



PROCEDURE AVEC NEGOCIATION

ACCORD-CADRE

**SERVICES D'AGENCE DE VOYAGES D'AFFAIRES POUR LA GESTION
DES DEPLACEMENTS PROFESSIONNELS DU CNRS ET DES
BENEFICIAIRES DE SON ACTIVITE DE CENTRALE D'ACHATS**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

N° 2026-03

I. PRESENTATION DU PROJET	6
A. PREAMBULE	6
B. LE CNRS ET SES DEPLACEMENTS	6
C. LE RENOUVELLEMENT DE L'ACCORD-CADRE	9
1. Contexte de renouvellement partiel de l'accord-cadre	9
2. Contexte fonctionnel en relation avec l'agence de voyages	10
3. Planning prévisionnel du déploiement des prestations	17
II. EXIGENCES REQUISES METIERS	18
1. Rôles et responsabilités du responsable de compte	18
2. Ergonomie et langue d'utilisation de l'OBT	19
3. Profils utilisateurs et habilitations	19
4. Facturation et notion de valideur payeur	22
5. Reporting voyages et audit	27
6. Sécurité des voyageurs	29
7. Responsabilité sociale et environnementale	32
III. RESERVATION ET EMISSION DE PRESTATIONS DE VOYAGE.....	34
1. Description générale de la plateforme on-line et conditions d'exécution	34
2. Accessibilité aux offres de transport et d'hébergement	34
3. Cas d'autorisation de passage hors marché	35
4. Achats immédiats (billets aériens low cost et nuitées non remboursables)	37
5. Prestations spécifiques	37
6. Garantie des billets / vouchers et prestations de voyage	39
7. Missions de conseil et de négociation	40
8. Commandes on-line	41
9. Commandes off-line	43
10. Modification ou annulation des prestations de voyage	46
11. Optimisation tarifaire de billets d'avion	47
IV. EXIGENCES TECHNIQUES REQUISES	49
A. GESTION DES ACCES	49
1. Accès et navigateurs Internet	49

2. Authentification (uniquement pour la version de l'OBT en consultation)	49
B. ENVIRONNEMENTS DISPONIBLES	50
C. POLITIQUE DE SECURITE EN MODE SAAS	50
D. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	53
E. EXIGENCES DE PERFORMANCE ET DE DISPONIBILITE	58
1. Disponibilité des outils	58
2. Suivi qualité des outils – résolution des anomalies	59
3. Reporting technique de performance	61
V. EXIGENCES REQUISES POUR LE SUIVI DE L'ACCORD-CADRE ET DES MARCHES SUBSEQUENTS.....	62
A. METHODOLOGIE PROJET REQUISE	62
1. Prérequis et objectifs	62
2. Pilotage du projet	62
3. Fiche contact et coordonnées	63
4. Initialisation et cadrage du projet	64
5. Implémentation et mise en ordre de marche (MOM) de la solution	65
6. Recette et VABF	66
7. Formations et conduite du changement	66
8. Bascule et VSR	67
9. Réversibilité des données	67
B. EXIGENCES DE MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES	68
1. Assistance basée sur l'Intelligence Artificielle	68
2. Maintenance de l'OBT	68
3. Mise à jour et montée de version	68
C. FORMAT D'UN ROP (ANNEXE B)	68
1. Présentation du format du ROP CNRS (Annexe B1)	68
2. Exemple d'un ROP CNRS (Annexe B2)	68

GLOSSAIRE

- **Bénéficiaire** : désigne le CNRS et/ou tout établissement de l'enseignement supérieur et de la recherche rattaché à l'activité de centrale d'achats du CNRS, qui souhaite bénéficier des prestations objet du présent contrat.
- **BFC** : Système d'information finances du CNRS.
- **Carte logée** : Carte liée au compte du Bénéficiaire et logée au sein de l'agence de voyages. Elle permet de centraliser les dépenses liées aux prestations de voyage et s'accompagne d'un relevé mensuel unique.
- **CNRS** : le Centre National de la Recherche Scientifique peut agir en tant que centrale d'achats, ainsi qu'en tant que bénéficiaire des prestations objet de son accord-cadre pour ses propres besoins.
- **Congés bonifiés** : congés avec déplacements prise en charge par l'administration, accordés aux fonctionnaires originaires des DROM-COM ou y exerçant.
- **DIRSU** : Direction de la Sûreté chargée de la sécurité des collaborateurs du CNRS.
- **EPCA** : Etablissement Public de Coopération Economique (regroupement d'universités ou d'écoles supérieures).
- **EPIC** : Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial (CEA, ONERA, ...).
- **EPSCP** : Etablissement Public à caractère Scientifique, Culturel et Professionnel (certaines universités, grandes écoles publiques d'ingénieurs, Sciences Po).
- **EPST** : Etablissement Public Scientifique et Technologique (CNRS, INSERM, INRAE, INRIA, IFREMER, CIRAD, INED etc.).
- **ESB** : Entreprise Service Buses.
- **ESR** : Enseignement Supérieur et Recherche.
- **GDS** : Global Distribution System - plateformes technologiques de réservation de prestations voyages.
- **GESLAB** : Système de gestion financière des laboratoires UMR pour la gestion des crédits CNRS.

- **Gestionnaire** : dans les unités du CNRS, il s'agit d'une personne ayant le rôle de Valideur budgétaire pour cette unité. Cette personne cumule souvent ce rôle avec celui de Chargé de voyages.
- **HBT** : Hotel Booking Tool ; plateforme de réservation d'hébergements qui peut être connectée à une agence, un OBT/SBT ou en stand alone.
- **MEAE** : Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères.
- **MOM** : Mise en ordre de marche.
- **OBT / SBT** : Online Booking Tool ou Self Booking Tool ; plateforme de réservation en ligne.
- **OM** : Ordre de mission.
- **Référentiel MDM** : Référentiel de données permettant d'orchestrer la gestion des données de référence au sein d'un système d'informations (stockage, mise à jour et utilisation).
- **RGAA** : Référentiel Générale d'Accessibilité pour les Administrations.
- **SFC** : Services Financiers Comptables.
- **Unité Mixte de Recherche (UMR)** : Unité de recherche du CNRS associée à d'autres établissements d'enseignement supérieur et de recherche. Ces unités de recherche sont rattachées à plusieurs tutelles dont celle du CNRS.
- **UPR** : Unité de Recherche Propre au CNRS qui n'est pas associée à d'autres établissements d'enseignement supérieur et de recherche.

Dans les documents du présent accord-cadre, les unités de recherche sans tutelle CNRS sont désignées par le terme Unité de Recherche (UR).

- **VABF**: Vérification d'aptitude au bon fonctionnement.
- **VSR** : Vérification de service régulier.

I. PRESENTATION DU PROJET

A. Préambule

Les prescriptions techniques figurant au présent document ont été élaborées au regard de l'organisation du CNRS.

Ces prescriptions sont également transposables et intégralement applicables à l'ensemble des bénéficiaires de la centrale d'achats du CNRS, dans le cadre de son marché subséquent.

Toutefois, lorsqu'un bénéficiaire de la centrale d'achats du CNRS prévoit, dans son marché subséquent, des modalités particulières d'exécution relatives à son organisation, ces modalités prévalent et se substituent aux prescriptions correspondantes du présent document.

Ainsi, chaque bénéficiaire de la centrale d'achats du CNRS demeure libre de préciser, au sein de son marché subséquent, les éléments relatifs à sa propre organisation, dès lors que ces précisions n'altèrent ni la portée, ni l'objectif, ni l'économie générale des prescriptions techniques définies dans le présent document.

B. Le CNRS et ses déplacements

Avec 33 000 personnes dont 11 000 chercheurs et 14 000 ingénieurs, techniciens et administratifs, une implantation sur l'ensemble du territoire national, le CNRS est un organisme de recherche interdisciplinaire qui exerce son activité dans tous les champs de la connaissance. Il est ainsi constitué de 10 instituts regroupant les disciplines majeures suivantes :

1. Institut des sciences biologiques (INSB)
2. Institut de chimie (INC)
3. Institut écologie et environnement (INEE)
4. Institut des sciences humaines et sociales (INSHS)
5. Institut des sciences de l'information et de leurs interactions (INS2I)
6. Institut des sciences de l'ingénieur et des systèmes (INSIS)
7. Institut national des sciences mathématiques et de leurs interactions (INSMI)
8. Institut national de physique (INP)
9. Institut national de physique nucléaire et physique des particules (IN2P3)
10. Institut national des sciences de l'univers (INSU)

a) Organisation administrative

Le siège du CNRS, situé à Paris (16^{ème} arrondissement), comprend la Direction Générale, la Direction Générale Déléguée à la Science (DGDS), la Direction Générale Déléguée aux Ressources (DGDR) et les Directions des 10 instituts.

Le CNRS est organisé en 17 délégations régionales : 5 en Ile-de-France (Paris-Normandie, Ile-de-France Villejuif, Paris-Centre, Ile-de-France Gif-sur-Yvette, Ile-de-France Meudon) et 12 dans d'autres régions de France :

Grand-Est, Alsace, Centre Limousin Poitou-Charentes, Bretagne et Pays-de-la-Loire, Hauts-de-France, Rhône-Auvergne, Alpes, Provence et Corse, Côte d'Azur, Occitanie Est, Occitanie Ouest, Aquitaine.

Les directions régionales assurent une gestion directe et locale des laboratoires (environ **1 200 unités de recherche** et de services au sein de ces délégations régionales, dont 80 unités de recherche à l'étranger rattachées au siège (délégation régionale Paris-Normandie).

Chaque délégation régionale dispose d'un Référent missions en lien avec le Travel manager du CNRS.

b) Eléments de volumétrie

En 2025, les déplacements ont généré l'émission de **164 000 ordres de mission, dont 118 634 avec demandes de voyages, pour environ 308 000 transactions** (hébergement et transport confondus en France et à l'international). Le volume d'affaires réalisé auprès de l'agence de voyages et de la plateforme hôtelière s'est élevé à près de 55 millions d'euros.

Environ 268 000 missionnaires (incluant un grand volume d'invités) sont susceptibles de partir en mission pour le CNRS.

Actuellement, **le taux d'adoption de l'outil de réservation on-line** pour les prestations de réservations de transport est d'environ 96% (98,08% pour le rail et 96,25% pour l'aérien) et de 98% pour les prestations de réservations d'hébergement.

Le titulaire doit prendre en compte dans l'estimation du taux on-line que durant l'année, le volume de réservations peut varier dans une proportion de 1 à 4, voire de 1 à 5, ce qui a généré une hausse proportionnelle des contacts au service off-line (proportion d'appels entre 600 et presque 3 000 par mois). Bien que la charge de traitement off-line peut être très variable d'un mois à l'autre, elle doit néanmoins être absorbée avec un respect des SLA durant les pics d'activité. Par ailleurs, un arrêt des outils de gestion est planifié une journée chaque trimestre, durant laquelle le nombre de demandes est faible.

En cas de bug dans l'OBT, grève modérée des transports, réservation individuelle pour une personne à mobilité réduite ou si le canal de réservation on-line ne permet pas de réserver une offre ferroviaire sur un parcours en Europe, un traitement off-line dans les 24h ouvrées des demandes individuelles doit être maintenu, avec une équipe off-line suffisamment nombreuse et formée.

Les bénéfices financiers de la forte anticipation des réservations aériennes au CNRS et les contraintes organisationnelles propres à chaque laboratoire doivent être soutenues par un ajustement des ressources de l'équipe dédiée quelle que soit la période de l'année. Seul un cas de force majeure de type fermeture soudaine d'un vaste espace aérien, pandémie, ruptures énergétiques ou logistiques à large échelle ou autre crise majeure autorise un assouplissement des SLA.

En 2025, le volume d'affaires des nuitées du marché voyage CNRS s'élevait à 16,6 millions d'euros, dont 13 086 356€ en France (51 689 transactions et 115 495 nuitées) et 3 516 459€ à l'étranger (10 034 transactions), soit un total de 61 723 réservations, 148 660 nuitées, avec 99,79% en chambre et petit-déjeuner.

En 2025, le volume d'affaires transport du marché voyages CNRS s'élevait à 37 313 014€ (hors frais d'agence). La billetterie aérienne a représenté 59% des dépenses totales de prestations de transport alors que la billetterie ferroviaire a représenté 39% et la location de véhicules 2%.

Le détail des prestations transports pour le CNRS en 2025 était le suivant :

- Aérien long-courrier : 14 032 320€ (12 548 transactions)
- Aérien moyen-courrier : 5 743 270 € (19 031 transactions)
- Aérien national (Métropole) : 1 997 257 € (6 568 transactions)
- Part de l'aérien Low Cost dans le total aérien : 2 058 432 (10 892 transactions)
- Rail national : 12 343 589€ (187 549 coupons)
- Rail international : 429 786€ (3 558 transactions)
- Location de véhicules : 747 028€ (1 949 locations ; 10 462 jours)
- Assurances annulation transport : 85 605€ (2 841 transactions)
- Maritime : 10 892€ (52 transactions)
- Visas : 4 108€ (15 transactions via l'agence)

Le taux d'annulation des billets est assez faible (5% pour l'avion et 5,47% via l'agence pour le train). Le taux d'anticipation moyen des réservations est élevé : 54 jours pour l'avion et 32 jours pour le train.

Les motifs de déplacement comportent la coopération au niveau national et international avec d'autres laboratoires, universités, écoles supérieures ou autres établissements de recherche, les missions de terrain, les séminaires, formations, colloques et conférences, les réunions du Comité National à Paris, les concours de recrutement de chercheurs, techniciens et administratifs (service des concours à Gif-sur-Yvette).

Les destinations des missions couvrent tous les continents (pôle Europe, Amériques, Asie-Océanie, Afrique-Moyen-Orient-Inde). En dehors des destinations urbaines fréquentes, certaines missions de terrain du CNRS peuvent se dérouler dans des milieux géographiques isolés ou extrêmes avec une offre de transport et d'hébergement plus ou moins rare (forêt, désert, milieux souterrains, polaire, altitude...).

c) Politique de décarbonation des missions et déplacements professionnels

Dans le cadre des orientations du schéma directeur développement durable et responsabilité sociétale 2025-2027 du CNRS, le CNRS vise à décarboner les missions et déplacements

professionnels. Ainsi, le schéma directeur a pour objectif le développement massif de l'usage du train, en particulier en Europe, l'encouragement à l'usage des transports en commun et des mobilités actives sur les derniers kilomètres, la sensibilisation des agents aux modes de transport décarbonés.

L'Instruction mission du CNRS du 25 août 2025 précise qu'« une attention particulière doit être apportée pour décarboner les missions et déplacements professionnels. Les modes de déplacement les moins polluants sont privilégiés, dont notamment le train, le train de nuit en remplacement de l'avion et sur les derniers kilomètres les transports en communs ou les mobilités actives. »

d) Etablissements bénéficiaires de la centrale d'achats CNRS : appartenance à l'Enseignement Supérieur de la Recherche et de l'innovation (ESR)

Les membres de la centrale d'achats CNRS, bénéficiaires de l'accord-cadre, dont la mission générale est de préparer et de mettre en œuvre la politique du Gouvernement relative au développement de l'enseignement supérieur, à la recherche et à la technologie. En effet, ce ministère assure la tutelle des établissements d'enseignement supérieur (grandes écoles ; universités et IUT ; CNOUS et CROUS) ainsi que des organismes de recherches (EPST ; EPIC ; EPCA ; GIP ; fondations).

e) Travail commun dans les unités mixtes de recherche (UMR) et les Unités de Recherche (UR)

Les acteurs de l'ESR développent, de façon privilégiée, des collaborations entre spécialistes de différentes disciplines, ouvrant ainsi de nouveaux champs d'investigations. **Ainsi, plus de 92% des unités de recherche et de service du CNRS sont associées à d'autres institutions de recherche** dans le cadre de conventions quadriennales ou bilatérales (Universités, autre organisme de recherche...).

Ces unités constituent alors des Unités Mixtes de Recherche (UMR) où cohabitent des agents CNRS avec des agents d'autres structures.

C. Le renouvellement de l'accord-cadre

1. Contexte de renouvellement partiel de l'accord-cadre

Le présent marché constitue un renouvellement partiel de l'accord-cadre de 2020 « ESR Missions », passé en groupement de commandes avec l'Agence de mutualisation des universités (AMUE) portant sur une offre de service pour la réalisation d'un processus dématérialisé de gestion des missions à destination de leurs missionnaires ainsi que de ceux des bénéficiaires de leurs activités de centrales d'achats.

Ce contrat comprenait deux volets :

- un volet fourniture d'un outil de dématérialisation des missions ;

- un volet fourniture d'un outil de réservation en ligne et services d'agence de voyages.

Le présent accord-cadre ne porte que sur le second volet et est limité au CNRS et à son activité de centrale d'achats, à savoir la fourniture d'un outil de réservation en ligne et les services d'agence de voyages. L'OBT devra avoir la capacité à se connecter avec un outil de gestion des ordres de missions agnostique (compatible avec un maximum d'outils de réservation en ligne et d'agences de voyages d'affaires).

Ce nouveau support contractuel ne fait pas l'objet d'un groupement de commandes avec l'AMUE et **est ouvert aux établissements bénéficiaires de l'activité de centrale d'achats du CNRS.**

2. Contexte fonctionnel en relation avec l'agence de voyages

a) Connectivité à l'agence de voyages et à l'OBT

Le missionnaire ou son gestionnaire s'identifie via le système d'authentification et d'identification de son établissement.

La procédure pour faire appel à l'agence de voyages avant le départ en mission comporte plusieurs étapes, selon la nature du déplacement qui détermine le canal de réservation utilisé.

Au CNRS, **une demande préalable d'autorisation de déplacement via la solution interne CNRS « Etamine Missions »** est effectuée par le missionnaire ou son gestionnaire, connectée à **une solution externe de gestion des ordres de mission et états de frais (notes de frais)**, elle-même **interfacée avec une agence de voyages d'affaires et un OBT (intégrant un HBT) pour réserver et émettre les prestations de voyages.**

L'utilisation d'une solution de gestion des ordres de mission correspond au mode de fonctionnement du marché « ESR Mission » en cours d'exécution, jusqu'en juin 2027, porté conjointement par le CNRS et l'Agence de Mutualisation des Universités et Etablissements d'enseignement supérieur (AMUE). La mise en œuvre de ce raccordement pour le futur marché du CNRS pourra le cas échéant s'étendre à d'autres établissements de recherche bénéficiaires de l'activité de centrale d'achats du CNRS, s'ils souhaiteraient adhérer au dispositif.

Afin d'estimer un budget prévisionnel indicatif pour préparer une mission, **l'agence de voyages doit proposer une seconde version de l'outil en simple consultation, non connectée à la solution de gestion des OM (distincte de celle qui y est connectée).** Cette version permet de faciliter la comparaison entre les modes de transport.

Cas où le canal de réservation on-line doit être obligatoire via la solution de gestion des missions (missionnaires ou gestionnaires agissant en qualité de chargé de voyages) :

- **Réservation de billets de train simple** en France ou entre la France et l'étranger au niveau des grands axes transfrontaliers et/ou incluant les segments locaux à l'étranger réservables on-line.
Pour le TER et les billets à l'étranger exigeant une émission courte, le gestionnaire agissant en qualité de valideur budgétaire doit s'assurer des délais d'émission autorisés qui sont indiqués dans l'OBT.
- **Réservation de billets de train Ouigo** (offre devant être présente dans l'OBT) : le gestionnaire doit s'assurer de valider l'ordre de mission consécutivement à la réservation.
- **Réservation de billets d'avion simple** sans correspondance.
- **Réservation de billets individuels pour un vol low cost** présent dans l'OBT avec ou sans sélection préalable d'une proposition par le missionnaire. Le missionnaire ou un chargé de voyages (rôle d'assistant de saisie dans la solution de gestion des ordres de mission) peut s'informer dans l'OBT, sélectionner une proposition low cost et la transmettre à son gestionnaire (rôle de valideur budgétaire dans la solution de gestion des ordres de mission). Le gestionnaire la réserve dans l'OBT. Il valide l'ordre de mission consécutivement à la réservation.
- **Réservation de nuitées individuelles.**
- **Réservation de nuitées non remboursables individuelles** : le gestionnaire doit valider l'ordre de mission consécutivement à la réservation. Si possible, une simple sélection préalable par le missionnaire doit pouvoir être transmise au gestionnaire pour qu'il la réserve et valide consécutivement l'ordre de mission.
- **Location de véhicule simple.**
- **Initiation d'une demande d'assurance annulation** facultative.

