



SECRETARIAT GENERAL

DEPARTEMENT DES SERVICES FINANCIERS (DSF)

Unité Billetterie – Frais de déplacement

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Marché n°2026-09

« Fourniture de prestations d'agence de voyage destinées à l'organisation et à la gestion des déplacements professionnels des personnels, agents, élèves, stagiaires, intervenants et invités de l'Ecole nationale d'administration pénitentiaire (ENAP) »

Article 1. Objet du marché

Le présent marché a pour objet la fourniture de prestations d'agence de voyage destinées à l'organisation et à la gestion des déplacements professionnels des personnels, agents, élèves, stagiaires, intervenants et invités de l'Ecole nationale d'administration pénitentiaire (ENAP), dans le cadre de ses missions de formation initiale et continue.

Ces prestations ont pour objectif de permettre la préparation, la réservation et la gestion des déplacements nécessaires aux activités de formation, d'enseignement, d'intervention, d'encadrement ou d'expertise assurées par l'ENAP.

Les déplacements concernés peuvent avoir lieu en France métropolitaine, en outre-mer ou à l'étranger.

Dans ce cadre, le titulaire est notamment chargé :

- de la réservation et de l'émission de titres de transport ;
- la réservation de prestations d'hébergement et, le cas échéant, de services associés ;
- de la gestion de prestations annexes liées aux déplacements professionnels.

Les prestations sont exécutées conformément aux dispositions applicables aux frais de déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat, notamment le décret n°2006-781 du 3 juillet 2006 modifié et les arrêtés pris pour son application, ainsi qu'aux textes spécifiques applicables au ministère de la Justice et à ses établissements publics.

Les conditions et modalités de prise en charge des frais de déplacement des agents, élèves, stagiaires et autres personnes relevant de l'ENAP sont déterminées par la réglementation en vigueur et par les décisions et délibérations des instances compétentes de l'Ecole.

Article 2. Cadre réglementaire

Les prestations sont exécutées dans le respect des dispositions applicables aux déplacements professionnels des agents publics, et notamment du décret n°2006-781 du 3 juillet 2006 relatif aux frais de déplacement, tel que modifié.

Elles tiennent également compte des règles internes définies par l'ENAP, notamment celles issues des délibérations de son conseil d'administration relatives à la prise en charge des frais de déplacement.

Ces règles internes, applicables à la date de publication de la consultation, sont communiquées aux candidats en annexe du dossier de consultation des entreprises.

Elles sont susceptibles d'évolution en cours d'exécution du marché. Le titulaire s'engage à s'y conformer sans que ces adaptations ne donnent lieu à modification contractuelle dès lors qu'elles relèvent des règles internes de gestion de l'établissement.

Le titulaire est réputé connaître ces dispositions et s'engage à les respecter dans l'ensemble des prestations réalisées.

Article 3. Données indicatives d'activités 2025

Ces informations sont fournies uniquement à titre de référence. Les volumes réels pourront être inférieurs ou supérieurs sans que le titulaire puisse prétendre à une indemnisation ou à une modification des conditions financières du marché.

L'ENAP informe les candidats qu'une augmentation de l'activité liée aux déplacements est susceptible d'intervenir au cours de l'exécution du marché.

Cette évolution est notamment liée à l'organisation d'une session supplémentaire de formation générant des besoins accrus en matière de déplacements, notamment de réservations de transport.

Les candidats sont invités à prendre en considération cette évolution prévisible pour le dimensionnement de leurs moyens humains, organisationnels et techniques, ainsi que pour la capacité de la plateforme de réservation mise à disposition.

Cette information est communiquée à titre indicatif et ne constitue en aucun cas un engagement de volume de la part de l'ENAP.

