



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**Service d'agence de voyage avec mise à disposition
d'une plateforme de réservation**

DG26.12

**Ecole Nationale Supérieure d'Arts et Métiers
Service achats et commande publique
151 BOULEVARD DE L'HOPITAL
75013 PARIS**

Table des Matières

I.	Présentation de l'ENSAM.....	4
II.	Objet de l'accord cadre.....	5
III.	Volumétrie.....	5
IV.	Prestations attendues.....	6
A.	Description détaillée des prestations attendues	7
1.	Prestation hôtellerie	7
2.	Prestation ferroviaire et aérienne	8
3.	Prestation de location de véhicule léger de courte durée.....	8
4.	Prestations d'abonnement transports.....	9
5.	Délai de livraison des prestations	9
6.	Délais de validité des propositions	9
7.	Commissions appliquées.....	9
8.	Modification, échange ou annulation.....	10
9.	Recherche des meilleurs conditions économiques.....	10
10.	Conseil.....	11
B.	Système de réservation Online	11
1.	Fonctionnalité générale du système de réservation	12
2.	Chargement des référentiels	14
3.	Interfaces avec nos applications métiers.....	14
4.	Accès et profils spécifiques.....	15
4.1.	Accès voyageurs	15
4.2.	Profil invité	15
4.3.	Accès administrateur.....	15
4.4.	Accès auditeur	16
5.	Spécifications techniques	16
5.1.	Authentification.....	16
5.2.	Environnement technique.....	16
5.3.	Interfaces utilisateur et compatibilité de navigateurs.....	16
5.4.	Ergonomie	16
5.5.	Performances	16
5.6.	Sécurité.....	16
5.7.	Interfaces.....	17
5.8.	Déclencheur.....	17

5.9.	Traçabilité des actions	17
5.10.	Exigences de disponibilité	18
5.11.	Réversibilité	18
5.12.	Maintenance.....	18
5.13.	Assistance technique	18
5.14.	Mise à jour du progiciel	18
5.15.	Pérennité de la solution	18
C.	Système de réservation Offline	18
V.	Projet	19
A.	Installation et mise en service du progiciel.....	20
B.	Conduite de projet	20
1.	Equipe projet.....	20
2.	La gouvernance du projet	20
3.	Les ateliers	21
4.	Planning	21
5.	Validations et livrables	21
6.	Formation.....	22
7.	Documentation	23
VI.	Facturation / Carte logée.....	23
VII.	Reporting/Etat statistique	23
1.	Outil de reporting	23
2.	Etats statistiques	24

I. Présentation de l'ENSAM

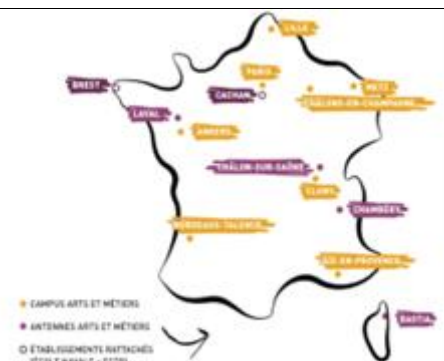
L'École Nationale Supérieure d'Arts et Métiers est une "Grande École d'Ingénieurs". C'est un établissement Public à Caractère Scientifique, Culturel et Professionnel (EPCSCP) de statut grand établissement placé sous la tutelle du Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'espace.

Arts et Métiers a pour missions principales :

- La formation d'ingénieurs et cadres de l'industrie et des services.
- La formation à la recherche.
- La formation tout au long de la vie.

L'Établissement unique coordonné par une Direction Générale, comprend 8 campus et 3 instituts répartis sur le territoire français.

La Direction Générale de l'école est localisée sur le campus de Paris.

L'école dispose de 8 campus : • à Aix-en-Provence • à Angers • à Bordeaux • à Châlons-en-Champagne • à Cluny • à Lille • à Metz • à Paris	 Et de 3 instituts : • à Chalon-sur-Saône • à Chambéry • à Laval
--	--

Le présent marché s'applique à tous les Campus et Instituts de l'ENSAM.

Les bénéficiaires sont :

- Les personnels travaillant à l'ENSAM quel que soit leur statut (titulaires, contractuels, etc...), au nombre d'environ 1 100 personnes.
- Les étudiants effectuant un déplacement dans le cadre d'un projet agréé par l'ENSAM.
- Les personnalités extérieures ou invitées de l'ENSAM.

II. Objet de l'accord cadre

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) définit les conditions et modalités de délivrance des titres de transport, les réservations d'hôtels et les réservations de véhicules légers pour l'ENSAM et ses usagers se déplaçant pour des motifs de service à la demande de l'établissement.

L'École Nationale Supérieure d'Arts et Métiers (ENSAM) souhaite mettre en œuvre, au sein de son système d'information, une solution progicielle hautement configurable et performante de gestion des déplacements professionnels et des notes de frais. Cette solution devra permettre, d'automatiser la chaine complète des déplacements en respectant la politique de voyage de l'établissement, de contrôler les dépenses affectées, de consolider la gestion des réservations, les notes de frais, et de s'interfacer avec l'outil financier et l'outil des Ressources Humaines de l'ENSAM.

La présente consultation comprend, au titre des prestations principales :

- Un service d'offre de réservation de transport et d'hébergement, l'émission et la livraison des titres de transport et des bon de locations.
- La mise à disposition d'une plateforme de réservation Online.
- La mise à disposition d'une plateforme de gestion des notes de frais.
- La mise en place d'une solution de réservation Offline*.
- Une prestation générale de conseil quel que soit le type de réservation employé (Online et Offline).

* Selon les cas, le service voyage interne sera en mesure de réserver lui-même des voyages.