Cas où le canal de réservation off-line est actuellement obligatoire via la solution de gestion des missions (accès réservé aux gestionnaires) :

- **Trajets avec correspondance complexe (train ou avion) ; trajets multi-étapes ou demandes spécifiques** ; train ou avion à l'étranger non reservable on-line.
- **Groupes de 2 à 9 personnes simultanément** avec désactivation de la fonctionnalité multi-passagers de l'OBT.
- **Urgence, départ sous 24h.**
- **Souscription ou renouvellement de carte d'abonnement** (en passant ou sans passer par la solution de gestion des missions).
- **Chambre à occupation double ou réservations simultanées de nuitées pour plusieurs personnes.**
- **Hébergement de longue durée** (par exemple, un ou deux mois).
- **Personne à mobilité réduite.**
- **Transport maritime.**
- **Visa.**
- **Véhicule utilitaire.**

Cas où le canal de réservation off-line est actuellement obligatoire sans passer par la solution de gestion des missions (réservé aux gestionnaires) :

- **Expatriés.**
- **Congés bonifiés (seuls ou en famille).**
- **N'importe quel groupe à partir de 10 personnes voyageant simultanément.**
- **Souscription ou renouvellement de carte d'abonnement** (en passant ou sans passer par la solution de gestion des missions).

Pour les expatriés, congés bonifiés et groupes à partir de 10 personnes, un gestionnaire remplit une demande sur un fichier préformaté qui est envoyé directement par e-mail au service off-line de l'agence de voyages sans transiter par la solution de gestion des missions.

b) Processus d'utilisation du canal de réservation on-line

Une fois le numéro de mission généré dans l'outil de gestion des ordres de mission, **l'utilisateur (missionnaire/voyageur ou gestionnaire disposant d'un rôle de chargé de voyages) se connecte à l'OBT pour y effectuer les réservations.** Ce-dernier outil met à jour la date limite d'émission pour que l'utilisateur tienne compte du délai de validation qui permet de déclencher l'émission des prestations de voyage. Cette information doit être mise à jour également dans l'outil de gestion des missions. **Un itinéraire** est envoyé par e-mail au demandeur après la réservation (missionnaire ou gestionnaire), en précisant la validation en attente pour l'émission des prestations de voyage.

A la validation de l'ordre de mission, le bon de commande correspondant aux prestations de voyage (hébergement / transport) est **créé dynamiquement dans le SI Finance** (outil Geslab pour le CNRS) via l'interface entre la solution de gestion des ordres de mission et le SI Finances du Bénéficiaire. Le SI Finance du Bénéficiaire envoie le numéro de bon de commande à l'outil de gestion des ordres de mission qui le transmet à l'OBT.

Le numéro de commande est soit « mono-quantité » (toutes prestations de voyage confondues), soit « multi quantités » (plusieurs bons de commande distincts, par exemple pour l'hébergement puis plus tard pour le transport).

Il convient de souligner qu'une évolution est en cours au CNRS afin de changer le flux de dépenses des prestations de voyage. La cible serait d'envisager une seule commande avec plusieurs lignes permettant d'identifier le type de prestation. S'il y a validation de plusieurs prestations dans l'outil de gestion des missions, ces prestations devront venir s'ajouter sur la commande initiale.

L'émission des billets / des vouchers ne sont déclenchées qu'à la réception du numéro de commande par la solution proposée par le titulaire. En cas de rejet du SI finances de la demande de création de commande, la commande de prestation n'est pas valide ; les billets ne peuvent pas être émis. Un traitement identique est attendu en cas de rejet de création de la réservation de crédit par le SI finances.

c) Processus de recours au canal de réservation off-line

Ce canal de réservation est réservé aux prestations qui doivent être effectuées off-line. **Seul un gestionnaire habilité peut effectuer une demande de devis dans la solution de gestion des ordres de mission auprès d'un conseiller voyages de l'agence (ou directement par e-mail pour les expatriés, congés bonifiés et groupes d'au moins 10 personnes voyageant simultanément).**

L'agence répond sous **1 jour ouvré maximum aux demandes de devis individuelles** devant obligatoirement être réservées off-line (**délai obligatoire même en cas de réservation anticipée**, dans la mesure où les laboratoires sont soumis à leurs propres contraintes d'organisation et de budget).

En dehors des réservations individuelles, **pour un traitement multi-passagers (réservations simultanées de 2 à 9 personnes)**, le délai de réponse de l'agence ne peut pas dépasser **2 jours ouvrés maximum**, et **4 jours pour les groupes à partir de 10 personnes voyageant simultanément**.

Pour les dossiers off-line classiques, l'agence de voyages retourne sa/ses propositions dans le flux retour vers la solution de gestion des ordres de mission. Au moment de la validation du devis, **un bon de commande est créé automatiquement** depuis la solution de gestion des missions dans le SI finances du bénéficiaire (Geslab concernant les unités/laboratoires recourant au marché voyages CNRS) et communiqué à l'agence.

Pour les cas particuliers off-line où le gestionnaire effectue sa demande de devis en dehors de la solution de gestion des missions, **le gestionnaire crée un bon de commande** manuellement et l'adresse par e-mail à l'agence en conservant l'objet d'origine, puis l'agence procède à l'émission des prestations de voyage. A la place du numéro d'OM habituel figurent des mentions à convenir avec l'agence telles que « OM GROUPE, EXPAT, CONGES BONI », « ABONNEMENT ».

Les accompagnants de personnes à mobilité réduite sont financés par le CNRS et pris en charge par l'agence de voyages dans les mêmes conditions que les voyages individuels.

En revanche, les accompagnants non financés par le CNRS (conjoint qui profite d'accompagner un agent individuel en déplacement professionnel classique, par exemple) ne sont pas pris en charge par l'agence de voyages.

Pour un groupe, le titulaire doit pouvoir garantir la gestion de réservation de prestations d'hébergement. Le titulaire s'engage à faire bénéficier le Bénéficiaire de toutes conditions préférentielles ou promotionnelles octroyées par un établissement hôtelier sur un contingent de chambres. Il s'efforce par ailleurs de regrouper les participants dans le même établissement hôtelier qui aura fait l'objet d'une étude préalable afin de satisfaire aux règles de politique voyage et de confort. L'organisation et la mise en œuvre au sein de l'équipe dédiée off-line pour répondre à ce besoin sur lesquels le titulaire s'engage sont celles décrites dans son offre.

d) Emission des prestations de voyage

Elle s'effectue via des supports dématérialisés (e-billets, e-vouchers hébergement ou de location de véhicule) qui sont envoyés par e-mail au missionnaire et au gestionnaire (ayant un rôle de valideur budgétaire et le cas échéant de chargé de voyage, dans le cas où le gestionnaire ayant un rôle de chargé de voyages diffère de celui de valideur budgétaire). **Tous les intervenants dont l'e-mail a été communiqué doivent alors recevoir une copie des documents de voyage** (ou a minima être informés clairement par l'agence de la façon de les télécharger).

Avec le raccordement à la solution de gestion des ordres de mission, **il peut se produire qu'un ordre de mission avec plusieurs prestations doit être validé en plusieurs fois** (validation initiale suivie d'une revalidation) **lorsque les délais d'émission des prestations voyages couplées entre elles présentent un grand écart** (par exemple, billet de TER à émettre le jour même et billet de TGV avec une réservation anticipée, ou billet de vol low cost associé à un billet avec un délai d'émission plus lointain, ou encore ajout d'une prestation complémentaire).

La délivrance des e-vouchers s'effectue une fois la réservation d'hébergement validée par le valideur budgétaire avec un engagement financier.

Le e-voucher hébergement mentionne au minimum le nom de l'hébergement, son adresse et ses coordonnées téléphoniques et e-mail, les dates concernées, le nom/prénom du voyageur, le nombre de nuitées, le détail de la prestation (type de chambre, petit-déjeuner...), les conditions éventuelles de la réservation (exemple : heure d'arrivée et de départ), le prix de la prestation, le mode de règlement de la taxe de séjour (incluse, à régler sur place).

En cas d'impossibilité pour le titulaire d'émettre les billets ou les vouchers dans le délai imparti, le titulaire encourt des *Pénalités pour non-respect des engagements de qualité de service*, prévues au du CCAP.

e) Description des plateformes techniques CNRS (profils utilisateurs et authentification)

Systèmes d'intermédiation

- un gestionnaire applicatif d'échanges et de services « outil EAI/ESB CNRS » (découpage en ½ flux, format pivot des objets métiers échangés) qui a la responsabilité et la gestion des échanges en termes d'orchestration, de chronologie des flux le cas échéant, de transcodification des données vers les SI cibles ou depuis les SI sources ;
- un proxy de services web ;
- une exposition de services web de données de référence (mise à disposition des formats pivots persistés des objets métiers de référence) ;

Gestion des données de référence

La DSI du CNRS dispose d'un outil MDM (Master Data Management) nommé RESEDA et proposant des services de gouvernance et de mise en qualité des données, de recherche approchante...des données de référence.

Actuellement RESEDA gère les référentiels suivants (liste non exhaustive) :

- Structures organisationnelles du CNRS ;
- Personnels des structures du CNRS ;
- Fournisseurs ;
- Ainsi qu'un certain nombre de nomenclatures et dans un futur proche, les référentiels ;
- Partenaires ;
- Contacts ;

La mise à disposition, au reste du SI CNRS, des données de ces référentiels se fait par les services web de données de référence.

Fournisseur d'identité

Le fournisseur d'identité du CNRS est un serveur SSO basé sur la technologie Shibboleth et le protocole SAML V2, nommé Janus et accessible à l'url suivante : <https://janus.cnrs.fr/>

Il s'appuie sur le référentiel des comptes utilisateurs alimenté par le service IAM. Le fournisseur d'identité CNRS propose les fonctions suivantes :

- le CNRS opère les services Référentiel (LDAP) IdP (Identity Provider, technologie Shibboleth) de recette et de production. Le service de recette peut être utilisé par l'environnement de développement du titulaire.
- le CNRS configure une fonction Shibboleth Service Provider (SP) pour chacune des instances de recette (REC), de formation (FORM) et de production (PROD) ; la mise en place de cette fonction pour l'instance de développement (DEV) peut être envisagée si le titulaire n'est pas en mesure de le faire localement.
- le titulaire assure les développements applicatifs nécessaires pour s'interfacer avec le fournisseur d'identité du CNRS et un WAYF (Where Are You From) au besoin.

Les droits et profils applicatifs associés sont stockés dans la base de l'application.

Le titulaire reste responsable de la solution mise en œuvre qui doit respecter les principes de fonctionnement suivants :

- L'application délègue l'authentification des utilisateurs au fournisseur d'identité du CNRS.
- Une fois Shibboleth intégré à l'application, c'est le fournisseur d'identité qui se charge d'authentifier l'agent CNRS. Deux cas se présentent :
 - L'agent CNRS est déjà authentifié.
 - L'agent CNRS n'est pas authentifié.
- L'authentification des agents CNRS sur le fournisseur d'identité CNRS est possible soit par Certificats (AC CNRS), soit par email/mot de passe (en se basant sur les informations contenues dans l'annuaire LDAP référentiel du CNRS).
- Le navigateur est toujours redirigé vers le fournisseur d'identité CNRS et c'est ensuite, lors de l'authentification sur ce fournisseur d'identité, que l'utilisateur peut utiliser un certificat ou son couple email/mot de passe.

- Une fois l'utilisateur authentifié auprès du fournisseur d'identité CNRS, le navigateur de l'utilisateur envoie à l'application l'identifiant opaque dans un message SAML ainsi que des attributs diffusés par le serveur fournisseur d'identité dont l'adresse mail.
- Le contrôle d'accès à l'application effectué par le fournisseur d'identité CNRS se limite à dire si l'utilisateur a accès ou non à l'application. Les droits et rôles internes à l'application sont toujours gérés par l'application elle-même.
- Le critère d'accès est donc l'appartenance ou non de l'utilisateur à l'annuaire LDAP référentiel du CNRS.

Service référentiel de comptes et gestion des accès et habilitations (IAM)

Ce service recouvre des outils qui permettent la mise à jour du référentiel de comptes utilisateurs du SI CNRS à partir des données du référentiel des personnels des structures du CNRS.

Les données du référentiel des comptes utilisateurs sont exposées par des services Web à l'usage des applications. Elles sont également pour certaines transmises à l'application via le processus d'authentification.

Une gestion des accès applicatifs est également en place mais va évoluer dans le futur pour prendre en compte une plus grande automatisation et de nouvelles fonctionnalités pour l'attribution de rôles applicatifs à des comptes utilisateurs.

Prise en compte des changements de l'organisation structurelle du CNRS

Dans le cadre de la poursuite de la transformation vers un système d'information qui permet un alignement sur les stratégies de l'établissement, les outils proposés pour les SI et applications doivent prendre en considération, le plus nativement possible, les différentes restructurations du CNRS qui peuvent être classées en 2 types :

- **les restructurations cycliques** (exemple : **chaque année**, une partie des unités de recherche est renumérotée, fusionnée, éclatée, ... (changement de référence métier)
- **les restructurations organisationnelles**

Le référentiel d'organisation du CNRS est géré via l'outil MDM, et plus particulièrement dans le référentiel Réséda Structure. Les restructurations cycliques de l'organisation du CNRS, sont diffusées à l'ensemble du SI à partir de ce référentiel, au travers de web services.

f) Architecture technique et fonctionnelle pour les missions

L'architecture technique et fonctionnelle liée à la gestion d'une mission au CNRS s'organise autour des blocs suivants :

- **Un annuaire national (RESEDA – MDM)** contenant l'ensemble des agents du CNRS et des agents d'autres établissements travaillant durablement dans une UMR (civilité, nom, prénom, matricule).
- **Un portail agent (SIMBAD – développement interne)** où transitent les données RH du profil utilisateur et qui alimente les rôles utilisateurs.
- **Un portail Etamine Missions** (développement interne) pour la demande d'autorisation de déplacement, préalable à la gestion d'une mission

- **Une solution de gestion des ordres de mission d'un éditeur de logiciels** reçoit les données des profils utilisateurs issues de la base RESEDA et de la base SIMBAD. Elle permet au missionnaire de compléter son **profil voyageur** uniquement, dans la solution de gestion des ordres de mission, pour un prochain déplacement (date de naissance pour les billets SNCF et les réductions éventuelles, passeport / carte d'identité selon les formalités nécessaires à destination, cartes d'abonnement si l'agent est détenteur avec début et fin de validité et/ou carte de fidélité, numéro de permis de conduire si une location de véhicule est prévue).
- **Un outil de gestion financière en unité de recherche (GESLAB – développement interne)** pour créer les engagements juridiques (bon de commande pour l'OBT ou les commandes off-line) et réserver les crédits relatifs aux prestations de voyage.
- **Un SI Finance (BFC – solution SAP)** utilisés par les services financiers des délégations régionales et la Direction centrale relative aux finances pour liquider les missions, payer les missionnaires et faire l'intégration comptable y afférant.
- **Un outil de gestion des Relevés d'Opération (ROP Carte logée, NOUBA – développement interne).**

3. *Planning prévisionnel du déploiement des prestations*

Les échéances clés, données à titre indicatif, sont les suivantes :

- **Phase de réversibilité entrante :** inventaire de ce qui est disponible au niveau des fonctionnalités et des cas d'usage en vue de la mise à disposition des spécifications fonctionnelles, techniques et de sécurité.
- **A la mise en place de nouvelles fonctionnalités :** mise à disposition des spécifications intégrant les évolutions. Pour l'implémentation de la solution du prestataire de voyage dans la solution du titulaire :
 - Mise à disposition de l'environnement de recette : janvier 2027
 - Livraison de la solution dans un environnement de recette : février 2027
 - Formation : mars 2027
 - Test des fonctionnalités livrées : de mars à mai 2027
 - Déploiement de la solution dans l'environnement de production en coordination avec le titulaire du marché relatif à l'outil de réservation en ligne et services d'agence de voyages : juin 2027
 - Mise à disposition de l'environnement de formation : juin 2027
 - Mise à disposition de la documentation : avant le 7 juin 2027

II. EXIGENCES REQUISES METIERS

1. *Rôles et responsabilités du responsable de compte*

a) L'interlocuteur principal pour l'exécution des prestations

Le titulaire désigne un **Account Manager / Responsable Grand Compte dédié de l'agence de voyages**. Il assure un rôle d'interface avec les différents services de l'agence de voyages, le **contact commercial de l'OBT** ainsi que l'**éditeur de carte logée**. Il **collabore avec le contact privilégié de plateforme hôtelière intégrée par l'agence** (ce dernier interlocuteur peut répondre directement pour l'hébergement) **et avec un Directeur / Responsable de projet** qui pilote une instance de pilotage technique du contrat (en particulier sur les éléments de sécurité des systèmes d'informations). Le Responsable de compte est garant de l'exécution de l'ensemble des prestations de l'accord-cadre CNRS et des marchés subséquents. Sa disponibilité est constante (avec délégation en phase d'absence) et il effectue une première réponse aux demandes d'information et de réclamation dans un délai d'un jour ouvré. Ses réponses définitives dépendent de la complexité du sujet traité (environ 1 mois maximum pour les litiges avec les fournisseurs de l'agence). Il a pour objectif d'apporter des réponses fiables, de fournir des informations précises et de résoudre en un minimum de démarches les difficultés éventuelles rencontrées.

Un tableau de suivi fait l'objet d'un échange périodique avec le CNRS pour passer en revue les dysfonctionnements et les corriger. L'interlocuteur proposé par le Titulaire doit être de niveau senior et stable dans le temps. **Il doit disposer d'une expertise dans les aspects techniques**. Lors de **revues d'activité semestrielles** en présentiel, il analyse et commente l'activité déplacements professionnels du CNRS. Son accompagnement s'étend à la **négociation de conditions et de tarifs exclusifs pour l'accord-cadre CNRS** avec les transporteurs ferroviaires et aériens, hébergeurs et chaînes d'hébergement, loueurs de véhicules : délais d'émission, conditions de modification et d'annulation, disponibilités (hébergements), tarifs...

A l'occasion de la réunion de revue d'activité semestrielles, le titulaire effectue un état des plus grands voyageurs éligibles aux cartes d'abonnement et propose des pistes d'économies réalisables. Le CNRS peut demander que l'agence contacte individuellement les membres d'un panel de voyageurs fréquents pour lesquels la souscription à un abonnement pourrait être pertinente. Quand le CNRS bénéficie d'un programme d'entreprise avec des avantages attribuables aux voyageurs, il délègue au service off-line de l'agence la répartition de ces avantages parmi les missionnaires (exemple : surclassements, Wi-Fi offert, etc.). Le titulaire s'engage à effectuer cette prestation pour le compte du CNRS.

En cas de défaillances répétées du Responsable de compte, le CNRS se réserve le droit de demander son remplacement.