Nature du frais	Nombre	Montant TTC	Dont Montant Taxes	Dont Montant Frais induits (prestation HAVAS)
Aérien	97	80 400,89 €	18 063,82 €	1 897,10 €
Frais	3116	27 337,00 €		0,00 €
Hôtel	269	80 311,40 €		3 734,40 €
MARITIME	4	855,79 €		144,00 €
Train	8574	478 219,60 €	0,00 €	20 115,60 €
Voiture	5	7 656,34 €		60,00 €
Total général	12065	674 781,02 €	18 063,82 €	25 951,10 €

Article 4. Principes d'organisation

Afin de garantir une gestion optimisée, sécurisée et maîtrisée des déplacements, l'ENAP met en œuvre un dispositif structuré reposant sur une gestion interne des ordres de mission, une validation centralisée des demandes et une traçabilité complète des opérations, depuis la saisie de la demande jusqu'à la réservation effective.

Ce dispositif vise à assurer une recherche systématique de la solution économiquement la plus avantageuse, tout en tenant compte des contraintes opérationnelles et des conditions d'utilisation des offres proposées.

Le titulaire s'engage à s'inscrire pleinement dans ce dispositif et à en respecter les principes.

Article 5. Organisation des déplacements

Toute demande de déplacement est conditionnée à l'existence préalable d'un ordre de mission validé dans l'outil interne de l'ENAP.

L'utilisateur saisit sa demande, laquelle est validée par le supérieur hiérarchique compétent et donne lieu à l'attribution d'un numéro unique de mission. Ce numéro constitue un préalable indispensable à toute réservation.

L'utilisateur est ensuite autorisé à saisir une demande de réservation via l'outil mis à disposition, mais ne peut en aucun cas procéder à sa validation.

Toute demande de déplacement est soumise à validation préalable du service en charge des déplacements de l'ENAP, qui exerce un contrôle complet portant notamment sur la cohérence du déplacement, le respect des règles internes, la pertinence du trajet proposé et le choix de la solution économiquement la plus avantageuse.

Les demandes soumises à validation sont traitées dans un délai cible de quarante-huit (48) heures à compter de leur réception.

Pendant ce délai, le titulaire veille à maintenir les conditions tarifaires proposées, afin de sécuriser la décision de l'ENAP.

Dans le cadre spécifique des déplacements à l'étranger, le prestataire assurera la mise à jour continue des maxima de remboursement per diem (prise en compte du taux mis à jour sur MINEFI).

Article 6. Prestations attendues

Le titulaire assure la recherche, la proposition et la réservation des solutions de transport et d'hébergement les plus adaptées.

Il veille à proposer la solution économiquement la plus avantageuse et exerce un devoir de conseil, notamment en alertant sur les contraintes des offres (modification, annulation et restrictions tarifaires).

Article 7. Transmission des documents de voyage

Le titulaire assure la transmission de l'ensemble des documents nécessaires à la réalisation des déplacements, notamment les titres de transport (billets de train, d'avion, de bateau) ainsi que les confirmations de réservation et vouchers relatifs aux prestations d'hébergement.

Ces documents sont transmis sous forme dématérialisée, dans un format lisible et exploitable par les utilisateurs (notamment format PDF ou équivalent).

Ils sont adressés simultanément :

- au bénéficiaire du déplacement ;
- au service en charge des frais de déplacement de l'ENAP.

Le titulaire veille à ce que les documents transmis comportent l'ensemble des informations utiles à la bonne réalisation du déplacement, notamment les références de réservation, les horaires, les conditions d'utilisation ainsi que les éventuelles contraintes spécifiques.

Les billets de transport sont émis et transmis sans délai après validation de la réservation par le service des frais de déplacement et, en tout état de cause, dans un délai compatible avec la date de départ.

Les documents relatifs à l'hébergement sont transmis dans des délais compatibles avec la prestation et, au plus tard, avant le départ du bénéficiaire.

Le titulaire garantit la traçabilité des envois et est en mesure d'en justifier à la demande de l'ENAP.

En cas de modification ou d'annulation, le titulaire transmet sans délai les documents mis à jour ou les informations correspondantes.

Article 8. Obligations du titulaire

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations objet du présent marché, conformément aux exigences définies dans le présent cahier des charges.

