

Le candidat précisera dans son offre la méthode qu'il retient pour engager une relation téléphonique personnalisée entre les chargés de voyage et/ou voyageurs de l'ADEME et ses agents de voyages.

La réservation et l'émission dans l'hypothèse de changements de plans de vols à la dernière minute du fait de grèves ou de retards par exemple sont du ressort du candidat.

2.2.4 Niveau minimum de performance de l'accueil téléphonique

Les attentes de l'ADEME sont les suivantes :

- Durée d'attente maximale de 20 secondes,
- Maximum 20% des appels mis en attente,
- 90% des appels non traités, rappelés dans l'heure,
- Maximum 5% d'appels perdus.

Le candidat précisera dans son offre technique :

- Les outils informatiques qu'il mettra en œuvre pour assurer le suivi des statistiques téléphoniques, notamment le temps de réaction pour une réponse téléphonique,
- La façon dont il gère les dépassements de capacité, les files d'attente et les heures de pointes.

2.2.5 Gestion des abonnements

En adéquation avec la politique voyage de l'ADEME, le titulaire s'engage à informer les collaborateurs de l'ADEME des solutions d'abonnement air ou fer et à les proposer lorsqu'elles seront appropriées.

Il effectuera tous les semestres un état des plus grands voyageurs éligibles aux cartes d'abonnement et autres formules d'avantages et proposera des pistes d'économies réalisables au référent.

2.2.6 Sécurité des voyageurs

La sécurité des voyageurs s'entend en termes de sécurité et de sureté dans tous leurs aspects : incidents d'origines naturelle, technique et/ou humaine (notions de « Safety » et de « Security »).

Le candidat s'engage à ne proposer aucune compagnie à risque identifiée par la Commission Européenne. En outre, si la liste des compagnies à risques établie par le candidat est plus exhaustive que celle émanant de la Commission Européenne, le candidat précisera dans son offre technique les modalités de mise à disposition de cette liste. L'ADEME se réserve le droit de communiquer par tous moyens une liste de compagnies sur lesquelles elle ne souhaite pas voir voyager ses agents.

Tout voyageur devant se rendre dans un pays dit « à risque » mentionné par le Ministère des affaires étrangères doit être alerté par l'agence de voyage.

Le candidat indiquera dans son offre les modalités de localisation de l'ensemble des voyageurs en mission. Le candidat précise son offre technique en tant que module « sécurité » à disposition des personnes habilitées pour le suivi des missions.

Le candidat précisera les délais de conservation des données sensibles et personnelles concernant les voyageurs dans ses systèmes d'information.

Il indiquera également s'il dispose d'agréments ou d'autorisations pour gérer les données sensibles (Confidentiel Défense ou autre).

2.2.7 Location de voitures courte durée

Le candidat décrira les offres de location courte durée qu'il propose et les moyens lui permettant de s'engager à :

- Faire la meilleure proposition tarifaire parmi les accords ADEME, ses propres accords, les tarifs publics et les promotions,
- Développer l'usage de l'e-voucher (confirmation électronique) lorsqu'il est proposé par les loueurs,
- Proposer des voitures électriques ou hybrides

2.2.8 Gestion des groupes

Le candidat indiquera dans son offre si une gestion particulière est effectuée pour les réservations concernant des groupes. Il détaillera dans ce cas les éventuels tarifs spécifiques appliqués et précisera le nombre minimum de voyageurs induisant une gestion par groupe.

2.2.9 Informations douanières, sanitaires et visas

L'information aux voyageurs des contraintes douanières (documents nécessaires pour entrer dans le pays et date de validité correspondante) et sanitaires (vaccination par exemple) est essentielle au bon déroulement des voyages.

Avant le départ en mission, le titulaire doit être en mesure de mettre à disposition des voyageurs les informations sur les formalités administratives, sanitaires ainsi que les éventuels risques de sa destination.

Le candidat prend en charge le cas échéant, à la demande de l'ADEME, la procédure de délivrance des visas pour l'étranger.

2.2.10 Santé et vaccins

Les formalités sanitaires doivent faire l'objet d'informations diffusées auprès des voyageurs à trois moments distincts :

- Avant de partir (vaccin),
- Lors du voyage (transport et sur place),
- Au retour du voyage (formalités en cas d'accidents).

2.2.11 Calcul des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)

Le candidat devra préciser dans son offre la méthodologie qu'il met en place pour répondre à l'obligation réglementaire « Info GES » ainsi que pour les émissions de gaz à effet de serre de tout voyage hors de France.