Les coûts de déplacements du responsable de compte ou de tout autre intervenant dans le cadre de présent accord-cadre (notamment pour la réunion de revue d'activité semestrielle) sont à la charge exclusive du Titulaire et ne font pas l'objet de refacturation au Bénéficiaire.

a) Reporting annuel pour les établissements bénéficiaires de l'accord-cadre

De la même façon que pour le CNRS (revue de compte semestrielle et annuel), une revue de compte annuelle avec le reporting correspondant est assurée par le Titulaire.

b) Enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction doit être réalisée annuellement par le titulaire auprès d'un échantillon d'utilisateurs pour évaluer les services de l'agence en termes de délais de réponse, qualité de l'accueil et pertinence des réponses des conseillers voyages ainsi que du support on-line, accompagnement au choix du canal de réservation (on-line ou off-line), accompagnement à la navigation dans l'outil de réservation en ligne, précision dans la remise de documents (itinéraires, e-billets, e-vouchers, factures), qualité de la facturation (notamment concernant les achats immédiats et l'exactitude des ROP), fluidité de la connectivité entre l'agence de voyages / l'OBT et la solution de gestion des ordres de mission.

2. Ergonomie et langue d'utilisation de l'OBT

La solution de réservation en ligne du titulaire doit *a minima* être disponible en français et en anglais. Ainsi, une réservation créée en anglais ou une autre langue étrangère doit être accessible en français tout au long du processus et vice et versa, au niveau du noms des champs (IHM).

L'ergonomie de la solution doit être souple et intuitive, afin d'en faciliter au maximum l'utilisation.

La solution doit être proposée en mode web et permettre à l'utilisateur de se déplacer facilement sur les écrans (page avant, page arrière, ...).

La solution applicative présente les caractéristiques suivantes :

- Ergonomie fluide et homogène et sur tous les modules
- Identification claire des champs dont la saisie est obligatoire
- Informations aux utilisateurs par des messages explicites et alertes
- Une seule connexion utilisateur

La solution est adaptée aux dernières versions des navigateurs internet. La solution respecte les normes RGAA.

La solution est accessible en mobilité sur Android et iOS et pourrait être mise en œuvre sous conditions d'interopérabilité avec la solution de gestion des missions. Cette solution en mobilité de l'OBT respecte les normes de responsive design, c'est-à-dire accessible via multi-supports (smartphones, tablette,...) afin de permettre, notamment, la saisie à distance.

3. Profils utilisateurs et habilitations

a) Habilitations gérées dans la solution de gestion des ordres de mission

Les réservations sont effectuées directement par un missionnaire/voyageur (chercheur, technicien ou agent administratif) **ou bien par un gestionnaire agissant en qualité de chargé de**

voyages (assistant de saisie selon la terminologie de la solution de gestion des ordres de mission) et réservant pour le compte d'un voyageur.

Un circuit de validation systématique soumet les dossiers voyages à l'approbation d'un **gestionnaire** (identique ou différent) **agissant en qualité de valideur budgétaire dans l'outil de dématérialisation des missions.**

Un gestionnaire peut agir pour le compte de n'importe quel agent de son unité/laboratoire ou bien pour un invité, qu'il soit rattaché à une autre unité ou à une structure partenaire du CNRS au sein de l'ESR, ou encore pour un invité extérieur à l'ESR ou à l'administration publique. **Les invités extérieurs au CNRS sont issus de la solution de gestion des ordres de missions externe où ils disposent d'un profil voyageur**

En fonction de son profil (**voyageur/missionnaire, chargé de voyages ou valideur**), le collaborateur détient des habilitations distinctes dans la solution de gestion des ordres de mission, qui sont répercutées dans l'OBT et au travers des échanges avec l'agence de voyages. La gestion des habilitations dans l'outil de gestion des missions repose sur un système d'accès contrôlé de l'application avec authentification du personnel des unités. Ces habilitations sont attribuées soit à un profil d'utilisateurs, soit généralement à un utilisateur (niveau le plus fin). Selon ses habilitations, l'utilisateur a accès aux modules, aux écrans, à certains champs (de la modification totale à la consultation sélective).

Pour s'assurer d'une facturation complète, **les gestionnaires sont les seuls qui sont habilités à réserver les billets aériens low cost tandis que les missionnaires ne doivent être en mesure que de les sélectionner dans l'OBT. Ensuite, les missionnaires peuvent transmettre ces réservations low cost depuis l'OBT à leur gestionnaire** (détenant un rôle de valideur budgétaire dans la solution de gestion des ordres de mission) **qui puisse les réserver** (si elles sont toujours disponibles dans l'OBT) **et valider consécutivement l'ordre de mission.**

b) Gestion des réductions associées aux profils des voyageurs

Le Titulaire prend en charge les abonnements et toutes les réductions typologiques autorisées dans le cadre d'un voyage d'affaires (jeune, senior, les tarifs spécifiques tels que marins et militaires qui restent rares) ainsi que les congés bonifiés (peu nombreux). Les réductions non traitées par les profils de la solution de gestion des ordres de mission doivent être gérés off-line. Les frais agence doivent rester modérés pour la souscription d'abonnements (Cartes Liberté, abonnements Air France...), de façon à canaliser les utilisateurs du marché vers l'agence de voyages.

Le titulaire s'engage à assurer la gestion des cartes de fidélité, de réduction et d'abonnement pour les collaborateurs selon les moyens décrits dans son offre.

Les bénéficiaires seront particulièrement attentifs à la qualité et au délai de synchronisation des profils des voyageurs de la solution de gestion des ordres de mission vers l'OBT et vers les bases de données off-line, ainsi qu'aux flux d'échanges en cas de mise à jour (format, date d'expiration, etc.).

c) Gestion des doubles profils

Un même agent peut disposer d'une adresse e-mail CNRS et d'une seconde adresse e-mail rattachée à un établissement partenaire (principe des unités mixtes de recherche où le laboratoire regroupe des agents CNRS et des agents d'un établissement partenaire). Il peut posséder un profil actif dans plusieurs établissements et utiliser des crédits de l'un ou l'autre établissement avec chaque e-mail (donc le marché voyages de l'un ou l'autre établissement).

Le titulaire détaille dans son offre comment il s'assure de la gestion des habilitations, de l'application des réductions et de la gestion des doubles profils avec l'appui du CNRS.

d) Politique voyages s'appliquant aux profils voyageurs

Règles de gestion des classes de transport

La seconde classe est en vigueur pour le train. La première classe peut être autorisée de façon dérogatoire (ce choix est laissé à la main du CNRS).

La classe économique est en vigueur pour l'avion. Si le budget du laboratoire le permet, la classe immédiatement supérieure (par exemple : Economie Premium ou Affaires) est autorisée en avion selon la durée de vol avec correspondance ou pour des raisons de santé en cas de handicap.

Règles de gestion des plafonds de dépenses d'hébergement

Les plafonds s'entendent en chambre et petit-déjeuner, taxe de séjour incluse.

En France, ils sont scindés en **3 zones** :

- 1) Paris et petite couronne (92, 93, 84)
- 2) Villes de plus de 200 000 habitants intra-muros, grande couronne Ile-de-France (91, 95, 77, 78) et Outre-Mer
- 3) Reste de la France

A l'étranger, les plafonds diffèrent par pays selon les barèmes du Ministère des Finances, de l'Economie et de l'Industrie.

e) Profils voyageurs spécifiques

Gestion des plafonds hébergement pour les profils voyageurs spécifiques

Pour les cas de dérogations exceptionnelles (missions PMR et "Experts scientifiques" autres que les agents de l'état ou d'un établissement public national), rares "Personnalités scientifiques" de haut niveau), les plafonds hébergement sont distincts.

Cadres dirigeants (quelques profils)

Un accompagnement personnalisé est proposé par le service off-line sans que les règles de politique voyages diffèrent des autres agents. Le titulaire doit pouvoir adapter les prestations

(par exemple, reconnaissance de certains numéros d'appel pour un traitement off-line par un conseiller voyages senior). Il ne s'agit pas d'un service VIP à proprement parler avec des prestations haut-de-gamme (conciergerie, accueil à l'arrivée...).

Le titulaire s'engage sur les modalités de gestion de ces catégories de voyageur, et spécifiquement ceux pouvant nécessiter une réactivité, une précision et une confidentialité élevées, conformément à ce qu'il décrit dans son offre.

Membres du Comité National (environ 1 200 experts nationaux et internationaux)

Le Comité National conseille la gouvernance du CNRS et est principalement constitué de **Directeurs Adjoins Scientifiques, qui ne constituent pas une catégorie de voyageur spécifique** dans l'outil de gestion des ordres de mission. Les gestionnaires de ces membres ont le choix du canal de réservation pour les réunions du Comité National.

Lorsque le service off-line reçoit une demande pour le Comité National, il doit la traiter.

Le Comité National participe à l'élaboration de la politique scientifique de l'établissement, analyse la conjoncture et participe au recrutement et au suivi de la carrière des chercheurs et au suivi de l'activité des unités de recherche, du monde scientifique et économique. Ses membres se déplacent quasi exclusivement à Paris intra-muros. De par les membres du Comité National et la durée des séjours qui s'étale sur plusieurs nuits, le choix de l'hôtel et de la chambre sont primordiaux.

Les contraintes des membres du Comité National sont les suivantes :

- Différentes séries de réunions se tiennent tout au long de l'année. Elles commencent tôt le matin, se finissent tard et impliquent de travailler le soir à l'hôtel. Ce dernier doit donc se situer à proximité du lieu de réunion.
- La présence d'un bureau et de Wi-Fi est indispensable dans la chambre.
- Le niveau de confort (bruit, literie) doit être privilégié.
- Les membres souhaitent être autonomes dans le choix des hôtels et la gestion des réservations. Bien que cette flexibilité ne permette pas une gestion de groupe des réservations, la demande de chambres est prévisible et récurrente.
- Des quotas peuvent être bloqués en amont auprès des hôtels pour garantir les nuitées quand la réservation sera effective. L'anticipation des réservations est forte, jusqu'à 4-5 mois, mais certains membres attendent 15 jours avant la réunion pour confirmer leur voyage.

f) Gestion des invités

Les invités sont créés dans le référentiel des personnels (RESEDA) et apparaissent dans la solution externe de gestion des ordres de mission avant d'être synchronisés avec l'agence et l'OBT. En ce qui concerne le CNRS, les invités n'auront pas accès à cet outil de réservation et leurs réservations sont effectuées par les gestionnaires (chargés de voyages).

4. Facturation et notion de valideur payeur

Les codes analytiques de facturation sont portés par le valideur (payeur) et imputés sur la carte logée de sa délégation régionale.

Les éléments analytiques au CNRS (tous obligatoires) qui sont repris automatiquement de la solution de gestion des ordres de mission dans l'OBT ou qui sont complétés du numéro de commande lors d'une commande off-line sont les suivants :

ID BOOKING DU VOYAGEUR (matricule RH issu de Reseda)

ID BOOKING DU VALIDEUR (matricule RH issu de Reseda)

NUMERO DE COMMANDE issu dynamiquement de la solution Geslab en on-line ou généré manuellement pour une commande off-line (élément variable à 4 chiffres + L + 6 chiffres)

CANAL DE RESERVATION (on-line ou off-line)

CENTRE FINANCIER DU VALIDEUR PAYEUR (élément variable à 4 chiffres propre à l'unité / au laboratoire et correspondant aux 4 premiers chiffres du bon de commande)

NUMERO D'ORDRE DE MISSION

E-MAIL VALIDEUR

a) Cas particulier des unités multisites CNRS (choix entre plusieurs centres financiers) :

L'agence de voyage doit être en capacité de gérer des unités ayant plusieurs implantations. Par exemple, une unité de recherche du CNRS peut avoir une implantation à Paris et une à Toulouse, qui soient rattachée à 2 délégations régionales différentes. Un collaborateur peut réaliser une mission pour cette unité de recherche mais la mission peut être payée par l'une ou l'autre des 2 délégations régionales. **Cette notion de payeur est gérée par le centre financier** sur lequel la mission est imputée. **Ce centre financier (à l'échelon d'une unité ou d'un laboratoire) est rattaché à l'une des 17 délégations régionales, elle-même affectée à une carte logée CNRS distincte.** Un valideur choisit l'un des centres financiers de l'unité multisites lors de la validation de la mission dans l'outil de dématérialisation des ordres de mission. Ces informations sont mises à disposition du SI Finances Geslab pour la création de commande de prestations. Le numéro de commande est ensuite transmis à l'outil de gestion des missions permettant de répercuter ces informations sur la facture. En effet, dans le cas des multisites, le rattachement structure-unité n'est pas suffisant pour déterminer le centre financier. Lors des commandes off-line hors outil de gestion des missions, le centre financier doit être précisé par le gestionnaire (il correspond aux 4 premiers chiffres du numéro de bon de commande).

Le titulaire s'engage sur les moyens permettant la gestion de l'articulation entre la structure de l'unité et les centres financiers ainsi que ses implications sur la gestion des données et le paramétrage de la validation par l'OBT et l'agence, conformément à ce qu'il a décrit dans son offre.

b) Accès permanent et dynamique aux factures

Le titulaire garantit le téléchargement des factures unitaires et avoirs via **un requêteur de factures unitaires pour chaque Bénéficiaire**, avec interrogation par numéro de facture ou avoir, nom de voyageur, période et délégation régionale.

Les factures sont accessibles à tout moment, si besoin. En effet, elles permettent, entre autres, de justifier auprès des financeurs associés aux contrats de recherche l'utilisation de crédits.

Un pool restreint d'utilisateurs désignés pour chacun des bénéficiaires est habilité à accéder à la plateforme. Au CNRS, chaque SFC (Service Financier et Comptable) au sein des 17 délégations

régionales doit pouvoir disposer d'un accès ou plusieurs accès (jusqu'à 3) aux factures de sa délégation régionale.

Pour chaque prestation de voyage émise, une copie de la facture est envoyée en parallèle sur l'adresse e-mail du valideur budgétaire qui a validé l'ordre de mission.

Dans son offre, le titulaire s'engage sur les modalités de gestion de la facturation (dont l'extraction) qui permettent de répondre aux besoins exprimés ci-dessus.

Un relevé d'opération mensuel (ROP) de l'ensemble des opérations effectuées doit être envoyé à chaque Délégation Régionale CNRS et à chaque bénéficiaire de l'accord-cadre.

c) Gestion des litiges et erreurs de facturation

Le titulaire s'engage sur les moyens décrits dans son offre concernant son processus de gestion des erreurs et litiges/avoirs de facturation, notamment :

- L'objectif de zéro erreur de facturation par relevé d'opérations
- Le délai de 5 jours ouvrés pour traiter la correction des anomalies et le renvoi du relevé d'opération en cas de litiges ou d'erreurs
- Le reporting proposé (nature des litiges, dates d'enregistrement et traitement, actions correctives, etc.)

Chaque ligne non réconciliée présente sur le relevé d'opérations ne sera pas payée par le Bénéficiaire concerné.

En cas de d'anomalie et de retard dans le traitement des relevés d'opérations, le titulaire encourt les *Pénalités relatives au traitement des relevés d'opérations (ROP)*, prévues au CCAP.

d) Garantie de paiement des compagnies de transport et fournisseurs d'hébergement

L'accord-cadre vise à doter chacune des 17 Délégations Régionales du CNRS et les bénéficiaires de son activité de centrale d'achats d'une « carte logée », fournie par l'opérateur responsable de la prestation relative à la carte logée, qui permet le paiement globalisé des dépenses engagées auprès du titulaire du présent accord-cadre.

Ces dépenses comprennent toutes les prestations de voyage liées à la préparation d'une mission : réservation et achat de titres de transport et hébergement pour la France et l'international. Ces dépenses sont effectuées par le titulaire du présent accord-cadre et auprès duquel est ouvert un compte carte logée, soit *a minima* :

- les billets d'avion sur les compagnies traditionnelles ;
- les billets d'avion sur les compagnies low cost ;
- les billets de train ;
- les locations de véhicules ;
- les services annexes (visas, assurance...) ;
- les rémunérations du titulaire ;
- les nuitées (chambre et petit-déjeuner).

Le prestataire de la carte logée prend en charge le règlement des prestations pour les déplacements professionnels, en France ou à l'international, réservées et commandées par le titulaire du présent accord-cadre pour le compte du bénéficiaire.

Le titulaire est rémunéré sur les comptes carte logée des bénéficiaires ouverts par l'opérateur responsable de la prestation relative à la carte logée dans ses livres.

L'opérateur responsable de la prestation relative à la carte logée est réputé connaître les lois et règlements applicables à l'exécution de la dépense publique. Il présente une offre conforme aux règles du droit public et notamment aux dispositions du décret n°2023-209 du 27 mars 2023 relatif à la carte d'achat.

Aucun contrat d'adhésion ne saurait faire obstacle aux clauses du présent accord-cadre.

NB : Certains collaborateurs disposent d'une carte affaire. Il est à noter que la prestation de fourniture de cartes affaires ne fait pas l'objet du présent accord-cadre.

e) Réseau d'acceptation

Homogénéité du réseau d'acceptation

Hors particularités liées à l'opérateur responsable de la prestation relative à la carte logée, le réseau d'acceptation dont se prévaut l'opérateur responsable de la prestation relative à la carte logée est considéré comme homogène.

Licéité de la demande d'exécution

S'agissant des caractéristiques des systèmes et clauses d'acceptation mises en œuvre dans le réseau dont se prévaut l'opérateur responsable de la prestation relative à la carte logée, les sources de non-discrimination appréciées sont les suivantes :

- l'interopérabilité : le réseau d'acceptation est considéré comme interopérable lorsque toute agence ou toute compagnie appartenant à ce réseau peut mettre en œuvre pour accepter la carte logée du titulaire, un système technique d'acceptation dont les caractéristiques sont reconnues de manière effective par les réseaux concurrents et significatifs à celui de l'opérateur responsable de la prestation relative à la carte logée
- le caractère européen du réseau dont se prévaut l'opérateur responsable de la prestation relative à la carte logée ; toute forme de restriction géographique, liée à la politique de référencement fournisseurs ou aux caractéristiques du contrat agence ou compagnie limitant la possibilité pour une agence ou une compagnie de l'Union Européenne d'accéder au réseau constituerait une discrimination
- l'absence d'obligation d'ouverture d'un compte de dépôts dans les livres de l'opérateur pour accepter sa carte logée
- l'étendue des correspondants bancaires de l'opérateur responsable de la prestation relative à la carte logée appréciés notamment au regard de la banque de dépôt de l'opérateur responsable de la prestation relative à la carte logée du présent accord-cadre.

Télécollecte

Le titulaire garantit aux bénéficiaires que :

- la carte logée ne peut déclencher une télécollecte qu'après avoir effectué les prestations (délivrance du billet de transport)
- il est procédé à une facturation conforme dans des délais brefs après télécollecte
- le niveau de données additionnelles transmises résulte du marché exécuté par carte logée et que le contenu des données transmises est de la responsabilité du seul fournisseur.

Le niveau des données transmises est de type 3. Ce niveau inclut, en plus des données de type 1 et 2 (identifiant carte et titulaire, date, montant HT, TVA et TTC de la créance, référence de la commande), le détail par ligne de commande, à savoir :

- les références des bénéficiaires : date de la commande, n° de commande, code unité
- la désignation de la prestation : caractéristiques du voyage, motif du voyage, destination, nom de l'agent, date de départ
- le prix de la prestation
- le taux de la TVA
- le montant de la TVA
- le montant TTC

Protection des bénéficiaires de l'accord-cadre

Il est fait interdiction au titulaire de faire payer plus cher les bénéficiaires pour les transactions qui se règlent par carte logée.

Que cela résulte d'une recommandation de mise en œuvre de manière effective, d'une pratique effectivement constatée ou d'une règle propre au réseau d'acceptation dont se prévaut l'opérateur responsable de la prestation relative à la carte logée, les délais de paiement du titulaire par l'opérateur responsable de la prestation relative à la carte logée ou ses correspondants bancaires ne peuvent excéder 30 jours calendaires après télécollecte.