Il exerce un devoir de conseil et d'information auprès de l'ENAP. A ce titre, il attire son attention sur toute difficulté, contrainte ou évolution susceptible d'impacter la bonne réalisation des prestations, notamment en matière de conditions de transport, de réservation ou de tarification.

Le titulaire veille à proposer des solutions adaptées, optimisées et conformes aux besoins exprimés.

Article 9. Délais

Le titulaire s'engage à traiter les demandes de l'ENAP dans des délais compatibles avec la nature des prestations et les contraintes des déplacements (Annexe n°6-Workflow niveau 1).

En cas de non-respect des délais, des pénalités seront appliquées.

9.1 Délais de transmission des devis

Les demandes de devis sont traitées dans un délai de vingt-quatre (24) heures ouvrables à compter de leur réception.

Le titulaire veille à proposer des solutions adaptées et à préciser les conditions de validité des offres.

9.2 Traitement des situations urgentes

Certaines demandes peuvent présenter un caractère d'urgence, notamment en cas de déplacement imprévu ou de modification tardive.

Dans ce cas, le titulaire met en œuvre les moyens nécessaires pour traiter la demande dans un délai de 2h maximum, en adaptant ses propositions aux contraintes exprimées.

Ces situations conservent un caractère exceptionnel et ne constituent pas le mode de fonctionnement normal du marché.

9.3 Validation des demandes

Les demandes saisies via le portail de réservation en ligne font l'objet d'un processus de validation interne à l'ENAP.

Le délai de validation des demandes s'inscrit dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter de leur saisie.

Lorsque les demandes sont traitées en mode « offline », les devis établis par le titulaire sont soumis à validation du service en charge des frais de déplacement.

Le délai de validation des devis s'inscrit, sauf contrainte particulière liée aux conditions de validité des offres, dans un délai global de quarante-huit (48) heures.

Le titulaire attire l'attention de l'ENAP sur toute contrainte liée aux délais de validité des offres et informe, le cas échéant, de toute nécessité de validation dans un délai plus court.

Ces situations ne doivent pas conduire à modifier de manière systématique les délais de validation.

9.4 Émission des titres de transport

Les titres de transport sont émis et transmis sans délai après validation de la réservation par le service frais de déplacement. Le délai maximal admis est de 24h00.

En cas d'urgence, ils sont transmis dans des délais compatibles avec la date de départ du bénéficiaire.

9.5 Transmission des documents d'hébergement

Les confirmations de réservation et vouchers relatifs aux prestations d'hébergement sont transmis dans un délai maximal de 72h, avant le départ du bénéficiaire.

9.6 Principe général

Le titulaire veille à respecter des délais garantissant la bonne réalisation des déplacements.

Il informe l'ENAP de toute difficulté susceptible d'impacter ces délais et propose, le cas échéant, des solutions alternatives.

Article 10. Organisation de la prestation

10.1 Portail de réservation en ligne

Le titulaire met à disposition de l'ENAP, dès le démarrage du marché, un portail de réservation en ligne accessible par internet et opérationnel, constituant une modalité d'exécution des prestations du présent marché et relevant des réservations dites « online ».

Ce portail permet la réservation autonome des prestations de transport et, le cas échéant, d'hébergement, ainsi que la saisie et la transmission dématérialisée des informations nécessaires au traitement des demandes de déplacement par le service en charge des frais de déplacement de l'ENAP.

Le portail ne se substitue pas aux procédures internes de validation de l'ENAP.

10.2 Formation et accompagnement

Préalablement à la mise en service effective du portail, le titulaire assure la formation des utilisateurs désignés par l'ENAP, afin de permettre une utilisation autonome et sécurisée de l'outil.

Cette formation porte notamment sur :

- les fonctionnalités du portail ;
- les modalités de réservation des prestations de transport et d'hébergement ;
- les règles de gestion applicables, notamment en matière de respect des plafonds réglementaires ;
- les modalités d'assistance et de support.