Il s'agira notamment de détailler les sources de données utilisées pour calculer les émissions de gaz à effet de serre par :

- Type de transport (fer, moyens courriers, longs courriers, avec transit, etc.)
- Facteurs d'émissions
- Distances
- Etc.

Ces calculs d'émission seront utilisés dans le reporting demandé par l'ADEME.

2.3 Gestion des réservations

2.3.1 Fourniture d'un système de réservation en ligne (SBT)

Le SBT du titulaire devra être interfacé avec l'outil Vertical Expense de l'éditeur Vertical. Il doit permettre :

- L'intégration des données des voyageurs et des ordres de mission issues de Vertical Expense
- La récupération via une API normalisée (ou fournisse l'export) des voyages commandés/facturés au format exigé par Vertical Expense.

Les API exposées permettent à Vertical Expense de :

- Envoyer au SBT :
 - o Les informations des voyageurs (noms, rôle...)
 - o Les données des ordres de mission (bénéficiaire, dates, lieu...) avec a minima le numéro d'ordre de mission
- Récupérer l'ensemble des réservations effectuées par l'ADEME (online et offline), notamment le numéro d'ordre de mission, le bénéficiaire, les types de prestations (avion, train, hôtel, voiture de location, ferry, frais d'agence), les dates, lieux, montants

Le candidat présentera dans son offre le SBT permettant aux collaborateurs de réaliser des réservations en ligne de manière intégrée :

- Transport
 - o Avion (low cost, etc.)
 - o Train (low cost, régional, européen, international)
 - Spécificités personnes en mobilité réduite avec par exemple la précision « Accès prioritaire » permettant de minimiser le nombre de pas sur le quai
 - o Voiture
- Hébergement
 - o Hôtels éco-labellisés
 - o Offres variées
 - o Flux de réservations variés (Booking, etc.)

Il indiquera clairement les capacités de modification et d'annulation des réservations en fonction du type de billet et de son statut (réservé, affermi, non réalisé mais modifiable...).

Il précisera également sa capacité à intégrer des tarifs négociés par l'ADEME au sein de son SBT.

Il mettra en exergue les écrans, la navigation et les données à saisir ainsi que les formats de présentation et de sélection des offres.

Il spécifiera enfin le caractère « responsive » de son application afin qu'elle puisse être utilisée depuis un smartphone et précisera si une application mobile existe et couvre les fonctionnalités du SBT.

L'ADEME envisageant le développement d'une interface directe entre l'outil de gestion des ordres de mission et le portail SNCF, le candidat indiquera dans son offre les conséquences de la suppression des commandes online Train de sa prestation.

2.3.1.1 Interface avec l'outil de gestion des ordres de mission

Les collaborateurs de l'ADEME utiliseront l'outil de gestion pour déclarer leurs intentions de voyages et « décrocheront » vers le SBT pour réaliser les réservations.

L'ADEME portera une attention particulière à l'intégration la plus « sans couture » possible entre les deux outils afin que :

- Aucune nouvelle authentification ne soit nécessaire lors de la connexion au SBT,
- Les principales informations déclarées dans l'outil de gestion puissent être transmises en entrée du SBT et éviter ainsi toute ressaisie,
- Les réservations réalisées dans le SBT soient transmises en retour à l'outil de gestion et apparaissent sur l'ordre de mission du collaborateur,
- Les demandes off-line exprimées dans l'outil de gestion puissent transiter vers l'agence de voyage qui proposera des solutions de réservations pouvant être acceptées ou refusées par le voyageur directement dans l'outil.

Cette intégration « sans couture » sera appréciée sous l'angle technique, ergonomique et fonctionnelle et mettra en avant notamment les différentes interfaces bidirectionnelles entre les deux outils.

Le candidat exposera également les possibilités de paramétrage de l'affermissement des réservations de transport et d'hébergement :

- A la réservation par le voyageur,
- A l'émission de l'ordre de mission par le voyageur,
- A la validation de l'ordre de mission par le hiérarchique.

2.3.1.2 Environnements de tests et de production

Un environnement de tests complet et un environnement de production du SBT devront être mis à disposition de l'ADEME et maintenus par le titulaire.

Le titulaire devra fournir son mode opératoire à l'ADEME lors du démarrage de la phase de tests métier suite à la mise en place de l'interface avec le SBT (fonctionnalités à tester, échantillon de données, etc.).