Le titulaire appartenant au réseau d'acceptation dont se prévaut l'opérateur responsable de la prestation relative à la carte logée est référencé par le CNRS et gère un mécanisme de remboursement en cas de contestation de l'objet ou du prix.

f) Relevés d'opération à destination des bénéficiaires (ROP)

Format et structure du relevé d'opérations

Le relevé d'opérations (ROP) doit contenir l'identifiant voyage rattaché à la mission (distinct de la référence de PNR) ainsi que le numéro de bon de commande afin de garantir une piste d'audit fiable. Le relevé d'opérations comporte toutes les demandes de paiement du titulaire pour les prestations commandées, ainsi que les frais de gestion du titulaire.

En cas d'évolution impactant la mise à disposition, le format et la structure du relevé, il est demandé au titulaire d'anticiper cette évolution via un dispositif précis (délai de prévenance, communication des impacts, accompagnement de l'intégration avec les nouvelles modalités, etc.).

Format du ROP pour le CNRS

Les relevés d'opérations mensuels sont attendus sous 2 formats (*cf. annexe B1 et B2 du présent CCTP*) :

- Au format csv, pour intégration puis paiement dans le système d'informations du CNRS
- Au format pdf, à destination des services financiers de chaque délégation régionale.

Afin d'effectuer un suivi de gestion, un relevé d'opérations est établi mensuellement par le Titulaire pour chaque délégation régionale. Le CNRS étant organisé en dix-sept délégations régionales, il existe dix-sept comptes cartes logées distincts et un relevé d'opérations par délégation régionale. La structure du fichier csv doit respecter la structure implémentée actuellement dans le système d'information du CNRS (cf. annexes) et comporte *a minima* les informations suivantes :

- Enregistrement « Entête »
- Enregistrement de « Transactions »
- Enregistrement « Résumé »
- Enregistrement « Remorque »

Le relevé d'opérations pdf est présenté en annexe (cf. annexe B).

g) Mise à disposition des relevés d'opérations

Les relevés d'opérations en csv et en pdf sont déposés mensuellement avant le 9 de chaque mois pour les opérations réalisées au cours du mois précédent sur une plateforme du Titulaire.

Cette plateforme doit être accessible par le CNRS pour récupérer de façon automatisée les fichiers csv et pdf.

Pour information : les relevés d'opérations en csv sont ensuite intégrés dans le système d'informations NOUBA ROP du CNRS, tandis que ceux en pdf sont intégrés dans une application de GED (Gestion Electronique de Documents) du CNRS.

Il est également attendu :

- La mise en place d'un requêteur de facture Voyage/hébergement
- L'envoi systématique des factures par mail aux valideurs au moment de la validation de la prestation

5. Reporting voyages et audit

Pour le CNRS, les échelons de reporting sont les suivants :

- Unité ou laboratoire (échelon local) ;
- Délégation régionale, associée à une carte logée (17 entités regroupant plusieurs dizaines d'unités) ;
- Etablissement (consolidation des délégations régionales).

La structure des échelons s'étend jusqu'à 3 niveaux pour tous les bénéficiaires.

Le 15 du mois M, le titulaire fournit mensuellement au CNRS des statistiques voyages sur l'exécution de l'accord-cadre pour les données qui lui sont propres et relatives au mois M-1. Le titulaire délivre des données de facturation qui donneront une vision globale des dépenses. Cette opération s'applique de la même façon à un éventuel bénéficiaire de la centrale d'achats CNRS.

Le titulaire fournit de façon semestrielle, au CNRS, des statistiques voyages et de facturation sur l'exécution de l'accord-cadre.

Le titulaire transmet la liste des reportings standards qui sont générés par la solution d'extraction qu'il met à disposition du CNRS. La liste précise des reportings attendus seront définis avec le titulaire lors de la phase d'implémentation.

Les indicateurs clé de performance demandés sont notamment les suivants :

- Taux d'adoption on-line global, répartition des transactions par canal de réservation (on-line / off-line) ;
- Volume d'affaires global et par nature de prestations (hébergement, aérien, train, location de véhicules), par zone géographique (national, Europe, International hors Europe) ;
- Suivi du nombre de transactions et du volume par nature de dépenses (hébergement, aérien, train, location de véhicules) ;
- Top fournisseurs transport, dont part de transactions low cost dans l'aérien ; top hôtels (nombre de réservations, de nuitées et volume d'affaires) ;
- Ventilation des classes de transport utilisées (1ère et seconde pour le train, Economique, Eco Premium et Affaires pour l'aérien) ;
- Top routes aériennes et ferroviaires en nombre de transactions et volume d'affaires, prix moyen de billet, top villes pour l'hébergement et prix moyen de la nuitée par destination, durée moyenne du séjour, avec évolution N/N-1 ;
- Anticipation d'achat moyenne par nature de prestation ;
- Montant des frais de gestion ;
- Taux de billets aériens NDC sur l'ensemble des transactions aériennes ;
- Taux d'avoirs sur les billets d'avion et de train ;
- Bilan carbone annuel, incluant les kilomètres parcourus associés aux modes de transport en avion, en train, et si possible en voiture de location
- **Les données voyages brutes** issues des données complètes de facturation / cartes logées sont disponibles sur demande, avec une granularité fine (échelons de l'unité et de la délégation régionale de rattachement)
-
- **Lors des revus d'activités semestrielles**, des éléments complémentaires pertinents peuvent être proposés. D'autres indicateurs tels que les dépenses par délégation régionale/carte logée, taux d'utilisation des accords fournisseurs CNRS / respect des plafonds hébergement seront ajoutés ainsi que des préconisations d'économies et/ou de procédures.

Accès à un outil de requêtage dynamique du reporting voyages

Le Titulaire donne accès à un outil d'extraction dynamique de rapports voyages dédiés, pour disposer d'une autonomie continue dans l'extraction des rapports sans dépendre en totalité du Responsable de compte.

Un accès est créé à un nombre très limité d'interlocuteurs habilités. La solution permet la traçabilité des actions réalisées (utilisateur, action réalisée, date et heure). Ces informations sont disponibles et récapitulées dans un fichier « journal ».

Le titulaire doit garantir une granularité fine sur les données de reporting, en fonction de leur pertinence, en particulier les données brutes sous un format exploitable (csv et API vers la

plateforme « portail DATA » du CNRS), permettant de disposer pour chaque segment de voyage du mode de transport utilisé et des km associés, du pays d'origine, des villes, de la distance, des modes de transports (avion, train, ferry) et du code entité.

6. *Sécurité des voyageurs*

L'information et la sûreté des voyageurs constituent un des enjeux majeurs de l'accord-cadre.

a) Missions dans les pays à risques

Au CNRS, les déplacements dans les pays comportant une zone identifiée à risques par la Direction de la Sûreté (risques de sécurité, de santé, d'environnement...) sont soumis pour avis dans la solution interne du CNRS « Etamine Missions » à la Direction de la Sûreté (DIRSU) avant la réservation de voyages. La DIRSU est par ailleurs notifiée pour tous les autres départs à l'étranger.

b) Informations et sûreté des voyageurs en cas d'urgence ou d'évènement grave

Le titulaire met à disposition des bénéficiaires un canal d'informations spécialisé et sécurisé, opérationnel 24 heures/24, avec une mise à jour continue de recueil des événements majeurs ou modérés portant sur les menaces et les risques (de sécurité, de santé, d'environnement...) au niveau mondial. Les événements mineurs sont exclus du flux d'informations.

Le titulaire informe sans délai les autorités de sûreté des bénéficiaires de ces éléments.

Sévérité des types d'alerte

- **Information** : événement qui peut affecter le voyage (exemples: grèves, manifestations, émeutes, etc)
 - Prévoir une mise à jour de communication du titulaire **vers la Direction de la Sûreté si l'évènement se produit dans un pays à risques** selon le listing interne CNRS et non du MEAE.
- **Evènement modéré / avertissement** : événement plus sérieux qui peut présenter un danger sur le déplacement (exemple : conditions météorologiques très difficiles)
 - Prévoir une mise à jour de la communication en français et en anglais du titulaire **vers la Direction de la Sûreté** quel que soit le pays
- **Evènement majeur / critique** : événement très risqué qui peut menacer la sécurité du voyageur
 - Prévoir une mise à jour de la communication du titulaire en français et en anglais **vers les voyageurs** à destination ou en correspondance sur la zone concernée **et leurs gestionnaires**.
 - Extraction de données vers la DIRSU

La DIRSU communique avec les voyageurs via la solution interne CNRS « Etamine Missions » ou par e-mail.

Certains agents peuvent être exposés à des événements graves à destination, après la réservation ou pendant leur séjour. **En cas d'urgence ou d'évènement grave**, le titulaire alerte les bénéficiaires de l'accord-cadre et met à leur disposition de façon proactive la liste de leurs agents confrontés ou étant susceptibles d'être confrontés aux risques dans une plateforme de suivi sécurisé. La liste des personnes habilitées à accéder à cette plateforme sera communiquée après la notification du marché du bénéficiaire. Les moyens humains et techniques mis en oeuvre sont ceux tels que décrits dans l'offre du titulaire.

c) En phase préventive à une alerte

En phase préventive à une alerte, les objectifs sont les suivants :

- Garantir l'accès dynamique aux membres de la Direction de la Sûreté à une plateforme d'import des dossiers voyages en 24/7 (l'accès à ce tableau de bord est limité à un nombre très restreint d'utilisateurs dont la liste est communiquée après notification du marché).
- Offrir la possibilité de requêter par multicritères : dates avant le / après le ; tous pays, localisation précise sur une carte
- Garantir l'extraction des données par fichier Excel, avec a minima :
 - Nom Voyageur
 - Date de Début/Départ
 - Date de Fin/d'Arrivée
 - Nombre Jours
 - Etapes Trajet
 - E-mail Voyageur
 - Unité UMR XXXX
 - Gestionnaire
- Offrir la possibilité d'un flux de données de la plateforme d'import de dossiers voyages du titulaire vers l'application de gestion des voyageurs du CNRS « Etamine Mission » pour identifier les voyageurs par zone avec des données supplémentaires :
 - Ecart entre le déclaratif et les réservations effectuées
 - N° mission
 - Coordonnées tél et mail
 - Avis DIRSU émis

Le titulaire s'engage à mettre en oeuvre tout moyen nécessaire à l'exécution de la prestation d'information des agents CNRS en partance ou déjà présents sur leurs lieux de missions.

Pour toute demande d'une personne habilitée, le titulaire confirme les voyageurs en mission potentiellement impactés par un événement ainsi que leur lieu de destination précis (hébergement inclus).

d) Objectifs en phase d'alerte

- Offrir la possibilité de requêter par mode de transport (exemple : en cas de crash d'avion, pouvoir identifier si un voyageur est détenteur d'un billet) ;
- Garantir la transmission de l'extraction des données de l'agence / du GDS, par fichier Excel incluant les dossiers on-line et les dossiers off-line **sous 2h maximum** après réception de l'alerte d'un évènement majeur ;
- Il se peut que le voyageur ait changé lui-même son vol auprès de la compagnie aérienne, auquel cas l'information devrait être incluse dans l'extraction.

Les modalités envisagées pour répondre à ces exigences qui nécessitent la mise en place de solutions performantes et avancées sur lesquelles s'engage le titulaire sont celles décrites dans son offre.

e) Billets modifiés en mobilité (hors agence de voyages)

Si des billets sont modifiés directement auprès d'une compagnie de transport (urgence / utilisation d'une carte corporate, etc.) et les PNR synchronisés dans le GDS, l'agence devrait permettre d'extraire les dossiers voyages à jour dans la plateforme de suivi de la sécurité voyageurs.

f) Pénalités applicables en cas de manquement

En cas de constat de manquement aux obligations de sécurité des voyageurs (délai de réactivité et absence de fourniture d'un fichier en cas de dysfonctionnement de la plateforme d'extraction), le titulaire encourt l'application de *Pénalités relatives au non-respect des exigences en matière de sécurité et de sûreté voyageurs*, prévues au CCAP.

g) Sécurité aérienne

Le titulaire met à jour la liste noire des compagnies aériennes exclues par l'Union Européenne, afin de ne pas les proposer aux missionnaires, tant via l'outil de réservation en ligne que via le mode de réservation off-line.

En effet, le titulaire doit s'assurer que les transporteurs respectent les normes nationales et internationales en vigueur en matière de navigation aérienne, de sécurité et de sûreté du transport aérien ainsi que les pratiques et procédures appliquées par les entreprises de transports aériens membres de l'Association Internationale du Transport Aérien (IATA).

Si nécessaire, le titulaire peut utiliser une compagnie non adhérente à l'IATA, après s'être assuré que cette dernière respecte les normes de sécurité et de sûreté aéronautiques nationales et internationales et en avoir avisé les bénéficiaires.

Les modalités sur lesquelles s'engage le titulaire pour répondre à ces exigences sont celles décrites dans son offre.

7. Responsabilité sociale et environnementale

Parmi tous les déplacements jugés indispensables ou utiles au Bénéficiaire, le titulaire doit être en mesure d'accompagner le Bénéficiaire dans une réduction de l'émission de gaz à effet de serre. Il est attendu des mesures de sobriété concrètes dans la préparation des déplacements, et non des mesures générales telles que la compensation carbone : sur les trajets intra-européens et si possible hors Europe, l'objectif est de faciliter l'accès aux trains aux agents du Bénéficiaire en leur permettant des réservations on-line (via une agence en ligne de type Trainline et/ou des connexions directes aux compagnies ferroviaires). L'agence de voyages s'efforce de collaborer avec ses partenaires pour défragmenter la réservation des offres ferroviaires (TER, trains grandes lignes en France et segments à l'étranger, trains de nuit).

Les demandes de devis off-line pour le train vers les destinations européennes doivent être traitées dans les meilleurs délais et a minima le délai maximum auquel le titulaire s'est engagé dans son offre. Cela couvre des destinations telles que l'Autriche, l'Allemagne, la Suisse, l'Italie, l'Espagne, le Portugal, le Royaume-Uni, le Benelux, le Danemark.

L'agence de voyages propose des informations permettant d'orienter le comportement des voyageurs vers une démarche plus éco-responsable : valorisation de la location de véhicules électriques, report modal de certaines locations de voiture vers le train, recours à des hôtels reconnus par un label, maîtrise et accompagnement à l'utilisation des offres de type « Train + Air » pour que des pré- et post-acheminements aériens domestiques puissent être réalisés en train.

Le paramétrage de l'OBT doit interdire l'usage de l'avion en-dessous d'un temps de trajet défini : actuellement pour un segment en-dessous de 4h de trajet avec l'usage du train. Cette durée initiale doit pouvoir être paramétrée à tout moment. L'OBT doit toutefois permettre d'autoriser actuellement un aller-retour journée en avion au-dessus d'un temps trajet moyen A/R en train de 6h. Ceci est paramétré dans l'OBT pour un échantillon de destinations concernées (15 à 20 top routes actuellement entre la France et quelques villes frontalières). L'OBT doit dans ce cas préciser que l'usage de l'avion est autorisé s'il s'agit d'un A/R journée de plus de 6h en train (temps moyen avec référentiel de calcul issu de SNCF Connect, incluant le temps de correspondance entre deux segments rail).

Bilan carbone

Afin de permettre une aide à la décision dans le choix du mode de transport, le bilan carbone de chaque déplacement en train ou avion est indiqué à l'affichage dans les propositions de l'OBT, dans les itinéraires envoyés par l'agence et sur les supports dématérialisés des e-billets (e-mails contenant les e-billets).

Depuis la solution de gestion des missions ou l'OBT, chaque voyageur devrait pouvoir connaître son cumul d'émissions carbone individuel pour ses déplacements en train et en avion. Cette information devrait être directement disponible pour l'agent sans action de sa part. Le valideur de la mission dispose à titre informatif d'une évaluation des émissions CO2 de la mission demandée et de la quantité de Co2 de la meilleur offre proposée pour le trajet.

Par la suite, il serait souhaitable que le bilan carbone des hébergements puisse être intégré à l'affichage et dans les différents supports, ainsi que la location de véhicules (avec prise en compte de la motorisation essence/gasoil/électrique et le facteur d'émission associé).

Le titulaire doit fournir gratuitement à chaque Bénéficiaire un reporting du **bilan carbone consolidé de l'établissement de l'année N versus N-1** concernant les prestations de transport utilisées (pour tous les modes de transport prévus au marché). Il doit fournir le **bilan carbone d'une unité** si cette dernière en formule ponctuellement la demande. Le Titulaire devra utiliser les facteurs d'émission de l'ADEME (conformité avec la dernière mise à jour des facteurs d'émission et avec la méthode de calcul de l'ADEME) : les émissions CO₂ seront calculées en fonction du moyen de transport utilisé et du nombre de km parcourus. Tous ces rapports comportent la distance parcourue en train et en avion, avec les émissions de CO₂ correspondantes et le cumul annuel.

Concernant l'usage du vélo (non démonté, plié dans une housse compacte ou bien avec roues démontées), l'agence doit traiter les demandes de réservation de cet accessoire à bord des trains si le transporteur l'y autorise, de préférence on-line, sinon off-line ou si impossible en les orientant vers le canal de vente approprié.

Pour le traitement des demandes des agents à mobilité réduite ou déficience visuelle ainsi que leurs éventuels accompagnants, les délais de traitement off-line de l'agence doivent respecter les SLA des déplacements individuels. Par ailleurs, les engagements pris par le titulaire en matière d'accompagnement des personnes en difficulté d'insertion professionnelles sont celles décrites dans son offre.

III. RESERVATION ET EMISSION DE PRESTATIONS DE VOYAGE

1. *Description générale de la plateforme on-line et conditions d'exécution*

La solution de réservation en ligne proposée par le titulaire permet de réserver des prestations d'hébergement, de transport aérien, ferroviaire ou de location de véhicules dans le cadre des déplacements professionnels d'agents du Bénéficiaire, dans la limite des dispositions réglementaires et de la politique voyage du Bénéficiaire. La plateforme agrège les contenus en évitant autant que possible la fragmentation des offres.

Afin de garantir une prestation de qualité, le titulaire s'engage à payer les transporteurs et les hébergements dans les délais réglementaires impartis. Tous les règlements sont pris en charge par carte logée, y compris l'hébergement et la location de véhicule (refacturation au CNRS ou aux bénéficiaires).

2. *Accessibilité aux offres de transport et d'hébergement*

Le portail de réservation donne accès à tous les modes de transport disponibles et à l'ensemble des tarifs ferroviaires (TER, Ouigo, Intercités, TGV, compagnies ferroviaires étrangères et notamment européennes), à l'ensemble des tarifs aériens (un maximum de compagnies aériennes traditionnelles et low cost autorisées par l'Union Européenne, offre aérienne NDC la plus étendue possible), ainsi qu'à la location de véhicule.

Les courses en taxi ou VTC ne sont pas incluses dans le présent marché et ne font pas l'objet d'une ligne de frais au bordereau de prix unitaire (BPU).

Les accompagnants ne sont pas pris en charge par le CNRS, sauf pour les personnes à mobilité réduite et dans le cadre des congés bonifiés.

L'outil de réservation fournit aux utilisateurs l'accès à tous les hôtels et résidences hôtelières disponibles en France métropolitaine et à l'étranger, en chambre et petit déjeuner (+ taxe de séjour si possible), afin de permettre aux bénéficiaires d'anticiper des réservations de prestations d'hébergements lors d'événements prévus (concours, séminaires, colloques, réunions du Comité National à Paris, etc.).

Les moyens et leur mise en œuvre sur lesquels s'engage le titulaire sont ceux décrits dans son offre.

Afin de garantir un soutien au voyageur en cas de nécessité pour son hébergement (surbooking, erreur de réservation, défaut d'hygiène ou de sécurité, etc.), le titulaire s'engage à mettre à disposition un numéro d'assistance hébergement gratuit et disponible 24h/24 garantissant le niveau de service attendu.

