

**ORGANISATION DE COOPERATION ET DE
DEVELOPPEMENT ECONOMIQUES**

APPEL D'OFFRES

OCDE/EXD/PCM(2004)10

Sélection d'une agence de voyages pour l'OCDE

Date limite de soumission des offres : lundi 23 février 2004 à 16h00 (heure de Paris)

PRÉAMBULE

A - Présentation de l'OCDE

L'OCDE rassemble 30 pays Membres au sein d'une organisation internationale qui, avant tout, offre aux gouvernements un cadre pour examiner, élaborer et perfectionner les politiques économiques et sociales. Ils y comparent leurs expériences respectives, s'y efforcent d'apporter des réponses aux problèmes qui leur sont communs et s'y emploient à coordonner des politiques intérieures et internationales qui, dans le contexte actuel de mondialisation des économies, doivent former un ensemble de plus en plus homogène.

Les échanges de vues entre les pays Membres de l'OCDE reposent sur les informations et les analyses fournies par un Secrétariat établi à Paris.

Certains services du Secrétariat de l'OCDE recueillent des données, suivent les tendances, analysent et prévoient les évolutions économiques, tandis que d'autres réfléchissent aux changements touchant la société ou à l'évolution de la situation concernant les échanges, l'environnement, l'agriculture, la technologie, la fiscalité, etc.

Ces travaux, qui sont organisés selon les mêmes lignes de partage que les travaux des Ministères au sein des gouvernements, sont menés en étroite consultation avec les décideurs qui s'inspireront ensuite des analyses effectuées ; et ils servent de support aux discussions des pays Membres lorsque ceux-ci se réunissent au sein de comités spécialisés de l'OCDE.

C'est dans le cadre de comités que les pays se réunissent et échangent des informations. Les comités rassemblent des représentants des pays Membres provenant soit des administrations nationales, soit des délégations auprès de l'OCDE à Paris. L'autorité suprême est le Conseil, qui a le pouvoir de décision.

L'OCDE compte environ 200 comités, groupes de travail et sous-groupes techniques. Quelque 40 000 experts, qui sont généralement de hauts responsables des administrations nationales, participent chaque année aux réunions des comités de l'OCDE pour examiner les travaux effectués par le Secrétariat, y apporter leur concours et en suggérer de nouveaux. Les 1850 agents du Secrétariat de l'OCDE, établi à Paris, concourent par leur travail, directement ou indirectement, aux activités des comités.

Le Secrétariat compte environ 700 économistes, scientifiques, juristes et autres spécialistes, répartis dans une douzaine de Directions qui effectuent toutes sortes de recherches et d'analyses sur des questions de fond. Les bureaux principaux du Secrétariat se trouvent à Paris, France, mais des Centres d'Information sont également situés à Washington, D.C., USA ; Bonn, Allemagne ; Tokyo, Japon et Mexico, Mexique. De plus, chaque pays Membre dispose, à Paris, d'une Délégation auprès de l'OCDE.

B – Initiative de recherche

Dans le cadre d'une initiative au niveau de l'ensemble de l'Organisation visant à améliorer l'efficacité opérationnelle, l'OCDE effectue, à l'heure actuelle, une révision de ses achats de services externes.

L'objectif de cette initiative est d'identifier et de mettre en œuvre diverses initiatives de réduction des coûts totaux des services de voyages, tout en conservant des normes élevées de qualité et de performances et en construisant des relations à long terme solides avec un partenaire Voyages.

Ces relations devront être basées sur l'amélioration mutuelle continue des coûts et des procédés.

SOMMAIRE

REGLEMENT D'APPEL D'OFFRES

Article 1. NATURE ET OBJET DE L'APPEL D'OFFRES	6
1.1. Objet de l'Appel d'Offres	6
1.2. Contrats	6
Article 2. CONDITIONS DE L'APPEL D'OFFRES	7
2.1. Composition du dossier d'Appel d'Offres	7
2.2. Offres	7
2.3. Durée de Validité des offres	7
2.4. Renseignements complémentaires	7
2.5. Acceptation et rejet des offres	8
2.6. Modification ou Annulation de l'Appel d'Offres	8
2.7. Report de la date de remise des offres	8
2.8. Rémunération des offres	8
2.9. Confidentialité	8
Article 3. PRESENTATION, CONDITIONS DE SOUMISSION ET CONTENU DES OFFRES	8
3.1. Présentation et conditions de soumission	8
3.2. Contenu de l'Offre	9
Article 4. AUDITIONS	10
Article 5. JUGEMENT DES OFFRES	10
Article 6. INFORMATIONS AUX CANDIDATS	11