2.3.1.3 Hébergement et exploitation

Le titulaire veillera à :

- Préciser la localisation géographique des serveurs de stockage et d'hébergement des données du SBT. L'hébergement des données au sein de l'Union Européenne est privilégié.
- Fournir toutes les garanties qu'il offre en termes de sécurité légales, pratiques ou techniques (localisation, garantie de sécurité et de confidentialité, disponibilité, réversibilité/portabilité, interopérabilité, etc.).

Le candidat présentera dans sa réponse les engagements de service qu'il respectera et les indicateurs de suivi de ces engagements : disponibilité, performance, temps de réponse, sauvegardes, etc.

Il présentera sa démarche et les moyens qu'il consacre à la sécurité des systèmes d'information.

Le candidat présentera également son PCA / PRA et les engagements liés à la continuité / reprise d'activité, notamment les délais de rétablissement post-sinistre.

2.3.1.4 Connectivité

La connectivité devra être sécurisée.

Le SBT devra être accessible de tout lieu où exercent les salariés de l'ADEME par liaison internet à partir de micro-ordinateurs PC, fonctionnant sous Windows10 et Windows 11 avec les navigateurs usuels du marché (CHROME, EDGE, Firefox).

La sécurisation par filtrage d'IP publique devra être possible.

2.3.2 Recherche et réservation avant affermissement

Le titulaire doit être en mesure de fournir aux voyageurs et/ou assistants de l'ADEME des informations de toutes natures liées à l'organisation de leurs déplacements (devis, informations sanitaires et sécuritaires, etc.). Ces demandes d'information sont préalables ou non à une commande d'un titre de transport.

Dans ce cadre, le candidat précisera dans son offre technique :

- Les informations qu'il s'engage à communiquer à l'ADEME étant entendu qu'une demande d'information n'implique pas l'émission d'un titre de transport et donc de facturation par le candidat,
- Les délais sur lesquels il s'engage.
- Les coûts de ce service sont inclus dans la proposition financière du candidat.

Le candidat précisera dans son offre les informations qui lui sont indispensables pour réaliser des propositions qui répondent aux souhaits et besoins du voyageur étant entendu que les propositions tarifaires doivent répondre aux conditions suivantes :

- Mise en évidence des frais d'agence,
- Toutes les propositions devront présenter de manière claire et explicite les conditions tarifaires, notamment les coûts éventuels d'annulation ou de modification ainsi que le caractère modifiable ou remboursable des billets.

Le candidat présentera dans son offre les solutions permettant de garantir que les voyageurs bénéficient des conditions tarifaires les plus avantageuses et le respect de la politique voyage.

En mode off-line, les demandes considérées comme urgentes par l'ADEME seront traitées sous 4h et sous 48h dans les autres cas.

S'agissant de demandes de remboursement, un accusé réception des demandes devra être émis par l'Agence de voyage sous 24h et un suivi de ceux-ci devra être fourni. Un récapitulatif des avoirs et remboursements sera produit par le titulaire à une périodicité mensuelle.

Le candidat doit être en mesure de :

- Respecter la politique voyage de l'ADEME mais proposer en ordre de priorité moindre des offres en dehors de la politique en le mentionnant explicitement par un libellé du type « Hors politique voyage »,
- Proposer des procédures adaptées au bénéfice des personnes à mobilité réduite ou les personnes à déficience visuelle,
- Proposer des astuces tarifaires,
- Présenter différentes propositions tarifaires,
- Comparer et proposer tous les modes de transport envisageables (Air régulier / Low-cost / fer régulier / fer low-cost tel que OuiGo),
- Outre SNCF, Thalys et Eurostar, proposer des offres rail de différentes compagnies pour les voyages en Europe,
- Proposer et mettre à disposition des cartes d'abonnement lorsque l'attribution est pertinente financièrement,
- Intégrer un Numéro d'ordre de mission en provenance de l'outil de gestion (en on-line comme en off-line). Ce N° d'ordre de mission sera communiqué en retour dans le relevé d'opération communiqué à l'ADEME en direct ou par le tier payeur pour réconciliation,
- Renvoyer par interface à l'outil de gestion des caractéristiques, y.c tarifaire des réservations effectuées.

Il présentera dans son offre le détail et les moyens pour respecter ces engagements. Il détaillera également si certaines de ces offres sont soumises à tarification ou abonnement particuliers.

2.3.3 Affermissement des réservations

L'affermissement des réservations sera opéré par interface entre l'outil de gestion et le SBT de l'Agence de voyage. L'affermissement confirmera les billets qui pourront être émis vers le voyageur. Les frais d'agence ne seront opérés que sur les réservations affermies.