III. Volumétrie

Afin d'apprécier les volumes d'informations à gérer, une estimation quantitative vous est proposée (base 2025) :

Volume global des réservations				
Nature des prestations		Montant	Nombre de transactions	Proportion/montant
AERIEN Traditionnel	France	9 180 €	30	1,04%
	Europe	27 893 €	71	3,16%
	International	52 420 €	53	5,94%
	TOTAL	89 494 €	154	10,15%
AERIEN Low-cost	France	6 591 €	37	0,75%
	Europe	3 253 €	24	0,37%
	Internationale	1 210 €	9	0,14%
	TOTAL	11 055 €	70	1,25%
FERROVIAIRE	TOTAL	61 682 €	3606	52,34%
HOTEL	France	269 617 €	1206	30,57%

	Europe	38 150 €	115	4,33%
	International	7 783 €	21	0,88%
	TOTAL	315 551 €	1342	35,77%
LOCATION VOITURE	France	3 925 €	20	0,44%
	Europe	338 €	2	0,04%
	International	- €	0	0,00%
	TOTAL	4 263 €	22	0,48%
TOTAL GENERAL		882 046 €	5 194	100%

Répartition hébergement		
		Nombre de nuitées
France		2 785
dont TOP villes en France	Paris	986
	Metz	442
	Bordeaux/Talence	273
	Angers	242
	Aix-en-Provence	114
	Cluny	87
	Lille	76
Europe		406
International		89
TOTAL GENERAL		3 280

Quelques chiffres complémentaires sur la base de 2025 :

- Taux de réservation Online : 99%
- Nombre de voyageurs : 1 100
- Nombre de notes de frais : 2 600

A noter que nous estimons sur la période à venir une quotité des réservations pour un volume d'environ **900 000 €** par an.

IV. Prestations attendues

Le périmètre de la prestation couvre l'ensemble des directions et des services de l'ENSAM.

Le titulaire aura pour missions de :

- Accompagner l'ENSAM dans l'organisation des déplacements de ses voyageurs.
- Assurer des prestations aux meilleures conditions tarifaires et selon des critères de qualité correspondant aux standards de la profession.
- Assurer le bon respect de la politique voyage de l'ENSAM.

- Mettre en place un suivi commercial sur la durée du marché.
- Accompagner l'ENSAM sur le paramétrage des règles de gestion du SBT, le paramétrage des connexions avec nos systèmes d'information (l'intégration des ROP dans l'outil financier et comptable de l'établissement, intégration des données des voyageurs nécessaires,...).

Le titulaire s'engage à rechercher et à proposer la solution la plus adaptée et la plus économique à l'ENSAM, hors compagnie qui n'accepte pas le paiement par carte logée.

Il s'engage à proposer systématiquement les tarifs publics ou négociés les plus bas applicables.

Il s'engage à faire bénéficier l'ENSAM des éventuels accords commerciaux qu'il aurait conclus avec des prestataires ou des tarifs préférentiels qu'il aurait obtenus pour l'ENSAM.

Il s'engage à appliquer les tarifs directement négociés par l'ENSAM.

Le titulaire s'engage à faire appliquer la politique voyage de l'établissement lors des réservations de voyages. Le document descriptif de la politique voyage de l'ENSAM est joint en annexe "Note de service sur les déplacements du 18/12/2025".

La politique voyage, la structure budgétaire, les responsabilités des voyageurs,... peuvent évoluer au cours du marché. Le titulaire s'adapte alors aux nouvelles règles/paramétrages et met à jour les informations dans ses outils et bases de données autant que nécessaire et dans la mesure du possible, dans un délai de 15 jours. Ces données doivent également être modifiables facilement par l'administrateur ENSAM dans l'outil Online.

Le titulaire s'engage par ailleurs à respecter les normes et les règles en vigueur, notamment celles relatives à la mobilité éco-responsable.

A. Description détaillée des prestations attendues

La mise à disposition de l'accès aux services à l'ENSAM et à ses usagers doit permettre :

- La consultation et la réservation des nuitées d'hôtel.
- La réservation de titres de transport ferroviaire et aérien (compagnie traditionnelle et low-cost).
- La réservation de véhicules de location légers et de courte durée.
- La réception des titres électroniques par les voyageurs sur leur messagerie.
- Le traitement des changements et des annulations de missions.
- La prise en compte de la politique de l'ENSAM en matière d'hébergement, des tarifs des transports,...

1. Prestation hôtellerie

Les réservations peuvent être faites pour des hôtels situés sur l'ensemble du territoire français, de l'UE et international.

L'accord-cadre ne couvre que les prestations suivantes :

La nuitée, la taxe de séjour et le petit-déjeuner, le reste étant à la charge exclusive du missionnaire.

Les informations sur les conditions de réservation d'hôtels doivent être claires : Conditions d'annulation (délai, avec ou sans frais), les différents services connexes (taxe de séjour, petit-déjeuner compris ou non), disponibilités restantes,...

Les réservations hôtelières doivent être fermes (surbooking proscrit) ; tout en étant annulables et remboursables.

Les prestations proposées par le titulaire doivent correspondre à une norme de confort équivalente aux catégories d'hôtels de tourisme avec WC et salle de bain ou salle d'eau privatifs.

Il sera apporté une attention particulière sur la vérification et la qualité des hôtels proposés (condition de salubrité/sécurité).

2. Prestation ferroviaire et aérienne

Les réservations peuvent être faites pour tous les modes de transports ferroviaires (TGV, TER, Ouigo, Thalys, EuroStar, Trenitalia,...) et aériens disponibles sur l'ensemble du territoire français, de l'UE et international.

L'accord-cadre couvre les prestations suivantes :

La réservation, l'émission, la livraison de titres de transport individuel ou collectif, ferroviaire, aérien (dont service additionnel de réservation de bagages), pour les déplacements nationaux ou internationaux.

3. Prestation de location de véhicule léger de courte durée

La réservation de véhicules de location légers et de courte durée se fera aux conditions similaires à celles de l'hôtellerie, à savoir un affichage clair des conditions de retrait et de restitution du véhicule (tarif, heure et lieu de retrait et restitution du véhicule, option « abandon du véhicule », plein essence, franchise...) aux tarifs négociés par l'agence de voyage avec les différents partenaires de location.

La réservation de véhicules légers (pour des déplacements en France ou à l'étranger) pourra être demandée seule ou associée à la réservation d'un titre de transport.

Il devra être proposé un service d'assurance facultatif complémentaire au contrat d'assurance de base fourni par le loueur.