Pour le transport, l'agence répercute le prix exact des billets et le coût des modifications/annulations issus des transporteurs ferroviaires, aériens et loueurs de véhicules. Cela ne doit pas interférer avec les variations tarifaires en temps réel imposées par ces derniers à leur réseau de distribution (yield management des compagnies aériennes en particulier).

L'agence de voyages peut être soumise à audit de la part du CNRS et le CNRS peut être sollicité par un prestataire pour comparer les prix publics et négociés exclusivement pour le CNRS avec le prix final appliqué par l'agence. Les tarifs négociés agence doivent également être le reflet des contrats conclus avec le transporteur.

Le titulaire fait appel à une plateforme hôtelière intégrée à l'outil de réservation en ligne pour les prestations d'hébergement. Cette plateforme et ses partenaires (OBT, agence de voyages) se doivent de contribuer à la performance économique recherchée par les bénéficiaires en matière de dépenses d'hébergement. Ils garantissent la prise en compte des tarifs négociés par le Bénéficiaire.

La plateforme hôtelière est autorisée à appliquer une faible marge dont la fourchette est précisée dans le CRT (Cadre de Réponse Technique) **et l'agence de voyages des frais d'agence déterminés au bordereau de prix unitaire.** La fourchette de marge indiquée au CRT est appliquée en fonction des négociations directes ou indirectes (via agrégateurs) auprès des établissements hôteliers et chaînes. **En dehors de ces deux éléments de rémunération (faible marge de la plateforme hébergement et frais d'agence), toute forme de mark up (marge invisible qui n'a pas fait l'objet d'un accord avec le CNRS) est interdite.**

L'objectif du CNRS des établissements bénéficiaires de son activité de centrale d'achats est d'obtenir pour leurs voyageurs des prix de **nuitées en chambre avec petit-déjeuner** (+ taxe de séjour incluse dans la mesure du possible) conformes aux seuils de dépenses autorisés par leur politique voyage.

Certains tarifs préférentiels ont pu être négociés par les bénéficiaires auprès d'établissements hôteliers de proximité (autour du siège du CNRS de Paris-Normandie ou de certaines délégations régionales). Il conviendra de les recenser pour les comparer aux tarifs négociés du titulaire dans ces mêmes établissements, ou dans des établissements similaires, et proposer les meilleurs tarifs.

Le titulaire prend en compte ces conditions et les contraintes de disponibilités afin de proposer les meilleures offres possibles aux voyageurs. Il les intègre dans l'OBT et dans les propositions off-line.

Quelle que soit la nature de la prestation de voyage, l'application d'un mark up est passible de résiliation du marché. Le remboursement rétroactif des montants ayant fait l'objet d'un mark up peut être augmenté de dommages et intérêts. En cas de constat d'un écart sur les tarifs, le titulaire encourt des *Pénalités pour non-respect des engagements de qualité de service*, prévues au CCAP.

3. Cas d'autorisation de passage hors marché

Les situations de passage hors marché n'ont pas un impact majeur sur le volume d'affaires total. Elles permettent au voyageur de fluidifier la préparation de certaines missions.

a) 1er cas : passage hors marché autorisé sans justification pour l'hébergement à l'étranger

Il est autorisé de passer hors marché **sans justification** pour **l'hébergement à l'étranger**, sans recourir à l'agence de voyages, même si cette-dernière s'efforce d'honorer toutes les demandes qui lui sont adressées pour l'hébergement à l'international.

b) 2ème cas : attestation formelle d'indisponibilité de l'offre en France métropolitaine dans un périmètre de 3km autour de l'adresse du lieu de mission

En cas d'indisponibilité d'hébergement en France métropolitaine via la plateforme hôtelière intégrée à l'agence dans un périmètre de 3km autour du lieu de mission (aucun hébergement trouvé ou séjour disponible en conformité avec les plafonds de dépenses), le Titulaire doit fournir une attestation d'indisponibilité dans un délai maximum de 12 heures ouvrées. Via le canal off-line, un conseiller voyages la joint à sa réponse s'il ne trouve aucune offre via la plateforme hôtelière. **L'OBT doit proposer de la télécharger automatiquement au format Pdf (non modifiable) si aucune offre n'est disponible.** Cette attestation stipule les dates, le lieu de mission, le nom du voyageur.

Celle de l'OBT possède un numéro d'identifiant unique et est envoyée au voyageur et le cas échéant également au chargé de voyages.

Cette attestation permet aux agents CNRS de passer hors marché en conservant les taux de remboursement maximum autorisés (dans le cas contraire, le « leakage » ou passage hors marché est pénalisé par une réduction des plafonds autorisés). Il est aussi par ailleurs possible d'élargir le périmètre de recherche dans le marché via l'outil de réservation en ligne si l'on souhaite s'éloigner au-delà de 3km de l'adresse du lieu de mission.

Le titulaire s'engage à délivrer l'attestation dans les douze heures ouvrées consécutives à la demande.

En cas de non-respect de ce délai, le titulaire encourt des *Pénalités pour non-respect des engagements de qualité de service*, prévues au CCAP.

c) 3ème cas : autorisation de passage hors marché à la place du canal off-line (transport ou hébergement)

La demande de mission (demande d'autorisation de déplacement via l'outil CNRS Etamine Missions) et **la détention d'un ordre de mission** (dématérialisé via la solution de gestion des ordres de mission externe) **restent obligatoires avant le départ.**

Pour les réservations qui doivent passer on-line de par leur nature, le recours à l'outil de réservation en ligne est obligatoire.

Pour les réservations qui doivent passer off-line de par leur nature, les commandes devraient être traitées au meilleur rapport qualité/prix par un conseiller voyages (prestations complexes ou spécifiques) afin d'obtenir une prise en charge. Cependant, il est toléré de ne pas recourir au service off-line de l'agence de voyages du marché si l'agent souhaite de sa propre initiative avancer les frais et acheter lui-même ses prestations voyages, avec l'accord de son gestionnaire, en évitant tout surcoût. **L'autorisation de passage hors marché ne nécessite**

pas dans ce cas de document de l'agence et ne doit pas résulter d'une défaillance de l'agence à faire face dans les délais au volume de demandes off-line.

4. Achats immédiats (billets aériens low cost et nuitées non remboursables)

Les vols low cost et les nuitées non remboursables requièrent un accès différencié dans l'OBT selon le profil utilisateur. Ces offres doivent apparaître distinctement à l'affichage et être **en mode consultation uniquement pour le voyageur** ou l'assistant de saisie (rôle dans la solution de gestion des missions). Le voyageur ou l'assistant de saisie doit pouvoir **sélectionner une réservation et la soumettre à son gestionnaire**. Seuls **les gestionnaires disposant d'un rôle de valideur budgétaire sont habilités pour effectuer la réservation et valider consécutivement la demande**. Après validation de la mission dans la solution dématérialisée de gestion des missions et création de la commande dans le SI finance du CNRS, un flux remonte au titulaire du marché permettant de déclencher un flux de facturation embarquant les valeurs des codes analytiques de facturation, incluant la délégation régionale de rattachement du valideur, le numéro de bon de commande et le centre financier du valideur.

Les modalités d'affichage, de réservation et de validation des achats immédiats sont ceux sur lesquels s'engage le titulaire dans son offre.

5. Prestations spécifiques

a) Location de véhicules courte durée

Le titulaire garantit la mise à disposition d'une offre de location de véhicules courte durée avec les principaux loueurs du marché, comportant a minima un rachat de franchise partiel vol/accident, possibilité de rachat de franchise total et blocage du paiement en carte logée de services additionnels au comptoir (via des accords exclusifs CNRS ou par tout autre moyen). Occasionnellement, il pourra être amené à traiter des demandes de véhicules utilitaires via son équipe off-line et des remises sur site.

b) Transport maritime

Le titulaire garantit la possibilité de réserver ce type de transport via le mode de réservation off-line tel que décrit dans son offre.

Ces réservations peuvent intervenir dans le cas de transport inter-îles ou entre la Corse et le continent. Le cas échéant, le titulaire propose d'appliquer les tarifs spécifiques aux résidents corses directement ou via un sous-traitant local (peu de demandes).

c) Frais ancillaires/additionnels - options bagages

L'OBT permet de rationaliser la gestion des frais ancillaires/additionnels (bagages en soute et bagages cabine ou bagage à main, choix de siège avec le plan cabine du train ou de l'avion s'il est disponible), de masquer les offres sans bagage en soute dès le stade de la recherche pour les

vols long-courriers. Ceci évite avec un classement par prix croissant une longue liste en première page de propositions sans bagages en soute, souvent inadaptée.

L'outil de réservation en ligne devrait permettre comporter un filtre pour inclure ou non au moins un bagage en soute.

Si besoin, le voyageur doit pouvoir effectuer une réservation en on-line et en off-line de bagage supplémentaire au-delà de la franchise bagage, une réservation d'excédent de bagage ou de bagage spécifique (en off-line).

Les conditions relatives aux bagages sont précisément explicitées lors de la réservation (poids, taille, etc.). Les frais relatifs à ces options doivent être clairement spécifiés lors de la réservation et figurer sur le billet ou faire l'objet d'un document séparé.

d) Assurance annulation

Le titulaire propose un produit couvrant l'assurance annulation pour toutes causes justifiées (maladie avant le départ, annulation du rendez-vous professionnel dans un établissement partenaire...).

Cette assurance est souscrite à l'initiative du demandeur uniquement et sera proposée sur l'outil de réservation on-line mais la souscription sera libre en supplément du prix du billet.

La fourchette tarifaire de cette prestation au-delà des frais d'agence applicables sont ceux que le Titulaire a décrit dans son offre.

e) 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 clef d'une demande de visa à l'attention du voyageur. Les modalités de réalisation de cette prestation sur lesquelles s'engage le titulaire sont celles décrites dans son offre.

f) Gestion des groupes

Les prestations de réservations de transport collectif avec chauffeur (autobus) ne font pas l'objet du présent contrat. **Les prestations de type activités liées à un séminaire, pause-café ou réservation de salle n'entrent pas dans le périmètre du présent l'accord-cadre.**

Cependant, le titulaire doit pouvoir garantir la gestion de réservation de transport (train, avion) pour un groupe, en fonction des règles établies par le transporteur. Le dispositif sur lequel s'engage le titulaire pour la gestion des groupes au sein de son équipe off-line dédiée CNRS est celui décrit dans son offre.

Par ailleurs, dans le cadre d'un déplacement individuel s'inscrivant dans un collectif (chaque voyageur réserve sa prestation de transport), la solution permet de faciliter la possibilité de voyager côte à côte si le plan de rame/plan cabine est disponible (train, avion).

6. *Garantie des billets / vouchers et prestations de voyage*

a) **Fiabilisation des réservations**

Lorsqu'une compagnie aérienne impose une modification ou annulation d'une réservation avant émission du billet, l'agence de voyages adresse par e-mail une fiabilisation en prévenant le demandeur (missionnaire ou chargé de voyages) de la nouvelle date limite d'émission et des conditions associées. Le segment de vol est reprotégé en cas d'incident avec le vol initial. Ces cas doivent rester exceptionnels et l'agence doit accompagner le CNRS vis-à-vis de la compagnie aérienne si le cas devient trop récurrent.

b) **Délai d'émission**

Les billets et vouchers sont émis au plus tard six heures ouvrées émission de l'OM ou validation budgétaire.

Si le titulaire s'engage à un délai inférieur dans son offre, celui-ci prévaudra.

La délai court à compter de la réception du bon de commande par l'outil de gestion des missions, après validation de la mission et de la création de la commande dans le SI Finances Geslab envoyée pour les demandes on-line/off-line classiques, et celui de l'envoi du numéro de commande par e-mail à l'agence de voyages pour les demandes off-line particulières hors outil de gestion des missions.

A défaut, le titulaire encourt des *Pénalités pour non-respect des engagements de qualité de service*, prévues au CCAP.

c) **Garantie en cas d'annulation des billets / vouchers**

Le titulaire garantit le tarif et le maintien des conditions de la réservation une fois les billets/vouchers émis. A ce titre, les voyageurs ne sauraient en aucun cas subir l'annulation ou le changement de leurs prestations de voyage. Dans le cas d'une annulation du fait du process ou des outils proposés par le titulaire, l'ensemble des éventuels surcoûts sont à la charge du titulaire.

En cas d'indisponibilité sur les vols ou les trains pour lesquels le billet a déjà été émis et sans réaction de la compagnie de transport, en cas de grèves ou autres incidents, le titulaire s'engage à inscrire le demandeur sur une liste d'attente et/ou lui proposer un horaire ou un moyen de substitution s'inscrivant dans le cadre du présent accord-cadre dans les meilleurs délais. Si le titulaire ne parvient pas à proposer une solution de transport alternative existante, le titulaire encourt des *Pénalités pour non-respect des engagements de qualité de service*, prévues au CCAP.

d) **Garantie en cas de prestation d'hébergement ne pouvant pas être honorée**

En cas d'indisponibilité du séjour réservé et associé à un voucher hébergement (surbooking, défaillance d'un système ou intermédiaire de réservation, défaut d'hygiène ou de sécurité), le titulaire, via la plateforme hôtelière, s'engage à reloger le voyageur dans une chambre de standing au moins comparable, au sein d'un établissement proche lui laissant le temps d'effectuer le

changement. Si le titulaire ne parvient pas à proposer une solution d'hébergement alternative existante dans le délai imparti, il encourt des *Pénalités pour non-respect des engagements de qualité de service*, prévues au CCAP.

7. *Missions de conseil et de négociation*

Le titulaire se doit de contribuer à la **performance économique** recherchée par les bénéficiaires en matière de dépenses de voyages et à l'optimisation des politiques de voyage.

Le titulaire a pour objectif de faire réaliser aux bénéficiaires, par négociation et recherche systématique des offres commerciales les plus avantageuses, des économies tarifaires et de gestion et en apporter la démonstration par la présentation de documents chiffrés. En particulier, en ce qui concerne les voyages aériens, le titulaire s'engage à présenter toute l'offre disponible, y compris celle émanant du contenu aérien NDC et celle des compagnies aériennes low cost, en fonction de chaque demande.

Le titulaire s'engage à conseiller les bénéficiaires sur tous les postes qui permettent de rationaliser le budget missions, notamment :

- L'optimisation des canaux de réservation (pédagogie dans l'adoption du canal de réservation correct, on-line ou off-line, selon le type de demande) ;
- La négociation auprès de tous les fournisseurs de prestations de voyage.

La solution du titulaire s'engage à informer et conseiller les collaborateurs sur les meilleures conditions envisageables en termes de sécurité, prix et rapidité. Il conseille le voyageur sur le choix de l'offre économiquement la plus avantageuse et informe clairement des conséquences financières d'une modification ou annulation. Le cas échéant, il informe le demandeur (missionnaire ou chargé de voyages) sur les modalités de l'option assurances annulation transport.

Dans le cas où le titulaire ne proposerait pas les meilleurs tarifs disponibles, le titulaire encourt des *Pénalités pour non-respect des engagements de qualité de service*, prévues au CCAP.

Lorsqu'une demande de prestation off-line n'est pas justifiée par la nature de la demande, le titulaire suggère au demandeur d'utiliser l'outil de réservation on-line avec un accompagnement du support on-line si nécessaire. Dans le cas où la solution de gestion des ordres de mission ne permet pas de changer le canal de réservation vers l'outil de réservation en ligne, il peut, sur demande exceptionnelle, accepter un traitement off-line pour éviter que la mission doive être recréée de toute pièce. Les modalités doivent être convenues entre le Bénéficiaire et l'agence de voyages.

Avant le départ en mission, le service off-line de l'agence de voyages doit être en capacité de mettre à disposition des voyageurs et des gestionnaires qui le demandent les informations sur les formalités administratives et sanitaires sur leur destination.

Le service off-line de l'agence de voyages peut sur demande conseiller et informer les missionnaires sur les conditions de voyages dans ces pays et fournir tout renseignement utile (coordonnées de l'ambassade ou consulat le plus proche, etc.) tout au long de leur mission.

Pour les voyages à l'étranger, le titulaire informe le demandeur des formalités administratives à accomplir (visa, demande d'autorisation de voyage ESTA pour les Etats-Unis, ETA pour le Royaume-Uni...) et plus généralement des conditions sanitaires particulières à satisfaire

(vaccination,...). Ces informations tiennent compte des données personnelles indiquées dans le profil de chaque agent : date de validité du passeport, passeport à reconnaissance optique, etc. Ce rôle de conseil doit être assuré de façon permanente par les conseillers voyages en cas d'appel ou e-mail et quel que soit le canal de réservation qui s'ensuit.

En cas de constatation de non-respect de ces exigences, le titulaire encourt les *Pénalités pour non-respect des engagements de qualité de service*, prévues au CCAP.

8. Commandes on-line

a) Prérequis

Le titulaire assiste les bénéficiaires dans la promotion du canal de réservation approprié (on-line ou off-line). Il s'engage à inciter et accompagner avec pédagogie les demandeurs à utiliser l'outil de réservation en ligne s'il s'agit du canal d'achat approprié et qu'il permet d'obtenir les meilleures conditions par ce canal d'achat.

Des dérogations au canal on-line doivent pouvoir être acceptées en cas de dysfonctionnement avéré de l'outil de réservation en ligne.

b) Contenu on-line

Le système fournit un accès intuitif à toutes les offres disponibles de train, avion, nuitées et locations de véhicule en France ou à l'international, classées selon le critère de recherche de l'utilisateur (prix, dates, plage horaire, horaires précis, durée de trajet, compagnie, classe de transport, conditions de modification et d'annulation, distance du lieu d'hébergement avec la gare/l'aéroport/le lieu de mission, descriptif de l'hébergement et de la chambre / appartement, photos, équipements, modalités de règlement de la taxe de séjour, horaires de départ et d'arrivée à l'hôtel, catégorie de de véhicule, rachat de franchise pour une location de véhicule, lieu de prise en charge du véhicule, motorisation, transmission manuelle ou automatique, nombre de portes, kilométrage).

Les tarifs négociés pour le CNRS doivent être mise en avant et la conformité à la politique voyages est indiquée pour le transport. Les offres d'hébergements hors plafond sont masquées. Le titulaire précise dans son offre s'il est possible, en connexion avec la solution de gestion des missions, de panacher dans l'OBT les classes (première, seconde) et tarifs (Pro, semi-flexible) entre l'aller et retour pour le train.

Les propositions affichées reflètent l'intégralité de l'offre disponible sur le marché, y compris les compagnies aériennes « low cost » supportées par la carte logée.

L'outil effectue une comparaison de la sélection avec les meilleurs tarifs et affiche les économies réalisables.

La date limite d'émission (ou d'annulation sans frais pour l'hébergement) est clairement indiquée.

L'outil associe un statut à la réservation et/ou au billet à chaque étape et met à disposition un historique complet avec les actions horodatées et la liste des acteurs qui sont intervenus dans le

dossier voyages. Il doit pouvoir proposer un hébergement préféré et de constituer des modèles de voyages réutilisables.

En cas de propositions identiques provenant de différents agrégateurs de contenu hébergement, il est souhaité que la solution proposée par le titulaire regroupe les offres de façon cohérente.

Si aucun logement n'est disponible dans la zone recherchée, la solution proposée par le titulaire permet d'élargir le périmètre de recherche.

A la demande d'un Bénéficiaire et dans un délai de 24h, le titulaire retire un ou plusieurs hôtels du catalogue d'hébergements proposé au Bénéficiaire.