CAHIER DES CHARGES

I / PRESENTATION DU PERIMETRE VOYAGES	12
1 / Le Groupe L'OCDE en quelques chiffres	12
2 / Situation actuelle à l'OCDE au niveau du fonctionnement Voyages et Déplacements	13
3 / Données et statistiques	15
II / REPONSE : VALEUR AJOUTEE DE L'AGENCE	16
1 / Présentation du soumissionnaire	16
2 / Les références	16
3 / Structure et mode d'organisation	16
4 / Configuration opérationnelle	17
5 / Technologie	19
6 / Les données de gestion	20
7 / Gestion par trafic	21
8 / Le plan d'action	22
9 / Droit d'audit	22
10 / Finance	22

DECOMPOSITION DU PRIX GLOBAL ET FORFAITAIRE

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES GENERALES

Article 1. Biens ou Services	30
Article 2. Inspections et tests	30
Article 3. Conditions de garantie	30
Article 4. Assurances	30
Article 5. Hygiène et sécurité	31
Article 6. Prix	31
Article 7. Taxes, droits de douanes et paiements	31
article 8. Retenues	31
Article 9. Retard de livraison ou d'exécution	31
Article 10. Force majeure	32

<i>Article 11. Pouvoirs et indemnisation</i>	32
<i>Article 12. Représentants</i>	32
<i>Article 13. Transfert de droits et obligations</i>	33
<i>Article 14. Réclamations et dommages-intérêts</i>	33
<i>Article 15. Résiliation pour faute</i>	33
<i>Article 16. Résiliation en l'absence de faute</i>	33
<i>Article 17. Clause d'arbitrage</i>	34
<i>Article 18. Confidentialité</i>	34

REGLEMENT DE L'APPEL D'OFFRES

ARTICLE 1. NATURE ET OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

1.1 Objet de l'Appel d'offres

Le but de la présente demande est la sélection d'une Agence de Voyages qui puisse fournir à l'Organisation un service professionnel et la meilleure solution possible pour l'ensemble de l'Organisation.

Le Candidat sélectionné fournira un service compétitif qui permettra de réduire le coût total des services de voyages, tout en garantissant la qualité du service et la réactivité aux exigences de l'Organisation

Ainsi, la présente demande est pour le Candidat une occasion de faire la preuve de sa capacité à répondre aux besoins de voyages de l'Organisation en terme de :

- Globalisation et réduction du coût des déplacements professionnels à l'Organisation
- Amélioration de la qualité et de l'efficacité des services offerts
- Simplification et réduction des tâches administratives des entités de l'Organisation
- Obtention des statistiques en temps réel permettant l'optimisation des dépenses liées aux déplacements professionnels ainsi que le contrôle des parts de marché pour chaque nature de dépenses, afin de faciliter le respect des contrats de l'Organisation.

L'agence sélectionnée devra apporter soutien et service aux employés de l'Organisation à travers le Monde, en intégrant les notions de qualité de services et de meilleures tarifications possibles.

1.2 Contrats

L'intention de l'Organisation est de passer un Contrat pour une période d'un an avec la possibilité de prolonger ce contrat par tacite reconduction de périodes annuelles et pour une durée maximale et totale de trois ans après accord entre les parties. Les Candidats doivent bien noter que l'Organisation aura un droit de résiliation anticipée avec notification appropriée.

La première année de collaboration sera considérée comme une période d'observation. Au terme de cette phase, l'Organisation décidera du bien-fondé de poursuivre ou non les relations avec le prestataire retenu.

L'Organisation ne s'engage pas à ce que les volumes historiques prédisent des volumes à venir. L'Organisation demande également l'avis des Candidats sur les modifications de tarifs liés à des évolutions de volumes (augmentations et diminutions), ainsi que les occurrences liées au E-tickets par exemple.

REGLEMENT DE L'APPEL D'OFFRES

ARTICLE 2. CONDITIONS DE L'APPEL D'OFFRES

2.1. *Composition du dossier d'appel d'offres*

Le dossier comprend :

- a) Règlement de l'Appel d'Offres ;
- b) Cahier des Charges ;
- c) Décomposition du Prix Global et Forfaitaire ;
- d) Cahier des Clauses Administratives.