Le titulaire met à disposition des utilisateurs du portail de réservation en ligne une documentation adaptée aux différents profils d'utilisateurs.

Cette documentation est accessible en ligne et téléchargeable. Elle est rédigée en langue française. Le portail intègre, dans la mesure du possible, des fonctionnalités d'aide contextuelle destinées à accompagner les utilisateurs dans leurs opérations de saisie et de réservation.

Le titulaire s'engage à maintenir cette documentation à jour pendant toute la durée du marché, afin de tenir compte des évolutions de l'outil et des fonctionnalités mises à disposition.

10.3 Paramétrage

Le portail permet l'intégration, l'évolution et la mise à jour régulières des comptes utilisateurs.

Le portail permet également l'intégration et l'évolution des règles de prise en charge, notamment les plafonds applicables, les règles internes et des circuits de validation.

Le titulaire accompagne l'ENAP lors du paramétrage initial de l'outil et lors des mises à jour liées à l'actualisation du portail.

Le portail doit permettre le paramétrage des règles de prise en charge applicables aux prestations d'hébergement, conformément à la réglementation en vigueur et aux instructions de l'ENAP.

A ce titre, la plateforme permet notamment :

- la définition de plafonds de prise en charge par zone géographique ;
- l'intégration de règles spécifiques liées à certaines situations prévues par les textes réglementaires ;
- la modification de ces paramètres en cours de marché, sans nécessité de modification contractuelle.

La plateforme informe l'utilisateur, au moment de la réservation, du respect ou du dépassement des plafonds applicables et permet, le cas échéant, un circuit de validation conforme aux règles définies par l'ENAP.

Le portail de réservation en ligne doit permettre la saisie obligatoire de certaines informations nécessaires au traitement et à la validation des demandes de déplacement.

À ce titre, toute demande saisie dans le portail doit comporter à minima :

- un numéro d'ordre de mission (OM) valide ;
- un axe analytique ou une codification budgétaire permettant l'imputation des dépenses.

Ces informations conditionnent la bonne instruction des demandes par le service en charge des frais de déplacement de l'ENAP.

Le portail doit être paramétré de manière à rendre ces champs obligatoires et à garantir leur traçabilité tout au long du processus de traitement des demandes.

Le portail ne se substitue pas aux procédures internes de validation de l'ENAP. La validation finale des déplacements relève exclusivement du service compétent de l'ENAP.

Le titulaire accompagne l'ENAP dans le paramétrage de ces éléments et veille à permettre leur évolution en cours de marché, notamment en cas de modification des règles de gestion internes.

La mise à jour du paramétrage, suite à une évolution de la réglementation ou des règles internes de l'ENAP, est sans modification contractuelle.

Ces paramètres peuvent évoluer en cours de marché sans modification contractuelle.

10.4 Modalités de traitement (online / offline)

Les prestations objet du présent marché peuvent être réalisées soit via le portail de réservation en ligne (mode « online »), soit en dehors de celui-ci (mode « offline »).

Le titulaire s'engage à privilégier le traitement des demandes en mode « online » dès lors que les fonctionnalités du portail permettent de répondre aux besoins exprimés par l'ENAP dans des conditions satisfaisantes de coût, de délai et de qualité.

Le recours au mode offline constitue une exception et donne lieu à l'application des frais correspondants prévus au bordereau des prix unitaires.

Il est limité aux situations dans lesquelles la réservation ne peut être effectuée via le portail, notamment en raison :

- de la complexité de la demande ;
- de contraintes spécifiques liées au déplacement ;
- réservations de groupes ;
- de limitations techniques du portail ;
- ou à la demande expresse du service en charge des déplacements de l'ENAP.

Ces cas ne peuvent être interprétés de manière extensive.

Le titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires pour limiter le recours au mode offline.

Le recours au mode offline ne doit en aucun cas devenir un mode de fonctionnement habituel.

Lorsque le recours au mode « offline » est nécessaire, le titulaire établit préalablement un devis détaillé soumis à validation par le service en charge des frais de déplacement de l'ENAP.