Les modalités de recherche et l'affichage des résultats sur lesquelles s'engage le titulaire sont ceux décrits dans son offre.

c) Processus de réservation et de commande off-line

1. Choix de la proposition dans l'OBT par le missionnaire ou le gestionnaire.
2. Le détail du voyage sous forme d'itinéraire est adressé au missionnaire (ou au gestionnaire et au missionnaire).
3. Approbation du dossier voyage. Le gestionnaire émet l'ordre de mission dans la solution de gestion des missions.
4. A l'émission de l'ordre de missions, le bon de commande est généré dynamiquement dans le SI Finance.
5. Emission des e-billets / e-vouchers par l'agence de voyage, envoyés par courrier électronique aux intervenants dans le dossier voyages (voyageur, chargé de voyages le cas échéant, valideur budgétaire).
6. Une copie PDF de l'image de la facture individuelle est adressée au valideur budgétaire, après l'émission des e-billets, ou après la date limite d'annulation sans frais de la réservation d'hébergement ou encore après réception à l'agence de la facture du loueur de véhicule.

d) Processus de suivi d'un dossier on-line

Tout au long du traitement d'un dossier on-line, le portail de réservation doit permettre au voyageur de suivre le statut de sa demande et de retrouver la référence de son dossier voyages.

Les informations de son voyage doivent être mises à disposition dans la solution de gestion des missions pour permettre la génération de la commande lors de la validation de la mission dans la solution de gestion des ordres de missions.

Les modalités et étapes de suivi d'un dossier on-line sur lesquelles le titulaire s'engage sont celles décrites dans son offre.

e) Support on-line

Le titulaire met à disposition de chaque bénéficiaire dans le cadre de son marché subséquent une assistance téléphonique pour l'OBT, incluant le HBT intégré à l'OBT, maîtrisant les interactions avec une solution de gestion des missions. Cette assistance centralisée se décline en 2 niveaux d'interventions pour répondre aux différents types de questions.

- Niveau 1 (aide à la navigation dans l'OBT) aux missionnaires et gestionnaires,
- Niveau 2 pour la correction des anomalies de paramétrage. L'incident est enregistré dans une base de données pour diagnostiquer l'anomalie (date, heure, motif), avec création d'un numéro de référence.

Le titulaire précise dans son offre l'effectif du support on-line et la part de conseillers du support on-line éventuellement dédiés, de façon à assurer en tout instant une prise en charge des appels et e-mails entrants qui soit conforme aux SLA.

Cette assistance gratuite doit être disponible à un numéro de téléphone non surtaxé, du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9h00 à 18h00 a minima. Les modalités, les effectifs (dédiés ou mutualisés), la plage horaire effective dans l'assistance au Bénéficiaire sur lesquelles s'engage le titulaire sont celles décrites dans son offre.

9. **Commandes off-line**

a) **Configuration du service off-line**

Le titulaire met en œuvre une organisation optimale. Il s'engage sur les éléments suivants :

- Mise en place d'un plateau francophone dédié au compte CNRS et aux bénéficiaires de son activité de centrale d'achats, qui puisse par ailleurs a minima traiter des commandes en anglais.
- Mise en place d'une équipe dédiée pour l'accord-cadre et Responsable d'équipe dédiée (assisté éventuellement d'un adjoint). Cette équipe doit être qualifiée, stable, courtoise et formée aux politiques voyages du CNRS (et des bénéficiaires de sa centrale d'achats). L'équipe doit être formée au métier de conseiller voyages. Elle est joignable via un numéro d'appel dédié non surtaxé et une adresse e-mail dédiée.

Le titulaire s'engage sur un **taux moyen de prise d'appels téléphoniques d'au moins quatre-vingt-dix pour cent par semaine** et d'une **durée moyenne d'attente téléphonique avant mise en relation avec un conseiller inférieure à soixante secondes**. Le non-respect de ces exigences, le titulaire encourt des *Pénalités pour non-respect des engagements de qualité de service*, prévues au CCAP sur la base des statistiques fournies sur demande du bénéficiaire. Le titulaire doit être en mesure de fournir ces statistiques.

Le titulaire s'engage à maintenir la prestation off-line pendant toute la durée de l'accord-cadre.

b) **Disponibilité des conseillers du plateau et du service 24h/24**

Le service de réservation off-line est accessible au minimum du lundi au vendredi de 8H00 à 19H00, par téléphone ou courrier électronique. Par ailleurs, le titulaire met à disposition un dispositif 24h/24 en dehors des jours et heures ouvrés, de préférence internalisé. Il peut recevoir quelques dizaines d'appels par semaine. Si aucune validation budgétaire n'est possible pour approuver une modification urgente, l'intervention du service 24h/24 est limitée et comprend le conseil et la

modification de dossiers voyages pour qu'une nouvelle émission de billet puisse être demandée en urgence par un voyageur directement auprès d'une compagnie aérienne (le missionnaire peut avancer les frais ou utiliser une carte Corporate s'il en est détenteur). Les règles de validation suite aux réservations restent inchangées pour qu'un billet puisse être émis par l'agence (très peu de billets émis hors heures ouvrées). L'émission d'un nouveau billet est une disposition qui ne peut pas être autorisée sans validation budgétaire. Dans tous les cas, le service 24h/24 n'est jamais habilité à réserver un billet aérien low cost ou une nuitée non remboursable, sauf si la demande émane d'un valideur budgétaire qui présente un numéro de bon de commande et permet d'émettre la prestation de voyage consécutivement.

Les moyens et l'organisation que le titulaire s'engage à mettre en œuvre pour la réalisation de cette prestation sont ceux décrits dans son offre.

c) Recherche des meilleures conditions économiques

Le titulaire identifie tous les moyens de transports disponibles sur le marché, tant auprès des transporteurs ferroviaires, que des compagnies aériennes traditionnelles et compagnies low cost, leurs conditions tarifaires, y compris en flux direct, et leurs horaires respectifs dans le respect des meilleures conditions de sécurité et de sûreté, notamment aériennes. Il propose les hébergements disponibles dans la plateforme hôtelière et s'y limite.

Le titulaire s'engage à proposer aux Bénéficiaires les meilleurs tarifs disponibles au moment de la demande et à rechercher systématiquement le meilleur rapport coût / flexibilité (modifications, échanges, remboursement).

Il s'engage à rechercher et communiquer systématiquement les tarifs les plus bas applicables, y compris parmi les offres promotionnelles des transporteurs. L'OBT met en avant l'ensemble des offres négociées agence et les offres négociées exclusives au CNRS.

Pour la prestation relative au transport, le titulaire s'engage à ne pas favoriser d'une manière ou d'une autre une compagnie aérienne plutôt qu'une autre. Le Bénéficiaire se réserve le droit de contrôler les tarifs proposés (écart de prix constatés) ainsi que les compagnies prioritairement proposées. En cas de constatation d'écart de prix sur des prestations comparables, le titulaire encourt des *Pénalités pour non-respect des engagements de qualité de service*, prévues au CCAP. Les prestations de location de véhicule associées à la prestation de transport obéissent aux mêmes contraintes et objectifs économiques. Il est attendu, sur demande et dans de rares cas, que le titulaire puisse mettre à disposition des véhicules sur site si le loueur le permet (bureaux administratifs, laboratoire, etc.).

d) Processus de réservation et commande off-line

1. Depuis la solution de gestion des missions, la demande de devis est suivie de propositions de l'agence de voyage / plateforme hôtelière au gestionnaire avec flux retour agence dans la solution de gestion des missions (ou sans passer par la solution de gestion des missions dans les cas particuliers).
2. Choix de la proposition par le gestionnaire.
3. Une fois la proposition sélectionnée par le gestionnaire agissant en qualité de chargé de voyages, le détail du voyage sous forme d'itinéraire lui est adressé.

4. Approbation du dossier voyage. Le même gestionnaire (agissant en qualité de valideur budgétaire) ou un autre gestionnaire assurant ce rôle peut, dans la solution de gestion des missions :

- Accepter la réservation (valider l'ordre de mission)
- Refuser la réservation (rejeter l'ordre de mission)

Après validation budgétaire, le bon de commande est généré dynamiquement dans le SI Finance et transmis automatiquement avec communication à l'agence de voyages du numéro du bon de commande du SI Finance de la réservation validée.

5. Emission des e-billets / e-vouchers par l'agence de voyage ; envoyés par courrier électronique aux intervenants dans le dossier voyages (voyageur, chargé de voyages le cas échéant, valideur budgétaire).
6. Une copie PDF de l'image de la facture individuelle est adressée au valideur budgétaire, après l'émission des e-billets, ou après la date limite d'annulation sans frais de la réservation d'hébergement ou encore après réception à l'agence de la facture du loueur de véhicule.

En complément des échanges entre le gestionnaire et l'agence de voyage via la solution de gestion des missions proposée par le titulaire, le gestionnaire peut contacter l'agence de voyage par mail et téléphone pour un conseil.

e) Délais de réponses aux urgences

Pour le traitement des demandes urgentes (départ sous 24h), les échanges entre le titulaire et le gestionnaire s'effectuent dans le respect du délai décrit ci-dessous.

Le titulaire dispose d'un délai de 2h ouvrées à compter de la réception de la demande de devis via la solution de gestion des missions pour adresser au voyageur une proposition conforme.

A défaut, le titulaire encourt des *Pénalités pour non-respect des engagements de qualité de service*, prévues au CCAP.

a) Demande urgente

Pour toute demande de réservation dite urgente (départ sous 24h), un service off-line est proposé aux gestionnaires où il est attendu qu'une réponse soit faite au plus tard sous 2h ouvrées à compter de la réception de la demande de devis. Les modalités de mise en œuvre de ce processus sur lesquelles le titulaire s'engage sont celles décrites dans son offre.

b) Contenu du devis

Chaque devis fait apparaître clairement les éléments suivants :

- Identifiant voyage rattaché à la mission
- Nom et prénom du voyageur
- Conditions associées au titre de transport : nom et coordonnées de la compagnie de transport, horaires de départ et d'arrivée, correspondances le cas échéant, durée du voyage, numéros d'aérogare et terminaux, classe de transport et classe de réservation

- Conditions associées à la réservation de l'hébergement : nom et coordonnées de l'hébergement, dates du séjour, nombre de nuitées, horaires de départ et d'arrivée, type de chambre, inclusion ou non du petit-déjeuner et de la taxe de séjour
- Contraintes d'utilisation : modification, remboursement, annulation, pénalités, bagages et options associées (VISA, assurances)
- Tarif et délai maximum de validation pour bénéficier des conditions proposées
- Numéro de PNR (numéro de dossier voyages)

Pour chaque demande, le titulaire s'engage à fournir 3 devis dès lors que la demande le permet (offre de transport suffisante en termes de prix, horaire et pertinence) :

- La proposition la moins chère
- La proposition la plus rapide
- La proposition optimum en termes de prix, temps, risque de modification ou d'annulation exprimé par le voyageur

A défaut, s'il n'est pas capable de prouver qu'il est dans capacité technique de fournir ce(s) devis de façon répétée, le titulaire encourt des *Pénalités pour non-respect des engagements de qualité de service*, prévues au CCAP.

c) Retraitement off-line d'un dossier on-line

Si nécessaire, le conseiller voyage doit pouvoir reprendre un dossier voyage initialement commencé on-line par le voyageur ou le Chargé de voyages (exemple : modification de voyage après émission du billet si la modification ne peut pas être faite en ligne). Les moyens sur lesquels s'engage le titulaire pour répondre à ce besoin sont ceux qu'il a décrits dans son offre.

10. *Modification ou annulation des prestations de voyage*

Dans le cas d'un dossier voyage où l'ordre de mission n'a pas été validé, le missionnaire doit pouvoir agir librement sur les prestations réservées si ces-dernières le permettent (suppression, ajout, modification).

Dans l'OBT, seul l'ajout de prestations on-line est actuellement possible sur un ordre de mission déjà validé. Pour des prestations réservées off-line, l'ajout de prestations se déroule hors outil de gestion des missions.

Les prestations ajoutées on-line (ajout d'un dossier train ou d'un véhicule de location par exemple) font l'objet d'une nouvelle validation budgétaire dans la solution de gestion des missions et une nouvelle commande est effectuée dans le SI Finance du Bénéficiaire.

Par ailleurs, avant le départ en mission, un gestionnaire habilité peut réaliser librement des annulations et modifications de réservation (ajout de bagage, changement d'horaire, ajout de nuitée par exemple), en accord avec les conditions associées aux prestations (date limite d'annulation possible, pénalités et réajustements tarifaires en cas de modification ou d'annulation). **Ces annulations/modifications se font aujourd'hui off-line directement en contactant l'agence de voyage.**

A l'avenir, dans le cadre de l'évolution en cours au CNRS afin de changer le flux de dépenses pour les prestations de voyage, la solution de gestion des missions devrait permettre de **modifier ou d'annuler des prestations de voyage on-line après validation de l'ordre de mission**. Le titulaire

devrait permettre de pouvoir ajouter, modifier ou annuler certaines prestations de voyage dans l'OBT. Les re-réservations après émission de prestations de voyage feront l'objet d'une nouvelle validation dans la solution de gestion des missions.

Par ailleurs, il est attendu que toute modification/annulation/ajout de prestation, effectué dans l'OBT ou off-line soit reporté automatiquement sur le bon de commande initialement créé dans le SI Finances du Bénéficiaire.

Si la modification des prestations entraîne une réduction du montant global, un avoir est concédé au Bénéficiaire.

Ainsi, l'agence de voyages devrait garantir une gestion différenciée dans le temps des différents types de prestation.

Le titulaire indique les modalités de modification et d'annulation de prestations voyages dans son offre, incluant les modalités d'allongement ou raccourcissement de séjour pendant une mission, conformément à son offre, et la réintégration de ces changements dans la solution de gestion des missions.

11. Optimisation tarifaire de billets d'avion

Après une réservation aérienne effectuée par un missionnaire ou un gestionnaire, ou bien après l'émission d'un billet d'avion, l'agence doit être en capacité de détecter automatiquement un tarif éventuellement plus avantageux, permettant à un conseiller voyages de proposer une nouvelle offre. L'agence se doit de contribuer à corriger les mauvaises pratiques de réservation (par exemple, recours à l'outil de réservation en ligne pour des voyages complexes) et de capter les baisses tarifaires après émission des billets d'avion.

Les conditions du billet doivent rester majoritairement identiques (itinéraire, dont aéroport de départ et d'arrivée, dates et heures de voyage, compagnie aérienne, cabine de vol, conditions de modification/annulation). Si des différences existent (horaire, compagnie, correspondance), l'agence doit les signaler explicitement.

Deux conditions doivent être remplies pour que l'agence effectue la nouvelle proposition :

- Le nouveau tarif détecté doit être inférieur d'au moins 100€, déduction faite des pénalités d'annulation (pénalités transporteur et réajustement tarifaire) ainsi que des frais d'émission offline.
- La nouvelle proposition doit être adressée au plus tard à 48h du départ

Le gestionnaire (valideur budgétaire) reçoit alors un e-mail (le missionnaire étant en copie de cet envoi). Le valideur budgétaire peut accepter ou refuser la nouvelle offre. Uniquement en cas d'acceptation, si le billet n'a pas encore été émis, l'agence procède à l'émission du nouveau billet et annule le premier. Si le billet a déjà été émis, il est annulé et remplacé par un nouveau. **Il est interdit à l'agence d'émettre un nouveau billet sans l'accord du valideur.** Les données comptables de la réservation initiale sont reprises dans la nouvelle réservation.

Le titulaire expose dans son offre la mise en place d'un système d'optimisation tarifaire et précise au cadre de réponse technique la part agence conservée sur le gain achat. **En tout état de cause, la part conservée par l'agence ne pourra être supérieure à 50% du gain.**

Toute modification de billets suite à une optimisation tarifaire devrait être reportée dans l'outil de dématérialisation des missions. Une validation de la mission devrait être effectuée afin de mettre à jour la commande initiale.

IV. EXIGENCES TECHNIQUES REQUISES

Toutes les exigences techniques requises ne sont pas décrites dans le corps de texte du présent document mais sont reportées en **annexe « Annexe 1 au CRT - SSI tech » onglet « CCT Saas »**, le Titulaire ne pourra aucunement se prévaloir de leur méconnaissance.

A. Gestion des accès

1. *Accès et navigateurs Internet*

Les solutions proposées sont compatibles avec la liste des navigateurs/OS et versions associées :

- OS : versions maintenues de MS Windows, MacOS, Android, iOS, Linux
- Navigateurs : versions à jour de Firefox, Chrome, Safari, Edge

Les niveaux de prises en charge possibles sont les suivants :

- Maximal : Les navigateurs dans cette catégorie doivent offrir aux visiteurs toutes les performances techniques, visuelles et fonctionnelles définies par le cahier des charges et la maquette graphique,
- Dégradé : Les navigateurs doivent permettre une expérience utilisateur équivalente au niveau précédent mais qui peut toutefois présenter des différences considérées comme négligeables (décalages minimes, arrondis, ombrages...),
- Minimal : L'intégration HTML/CSS est accessible et agencée convenablement, mais aucun effort n'est porté sur la compatibilité visuelle avec les niveaux précédents.

Le titulaire s'engage sur ces compatibilités et niveaux de prise en charge conformément à ce qu'il décrit dans son offre.

Les solutions proposées par le titulaire doivent être accessibles depuis plusieurs terminaux (ordinateur, smartphone et tablette) selon des modalités répondants au « responsive design ». Les exigences techniques complémentaires relatives à l'ergonomie sont décrites dans l'annexe 1, onglet « CCT SaaS » du présent document. Le Titulaire s'engage sur ces modalités telles que décrites dans son offre.

2. *Authentification (uniquement pour la version de l'OBT en consultation)*

Les exigences CNRS liées à l'authentification sont les suivantes :

- L'authentification à la solution se fait à partir du fournisseur d'identité CNRS pour les utilisateurs des unités CNRS
- Les phases d'identification et d'authentification sont séparées de l'ensemble des actions applicatives de l'utilisateur dès la conception de la solution afin de permettre la plus grande modularité possible, et donc une facilité, quant au choix du mécanisme d'identification et d'authentification.

- Un service de découverte (WAYF) est mis en place lorsque le fournisseur d'identités du Bénéficiaire n'est pas le seul fournisseur d'identité utilisé. On parle alors de la fédération d'Identité Education Recherche opéré par RENATER.
- La connexion à la solution via des comptes locaux doit être possible uniquement sur autorisation expresse du bénéficiaire. Les mots de passe ne sont jamais stockés en clair mais dans une forme transformée par une fonction cryptographique non réversible conforme au **Référentiel Général de Sécurité** (<https://www.ssi.gouv.fr/administration/reglementation/confiance-numerique/le-referentiel-general-de-securite-rgs>) et la transformation des mots de passe fait intervenir un sel aléatoire.
- La création d'un compte utilisateur pour accéder à la solution est effectuée par un mécanisme de provisioning et non par saisie manuelle. Le provisioning peut être effectué via l'utilisation du service web qui expose le référentiel des comptes utilisateurs (annuaire référentiel du Bénéficiaire), à la demande ou au fil de l'eau ou encore via les informations issues de l'authentification. La création automatique de compte sur demande de l'utilisateur directement dans la solution est interdite.
- Un mécanisme de gestion du cycle de vie des comptes utilisateurs de la solution est mis en place.
- La modification d'un compte utilisateur dans la solution est effectuée via des services web ou via les systèmes d'intermédiation du bénéficiaire.
- L'authentification à la solution se fait depuis l'intranet à partir du fournisseur d'identité CNRS
- Un compte utilisateur générique est mis en place dans l'OBT en version consultation. L'historique des recherches y est restreint (effacement régulier).

Les moyens sur lesquels s'engage le titulaire pour répondre à ces exigences sont ceux décrits dans son offre.

B. Environnements disponibles

Dès le démarrage, le titulaire met à disposition du CNRS a minima deux environnements :

- un environnement de recette
- un autre environnement pour des besoins de formation ou de développements d'interfaces

Le titulaire propose les modalités de tests afin de garantir une réalisation complète d'un test de bout en bout sans pour autant engager de dépenses réelles.

Les bénéficiaires doivent pouvoir réaliser des tests sur l'ensemble des prestations de voyage. Le titulaire garantit les modalités de test conformément aux éléments décrits dans son offre.