Il ne pourra être demandé au missionnaire, aucun frais ni garantie par le loueur.

Pour les réservations effectuées via l'outil (Online) nous souhaitons une restriction des offres proposées tel que ci-dessous :

- L'outil doit proposer pour les véhicules légers 5 places uniquement des véhicules économiques (jusqu'à 6 CV).
- L'outil doit pouvoir proposer également des véhicules jusqu'à 9 places (type minibus).

4. Prestations d'abonnement transports

L'obtention de cartes d'abonnement professionnelles offertes ou commercialisées par les transporteurs et la gestion des abonnements individuels pourront être demandés, uniquement via le processus Offline.

5. Délai de livraison des prestations

Le délai d'émission des prestations (voucher, titre de transport, bon de location) ne devra pas être supérieur à 24H jours ouvrés à compter de l'heure de la confirmation de la demande.

Le candidat peut s'engager sur des délais inférieurs dans son offre (Cf. BPU).

6. Délais de validité des propositions

La proposition devra préciser :

- Le délai de maintien de l'offre (72H minimum pour tenir compte du processus complet de validation (sous-réserve des délais donnés par le prestataire de transport ou d'hébergement).
- Les conditions d'annulation et de remboursement.

Le titre de transport, la confirmation de réservation pour l'hôtellerie ou le bon de location de véhicule sont adressés par courriel au voyageur et le cas échéant à la personne qui en a fait la demande (chargé de voyage).

7. Commissions appliquées

Le candidat devra préciser s'il applique des commissions (hors frais d'agence) sur les prestations réservées. Le candidat précisera le type de prestations concernées et le taux moyen de commission appliqué.

Le cas échéant l'informations devra être préciser dans le BPU complété par le candidat (champ « Autres frais de réservation »).

8. Constitution des prix

Les prix de vente du titulaire auprès de l'ENSAM sont constitués de :

- Prix d'achat de la prestation
- Application d'une commission, le cas échéant
- Frais d'agence

Le coût des frais de transaction (frais d'agence) comprend tous les frais de gestion du titulaire, dont les frais liés à l'usage du portail de réservation.

Il est entendu que : 1 réservation = 1 dossier de réservation (que le dossier inclus 1 aller simple ou 1 Aller/Retour).

Les prix proposés concernant la gestion de groupes sont un prix par personne (pax) comprenant les frais de gestion directs et indirects, dans le cadre d'une tarification prenant en compte des tarifs de groupe et non d'individuels regroupés.

Pour toutes prestations incluses dans l'objet du marché et qui n'auraient pas été enregistrée dans le BPU mais faisant l'objet d'une facturation, le candidat devra ajouter des lignes dans le même BPU. A défaut, la prestation ne pourra pas faire l'objet d'une facturation.

9. Modification, échange ou annulation

Les conditions de modification, d'échange et annulation devront être préciser pour chacune des prestations au stade de la réservation.

Les modifications ou annulations avant émission du billet sont effectuées sans frais.

Au vu d'une demande de modification (changement de date, d'horaire, de parcours, ajout de bagage, ...) ou d'annulation partielle ou totale présentée par l'ENSAM, le titulaire s'engage à modifier ou annuler la commande initiale et le cas échéant à émettre les avoirs correspondants. En cas de billetterie non modifiable et non remboursable, le titulaire récupère les montants des taxes aériennes liés aux billets non utilisés et rembourse l'ENSAM.

Les remboursements prendront la forme d'avoir crédités via les cartes logées.

Les « bons de caisse » émis par les compagnies aériennes, ferroviaires lors d'une modification de billet émis par l'agence de voyages et/ou effectuée par le voyageur en gare pour être perçus font l'objet d'un avoir sur carte logée.

Le candidat précisera dans son offre, les modalités de modification, échange ou annulation d'une réservation, et si une distinction est faite entre les réservations effectuées en Online et celles effectuées en Offline.

Les coûts de modification, échange, ou annulation d'une réservation qui s'appliqueront seront ceux prévus au BPU, hors frais prévus par les prestataires.

Si le système de réservation permet la réservation de groupe (avec tarif individuel), il devra être possible de modifier, échanger ou annuler la réservation pour un seul des voyageurs, sans que cela n'impact les autres.

10. Recherche des meilleurs conditions économiques

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

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

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

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

11. Conseil

Le titulaire devra proposer une prestation de conseil selon les conditions ci-dessous :

- Conseil et assistance aux voyageurs, recommandations en matière de sécurité, notamment sur la liste des pays à risque.
- Aide à l'organisation et prestations logistiques de déplacements de groupes (à compter de 5 personnes : stages ; séminaires,...) en s'efforçant notamment de regrouper les participants dans un même établissement hôtelier.
- Mise à disposition d'une assistance téléphonique en langue française. Un numéro unique (non surtaxé) sera mis à la disposition des personnels de l'ENSAM se trouvant en situation de voyageur isolé avec un problème de titre de transport, de réservation d'hôtel ou de location de véhicule. Ce numéro doit être accessible 24H/24, 7J/7, accessible de n'importe quel pays du monde. Le service offert doit permettre au voyageur de poursuivre son déplacement dans les conditions normales initiales (les frais de ce service seront chiffrés dans le bordereau des prix unitaires et ne seront facturés qu'à l'utilisation).
- L'agence de voyage devra mettre à disposition du personnel de l'ENSAM une équipe téléphonique dédiée pour répondre aux demandes de renseignements et/ou de réservations. L'agence devra également informer l'ENSAM des éventuels changements concernant cette équipe dédiée (mouvement de personnel, changement de lieu de traitement géographique et courriels...). Le nombre de personnes dédié à l'ENSAM sera décrit dans le mémoire technique.
- Le titulaire devra mettre à disposition une procédure et un conseil particulier au bénéfice des personnes à mobilité réduite, des personnes à déficience visuelle, ou tout autre handicap, afin de leur proposer une offre et un suivi adaptés.
- Cette liste est non exhaustive ; d'autres prestations peuvent figurer dans l'offre du prestataire.

Le candidat précise, dans des dimensions organisationnelles et opérationnelles, le traitement des réclamations et les modalités pour faire une réclamation. Il précise également les délais maximums sur lesquels ils s'engagent pour clôturer une réclamation.