Ce devis précise les caractéristiques de la prestation, les conditions tarifaires applicables, ainsi que les éventuelles contraintes ou frais associés, notamment en matière de modification ou d'annulation.

Le titulaire veille à proposer, lorsque cela est possible, plusieurs solutions afin de permettre à l'ENAP de retenir l'option la plus adaptée.

Le titulaire attire l'attention de l'ENAP sur toute contrainte liée aux délais de validité des offres et informe, le cas échéant, de toute situation nécessitant une validation plus rapide.

Ces situations conservent un caractère exceptionnel et ne doivent pas remettre en cause le fonctionnement normal du marché. En particulier, elles ne sauraient conduire à réduire de manière systématique le délai de validation des demandes, notamment celles traitées en mode « online », pour lesquelles un délai de **quarante-huit (48) heures** constitue la référence.

Aucune prestation ne peut être engagée en mode « offline » sans validation préalable de ce devis par l'ENAP et la transmission d'un bon de commande.

A titre indicatif, le délai de validation des demandes, y compris celles traitées en mode « offline », s'inscrit dans un délai global de **quarante-huit (48) heures**, sans préjudice des contraintes spécifiques liées à certaines prestations.

L'utilisation ou non du portail ne saurait avoir pour effet de modifier les règles de facturation par dossier. Elle ne peut en aucun cas autoriser une facturation par segment ou par prestation composant un même déplacement.

Le titulaire assure la traçabilité du mode de traitement et est en mesure de justifier tout recours au mode offline à la demande de l'ENAP.

L'ENAP peut contrôler et contester tout recours injustifié.

Tout recours injustifié au mode offline pourra être requalifié en traitement online, sans modification des conditions tarifaires applicables.

Les modalités de facturation des prestations réalisées en mode « online » et « offline » sont définies au CCAP et au bordereau des prix unitaires.

Les données relatives au recours au mode offline sont intégrées dans le reporting.

10.5 Déploiement et accès

Le portail de réservation en ligne est accessible aux utilisateurs habilités de l'ENAP dans les conditions définies par l'établissement.

L'outil est ouvert à l'ensemble des utilisateurs figurant dans la base de gestion définie par l'ENAP.

Le titulaire précise, dans le cadre de son offre, le nombre maximal de profils utilisateurs et le nombre maximal de connexions simultanées garantis par la solution proposée ainsi que, le cas échéant, les éventuelles limitations techniques identifiées.

Les capacités annoncées dans l'offre du titulaire constituent des engagements contractuels pendant toute la durée du marché.

La solution proposée doit être dimensionnée de manière à permettre l'accès simultané des utilisateurs habilités de l'ENAP, sans dégradation significative des performances ni refus de connexion imputables à une insuffisance de capacité de la plateforme.

Le titulaire veille à adapter les moyens techniques nécessaires afin d'accompagner la montée en charge progressive des utilisateurs prévue au présent marché.

Sa mise en œuvre intervient de manière progressive, afin de garantir une appropriation optimale de l'outil et de sécuriser son déploiement.

Dans un premier temps, l'accès au portail est réservé aux personnels permanents de l'ENAP. Cette phase initiale permet de tester les fonctionnalités de l'outil, d'en ajuster le paramétrage et de consolider les modalités d'utilisation. Les personnels permanents réalisent leurs demandes de réservation directement via le portail.

Dans un second temps, le dispositif pourra être étendu aux autres catégories d'utilisateurs, notamment aux élèves et stagiaires, selon des modalités et un calendrier définis conjointement entre l'ENAP et le titulaire.

Pour ces catégories d'utilisateurs, l'accès au portail est assuré par le service en charge des frais de déplacement de l'ENAP, qui procède à la saisie des demandes de déplacement et, le cas échéant, d'hébergement, pour leur compte.