C. Politique de sécurité en mode SaaS

Il est précisé que le CNRS souhaite acquérir une solution dans le respect des conditions énoncées à la circulaire du Premier ministre n° 6519/SG du 5 février 2026 relative à la commande publique numérique :

https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45649?origin=list&page=1&pageSize=10&sortValue=PU_BLI_DATE_DESC&tab_selection=all.

Il est rappelé que les données manipulées dans l'OBT sont classées au niveau « confidentiel » de la PSSI du CNRS. L'agrégation dans un même SI d'une grande quantité de données de ce niveau de sensibilité augmente le niveau de sensibilité de l'ensemble. Le titulaire s'engage à protéger les données contre toute divulgation non-autorisée, destruction accidentelle ou illicite, perte, altération, diffusion et de garantir que les données ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Pour le CNRS, le titulaire propose une solution de sécurisation des données, à la fois lors du transfert des données et au sein de l'OBT.

Les exigences de sécurité des systèmes d'information sont décrites dans l'annexe 1 au CRT, onglet CCT SaaS ».

En complément, les trois exigences suivantes sont impératives :

- L'ensemble des composants de l'offre logicielle concourant à l'accomplissement des prestations est exempt des risques liés à l'existence de législations étrangères extraterritoriales, comme par exemple le CLOUD Act, la directive FISA section 702 et l'Executive Order 12333 du droit américain ;
- L'ensemble des équipes d'exploitation, de maintenance, et des infrastructures informatiques sont localisées sur le territoire de l'Union Européenne ;
- Le titulaire dispose d'une PSSI d'entreprise et d'une organisation SSI (idéalement d'un SMSI) comportant au moins un Responsable SSI disposant d'un niveau hiérarchique suffisant pour garantir l'efficacité de ses actions.

Concernant l'hébergement des infrastructures du titulaire :

- le niveau de qualification pour l'hébergement et le traitement des données est celui du référentiel SecNumCloud de l'ANSSI (version en vigueur à date) ;
- *a minima*, les infrastructures et les services d'hébergements sont conformes à la famille des normes internationales ISO-27000 (attestées par audit valable à date de l'offre).

Concernant le recours à l'Intelligence Artificielle (IA)

En cas de recours à des technologies d'intelligence artificielle de type agentique ou conversationnel, le titulaire s'engage à en informer préalablement le CNRS. Toute mise en œuvre ou modification liée à ces outils devra faire l'objet d'un accord express et écrit du CNRS, et se conformer strictement aux exigences et directives en vigueur définies par ce dernier.

Concernant le recours à la sous-traitance :

L'ensemble des exigences du présent accord-cadre, applicables au titulaire, sont pleinement applicables aux sous-traitants concourant à l'accomplissement des prestations, lorsque ces derniers ont un accès technique possible aux données du CNRS.

Les moyens pour répondre à ces exigences sur lesquelles s'engage le titulaire sont ceux décrits dans son offre.

RAPPEL : toute modification à l'initiative du titulaire de la localisation des lieux d'exécution des prestations est soumise à l'autorisation préalable du pouvoir adjudicateur. En cas de non-respect de cette obligation, le titulaire encourt les *Pénalités pour défaut d'information – hébergement des données*, prévues au CCAP.

Le titulaire s'engage à appliquer le Plan d'Assurance Sécurité qu'il a décrit dans son offre, qui sera finalisé conjointement en initialisation des prestations et selon la trame suivante : (cf. modèle de PAS en annexe 1 au CCTP)

1. Gouvernance et organisation de la SSI
 - a. Rôles et responsabilités partagées (fournisseur SaaS/CNRS)
 - b. Comitologie (comité de sécurité, comité de pilotage, comité de suivi du PAS)
 - c. Conformité légale (RGPD, NIS2, souveraineté des données, propriété intellectuelle)
2. Sécurité physique et infrastructure
 - a. Sécurité physique et environnemental des datacenters et du cloud (certifications, résilience)
 - b. Sécurité des accès distants et télétravail
3. Sécurité technique et cybersécurité
 - a. Chiffrement des données (au repos/en transit)
 - b. Sécurité des API et des intégrations tierces
 - c. Protection contre les cyberattaques (ransomware, phishing)
 - d. Gestion des vulnérabilités et correctifs
4. Gestion des données et vie privée
 - a. Classification et traitement des informations
 - b. Anonymisation, pseudonimisation et minimisation
 - c. Protection des données personnelles (DPO, DPIA)
5. Processus opérationnels
 - a. Contrôle des accès logiques (IAM, MFA)
 - b. Intégration de la sécurité dans les projets (DevSecOps)
 - c. Sécurisation de l'exploitation quotidienne
6. Résilience et amélioration continue
 - a. Continuité d'activité et PRA
 - b. Gestion des incidents et communication de crise
 - c. Audit, indicateurs et reporting
 - d. Sensibilisation et formation des intervenants
7. Sécurité des sous-traitants et de la chaîne d'approvisionnement
 - a. Exigences contractuelles et processus de sélection
 - b. Surveillance continue et gestion des risques tiers

- c. Contrôle des accès et protection des données
 - d. Conformité légale et transparence
 - e. Formation, sensibilisation et exercices conjoints
 - f. Intégration dans la continuité d'activité et les plans de secours
8. Sécurité et éthique de l'utilisation de l'IA
- a. Gouvernance et politique d'utilisation de l'IA
 - b. Sécurité des modèles et des données d'entraînement
 - c. Conformité légale (AI Act, RGPD) et gestion des biais
 - d. Intégration sécurisée de l'IA
 - e. Gestion des risques spécifiques à l'IA

D. Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de réalisation de la prestation, des traitements de données à caractère personnel sont réalisés.

Les traitements effectués doivent être conformes au règlement n°2016/679 du 27 avril 2016 relatif la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et aux textes pris pour son application.

Les traitements sont également réalisés en conformité avec toute délibération et recommandation de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Le CNRS est responsable des traitements dont la finalité porte sur la gestion des déplacements professionnels des agents CNRS et non CNRS et initiés par le CNRS, à savoir la fourniture de titres de transport, de solutions d'hébergement et de services associés (tel l'octroi de visa).

Le titulaire du marché est sous-traitant au sens de la réglementation sur la protection des données pour cette finalité.

Le titulaire est responsable des traitements de données dont la finalité est la gestion des réservations auprès des sociétés de transport, des hôtels et plateformes hôtelières.

Les données personnelles sont traitées aux seules fins des prestations décrites dans l'accord-cadre et ses marchés subséquents, conformément à l'article 28 du RGPD et à l'article 60 de la loi Informatique et libertés.

Les types de données personnelles concernées sont notamment :

- Des données d'identification : dont nom, prénom, date de naissance ;
- Des données relatives à la vie personnelle : dont résidence personnelle, visa ;
- Des données relatives à la vie professionnelle : dont résidence professionnelle, structure d'affectation, coordonnées de contact ;

- Des données de localisation : dont lieux et dates de déplacement ;
- Des données de connexion.

Les données sont pour partie hautement sensibles et impliquent la réalisation d'analyses d'impact sur la vie privée par les responsables de traitement. Le titulaire s'engage à apporter son concours à ces analyses.

Les personnes concernées sont les agents CNRS ou non, effectuant un déplacement professionnel à l'initiative du CNRS : mission, voyage des expatriés, voyages lors des congés bonifiés.

Les obligations des parties

Chaque Partie s'engage à respecter l'ensemble des exigences liées à la protection des données personnelles conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679 sur la protection des données personnelles.

Les Parties assurent et préservent la sécurité, la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des systèmes de traitement et des données personnelles et documents contenus dans le périmètre relevant de leurs attributions.

Le CNRS en tant que responsable de traitement inscrit le traitement de données personnelles dans le registre des traitements de données tenu par la Déléguée à la Protection des Données du CNRS.

Conformément aux dispositions de l'article 28 du RGPD et de l'article 60 de la loi Informatique et libertés, le sous-traitant s'engage à :

- traiter les données uniquement dans le cadre de la prestation ;
- traiter les données conformément aux dispositions de la prestation et à toute autre instruction du responsable du traitement. Dans l'hypothèse où le sous-traitant estimerait qu'une instruction documentée du responsable du traitement dans le cadre de la prestation pourrait être considérée comme illicite au regard du RGPD ou de la loi Informatique et libertés, il s'engage à en informer immédiatement le responsable du traitement, étant précisé que celui-ci sera seul juge de la validité des instructions données et que cette information ne saurait en aucun cas suspendre la bonne exécution de la prestation par le sous-traitant.

Le titulaire tient un registre des traitements des données qu'il opère pour le compte du CNRS.

Ce registre peut être consulté à tout moment par le CNRS, ou par l'autorité de régulation compétente (Commission nationale de l'informatique et des libertés – CNIL).

Les Parties se communiquent le nom et les coordonnées de leur délégué à la protection des données respectivement désigné.

Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information ou de contrôle.

Chaque Partie demeure responsable des dommages qui lui seraient imputables concernant la protection des Données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement dans le cadre de l'exécution des Prestations (ex : fuite ou perte de données, intrusion informatique, etc.).

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement et atténuer les éventuelles conséquences négatives d'une faille de sécurité.

Il met à la disposition du CNRS toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent article et pour permettre la réalisation d'audits par le CNRS ou tout auditeur dûment mandaté par lui.

Recours à des sous-traitants

Le titulaire est informé que s'il a lui-même recours à des sous-traitants, les dispositions qui lui sont applicables le sont automatiquement à ces sous-traitants, et qu'il fait son affaire de leur information et de la contractualisation écrite de ces obligations. Le CNRS demande communication de ces engagements lors de la phase de consultation et est à tout moment autorisé à vérifier, conformément à la clause d'audit, la réalité de cet engagement.

Le titulaire s'engage à notifier et obtenir l'accord expresse du Bénéficiaire de toute modification ou recours à un sous-traitant/hébergeur. En toute hypothèse, le traitement des données par le sous-traitant ou par l'hébergeur doit respecter les dispositions applicables en matière de protection des données personnelles.

Il appartient au titulaire de s'assurer qu'ils présentent les mêmes garanties quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées ainsi que les mesures de sécurité, de manière à ce que le traitement réponde aux exigences des dispositions en vigueur.

Confidentialité

Les données transmises, collectées, exploitées par le titulaire sont, pour partie des données à caractère personnel dont la sensibilité est forte au sens de la réglementation sur la protection des données personnelles.

Le titulaire veille à ce que les personnels autorisés à traiter les données à caractère personnel s'engagent à en respecter la confidentialité ou soient soumis à une obligation légale appropriée de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.

L'information et le droit des personnes

Il est convenu que le CNRS est seul tenu de l'obligation de fournir aux personnes dont les données sont traitées l'ensemble des informations requises par les articles 13 et 14 du RGPD.

Par ailleurs, il est tenu du traitement des demandes des personnes concernées par ces traitements dans le cadre de l'exercice de leurs droits conformément aux articles 15 et suivants du RGPD.

Le titulaire s'engage à apporter son aide et communiquer toute information dont le CNRS aurait besoin pour s'acquitter de ces obligations.

La sécurité des données

Le titulaire s'oblige à prendre toutes précautions utiles afin de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte, altération, diffusion et de garantir que les données ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement et atténuer les éventuelles conséquences négatives d'une faille de sécurité.

Il met à la disposition du CNRS toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent article et pour permettre la réalisation d'audits par le CNRS ou tout auditeur dûment mandaté par lui.

Les mesures sont notamment décrites dans le Plan d'Assurance Sécurité.

Durées de conservation des données, archivage, destruction

Les données sont conservées pour des durées compatibles à la finalité du traitement et aux différentes phases de l'accord-cadre. Le titulaire procède selon la réglementation en vigueur à l'archivage et/ou la destruction des données personnelles.

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le sous-traitant s'engage :

- à renvoyer toutes les données à caractère personnel au responsable de traitement ou
- à renvoyer les données à caractère personnel au sous-traitant désigné par le responsable de traitement.

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du sous-traitant. Une fois détruites, le sous-traitant doit justifier par écrit de la destruction.

Traitement des incidents impactant les données à caractère personnel

Le titulaire s'engage à communiquer au CNRS dans les meilleurs délais, et sous 48 heures au plus tard après en avoir pris connaissance, la survenance de toute faille de sécurité ayant des conséquences directes sur le traitement des données personnelles ou sur le fonctionnement du système de traitement. Il lui fournit notamment toute information relative à la nature de la violation, au nombre de personnes concernées, aux catégories et au nombre d'enregistrements de données à caractère personnel concernés, ainsi qu'aux conséquences probables de la violation, aux mesures prises pour y remédier et atténuer les éventuelles conséquences négatives. Il conserve en outre tout document relatif à la violation de données, ses effets et les mesures prises pour y remédier.

Le titulaire intervient dans le processus de gestion des incidents de sécurité liés à l'application ; son aide est requise pour :

- Evaluer l'impact d'un incident de sécurité sur les DCP (*par exemple* : divulgation de données, modification non autorisée des données, suppression de données...) en nombre d'utilisateurs et en quantité de données exposées ;
- Fournir les correctifs nécessaires à la résolution de l'incident.

Le CNRS peut demander tout complément d'information pour lui permettre d'apprécier la portée de l'incident, afin d'apprécier la nécessité d'informer l'autorité de régulation et/ou les personnes concernées dans les cas prévus par la réglementation.

Le niveau de priorité accordé aux incidents de sécurité impactant les DCP est automatiquement le niveau le plus élevé.

Audit

Le responsable du traitement dispose du droit de faire procéder à ses frais, par ses services ou tout tiers de son choix, à un audit du sous-traitant en vue de vérifier le respect par ce dernier de ses obligations.

L'audit devra être effectué de manière à préserver les informations confidentielles détenues par les parties et à garantir le respect du secret professionnel.

Le sous-traitant s'engage à permettre et à faciliter la réalisation de ces audits, notamment par la mise à disposition du personnel et de toute la documentation nécessaire et utile à la bonne mise en œuvre des opérations d'audit.

L'audit pourra avoir lieu maximum une fois pendant toute la durée de l'accord-cadre et à tout moment (i) en cas de suspicion de violation du RGPD ou de la loi Informatique ou libertés ou (ii) pour faire vérifier la mise en place des actions correctives demandées par l'autre PARTIE.

L'audit ne pourra être mis en œuvre qu'à des horaires d'ouverture des bureaux normaux et sous réserve d'un préavis de 10 jours ouvrés, adressé par écrit au sous-traitant et comprenant la désignation des personnes ou entités missionnées par le responsable du traitement pour y procéder. La présence de l'auditeur dans les locaux du sous-traitant ne pourra pas excéder un jour.

Le responsable du traitement s'engage à ce que l'auditeur présente des garanties de confidentialité suffisantes au regard de la nature des informations auxquelles il pourrait accéder dans le cadre de l'audit.

Le sous-traitant pourra s'opposer à la désignation d'un auditeur tiers spécifique si, pour des raisons objectives tenant à sa situation, la réalisation de l'audit par cet auditeur tiers pourrait manifestement lui causer un préjudice direct.

En aucun cas, l'exercice de la faculté de s'opposer à cet audit ne saurait avoir pour objet ou pour effet d'empêcher toute réalisation de l'audit visé par le présent article.

Une copie du rapport d'audit sera remise à chaque partie. Toute recommandation formulée dans le cadre de l'audit sera examinée et les points critiques seront corrigés.

Dans le cas où le rapport d'audit ferait apparaître une irrégularité, la partie concernée s'engage, dans le cadre d'un plan d'action, à mettre en œuvre à ses frais les mesures correctives nécessaires pour y remédier dans un délai raisonnable à compter de la remise du rapport.

E. Exigences de performance et de disponibilité

1. Disponibilité des outils

La solution doit respecter les contraintes d'accès et disponibilité suivantes :

- Le plateau off-line doit être disponible a minima de 8h à 19H. Un service 24h/24 devra être proposé en français et en anglais du fait des déplacements fréquents à l'étranger et des Bénéficiaires multisites
- Le portail de réservation on-line doit être accessible 24h/24, 7 jours sur 7 du fait des déplacements fréquents à l'étranger et des Bénéficiaires multisites. Il en est de même pour l'ensemble des outils liés à la gestion de la mission dans son ensemble (gestion des ordres de mission, gestion des états de frais).
- La durée maximale d'interruption du service ne doit pas dépasser 3h ouvrées et la durée maximale de perte de données ne doit pas dépasser 1 journée

En l'absence de force majeure dûment constatée, le titulaire s'engage sur la disponibilité permanente des applications informatiques qu'il met à disposition des personnels des Bénéficiaires. Il anticipe toute anomalie par des opérations préventives.

Si la panne relève d'une panne outil imputable à l'OBT (supérieure à 3h), le titulaire déclenche sa procédure de continuité de service et gère directement le dysfonctionnement. Le Titulaire doit proposer une solution de contournement en cas de panne.

Dans l'hypothèse où tout ou partie du système d'information du titulaire ne serait pas en état de fonctionnement dans un délai de 3 heures ouvrées à compter de la constatation de la panne/dysfonctionnement, il :

- Informe immédiatement les Bénéficiaires concernés 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 les Bénéficiaires régulièrement informés de l'avancement des actions qu'il a engagé en vue du rétablissement du service

En cas d'indisponibilités des outils sur une période supérieure à 3h, le titulaire encourt des *Pénalités pour retard dans les délais de corrections des anomalies et en cas d'indisponibilité du service*, prévues au CCAP.

En cas d'interruption liée à une mise à jour, en accord avec le CNRS, ces délais ne sont pas applicables.

Les modalités envisagées pour assurer les réservations de prestations en cas de dysfonctionnement d'un des modules de la chaîne de gestion des missions, en particulier la création du bon de commande, sur lesquelles s'engage le titulaire sont celles décrites dans son offre.

Dans le cas où l'indisponibilité serait causée par les systèmes d'informations d'un Bénéficiaire (hors système d'authentification), la solution de gestion des réservations et les outils associés doivent être en mesure de fonctionner correctement de façon autonome.

Dans le cas d'un dysfonctionnement du portail de gestion des demandes d'ordres de mission Etamine, la solution proposée par le titulaire doit être en mesure de proposer un mode dégradé afin de garantir la gestion d'une mission de bout en bout.

2. *Suivi qualité des outils – résolution des anomalies*

a) **Classification des anomalies**

On appelle « anomalie » une non-conformité de la structure ou du fonctionnement du logiciel par rapport à ses spécifications. Elle se détecte par le comportement anormal du logiciel dans son environnement par rapport à un comportement attendu dont la référence est une spécification validée ou une norme. Elle peut être de nature métier, technique ou fonctionnelle.

Ces anomalies sont classées en trois catégories en fonction de l'impact de la non-conformité observée : anomalie bloquante, anomalie majeure, anomalie mineure.

1. **Anomalie bloquante** : Une anomalie bloquante correspond à un blocage complet d'un ou des outils ou des principales fonctions empêchant les utilisateurs d'effectuer leurs actes de gestion habituels. Il n'existe pas de solution de contournement acceptable pour le bénéficiaire ni de reprise. Il s'agit en particulier d'une anomalie qui :
 - altère les données ou leur cohérence dans les bases
 - ou empêche l'utilisation de l'outil ou de l'un de ses modules/fonctionnalités
 - ou bloque le déroulement normal d'une transaction
 - ou encore produit un résultat inexploitable dans le cadre d'un traitement
2. **Anomalie majeure** : Une anomalie majeure correspond à un blocage partiel d'une seule fonction ou de fonctionnalités d'utilisation occasionnelle, empêchant l'exécution d'une fonction d'un processus. L'intégrité du système est altérée mais il existe au moins une solution de contournement ou de reprise qui permet d'exécuter le processus complet.
3. **Anomalie mineure** : Une anomalie mineure est une non-conformité qui occasionne une gêne mais n'entraîne pas de blocage. Il s'agit d'une anomalie de fonctionnement ou de présentation permettant toutefois l'utilisation complète du ou des outils sans apport d'aucun palliatif.