Le mode de livraison des billets est par défaut le billet électronique. Pour les compagnies ferroviaires, la préférence de délivrance est par ordre de priorité :

- L'e-billet / le ticketless,
- Le retrait à la borne,
- Le billet papier envoyé à une adresse postale (si aucune autre solution est disponible).

Dans certains cas très limités, un envoi de billet papier à une adresse physique pourra être nécessaire. L'envoi des e-billet au voyageur et à son assistante doit être paramétrable.

2.3.4 Gestion des incidents, modification, annulation et listes d'attente

Le candidat s'engage à effectuer toute modification ou annulation relatives aux dossiers réservés, quelle que soit la prestation (aérien, ferroviaire, location de courte durée ou autre).

En cas d'indisponibilité des prestations réservées (surbooking, défaillance d'un système ou intermédiaire de réservation), le titulaire s'engage à rebooker le trajet.

Le candidat détaillera dans son cadre de réponse technique les procédures de modification et d'annulation (avant et après émission) qu'il suit, ainsi que leurs délais. Pour la billetterie aérienne, lorsque les modifications sont possibles, l'agence s'engage à gérer ces modifications en réémettant un billet plutôt qu'en procédant à une annulation, plus coûteuse.

Le candidat s'engage également à réaliser les opérations de rebooking en cas d'annulation d'un train ou vol par une compagnie.

Le candidat indiquera dans son offre technique sa prestation en matière de déblocage de sièges et de gestion des listes d'attente.

Il détaillera également son mode de suivi des dossiers en cours nécessitant une intervention pour l'obtention d'un ou plusieurs sièges.

Le candidat doit accuser réception des litiges dans un délai maximal de 24 heures à compter de la notification de l'ADEME. Il est tenu d'informer l'intéressé de l'évolution du traitement du litige par écrit et de façon régulière.

Un premier élément de réponse à la résolution des litiges doit être communiqué sous dix (10) jours ouvrés maximum si la cause du litige est interne à l'agence, et dans les meilleurs délais si la cause est externe à l'agence.

Le candidat précisera dans son offre technique les procédés de gestion et de résolution des réclamations. Le candidat doit veiller au remboursement des billets non utilisés.

Le candidat décrira notamment dans son offre les procédures de traitement des dossiers s'agissant des billets remboursables inutilisés et des taxes d'aéroport pour les billets non remboursables inutilisés.

2.4 Facturation et mode de paiement

L'ADEME accorde une grande importance à la fluidité de gestion des facturations.

2.4.1 Cartes logées

L'ADEME fait aujourd'hui appel à un tiers payeur qui met à disposition une carte logée pour chaque site de l'Agence.

Le candidat maintiendra le paiement des prestations voyage et hébergement par cartes logées. Pour cela, il pourra sous-traiter ou agir en tant que mandataire d'un co-traitant (un établissement bancaire autorisé à émettre des cartes logées) qui assurera la prestation de fournitures de cartes logées.

Dans un cas comme dans l'autre, le candidat détaillera :

- Le délai de fourniture des cartes logées une fois le marché signé. Celles-ci doivent en effet être disponibles très rapidement afin que le processus voyage de l'ADEME soit complètement opérationnel,
- L'accompagnement spécifique proposé dans le cadre de cette prestation,
- Les modalités de gestion des cartes (taux appliqué, etc.),
- Les délais de paiement des factures,
- Les possibilités de suivi ou de reporting sur le paiement des factures et autres frais et les outils disponibles (site internet),
- Les modalités de gestion des retards de paiement (relances, frais appliqués, etc.),
- Les motifs de blocage des cartes et les délais de déblocage.

Le candidat présentera dans son offre la possibilité de disposer d'une seule et unique carte logée pour l'ensemble de l'agence ou l'obligation de conserver une offre d'une carte par site.

2.4.2 Facturation

La facturation pourra être effectuée de manière mensuelle ou bimensuelle.

Le candidat présentera précisément le mode opératoire possible pour :

- Automatiser autant que faire se peut la transmission et l'intégration des factures dans l'outil de gestion. Il détaillera les champs analytiques nécessaires à cette intégration.
- Rapprocher automatiquement ou non les factures (voyages/hôtels) des ordres de mission et contrôler la concordance des données.
- Transmettre à l'outil comptable de l'ADEME (ADMILIA-ELAP) les factures visées et validées.