B. Système de réservation Online

Les demandes de réservation d'hôtel, de transport ou de location de véhicules légers de courte durée sont effectuées via l'outil de réservation en ligne, sécurisé de type SBT, du prestataire, accessible 7 jours/7 et 24 heures/24

Le candidat devra préciser dans son offre le taux de disponibilité de la plateforme sur l'année.

L'outil de réservation est accessible par tout usager de l'ENSAM figurant dans la base. Le candidat devra préciser si le nombre maximum de profil est limité en nombre.

Tout le long de la réservation Online, le voyageur et le chargé de voyage doivent pouvoir suivre le statut de la demande.

L'outil de réservation doit pouvoir proposer un système d'alertes automatiques liées à la politique voyage de l'ENSAM et de messages visuels de type pop-up modifiables facilement par l'administrateur ENSAM.

Le titulaire doit proposer une offre large, c'est-à-dire que l'outil de réservation doit être en mesure de fournir l'accès à toutes les propositions (transport, hébergement...) disponibles en France. Le candidat devra préciser dans son offre sur quels fournisseurs il s'appuie pour chacun de ses services.

L'ENSAM ne dispose pas de son propre outil Travel&Expense.

Pour information l'outil SBT utilisé par l'ENSAM dans le cadre du marché en cours, est KDS Néo. Notre historique des données sur cet outil est de 3 ans sur les demandes de réservations et 9 ans sur les notes de frais.

1. Fonctionnalité générale du système de réservation

La plateforme proposée par le prestataire doit être unique. Elle doit être entièrement paramétrable pour permettre d'appliquer la politique déplacement et les règles de gestion de l'ENSAM en matière de déplacement (gestion des autorisations de demande de déplacement, du workflow, des notes de frais,...).

L'outil devra :

- Offrir un GDS permettant une connectivité étendue avec les différents services des fournisseurs de voyages (transport aérien, ferroviaire, réservation hôtelière, location de véhicule léger de courte durée). La capacité du titulaire à fournir le canal NDC (New Distribution Capability) serait un plus très apprécié.
- Permettre d'accéder à l'offre intégrale du titulaire.
- Permettre une recherche multi-critères et un tri des propositions (exemple par ville, adresse précise, nom de l'hôtel, chaîne d'hôtels,...).
- Permettre dans une même demande, la réservation des différents services correspondant aux spécificités du déplacement : transport, hôtel, location de véhicule léger de courte durée,...
- Afficher les résultats hôteliers de façon privilégiée sous forme de liste plutôt que de carte interactive.

- Permettre la constitution d'un déplacement de porte-à-porte en fonction d'horaires prédéfinis (avec identification de tous les moyens de transport à utiliser, et en conformité avec la politique voyage), et obtenir la meilleure estimation des coûts associés.
- Permettre de déclarer un voyage sans réservation associée (voyage sans service).
- Permettre la constitution d'un déplacement multi-destinations, avec une ergonomie facilitatrice et adaptée à la complexité de ce type de réservation.
- Présenter l'offre ferroviaire en priorité par rapport à l'offre aérienne.
- Permettre la constitution d'un voyage A/R aérien avec des compagnies différentes.
- Proposer des options notamment d'ajout de bagage, sur les réservations aériennes
- Proposer les offres aérienne low-cost avec la mise en place d'un circuit de validation distinct, pour respecter la politique budgétaire applicable à l'ENSAM.
- Permettre la constitution de voyage de groupe (transports et hébergements).
- Proposer un affichage particulier pour les tarifs négociés « Contrats de partenariats », et actualisation de la base référencée.
- Proposer un affichage de la conformité/non-conformité des offres de réservation aux regards de la politique de l'ENSAM (en matière de plafond d'hébergement, choix des tarifs,...).
- Offrir une page récapitulative, liée à chaque acteur du processus, comprenant les demandes validées, en cours, passées, ainsi que le récapitulatif des notes de frais.
- Permettre l'édition d'un document pour faire office d'Ordre de Mission.
- Permettre la gestion automatique et complète des notes de frais.
- Proposer un accès sécurisé basé sur le système d'authentification de l'établissement pour les différents acteurs de la chaîne : l'utilisation du service doit pouvoir se faire de manière ponctuelle par des personnes extérieures à l'établissement.
- Offrir la possibilité de délégation de la gestion des déplacements : la saisie des éléments du déplacement doit pouvoir être réalisée par une tierce personne.
- Permettre la possibilité de choisir le rôle de délégation.
- Proposer plusieurs processus de validation entièrement configurables, permettant de définir un workflow de validation sur plusieurs niveaux pour s'adapter au plus près aux besoins de la politique voyage de l'établissement et à sa gestion financière des frais de déplacement.
- Avoir la capacité d'envoyer des notifications courriels à plusieurs adresses de destinataires, afin d'informer le voyageur de l'état d'avancement de validation de sa réservation et afin d'informer les valideurs qu'une action de leur part est requise.
- Proposer un circuit distinct pour la réservation en low-cost afin de permettre de répondre aux exigences réglementaires en matière d'engagement comptable.
- Permettre l'enregistrement des éléments utiles aux déplacements de chacun : carte d'abonnement, carte de fidélité, véhicule personnel, par l'agent ou par un autre acteur ayant des droits particuliers, ainsi que leurs justificatifs (documents véhicules, ODM permanent,...).
- Assurer le devoir de protection : l'ENSAM doit être en mesure de savoir à tout moment où les personnels se situent lorsqu'ils sont en déplacement.
- Offrir des tableaux de bord sur la gestion des réservations et des notes de frais pour permettre le suivi et contrôle des dépenses.
- Pouvoir s'interfacer avec le système d'information financier et RH. Le candidat précisera les modalités d'interfaces entrantes et sortantes (api, fichier,...). De ce fait le progiciel doit être en mesure de gérer un référentiel des personnes et un référentiel de la structure financière de l'établissement. Celui-ci doit respecter les normes de gestion financière du décret GBCP, et

doit pouvoir être paramétrable en cours du marché afin de pouvoir être mis à jour en corrélation avec la structure de l'ENSAM.