En résumé, cette classification est résumée dans le tableau ci-dessous :

Impact Importance	Indisponibilité totale	Indisponibilité partielle	Sans impact fonctionnel
Vitale	Bloquante	Majeure	Majeure
Utile	Bloquante	Majeure	Mineure
Secondaire	Majeure	Mineure	Mineure

b) Correction des failles de sécurité

Dans le cadre de la maintenance corrective, le titulaire assure ou fait assurer par ses partenaires/sous-traitants sans surcoût la correction de toute faille de sécurité impactant les SI nécessaires à la réalisation des prestations, quelle que soit l'origine du signalement de cette faille.

Le Titulaire dispose d'un délai de 7 jours calendaires à compter du constat de la faille pour supprimer les conséquences négatives de cette vulnérabilité par correction de la cause racine de la vulnérabilité ou par l'application transitoire de mesures palliatives efficaces préalablement à la correction définitive.

Si la correction d'une faille nécessite la mise à jour (même majeure) d'un composant technique logiciel ou matériel, cette mise à jour est réalisée sans surcoût pour le bénéficiaire dans un délai de 7 jours calendaires.

Si les effets des conséquences négatives de la vulnérabilité sont toujours présents à l'issue du délai de 7 jours calendaires et si la mise à jour n'est pas effectuée dans ce même délai, le titulaire encourt les *Pénalités relatives au non-respect des exigences en matière de sécurité et de sûreté voyageurs*, prévues au CCAP

Le Titulaire doit informer le CNRS et le bénéficiaire de la planification des opérations de correction.

c) Prestations attendues

Le titulaire prévoit un outil de suivi des anomalies et interventions sur le service pour chaque bénéficiaire de l'accord-cadre. Il doit permettre un suivi de toutes les anomalies, évolutions du système demandées ou proposées par le titulaire et les problèmes rencontrés par les agents des Bénéficiaires au sujet de l'OBT.

Le titulaire s'engage à corriger les anomalies pouvant survenir lors des phases d'implémentation et déploiement et pendant l'exécution du marché.

Le titulaire s'engage à respecter les délais suivants pour la prise en charge et la résolution des anomalies (livraison de la correction définitive).

- GTC : Garantie de Temps de Correction : délai entre le signalement d'une anomalie à l'opérateur économique et la livraison d'une correction définitive par l'opérateur économique.

	Bloquante	Majeure	Mineure
GTC	4h ouvrées	1 semaine calendaire	1 mois calendaire

Les heures ouvrées correspondent à la plage horaire de 08h00 à 19h00.

En cas de non- respect de ces délais, le titulaire encourt les *Pénalités relatives au non-respect des exigences en matière de sécurité et de sureté voyageurs*, prévues au CCAP.

3. *Reporting technique de performance*

L'OBT permet de suivre et éditer un rapport contenant les éléments suivants :

- la liste des anomalies (bugs en détail), interventions, évolutions...
- le nom du contact qui a détecté l'anomalie
- les incidents de production
- la date de détection
- la date de correction
- le délai de réponse
- la durée d'indisponibilité
- le type d'anomalie (mineure, majeure, bloquante), ou type d'intervention (panne applicative)
- le type d'évolution (montée de version du standard, paramétrage, développement, correction ponctuelle de base...)
- les observations

L'ensemble de ces évènements est suivi périodiquement (tous les semestres et à la demande si nécessaire).

De plus, à la demande du bénéficiaire, le titulaire lui met à disposition des moyens informatiques permettant d'établir un suivi de l'utilisation des outils des réservations :

- Nombre de connexions par jour
- Nombre de connexion / nombre de réservations
- Nombre de connexions valideurs / validations
- Les pics d'activités par jour, date, période
- Nombre de comptes actifs,
- Nombre de compte inactifs (aucune connexion), date de dernière connexion...
- Extraction complète des comptes voyageurs (à minima : identifiant, nom, prénom, mail, unité, rôles, date de dernière connexion, statut (actif oui/non), nombre de connexions.

Pour les migrations et montées de version majeures (OBT, système de back office, hébergement des données des systèmes utilisés par l'agence de voyages et ses partenaires directs), la gestion des politiques voyages, les workflows, la configuration des frais et des paiements, ainsi que des fonctions de personnalisation des e-mails et factures, le titulaire soumet une proposition de planning au CNRS et devra attendre son accord avant que des modifications prennent effet. En cas de non-respect, le titulaire encourt les *Pénalités pour retard ou manquement aux obligations contractuelles*, prévues au CCAP.

V. EXIGENCES REQUISES POUR LE SUIVI DE L'ACCORD-CADRE ET DES MARCHES SUBSEQUENTS

A. Méthodologie projet requise

1. *Prérequis et objectifs*

Il est attendu du Titulaire qu'il maîtrise parfaitement le contexte et le besoin du CNRS et de ses bénéficiaires. En cas de groupement, il est attendu du Titulaire une planification cohérente et coordonnée de ses actions entre les différents membres.

En cas de sous-traitance, le Titulaire s'engage à planifier ses actions avec ses sous-traitants de manière cohérente et coordonnées

Le titulaire doit prendre en compte la nécessité d'accompagner le CNRS et chaque bénéficiaire pour le déploiement de la solution dans le cadre de chaque marché subséquent.

Les livrables documentaires sont décrits dans les parties ci-dessous. Les bénéficiaires apprécieront la qualité de ces livrables selon les critères suivants :

- La clarté et la lisibilité du livrable
- Le respect des délais
- Le respect du périmètre de la Prestation demandée
- Le caractère opérationnel des conclusions des livrables
- La valeur ajoutée par rapport à l'existant proposée par le contenu du livrable
- La qualité de la gestion du projet

En cas de remarques sur la forme et le contenu du livrable, le Titulaire prend en compte, sans frais supplémentaire pour le bénéficiaire, les demandes de rectifications formulées, ceci dans un délai maximum d'une semaine calendaire. Le bénéficiaire dispose d'une semaine pour vérifier et valider les rectifications apportées. En cas de nouvelle(s) remarque(s) formulée(s) par le bénéficiaire sur le livrable, ce processus est réitéré une fois dans les mêmes conditions. Si après réitération, le livrable n'est pas jugé conforme aux exigences du bénéficiaire, le titulaire encourt les *Pénalités pour retard dans la remise d'un livrable*, prévues au CCAP.

2. *Pilotage du projet*

a) *Equipe projet*

Le titulaire désigne un directeur de projet global en charge de la coordination de la mise en œuvre du projet avec le Bénéficiaire. Il précise le profil de ce directeur de projet, porteur du groupement, son rôle et ses responsabilités et sa coopération avec le reste des opérateurs du groupement.

En parallèle, le titulaire désigne une équipe chargée de la mise en œuvre du projet pour chaque Bénéficiaire et ce durant toute la durée des phases d'implémentation. Il précise l'équipe qu'il compte mettre à disposition (rôles/expérience, ancienneté), son rôle et ses responsabilités.

Pour chaque équipe projet, le titulaire garantit les modalités de coopération avec le reste des opérateurs du groupement telles que décrites dans son offre.

3. *Fiche contact et coordonnées*

a) **Comité de projet et de pilotage**

Pour chaque déploiement dans le cadre d'un marché subséquent, une comitologie sera définie entre le bénéficiaire et le titulaire.

La comitologie souhaitée est la suivante :

- **Comité de projet** composé de représentants de chaque partie prenante : hebdomadaire, du début de la prestation jusqu'à la fin de la période de VSR (6 mois après le démarrage du déploiement pour le CNRS, 3 mois pour un bénéficiaire de l'activité de centrale d'achats). Le comité de projet est un comité opérationnel. A ce titre, il :
 - Assure le suivi des engagements opérationnels
 - Assure le suivi du plan de charges et du planning
 - Assure le suivi des risques
 - Traite les alertes
 - Actualise le plan de charges et le planning
 - Remonte les alertes au COPIL
 - Prépare les arbitrages pour le COPIL
- **Comité de pilotage** composé de représentants de chaque partie prenante : *a minima* 1 fois par mois pendant les 6 premiers mois. Ce comité de suivi a pour objectif de suivre la mise en œuvre du projet défini dans le présent cahier des clauses techniques particulières dans la solution proposée par le titulaire. Le comité de pilotage est un comité décisionnel stratégique, il est garant du respect du planning, du budget, des livrables et des éléments contractuels. A ce titre, il :
 - Etudie les risques et détermine les plans d'actions ;
 - Assure le suivi des normes et engagements ;
 - Arbitre les décisions ;
 - Gère les évolutions de périmètre en accord ;
 - Assure la gestion contractuelle et financière.

A ces comités, s'ajoutent ceux relatifs à la sécurité :

- Comité de sécurité (COSEC): Objectifs, participants, fréquence, et processus de validation des actions sécurité.
- Comité de pilotage: Suivi des indicateurs, des risques, et des plans d'action.
- Comité de suivi du PAS: Revue des mises à jour, des dérogations, et des audits.

La fréquence des réunions de travail durant les phases d'implémentation pourra être ajustée selon les besoins. Le lieu des réunions sera fixé par le CNRS et les bénéficiaires de son activité de centrale d'achats selon les besoins.

Travaux	· Préparation et animation des comités projet hebdomadaire · Préparation et animation des comités de pilotage mensuel en présentiel · Suivi et mise à jour du planning projet, du suivi des actions et de la matrice des risques
Livrables	· Ordre du jour des comités de projet et de pilotage présentant une revue du planning, des actions et des risques, ainsi que les points opérationnels à aborder. · Support des comités : un planning des travaux, le tableau d'avancement du chantier, le tableau de suivi des risques et des plans d'actions associés · Comptes rendus des comités · Planning mis à jour
Délai	· Les ordres du jour sont transmis 48h avant le comité. · Les comptes rendus sont diffusés 72h suivant les comités.

4. *Initialisation et cadrage du projet*

Les prestations attendues de la part du titulaire pour l'initialisation et le cadrage du projet de chaque marché subséquent sont les suivantes :

Travaux	· Organisation et réalisation de la réunion de lancement en présentiel avec l'ensemble des acteurs projet en collaboration avec le CNRS : organisation, méthodologie, planning prévisionnel envisagé · Prise de connaissance et analyse du réglementaire, des processus, de l'organisation et de l'environnement technique sur la base des documents transmis. Pour faciliter la prise de connaissance, outre la mise à disposition de documents, des réunions et/ou échanges téléphoniques avec le CNRS pourront s'organiser à la demande du titulaire. · Définition de l'ensemble des conditions de déroulement du projet en les consignant dans le plan d'assurance qualité du projet (PAQ) · Définition de l'ensemble des conditions de sécurité du projet en les consignant dans le plan d'assurance sécurité du projet (PAS) · Planification détaillée des travaux
Livrables	· Support de la réunion de lancement et le Compte-rendu de la réunion · Plan d'assurance qualité (PAQ) du projet précisant : - le contexte du projet, les enjeux, le périmètre et contenu des prestations ainsi que les moyens mis en œuvre pour garantir l'atteinte des engagements ; - les droits et devoirs des deux parties ; - l'exécution des travaux dans son organisation opérationnelle, logistique, processus de production et de suivi des actions ; - les principaux risques projet et le monitoring associé ; - le planning du projet ; - la gestion de la documentation, des livrables ; - l'organisation, les instances de pilotage et d'assurance qualité ; - la gestion des ressources (moyens, maintien des compétences, gestion des renforts) ; - la gestion de mise en production et les critères de mise en production des différents « composants » ;

	- les prérequis techniques à l'ensemble des interfaces. - l'ensemble des règles et des processus qui doivent être respectés par l'ensemble des partenaires de la prestation. Ce PAQ pourra évoluer et devra être stabilisé à la fin de la phase de mise en œuvre. · Planning détaillé du projet (ateliers d'analyse, livraisons, validation, formation, instances de suivi et pilotage). · Plan d'Assurance Sécurité (PAS)
Délai	Cette première phase doit être réalisée dans les 3 semaines suivant la notification de chaque accord-cadre

Pour chaque marché subséquent :

- Les mêmes travaux que ceux décrits ci-dessus sont attendus
- De même, le titulaire est en charge de la préparation du support de la réunion de lancement (à transmettre 72h avant), du compte-rendu de cette réunion et de la création et transmission du planning détaillé du projet. Le titulaire transmet ces 2 documents dans la semaine suivant la réunion de lancement et avant la prochaine réunion éventuelle.
- Un PAQ spécifique structuré par le Titulaire dans son offre sera rédigé par le titulaire et validé par le Bénéficiaire concerné.
- Un PAS spécifique structuré à partir du PAS de l'accord-cadre sera rédigé par le titulaire et validé par le Bénéficiaire concerné.

Ces travaux doivent être réalisés 2 semaines à compter de la date de la réunion de lancement de l'accord-cadre ou du marché subséquent.

Des opérations de vérification pourront être réalisées, conformément au PAQ.

5. *Implémentation et mise en ordre de marche (MOM) de la solution*

La phase d'implémentation et mise en ordre de marche doit permettre de réaliser :

a) Implémentation

Pour chaque Bénéficiaire, il est demandé au titulaire que l'implémentation de la solution réponde aux objectifs suivants :

- Mise en place de la plateforme de service
- Création des environnements
- Adaptation des procédures d'exploitation industrielles et transmission des procédures d'exploitation au Bénéficiaire si besoin
- Intégration de l'application aux infrastructures du Bénéficiaire concerné

b) Paramétrage pour chaque Bénéficiaire

Pour chaque Bénéficiaire, la phase de paramétrage permet de répondre aux objectifs suivants :

- Paramétrage des rôles et de la confidentialité associée
- Qualification technique et fonctionnelle unitaire.

Des opérations de vérification pourront être réalisées, conformément au PAQ.

Les engagements du titulaire pour répondre à ces objectifs de mise en œuvre sont celles décrites dans son offre.

6. Recette et VABF

Les bénéficiaires doivent pouvoir réaliser des tests de bout en bout sur l'ensemble du processus de gestion d'une réservation jusqu'à l'émission et l'édition de la facture, y compris la réservation de prestation sans pour autant engager de dépenses réelles.

Aussi, les modalités de tests proposées sur lesquelles s'engage le titulaire pour répondre à ce besoin sont celles décrites dans son offre.

7. Formations et conduite du changement

a) Mise en œuvre

Pour chaque marché subséquent, le titulaire doit répondre à une exigence d'accompagnement des utilisateurs dans la prise en main de la solution.

Ainsi, le titulaire s'engage sur le programme d'accompagnement détaillé dans son offre et comprenant a minima :

- Des formations en présentiel aux utilisateurs identifiés et correspondants aux spécifications fonctionnelles décrites (administrateurs, utilisateurs clés, etc.)
- Un guide utilisateur de l'OBT dont un exemple standard est fourni par le Titulaire dans son offre
- Des éléments de communication à transmettre aux utilisateurs en amont et pendant le déploiement

Le titulaire s'engage sur le tarif d'une journée d'accompagnement supplémentaire et/ou d'une prestation d'accompagnement complémentaire, tel qu'indiqué dans son offre.

b) Au cours de l'exécution des marchés subséquents

Dans le cadre de l'évolution de l'outil et de la mise en place de nouvelles fonctionnalités, le titulaire s'engage à dispenser des formations ponctuelles à la demande d'un bénéficiaire tout au long de chaque marché subséquent.

La documentation complète est maintenue à jour par le titulaire en fonction des évolutions tout au long des marchés subséquents.

Le titulaire assure une assistance téléphonique et/ou par courrier électronique à destination de l'ensemble des utilisateurs pendant toute la durée des marchés subséquents.

8. *Bascule et VSR*

Le titulaire est associé à la construction du plan de bascule et est en charge de le valider. Pour chaque déploiement, le titulaire prévoit un responsable de déploiement en charge d'accompagner le démarrage.

Le titulaire garantit un suivi régulier lors de la phase de VSR. Il doit rester disponible et veiller à la correction rapide des anomalies en cas de besoin. Les moyens garantis par le titulaire concernant le dispositif pour la phase de VSR (moyens et ressources) sont ceux décrits dans son offre.

Cette phase de VSR s'applique lors de chaque déploiement.

9. *Réversibilité des données*

La solution doit permettre de restituer ponctuellement, à la demande et en cours de contrat, les données générées lors de l'exécution demandées par un ou plusieurs bénéficiaires. Elle doit de plus permettre de les restituer aux bénéficiaires ou à un tiers désigné (cf. article du présent CCTP relatif à la *Protection des données à caractère personnel*) dans leur intégralité en fin de contrat (y compris en cas résiliation anticipée) à des fins de reprise.

Ces restitutions doivent être réalisées dans des formats ouverts et directement exploitables. Le titulaire s'engage sur ces formats conformément à ce qui est décrit dans son offre.

Le titulaire fournit et tient à jour toute documentation nécessaire à la compréhension du fonctionnement de la solution, y compris de ses éventuels développements spécifiques, ces documentations étant disponibles sur simple demande de chaque bénéficiaire.

Le titulaire doit enclencher l'opération de réversibilité des données au minimum 3 mois avant sa mise en œuvre effective. Le mode opératoire et les délais associés pour cette opération sont ceux sur lesquels s'engage le titulaire dans son offre. En cas de manquement à ces obligations relatives aux opérations de réversibilité des données, le titulaire encourt les *Pénalités pour retard ou manquement aux obligations contractuelles* prévues au CCAP.

Dans l'hypothèse d'une reprise de contrat résultant d'une résiliation anticipée ou de l'expiration de l'accord-cadre, le titulaire assure également l'assistance et l'appui nécessaire à la transition vers un nouveau titulaire. En cas de manquement à cette obligation d'accompagner son successeur durant la phase de réversibilité, une mise en demeure sera adressée au Titulaire sans que ce dernier ne puisse présenter ses observations. Il disposera d'un délai fixé dans la mise en demeure pour rétablir la situation et se conformer à ses obligations.

A défaut, il encourt les pénalités prévues au CCAP.

B. Exigences de maintien en conditions opérationnelles

1. *Assistance basée sur l'Intelligence Artificielle*

Tout usage d'un CRM (Customer Relationship Management – gestion de la relation client) du Titulaire impactant les données personnelles et toute mise en place d'un outil d'IA doit être déclaré au CNRS et faire l'objet d'une acceptation préalable à son déploiement.

2. *Maintenance de l'OBT*

Le titulaire garantit la maintenance de l'OBT. En dehors de la résolution d'une anomalie bloquante ou de la correction d'une faille de sécurité, le titulaire s'efforce de réaliser les maintenances en dehors des plages horaires correspondants à des horaires de travail classiques. L'ensemble des bénéficiaires doit être prévenu 5 jours calendaires minimum avant les opérations de maintenance planifiées.

En cas de besoin de maintenance, le titulaire s'engage à réaliser le paramétrage et la mise à jour nécessaire des données le cas échéant.

3. *Mise à jour et montée de version*

En cas d'évolution de l'OBT, le titulaire prévient les Bénéficiaires concernés 10 jours calendaires minimum avant la mise à jour et/ou la montée de version. Le Bénéficiaire se réserve un droit de regard sur ces mises à jour et montée de version.

Dans son offre, le titulaire s'engage sur les conséquences de ces évolutions en termes de :

- Fonctionnalités et contenu
- Interfaces (intra-solutions et avec les SI des bénéficiaires du marché)
- Indisponibilité technique éventuelle
- Maintenance en condition opérationnelle

Pour chaque mise à jour et montée de version, le titulaire précise le caractère obligatoire ou non et les modalités de mise œuvre. Il garantit le maintien de la compatibilité avec les interfaces en place.

Dans le cas où les modifications auraient pour origine les systèmes d'information d'un Bénéficiaire, un process sera établi avec le titulaire.

C. Format d'un ROP (Annexe B)

- 1. *Présentation du format du ROP CNRS (Annexe B1)***
- 2. *Exemple d'un ROP CNRS (Annexe B2)***