Le portail doit permettre la création de profils spécifiques dits « gestionnaires », permettant au service en charge des frais de déplacement de saisir, modifier, rejeter ou compléter des demandes pour le compte de l'ensemble des utilisateurs, y compris les personnels permanents. Ce dispositif garantit la continuité du service, notamment en cas d'absence ou d'indisponibilité des utilisateurs, et contribue à la cohérence et au contrôle des demandes de déplacement.

Le titulaire accompagne l'ensemble des phases de déploiement, notamment en assurant l'adaptation du paramétrage, la montée en charge des utilisateurs, ainsi que la mise en place des actions de formation et d'assistance nécessaires.

Il veille à mobiliser les moyens humains, techniques et organisationnels adaptés à chaque phase, afin de garantir la continuité du service et le maintien d'un niveau de qualité conforme aux exigences du présent marché.

Les réservations effectuées via le portail de réservation en ligne donnent lieu à l'application des frais de réservation « online », tels que définis au bordereau des prix unitaires.

Lorsque, pour des raisons organisationnelles ou opérationnelles propres à l'ENAP, notamment liées à la mise en œuvre d'une nouvelle organisation des déplacements, le déploiement du portail auprès de l'ensemble des personnels ne peut être réalisé immédiatement à la date de démarrage du marché, celui-ci peut être mis en œuvre de manière progressive.

Les modalités et le calendrier de ce déploiement sont définis conjointement entre l'ENAP et le titulaire.

Ce déploiement progressif ne saurait résulter de limitations techniques ou organisationnelles imputables au titulaire, qui doit être en mesure de déployer la solution dans son intégralité dès le démarrage du marché.

Il ne remet pas en cause le caractère opérationnel du dispositif ni la continuité du service.

Le titulaire accompagne cette phase de montée en charge et adapte les moyens mobilisés en conséquence.

10.6 Disponibilité et continuité

Le titulaire s'engage à assurer la disponibilité et le bon fonctionnement du portail de réservation en ligne pendant toute la durée du marché.

Le titulaire veille à maintenir un niveau de performance permettant une utilisation normale de la plateforme, notamment lors des périodes de forte activité, sans dégradation significative du service ni refus de connexion imputables à une insuffisance de capacité de la solution proposée.

En cas d'indisponibilité ou de dysfonctionnement du portail imputable au titulaire, celui-ci en informe sans délai l'ENAP et met en œuvre toutes mesures nécessaires afin de rétablir le service dans les meilleurs délais.

Tout incident affectant l'accès à la plateforme, sa disponibilité, ses performances ou le respect du nombre de connexions simultanées garanties fait l'objet d'un suivi spécifique.

A ce titre, le titulaire met en œuvre un dispositif de journalisation permettant d'assurer la traçabilité des accès à la plateforme. Les journaux doivent notamment permettre d'identifier :

- les dates et heures de connexion et de déconnexion ;
- le nombre de connexions simultanées ;
- les refus de connexion ;
- les incidents techniques affectant l'accès à la plateforme ;
- les périodes d'indisponibilité de la plateforme.

Les journaux sont conservés pendant une durée minimale de douze (12) mois à compter de leur création.

Dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures ouvrées suivant la constatation d'un incident, le titulaire transmet à l'ENAP un rapport d'incident accompagné des journaux de connexion relatifs à la période concernée. Ce rapport précise notamment :

- la nature de l'incident ;
- la date et l'heure de début de l'incident ;
- la date et l'heure de rétablissement du service ;
- les causes identifiées ;
- les impacts constatés ;
- les mesures correctives mises en œuvre ou envisagées.

Le rapport d'incident et les journaux de connexion sont transmis dans un format numérique exploitable par l'ENAP permettant leur traitement, leur analyse et leur archivage.

Les données chiffrées associées aux incidents, aux connexions simultanées, aux refus de connexion et aux périodes d'indisponibilité doivent pouvoir être exportées sous un format de type XLSX ou CSV permettant leur traitement et leur analyse.

L'indisponibilité du portail ne saurait justifier l'application des frais correspondant au mode offline lorsque le recours à ce mode résulte de cette défaillance.