- Pouvoir rattacher chaque dépense à la structure financière de l'ENSAM.
- Permettre l'automatisation du traitement de la chaîne de dépenses de bout en bout : de la validation de l'opportunité de la dépense jusqu'au paiement via une interface avec le système d'information de gestion financière de l'établissement.
- Prendre en charge l'utilisation d'une carte logée, affaire ou entreprise.

Il serait apprécié que l'outil :

- Fasse apparaître en priorité, les éventuels tarifs hôteliers négociés directement par l'ENSAM.
- Soit doté d'une fonctionnalité permettant d'afficher les évaluations de satisfaction des voyageurs pour chaque hébergement.
- Permettre d'intégrer la gestion des transports en commun et des véhicules personnels dans la construction du déplacement, et les coûts induits.
- Permettre l'injection des justificatifs des notes de frais (récapitulatif de la note de frais et les pièces justificatives jointes) vers le système d'information de gestion financière.
- Mettre à disposition une version mobile de l'application compatible IOS et Android offrant aux voyageurs le maximum de fonctionnalités et permettant
 - l'accès au maximum d'informations du voyage à tout moment.
 - La possibilité de réserver, d'annuler ou modifier un voyage
 - la gestion des notes de frais et notamment l'enregistrement et la transmission au format numérique des justificatifs de frais via des fonctionnalités avancées tout au long du déplacement (photographie d'un justificatif à l'aide du smartphone,...)
 - La gestion des validations des demandes de voyages

2. Chargement des référentiels

Le progiciel proposé par le prestataire doit permettre le chargement du référentiel des agents habilités à l'utilisation de la plateforme et les éléments de notre structure financière. Le progiciel proposé doit pouvoir aussi charger des données en masse à partir de différents formats (XML, Excel, CSV, SQL, API,...).

La mise en œuvre d'une interface de chargement automatique à partir de nos applications serait appréciée.

3. Interfaces avec nos applications métiers

L'ENSAM souhaite que le progiciel proposé s'intègre à nos Systèmes d'Information (RH et Financier) et propose une automatisation de toute la chaîne de la dépense dans notre outil de gestion financière et comptable pour ce qui concerne la facturation de l'agence de voyage et le remboursement des notes de frais.

Le candidat devra expliciter dans son offre :

- Ce qu'il propose en termes de gestion de la facturation Online et Offline et notamment le mode d'importation des ROP dans l'outil Financier et Comptable.

- Ce qu'il propose en termes de gestion de traitement du paiement des notes de frais.
- Ce qu'il propose en termes d'interface de gestion automatisée des profils voyageurs

Le progiciel devra être en capacité de s'adapter aux évolutions de nos outils RH et Financier.

4. Accès et profils spécifiques

4.1. Accès voyageurs

L'outil doit être accessible par tous les voyageurs détenteurs d'un profil utilisateur.

Le système doit permettre de gérer les profils des utilisateurs et d'enregistrer certaines informations, telles que l'adresse personnelle pour créer du porte-à-porte, le téléphone, les préférences de voyages, les cartes abonnement et/ou de réduction, les véhicules et les informations utilisées pour le calcul d'indemnités kilométriques,...

Le système devra permettre également l'enregistrement de données d'appartenance à une structure fonctionnelle d'établissement (campus, service,...) qui déterminera des actions spécifiques lors des processus de validation.

L'outil doit proposer la possibilité de télécharger des pièces jointes (documents du véhicule, passeport, ODM permanent,...).

Les voyageurs pourront avoir des rôles spécifiques selon leur(s) activité(s) au sein de l'ENSAM. Ainsi, les différents rôles possibles sont :

- Réservation de voyage et création de notes de frais pour soi-même.
- Assistant voyage et/ou notes de frais pour un tiers.
- Valideur du cycle d'approbation du voyage (selon le niveau de supervision autorisé).
- Valideur du cycle d'approbation des notes de frais (selon le niveau de supervision autorisé).

4.2. Profil invité

L'outil doit permettre la gestion de voyageurs avec « profil Invité ». Ces profils n'ont pas accès à la plateforme, ils sont gérés par les assistants voyage et assistants note de frais désignés. Sur ce type de profil le workflow de validation ne doit pas s'appliquer.

Les autres spécificités applicables à l'accès voyageurs restent identiques.

4.3. Accès administrateur

Un accès particulier permettra à des utilisateurs avec pouvoir d'administration, de gérer très finement le paramétrage du progiciel de gestion des déplacements en définissant notamment le paramétrage de la politique voyage, les éléments de gestion financière nécessaire au fonctionnement de l'interface avec le SI Finances, les droits d'accès de chacun, les extractions possibles et plus généralement la possibilité ou non d'opérer sur certains aspects du système.

4.4. Accès auditeur

Si possible, un accès particulier permettra à des utilisateurs avec pouvoir d'audit, de générer les traces sécurité (DICP) telles que les extractions, les modifications réalisées et plus généralement les opérations sur certains aspects du système.

5. Spécifications techniques

5.1. Authentification

La solution proposée devra être interopérable avec le système d'authentification centralisé de l'établissement par l'utilisation du protocole SAMLv2.

5.2. Environnement technique

La technologie doit être en mode Software-as-a-Service (SaaS) et les échanges réseaux avec les navigateurs devront être chiffrés en TLSv1.2 minimum avec un certificat reconnu par les principaux navigateurs.

5.3. Interfaces utilisateur et compatibilité de navigateurs

Le progiciel proposé sera basé sur des technologies full web, HTML5. L'ENSAM souhaite que les interfaces soient adaptatives (responsive web design).

Les interfaces web doivent fonctionner avec l'un de ces navigateurs, Edge v10 (et plus), Firefox ESR91 (et plus) sur les systèmes Windows (7x64) et Safari (dernière version) sur Mac OSX.

La version mobile proposée devra être compatible avec IOS et Android.

5.4. Ergonomie

La solution devra offrir un portail d'accès au système de gestion des déplacements et des frais de mission.