2.5 Reporting

Le candidat indiquera dans son offre technique les modalités d'accompagnement de l'ADEME dans son contrôle des dépenses.

Il fournira a minima des données électroniques mensuelles, trimestrielles et annuelles concernant l'ensemble des voyages, réservation, dépenses y.c annulation, modification et avoirs. Ces données devront permettre de mesurer la consommation et la performance globale selon une arborescence correspondant à l'organigramme de l'ADEME. Un suivi par voyageur devra aussi être disponible.

Le candidat fournira également un reporting mensuel, trimestriel et annuel détaillé de l'impact environnemental des déplacements professionnels selon une arborescence correspondant à l'organigramme de l'ADEME. Un suivi par voyageur devra aussi être disponible.

Un suivi des écarts à la politique voyage par personne serait aussi apprécié.

S'agissant de la performance qualité, le candidat fournira à la demande de l'ADEME un suivi des objectifs fixés au chapitre [Niveau minimum de performance de l'accueil téléphonique](#).

3 PHASE DE DEPLOIEMENT

3.1.1 Planning

La solution de gestion des déplacements professionnels sera mise en service début janvier 2027. Les outils de gestion des ordres de mission/notes de frais et de réservation de voyage en ligne devront donc être complètement opérationnels à cette date.

Le planning de déploiement doit donc respecter certaines dates clés :

- Démarrage du projet dès la notification du marché pour l'outil de gestion des ordres de mission et des notes de frais en -mai-juin2026
- Démarrage des tests fonctionnels ADEME (hors SBT) en septembre-octobre 2026
- Connexion SBT, fourniture cartes logées et tests dès la notification du marché prévue en septembre-octobre 2026

Un planning définitif sera réalisé conjointement avec le prestataire lors du comité de pilotage initial.

Le candidat proposera un plan détaillé de l'implémentation technique et fonctionnelle pour l'ADEME. Cette implémentation tiendra compte des contraintes de planning ci-dessus et couvrira :

- La reprise des informations relatives à la politique voyage de l'ADEME, aux accords tarifaires, aux voyageurs et à leurs préférences de voyage,
- Les tests qu'il propose de réaliser notamment sur l'ensemble des données reprises et sur l'application de la politique voyage,
- Les tests qui pourront être mis en place pour garantir le bon fonctionnement des interfaces avec l'outil de gestion,
- Les tests qui pourront être mis en place pour garantir la bonne intégration des factures de bout en bout,
- L'ouverture du service.

3.1.2 Encadrement et suivi de la prestation

Le candidat devra définir un interlocuteur unique et une équipe stable dédiée pour le pilotage de la prestation engagée dans le cadre du contrat de service, faisant preuve d'une disponibilité continue sur tout point relatif au déroulement de la prestation. Cet interlocuteur mobilisera et coordonnera directement les équipes qui auront des compétences spécifiques et les ressources nécessaires.

3.1.2.1 Comité de pilotage

Le comité de pilotage réunira à minima :

- L'interlocuteur unique du titulaire,
- L'interlocuteur unique du titulaire du marché Outil de gestion des déplacements professionnels,
- L'équipe projet ADEME,
- Tout intervenant jugé nécessaire, à l'initiative de l'ADEME ou des titulaires ;

Quatre comités de pilotage devront être réalisés :

- Au démarrage du marché Outil de gestion des déplacements professionnels (Non concerné),
- Au démarrage du marché Agences de voyage,

- A l'issue de la phase de tests fonctionnels de l'ADEME,
- Suite au déploiement sur l'environnement de production ;

Des réunions supplémentaires pourront être demandées par l'une ou l'autre des Parties en cas de besoin.

Les comités de pilotage seront planifiés, préparés et animés par l'interlocuteur unique du titulaire marché Outil de gestion des déplacements professionnels qui aura également la charge de la rédaction des comptes-rendus.

3.1.2.2 Comité de suivi

Un comité de suivi opérationnel devra être réalisé de façon hebdomadaire durant toute la durée du projet de déploiement ainsi que dans les semaines suivant la mise en production.

Il réunira à minima :

- L'interlocuteur unique du titulaire,
- L'interlocuteur unique du titulaire du marché Outil de gestion des déplacements professionnels,
- L'équipe projet ADEME,
- Tout intervenant jugé nécessaire, à l'initiative de l'ADEME ou des titulaires.

Ce comité de suivi sera planifié, préparé et animé par l'interlocuteur unique du titulaire marché Outil de gestion des déplacements professionnels qui aura également la charge de la rédaction des comptes-rendus.