2.2. *Offres*

Toutes les offres seront considérées comme des engagements contractuels et le Candidat doit en conséquence dater et signer le Cahier des Clauses Administratives, le Cahier des Charges, la Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (**qui devra impérativement être rempli**), ainsi que tous les documents qui s'y rapportent (incluse sa proposition), et doit parapher chaque page de chaque document.

2.3. *Durée de Validité des Offres*

La durée de validité des offres est de cent vingt jours à compter de la date de remise des offres.

2.4. *Renseignements complémentaires*

Dans le cas où la rédaction du dossier d'appel d'offres présenterait une difficulté d'interprétation, une demande de précisions pourra être adressée par écrit à l'Organisation, à l'adresse ci-dessous, au plus tard 10 jours calendaires avant la date limite de remise des offres. Les réponses apportées seront portées à la connaissance de l'ensemble des Candidats.

OCDE
EXD/PCM
Denis ELICES-REJON / Division des Achats
denis.elices-rejon@oecd.org
Appel d'Offres n° EXD/PCM(2004)10
2, rue André Pascal
75775 Paris Cedex 16

REGLEMENT DE L'APPEL D'OFFRES

2.5. *Acceptation et rejet des offres*

Il n'y a aucun engagement de l'Organisation d'accepter tout ou partie d'une offre.

L'Organisation se réserve le droit :

- d'accepter ou non les défauts non substantiels susceptibles d'entacher les offres ;
- de rejeter les offres reçues hors délais, sans indemnité ni justification.

2.6. *Modification ou Annulation de l'Appel d'Offres*

L'Organisation se réserve le droit de modifier ou d'annuler tout ou partie de l'Appel d'Offres en tant que de besoin sans avoir à en justifier les raisons et sans que cela n'ouvre droit à indemnisation pour les Candidats.

2.7. *Report de la date de remise des offres*

L'Organisation pourra à sa discrétion proroger la date limite fixée pour la remise des offres, auquel cas tous les droits et obligations de l'Organisation et des Candidats seront régis par la nouvelle date limite, notamment l'article 2.3. ci-dessus.

2.8. *Rémunération des offres*

Les offres ne sont pas rémunérées. Aucun dégrèvement des dépenses engagées pour la préparation des réponses à cet appel d'offres ne sera effectué par l'Organisation.

2.9. *Confidentialité*

L'appel d'offres et toute information, quel qu'en soit le support, communiqués au Candidat ou à laquelle celui-ci pourrait avoir accès à l'occasion de cet appel d'offres, sont confidentiels. L'Organisation se réserve le droit de demander à ce que l'ensemble des documents et informations fournies, quel qu'en soit le support, lui soit retournés à la fin du présent appel d'offres.

ARTICLE 3. PRESENTATION, CONDITIONS DE SOUMISSION ET CONTENU DES OFFRES

3.1. *Présentation et conditions de soumission*

Les offres des Candidats seront entièrement rédigées en français et devront être soumises en **2 exemplaires**.

REGLEMENT DE L'APPEL D'OFFRES

Les offres devront parvenir à l'OCDE sous double enveloppe d'expédition anonyme (y compris le tampon d'affranchissement) dûment scellée, soit par courrier postal, soit être déposées au Service courrier contre récépissé, avant la date limite de réception des offres et ne devront porter que la mention suivante sur l'enveloppe extérieure outre l'adresse de l'OCDE :

« **Ne pas ouvrir par le service courrier – Appel d'Offres EXD/PCM(2004)10** »

La date et l'heure limites de réception des offres sont : le lundi 23 février 2004 à 16H00 (heure de Paris).

Les plis qui parviendraient après la date et l'heure limites fixées sur la lettre d'envoi, sous enveloppe non scellée, et/ou portant une mention quelconque permettant d'identifier ou de faire référence au Candidat, ainsi que les offres ne répondant pas à l'ensemble des prestations décrites dans le Cahier des Charges, pourront ne pas être retenues et être renvoyées au Candidat.

Les offres envoyées par courrier électronique ou télécopie seront systématiquement rejetées, même si elles ont également été envoyées sous format papier.