Dans ce cas, les prestations sont réputées réalisées en mode online pour l'application des conditions tarifaires.

En cas de non-respect, des pénalités seront appliquées telles que définies à l'article 10 du CCAP.

Les pénalités ne s'appliquent pas lorsque l'indisponibilité résulte d'une maintenance programmée et notifiée à l'ENAP dans des délais raisonnables.

Dans le cadre de la maintenance des conditions de sécurités, le prestataire informera l'ENAP dans un délai de 24 jours minimum par courriel.

Article 11. Transmission et traitement des demandes

Les demandes de réservation sont transmises au service en charge des déplacements de l'ENAP selon des modalités définies par le titulaire.

Cette transmission peut s'appuyer soit sur un interfaçage avec les outils internes de l'ENAP, soit sur un système de notification électronique.

Le titulaire garantit la fiabilité, la traçabilité et la continuité du processus de transmission.

Article 12. Gestion des utilisateurs

Le dispositif concerne les personnels permanents, les élèves en formation initiale ainsi que les stagiaires en formation continue.

Le titulaire doit proposer une solution permettant une gestion adaptée de ces utilisateurs, incluant la création de comptes en masse, la gestion de profils différenciés, la gestion de profils temporaires et l'organisation des utilisateurs en groupes.

A titre indicatif, des éléments statistiques relatifs aux déplacements réalisés par l'ENAP au cours de l'exercice 2025 sont communiqués en annexe du dossier de consultation des entreprises.

Ces données sont fournies à titre informatif afin de permettre aux candidats d'apprécier le volume et la nature des prestations attendues. Elles ne constituent pas un engagement contractuel de volume.

Le titulaire prend en compte ces données pour dimensionner ses moyens humains et techniques.

Article 13. Volumétrie

Le titulaire doit être en mesure de gérer un volume important d'utilisateurs, incluant plusieurs promotions simultanées pouvant atteindre plusieurs centaines de personnes.

La solution proposée doit garantir des performances constantes, sans dégradation de service.

Article 14. Reporting des prestations

Le titulaire transmet à l'ENAP un reporting trimestriel des prestations exécutées dans le cadre du présent marché.

Ce reporting comporte a minima, pour la période considérée :

- le nombre total de dossiers de déplacement traités ;
- la répartition des dossiers entre réservations online et offline ;
- le montant total des prestations facturées ;
- le montant des frais de rémunération du titulaire, ventilé entre online et offline ;
- le nombre et la nature des annulations et modifications intervenues.

Concernant le portail de réservation en ligne, le reporting comporte également :

- le taux de disponibilité de la plateforme ;
- le nombre d'incidents techniques enregistrés ;
- le nombre de refus de connexion constatés ;
- le nombre maximal de connexions simultanées observées ;
- les périodes d'indisponibilité de la plateforme ;
- les principales actions correctives mises en œuvre à la suite des incidents constatés

Ce reporting est transmis dans un format exploitable (type tableur ou équivalent).

Les données doivent pouvoir être exportées sous un format de type XLSX, CSV.

Les informations relatives aux tickets d'incident doivent pouvoir être exportées et transmises à l'ENAP sous un format de type XLSX, CSV ou tout format équivalent permettant leur traitement et leur analyse.

Il constitue un outil de suivi contractuel et ne se substitue pas aux pièces de facturation.

Il ne se substitue pas davantage aux obligations de déclaration d'incident, de transmission des journaux de connexion et de communication des rapports d'incident prévues à l'article 7.6 du présent cahier des charges.

Article 15. Organisation du service et horaires d'assistance

Le titulaire met à disposition de l'ENAP une assistance dédiée accessible aux heures ouvrées (8h30 – 18h00 du lundi au vendredi).

Les échanges s'effectuent par téléphone et par courrier électronique, au moyen de coordonnées dédiées communiquées à l'ENAP à la notification du marché et tenues à jour pendant toute sa durée.