Elle devra être conçue avec une ergonomie facile d'utilisation : la prise en main de la solution par les utilisateurs finaux sera un élément pris en compte dans l'évaluation de la proposition.

5.5. Performances

Les temps de réponse doivent être satisfaisants pour l'utilisateur (optimisation du poids des pages,...).

Il doit y avoir une gestion satisfaisante des accès simultanés, en particulier dans les périodes de pointe, de façon à ne pas introduire de forte temporisation ou le rejet de la connexion de l'utilisateur.

5.6. Sécurité

Le système d'information, les données et les accès doivent être sécurisés suivant les bonnes pratiques en vigueur et suivant les recommandations de l'ANSSI.

Le candidat s'engage à ne pas laisser de possibilité de connexion sous quelque forme que ce soit (mot de passe en dur, utilisateur caché, connexion vers un site distant,...) qui ne soit pas connue de l'ENSAM et qui permette à une personne extérieure à l'école d'utiliser tout ou partie de ce produit à notre insu.

Le serveur de gestion du stockage des données devra être domicilié en UE.

5.7. Interfaces

La solution devra permettre l'export et/ou l'import de données de façon automatisée. Ces fonctionnalités pourront prendre la forme :

- Soit de web services (API REST,...) d'interrogation et/ou d'injection.
- Soit de la mise à disposition par le titulaire d'un espace sécurisé permettant la récupération de données exportée et/ou le dépôt de données à injecter.

L'ensemble des données ne faisant pas l'objet d'un interfaçage natif avec les applications financières et RH de l'ENSAM mais nécessaires à la bonne exécution du workflow de gestion devront être disponibles selon les modalités ci-dessus.

A titre informatif l'outil de gestion financière et comptable de l'ENSAM est PEP de l'éditeur Nexpublica, et notre outil de gestion RH est Virtualia jusqu'en 2027, puis RenoirRH du CISIRH.

Si des limitations existent sur les données exportables, cela devra être précisé par le candidat dans son offre.

5.8. Déclencheur

La solution devrait permettre le paramétrage de déclenchement d'actions sur certains événements ou sur des données contenues dans les profils utilisateur ou sur des données contenues dans la structure fonctionnelle et financière de l'établissement.

Lors du workflow, le voyageur et les acteurs du processus devront être alertés par mail pour le suivi du voyage et de la note de frais.

Le candidat listera les événements et actions gérés par la solution. L'ENSAM souhaiterait à minima gérer les événements de modification de données et d'expiration de dates. Les actions essentielles seraient la remontée d'alerte et le démarrage d'un workflow.

5.9. Traçabilité des actions

Si possible, l'ensemble des actions exécutées sur le progiciel proposé par le titulaire devra être *loggé* à des fins d'audit ultérieur. Dans ce cas, l'ENSAM souhaite pouvoir conserver les informations suivantes :

- La date de l'opération.
- L'auteur de l'opération (cas d'une modification manuelle) ou la source de données (cas d'import de données depuis un SI métier).
- La nature de l'opération (création, modification, suppression, ...).
- L'élément impacté (objet ou attribut).

- L'ancienne valeur de l'élément.

5.10. Exigences de disponibilité

Il précisera dans son offre le taux de disponibilité fournit par l'application en mode SaaS.

5.11. Réversibilité

Au terme du contrat, le prestataire s'engage à restituer toutes les données présentes dans le progiciel sous un format de listes exportables (XML, Excel, CSV, SQL), et pièces jointes (justificatifs note de frais).

5.12. Maintenance

La maintenance évolutive et corrective est à la charge du titulaire

La maintenance corrective est déclenchée par la détection d'incidents ou d'anomalies du système. Le titulaire précisera sous 48h, les délais de résolution des incidents bloquants et majeurs.

5.13. Assistance technique

Cette assistance devra se faire par « hot line » en FRANÇAIS. Le titulaire pourra proposer une application de support via des tickets. Il précisera dans son offre ses conditions d'utilisation et notamment, ses jours ouvrés en semaine et horaires d'ouverture, et sous quel délai il s'engage à prendre en charge la demande.

L'assistance via un outil de prise en main à distance serait appréciée.

Une importance toute particulière est attachée à la qualité de service de l'assistance et notamment à sa disponibilité, sa réactivité et son professionnalisme.

5.14. Mise à jour du progiciel

L'installation des nouvelles versions du progiciel proposé par le titulaire seront prises en charge par celui-ci en dehors des heures (8h-20h) et jours ouvrés (lundi au vendredi). Si une intervention en journée avec rupture de service est rendue obligatoire, le titulaire devra prévenir l'ENSAM au minimum 1 mois à l'avance.

Le titulaire s'engage parallèlement à ces modifications, à nous remettre les documentations remises à jour.

5.15. Pérennité de la solution

Le prestataire indiquera son plan d'évolution de son progiciel pour permettre à l'ENSAM de connaître la pérennité de la version proposée dans l'offre présentée.

C. Système de réservation Offline

Le candidat propose un système de réservation et de commande Offline.

Le candidat explicitera dans son offre le/les système(s) de réservation Offline qu'il propose.

Les demandes qui pourraient être effectuées en Offline auprès du titulaire doivent pouvoir se faire à minima de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi (hors jours fériés). Les réservations pourront être formulées soit par téléphone (à un numéro de téléphone non surtaxé), soit par courriel, soit sur plateforme.

Le candidat devra fournir les modalités de transmission de la demande.

La demande précisera : le nom et le prénom du missionnaire, le détail du trajet à effectuer (lieu de départ – lieu d'arrivée), les dates et heures prévues de départ et de retour, la mention de droits à réduction éventuels sur justification à produire par le missionnaire, l'adresse mail de livraison des titres de transport, le détail du/de service(s) à réserver, l'imputation budgétaire.

Le titulaire ne pourra émettre de titres de transport ou d'émission de voucher qu'après avoir reçu l'accord par une personne/service habilité. Toute facture non attestée par cette confirmation ne sera pas honorée et fera l'objet d'un rejet.