3.2. Contenu de l'Offre

3.2.1 Information générale

Le Candidat doit fournir :

- Une lettre de candidature précisant que tous les éléments de l'offre l'engagent contractuellement ;
- Tous justificatifs attestant de l'identité du Candidat, incluant son nom, son adresse, son numéro SIRET (si société française), sa date de création, sa forme, ses domaines d'activité et le nombre d'employés par pays, les informations financières des trois dernières années, ses assurances professionnelles et toute autre information qu'il jugera appropriée ;
- Tous certificats attestant des personnes ayant le pouvoir de signature ;
- Tout accord pertinent pour cet appel d'offres existant entre le Candidat et des sous-traitants ou des tiers ;
- Les références d'au moins trois clients. Ces références clients devront de préférence être similaires à l'OCDE dans leur structure ;
- Le Candidat devra avoir satisfait aux obligations de déclarations et d'acquiescement des taxes dans son pays. Les attestations nécessaires devront être fournies ;

REGLEMENT DE L'APPEL D'OFFRES

- Un rapport décrivant des opérations similaires menées par le Candidat et couvrant les différents domaines concernés ;
- Un rapport détaillé précisant les moyens et l'organisation que le Candidat se propose de mettre en œuvre pour remplir ses obligations, et particulièrement la composition détaillée de l'équipe opérationnelle qu'il entend mettre en place ;

3.2.2. Conditions financières

Toute offre devra indiquer ce qui est nécessaire à l'exécution d'un éventuel marché (transport, assurance, garanties). Le coût de tout élément essentiel à l'exécution du marché et non indiqué dans l'offre sera à la charge du Candidat.

ARTICLE 4. AUDITIONS

L'Organisation se réserve le droit d'auditionner les Candidats afin de leur faire préciser le contenu de leur offre.

ARTICLE 5. JUGEMENT DES OFFRES

Les critères de jugement retenus sont les suivants :

- Qualité de la prestation proposée :
 - l'Organisation exige une fourniture de services en temps voulu et sans erreur. Les programmes de services et les offres de services du Candidat seront analysés pour déterminer ses capacités ;
 - L'évaluation des besoins en personnel du Candidat sera également analysée afin de comprendre ce qui est, selon lui, approprié pour répondre aux besoins de services de l'Organisation. Ces besoins en personnel devront être établis sur la base des exigences minimum de services requis par l'Organisation.
- Prix proposé de la prestation objet de l'appel d'offres ;
- Tarification :
 - Les moyens mis en œuvre par le Candidat seront analysés afin de garantir à l'Organisation une tarification optimisée.
- Solidité financière et de gestion du Candidat, jugée sur la base des documents comptables présentés ;
- Taille et réputation du Candidat ;
- Efficacité des systèmes de reporting.

REGLEMENT DE L'APPEL D'OFFRES

ARTICLE 6. INFORMATIONS AUX CANDIDATS

Dans la mesure du possible, tous les Candidats seront informés de la suite donnée à leurs offres.

CAHIER DES CHARGES**I / PRESENTATION DU PERIMETRE VOYAGES****1 / LE GROUPE L'OCDE EN QUELQUES CHIFFRES**

Nombre de personnes = 1 850 agents

Nombre de voyageurs = 1 700 (inclus les invités)

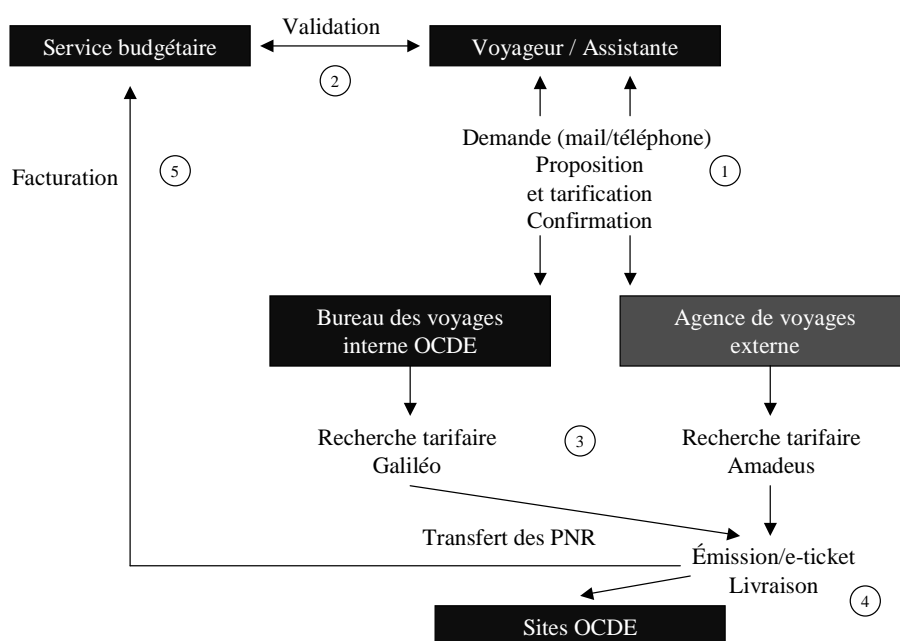
Chiffres d'affaires :

Les données suivantes sont extrapolées pour l'année 2003 sur la base de la consommation réelle à fin Octobre 2003.