Le titulaire s'engage à assurer la continuité du service pendant les plages horaires définies ci-dessus et à mettre en place une organisation permettant le traitement des demandes en cas d'indisponibilité ponctuelle de l'interlocuteur habituel.

Le titulaire met également à disposition de l'ENAP un dispositif de déclaration et de suivi des incidents affectant le portail de réservation en ligne.

Le service en charge des frais de déplacement de l'ENAP constitue l'interlocuteur privilégié du titulaire pour le signalement et le suivi des incidents relatifs au portail de réservation.

Tout incident signalé fait l'objet de l'ouverture d'un ticket d'incident comportant a minima :

- un numéro d'identification ;
- la date et l'heure de déclaration ;
- l'identité du déclarant ;
- la nature de l'incident ;
- le niveau de criticité ;
- la date et l'heure de résolution ;
- les actions correctives mises en œuvre.

Le titulaire accuse réception de tout signalement dans un délai maximal de deux (2) heures ouvrées.

Il assure le suivi des incidents jusqu'à leur résolution complète et informe l'ENAP de l'avancement de leur traitement.

Tout incident affectant l'accès à la plateforme, sa disponibilité, ses performances ou le respect du nombre de connexions simultanées garanties fait l'objet d'un rapport d'incident.

Dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures ouvrées suivant la constatation de l'incident, le titulaire transmet à l'ENAP :

- le rapport d'incident ;
- les journaux de connexion relatifs à la période concernée ;
- l'analyse des causes identifiées ;
- les impacts constatés ;
- les mesures correctives mises en œuvre ou envisagées.

Les informations relatives aux tickets d'incident doivent pouvoir être exportées et transmises à l'ENAP sous un format de type XLSX, CSV permettant leur traitement et leur analyse.

Les tickets d'incident et les journaux associés sont conservés pendant une durée minimale de douze (12) mois à compter de leur clôture ou de leur création.

L'ENAP peut obtenir à tout moment la liste des incidents déclarés ainsi que leur état de traitement.

Article 16. Dispositif d'assistance d'urgence voyageurs

Le titulaire met à disposition des voyageurs de l'ENAP un dispositif d'assistance d'urgence accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, au moyen d'un numéro de téléphone dédié non surtaxé.

Ce dispositif est destiné à répondre exclusivement aux situations d'urgence rencontrées par les voyageurs en déplacement, notamment :

- annulation ou retard majeur de transport,
- rupture de correspondance,
- impossibilité d'embarquement,
- difficultés imprévues d'hébergement,
- toute situation mettant en cause la poursuite ou la sécurité du déplacement.

Le recours à ce dispositif ne se substitue pas à l'assistance assurée pendant les horaires ouverts définis à l'article 15.

Les conditions tarifaires de ce service, le cas échéant, sont précisées au bordereau des prix unitaires et ne donnent lieu à facturation qu'en cas de recours effectif.

Les coordonnées du dispositif d'assistance d'urgence ne sont pas communiquées sur les documents de voyage. Elles seront transmises aux voyageurs par le service frais de déplacement.

Ce numéro n'est pas à communiquer aux voyages

Article 17. Prise en compte des enjeux environnementaux

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire s'engage à contribuer à la réduction de l'impact environnemental des déplacements professionnels de l'ENAP.

À ce titre, il veille notamment à :

- proposer, lorsque cela est pertinent, des solutions de transport les moins émettrices de gaz à effet de serre, notamment le transport ferroviaire lorsqu'il constitue une alternative raisonnable au transport aérien ;
- limiter le recours aux supports papier en privilégiant la transmission dématérialisée des documents de voyage ;
- informer l'ENAP, dans le cadre du reporting trimestriel, de la répartition des déplacements par mode de transport.

Cette obligation ne saurait conduire le titulaire à proposer des solutions incompatibles avec les contraintes opérationnelles, économiques ou réglementaires définies par l'ENAP.

Fin du CCTP

(Date, cachet et signature)
Précédés de la mention « Lu et approuvé »