En cas de réservation par le titulaire, en urgence et en dehors des horaires de disponibilité du service de l'ENSAM habilité, afin de répondre à un voyageur en difficulté, le titulaire s'engage à effectuer une réservation aux conditions économiques les plus avantageuses et dans le respect de la politique déplacement de l'ENSAM (plafonds hôteliers, ...). Toute facture ne respectant pas ces conditions ne sera pas honorée et fera l'objet d'un rejet.

Le titulaire fournira un process permettant une traçabilité des échanges de l'envoi des commandes Offline.

Le titulaire désignera une équipe dédiée à la partie Offline.

Une adresse mail devra être définie dans le mémoire technique du candidat.

Les propositions en réponse aux demandes de devis sont transmises dans un délai maximum de 2 jours ouvrés. En outre le titulaire s'engage à traiter les demandes urgentes (départ sous 24 heures) dans un délai de 2 heures (pendant les heures d'ouverture de l'agence).

Un back office dédié à la facturation devra être mis en place pour un suivi rapproché des dépenses.

V. Projet

Le progiciel proposé par le titulaire sera mis en place dans les meilleurs délais afin d'être opérationnel pour le 1^{er} janvier 2027, date impérative.

La prestation comprend :

- La gestion du projet.
- Les droits d'utilisation de l'outil permettant l'exploitation du produit.
- La fourniture de manuels décrivant les fonctions et les modalités d'emploi de l'outil (dont les manuels d'utilisation du reporting).
- La fourniture de manuels d'exploitation (les procédures de gestion, ...).
- La fourniture du cahier de paramétrage.

- Le paramétrage de l'outil (SSO, référentiel, workflow, ...).
- La formation à son exploitation et son administration technique.
- La fourniture des interfaces d'import/export avec nos systèmes d'information financier et RH et l'accompagnement nécessaire à sa prise en main.

A. Installation et mise en service du progiciel

Le titulaire effectuera toutes les opérations de paramétrage du produit nécessaires à l'adaptation de nos spécificités et besoins.

Le chef de projet de la DSI, l'administrateur technique et l'administrateur fonctionnel bénéficieront d'un transfert de compétences par le titulaire lors des étapes d'installation et de paramétrage du progiciel. Ce transfert portera sur les aspects techniques du progiciel (modifications de paramétrage, gestion des droits d'accès, ...). Ils devront être en mesure à l'issue de cette action d'être l'unique interlocuteur technique du fournisseur du progiciel et d'assurer des modifications de paramétrage à la demande des utilisateurs.

Le titulaire fournira une documentation technique décrivant ces opérations de paramétrage et de configuration d'installation.

Le titulaire du marché assurera la mise en service régulière du progiciel après une assistance au démarrage.

Si le candidat propose dans son offre l'utilisation de la plateforme de réservation KDS Néo (actuellement utilisée par l'ENSAM), les opérations de paramétrage et d'accompagnement seront moindres, et cela devra être pris en compte dans le BPU.

B. Conduite de projet

1. Equipe projet

L'ENSAM nommera :

- Un chef de projet MOA (métier voyage).
- Un chef de projet MOE et AMOA (DSI).
- Des administrateurs métiers (RH, Finance, Voyage, ...).

Le titulaire nommera un Chef de projet qui sera l'interlocuteur principal durant tout le projet.

2. La gouvernance du projet

Le Comité du Projet sera composé du chef de projet MOA, du chef de projet AMOA/MOE et du chef de projet du titulaire. Le titulaire a en charge l'organisation, l'animation et les comptes rendus.

De par son expérience dans ce type de projet, le titulaire proposera une fréquence de réunion pour en prenant en compte de la date impérative de la mise en production du progiciel au 1^{er} janvier 2027.

3. Les ateliers

Afin de concevoir les spécifications du paramétrage de l'outil, le titulaire programmera un certain nombre d'ateliers par thème (ex : processus de validation, notes de frais, interface,...).

Le candidat décrira les thèmes des ateliers qu'il envisage ainsi que le nombre de réunions qu'il estime nécessaire dans le contexte ENSAM.

Le titulaire a en charge l'organisation, l'animation et les comptes rendus des ateliers.

4. Planning prévisionnel

A titre indicatif, le planning prévisionnel de l'École sur le projet est indiqué ci-dessous ; il dépend de la date de la notification du marché au titulaire. Si cette date est décalée, ce planning devra être revu, finalisé et validé lors de la réunion de lancement. Il devra intégrer la contrainte de fermeture de l'établissement entre le 27 juillet et le 24 août 2026.

- Au plus tard Mi-juin 2026 : notification au titulaire retenu dans le cadre du présent marché.
- Au plus tôt mi-juin et ou au plus tard fin juillet : réunion de lancement, cadrage du projet, planification détaillée de la prestation (période de vacances : dernière semaine de juillet et trois premières semaines d'Août).
- A compter de début septembre 2026 :
 - Spécifications détaillées.
 - Paramétrage.
 - Mise en ordre de marche de la plateforme de test.
 - Plan de formation.
 - Stratégie de communication.
 - Mise en place de l'interface avec le SI finance (traitement facturation).
 - Validation du chargement des données (interface RH et finances).
- Avant fin novembre : tests complets de la chaîne.
- Début décembre : mise en place de la plateforme de production.
- Début décembre : documentation utilisateur, dossier d'exploitation.
- 1er janvier 2027 : ouverture de la plateforme.
- Durée de VSR proposée par l'ENSAM : 3 mois.

Le titulaire fournira un planning détaillé en début de marché, validé par le comité ENSAM.

5. Validations et livrables

Dans le cadre de sa proposition, le titulaire prendra en compte le fait qu'il doit animer les réunions et produire un ensemble de documentations qui seront soumis pour validation aux équipes projet de l'ENSAM :

- Réunion de lancement : cadrage du projet.

- Planification détaillée de la prestation.
- Compte-rendu de réunions et d'ateliers.
- Cahier des charges détaillé.
- Mise en ordre de marche de la plateforme de test.
- Cahier de paramétrages.
- Plan d'accompagnement au lancement.
- Mise en ordre de marche de la plateforme de production.
- Documentation utilisateur, dossier d'exploitation.
- VA de la plateforme de production.
- VSR de la plateforme de production.
- Livrables de suivi de projet.