Ces données extrapolées restent la base de travail et de cotation pour la réponse des soumissionnaires à cet appel d'offres.

€	2000	2001	2002	2003	Evolution 2002/2003
CA total	8 134 075	8 890 808	8 861 868	7 359 909	-17 %
CA professionnel	5 532 668	6 425 368	6 659 274	5 820 687	-13 %
CA privé	2 601 407	2 465 440	2 202 594	1 539 222	-30 %

La baisse des dépenses officielles pour l'année 2003 est imputable à une conjoncture internationale peu favorable aux déplacements professionnels (SRAS, guerre en Irak). La baisse des dépenses de voyages de loisirs est essentiellement due au déménagement d'une partie de notre personnel à La Défense.

CAHIER DES CHARGES**2 / SITUATION ACTUELLE À L'OCDE AU NIVEAU DU FONCTIONNEMENT VOYAGES ET DÉPLACEMENTS***A – Le cadre fonctionnel***Organisation actuelle : 2003**

Pour information, en matière de tarification, 80 % des transactions passent par le Bureau des voyages interne de l'OCDE et 20 % passent par l'agence de voyages externe (dont 100 % du trafic fer).

Par ailleurs, le ticketing passe par l'agence de voyages externe.

1 – L'agence de voyages

Le service est actuellement délivré par un implant en place dans les locaux situés à La Muette (Paris XVIème).

CAHIER DES CHARGES

Cet implant est composé d'agents en charge à la fois des voyages officiels et des voyages effectués à titre personnel.

Un bureau des voyages interne composé de 3 agents existe à l'OCDE et est en charge d'une partie des voyages officiels, des réservations des vols et de la recherche des meilleurs coûts.

2 – Le flux interne / externe

a – La demande de billets

La demande de billet s'effectue soit par e-mail soit par téléphone.

Dans le cas de l'hôtellerie, le voyageur ou son assistante réalisent eux-mêmes leur réservation en direct.

b – La livraison des billets

L'agence travaillant pour le compte de l'OCDE sous la forme d'un implant, les billets sont donc mis à la disposition du personnel de l'OCDE sur le site de La Muette. Ceci est également vrai pour le personnel travaillant sur l'ensemble des sites Parisiens excepté celui de la Défense où un système de navette OCDE (une livraison par jour) existe à ce jour.

Les opérations d'envoi des billets par DHL sont actuellement prises en charge pour le Bureau des voyages interne de l'OCDE.

c – Le paiement

Le paiement des prestations s'effectue sur relevé de facturation.

B – Le cadre contractuel

1 – Le contrat Agence

Le contrat actuel est remis en cause lors du présent Appel d'Offres.

2 – Les contrats prestataires (principalement compagnies aériennes)

Contrat en cours négociés par l'OCDE / compagnies aériennes :

Star alliance

Delta

Aero Mexico

Japan Airlines

Korean Airlines

Alitalia

L.O.T.

CAHIER DES CHARGES

Contrat en cours négociés par l'OCDE / autres trafics :

Thalys

C – Le cadre budgétaire

1 – Le modèle de rémunération

Actuellement, le modèle appliqué est celui au forfait. Une remise indexée sur le CA est reversée à l'OCDE.

2 – La tarification

La politique actuelle en terme d'optimisation et de tarification sur le trafic aérien est la suivante :

- Proposition de compagnies aériennes référencées par l'OCDE en priorité
- Proposition d'astuces tarifaires (billets croisés, billets groupés, ...)
- Développement de la part du e-ticket sur les lignes éligibles
- Gestion des low cost : carte d'achat interne à l'OCDE (proposition des low costs si le prix est plus intéressant)
- Mise en concurrence de deux GDS (Galiléo et Amadeus)
- Gestion des listes d'attente : gestion quotidienne des listes d'attente par l'agence
- Emission en agence et envoi par DHL des billets prépayés afin de bénéficier de tarification optimisée (14,8 % des billets officiels sont au départ de l'étranger)

3 – Le reporting

Il n'existe à ce jour aucun reporting, il s'agira de proposer des reporting fiables et pertinents pour l'ensemble du périmètre voyages.