Le titulaire du marché rédigera sous 48h ouvré les comptes rendus des réunions de travail lors de la mise en œuvre. L'ENSAM s'engage à valider ce compte rendu sous 72h ouvrées. Une version finale sera diffusée auprès des participants des réunions.

L'ENSAM attend qu'il propose une méthodologie adaptée à l'importance du projet et qu'il présente en annexe de l'offre son Plan d'Assurance Qualité standard (PAQ) qui pourra être adapté avec l'équipe projet.

Le PAQ détaillera notamment (liste non exhaustive) :

- Les instances de pilotage (composition proposée et rôle).
- L'identité des principaux acteurs du projet ainsi que leur rôle.
- Les différents types de population à former.
- La règle de maîtrise documentaire.
- Les livrables de chacune des parties.
- Le mode de gestion des incidents.
- Les modalités de revue d'avancement.
- Le planning (paliers de déploiement, chantiers, phases et étapes).

6. Formation

Le titulaire proposera une stratégie de communication à destination des demandeurs (agents de l'ENSAM) afin de faciliter une adhésion forte et une appropriation de l'outil de façon autonome.

Le titulaire assurera les formations pour les utilisateurs de l'outil (voyageurs).

Le titulaire assurera les formations spécifiques pour les acteurs qui auront les tâches d'administration, de délégation, de paramétrage, et d'extractions diverses.

Le titulaire du marché fournira tous les supports de formation en français nécessaires en autant d'exemplaires que de participants aux formations.

Les formations se dérouleront en présentiel ou distanciel.

Le titulaire précisera le nombre de jours nécessaires ainsi que le contenu et les modalités des formations décrites ci-dessus.

Si le candidat propose dans son offre l'utilisation de la plateforme de réservation KDS Néo (actuellement utilisée par l'ENSAM), les sessions de formation et d'accompagnement seront moindres, et cela pourra être pris en compte dans le BPU.

7. Documentation

La solution retenue devra proposer, une documentation par classe d'utilisateur en ligne et téléchargeable, ainsi qu'une aide contextuelle.

La documentation devra être en français.

Cette documentation devra être mise à jour au fur et à mesure des évolutions de l'application.

VI. Facturation / Carte logée

Le paiement par carte logée sera utilisé comme moyen de paiement unique dans le cadre du présent accord-cadre.

L'ENSAM possède deux cartes logées distinctes pour la gestion du « Online » et du « Offline ».

L'ENSAM payant exclusivement par carte logée, il revient au titulaire de s'assurer que les données de facturation sont bien transmises à l'ENSAM pour règlement.

Le prestataire bancaire en charge des cartes logées de l'ENSAM est American Express. Chaque commande devra intégrer les éléments nécessaires à la facturation et au rapprochement entre la commande et la facture (nom du voyageur, date du voyage, lieu, prestation, montant, imputation financière, ...).

Un relevé hebdomadaire de l'ensemble des opérations effectuées doit être envoyé à l'ENSAM par messagerie et au prestataire bancaire en charge des cartes logées. En parallèle, les factures unitaires doivent être mises à disposition de l'ENSAM, dès émission, automatiquement via messagerie et plateforme (plateforme dédiée ou sur plateforme de réservation).

Le candidat doit proposer une solution capable d'assurer le rapprochement automatique entre les réservations et les factures aussi bien pour le Online et le Offline, et une intégration automatique des ROP vers le SI financier de l'ENSAM, prenant en compte les informations financières (fournisseur, référence voyageur, imputation financière, catégorie de prestation, montant HT, TVA et TTC).

VII. Reporting/Etat statistique

1. Outil de reporting

Le titulaire doit fournir une solution de reporting permettant d'extraire l'ensemble des données de réservations, de facturations, de notes de frais, de profils utilisateurs, pour le Online et le Offline. Ces données devront être facilement accessibles et exploitables. Les fonctionnalités d'extraction de données doivent être suffisamment poussées et ergonomiques pour permettre, de la part de

personnes habilitées, la constitution de listes exportables (différents formats : Excel, CSV, SQL...) à partir de filtres.

Le progiciel retenu doit disposer d'outils d'analyse quantitative et qualitative des déplacements et avoir la capacité à créer ses propres tableaux de bord. Le candidat devra décrire de manière exhaustive l'ensemble des données qu'il est en mesure de fournir, le format d'échange et la périodicité de mise à disposition.

Quelques exemples d'indicateurs de suivi :

- Récapitulatif des dépenses pour l'hôtellerie et pour la billetterie (avion, train) : global et par campus (nombre de transactions et coût).
- Prix moyen par destination et par nuitée.
- Echanges, annulations (nombre et coût).
- Taux de disponibilité des hôtels.
- Top voyageurs aérien et ferroviaire (nom, prénom, campus).
- Frais avancés par les voyageurs (type de frais et coût)
- Calcul des émissions carbone.

Ces indicateurs doivent pouvoir être filtrés par période, campus, structure financière, ...

2. Etats statistiques

Le titulaire doit également produire, tous les trimestres, un état statistique des prestations réalisées comportant à minima :

- Le chiffre d'affaires par catégories de services.
- Le nombre de voyageurs.
- L'analyse mensuelle du trafic et son évolution par nature, par destination, par compagnie, par unité et par voyageur, en séparant le Online et le Offline.
- L'analyse mensuelle de l'hôtellerie : le nombre de nuitées consommées, leur coût moyen et le volume par type d'hébergement, les hôtels les plus réservés, le taux d'adoption de nos tarifs partenariaux, en séparant l'Online et l'Offline.
- Un état sur le taux de modification des réservations.
- Les taux d'adhésion au Online.
- Les délais d'anticipation du voyage.
- Le montant des frais d'agence.
- Le bilan des économies réalisées par comparaison entre les prix publics des transporteurs et les prix de règlement facturés par le prestataire.
- Le bilan carbone.
- Un état des litiges et réclamations reçues.

L'analyse est accompagnée du fichier statistique dans un format lisible par des tableurs couramment utilisés.

Un rapport annuel sera transmis au Service missions de l'ENSAM

Le titulaire désignera un correspondant attaché au suivi des prestations de l'ENSAM.