3 / DONNÉES ET STATISTIQUES

Vous trouverez en annexe 1 les statistiques voyages 2003 (à fin Octobre) pour la totalité de l'OCDE.

CAHIER DES CHARGES

II / REPONSE : VALEUR AJOUTEE DE L'AGENCE

1 / PRÉSENTATION DU SOUMISSIONNAIRE

- Présentez votre agence (nombre de bureaux, implantation en France, en Europe et dans le reste du monde, parts de marché, effectifs, données chiffrées...);
- Si votre agence appartient à un réseau, présentez le ;
- Organigramme de la Direction de votre agence ;
- Principaux clients, en France, en Europe, dans le reste du monde ;
- Rappelez l'historique de vos relations avec l'OCDE.

2 / LES RÉFÉRENCES

Fournir le nom et le téléphone des contacts de 3 de vos clients dont la structure est comparable à la nôtre et qui ont consolidé leurs affaires avec vous.

Durée pendant laquelle vous avez servi ces compagnies.

Liste des comptes ayant des volumes d'affaires pour les voyages comparables au nôtre que vous avez perdu dans les 12 derniers mois avec les raisons, le nom des contacts et leur numéro de téléphone.

Liste des comptes ayant des volumes d'affaires pour les voyages comparables au nôtre que vous avez gagné dans les 12 derniers mois avec le nom des contacts et leur numéro de téléphone.

3 / STRUCTURE ET MODE D'ORGANISATION

L'agence devra assurer un service continu de 9H00 à 18h00, du lundi au vendredi

Décrivez les différents modes d'organisation que votre agence est susceptible de nous proposer

Quel serait, selon vous, la structure optimale (Implant, Explant, Plateau d'affaires, ...) pour servir le compte OCDE ? Présenter et valoriser les solutions qui vous semblent être les plus pertinentes pour l'OCDE.

Pour chacune des solutions proposées, indiquez comment seraient servis chacun de nos sites.

CAHIER DES CHARGES

Expliquez dans quelles conditions et dans quels délais seront mis à disposition des voyageurs les titres de transports dans le cadre d'un service normal (délai actuel < à 48h) et dans le cadre d'un service optimisé inférieur à 24h.

4 / CONFIGURATION OPÉRATIONNELLE

Afin de répondre à notre volonté de travailler avec une seule agence, de conserver un taux de service élevé et également en prenant en ligne de compte la répartition géographique et les effectifs de l'organisation, nous vous demandons de décrire de manière la plus précise possible l'organisation que vous mettrez en place et notamment en terme de :

A – Qualité de service

L'OCDE exige une fourniture réellement efficace des services de gestion des voyages qui soit conforme aux normes convenues.

Décrivez les programmes de qualité que votre agence a mis en place en interne (accueil, traitement des commandes, facturation, ...)

Quel système de mesure de la qualité des prestations rendues par votre agence proposez-vous ?

Quelles solutions proposez-vous pour suivre la satisfaction client ?

Qualité téléphonie

Veillez préciser le temps de réaction pour une réponse téléphonique.

Veillez expliquer votre système de veille téléphonique et de reporting.

Comment gérez-vous les dépassements de capacité et les heures de pointes ?

Veillez préciser votre capacité à répondre aux exigences de l'OCDE (9H00-18H00 du Lundi au Vendredi).

Comment gérerez-vous les demandes des voyageurs hors heures d'ouverture normales ?

Réservations Voyages

Veillez préciser le délai de réaction pour chaque type de réservations.

Quels sont les procédés de gestion et de résolution des réclamations ?

Veillez préciser comment votre organisation gère les billets non utilisés, non remboursables et les billets électroniques.

Les services spéciaux

CAHIER DES CHARGES

L'OCDE possède en interne un service qui s'occupe entre d'autres des visas. La gestion des visa n'est donc pas demandée pour le moment aux soumissionnaires.

L'agence de voyages conserve toutefois, pour les voyages de loisirs, l'obligation d'information sur les formalités administratives d'entrée dans les pays.

Décrire tous les programmes spéciaux de remise que vous aviez négociés avec des compagnies aériennes. Quel est votre position dans l'assistance à l'OCDE pour la négociation des prix nets des transports par voie aérienne ?

Réaliser vous des benchmark ?, quels sont vos méthodes ?

Avez vous un service 24/24 ? Si oui, décrivez le

Avez vous un service VIP ? Si oui, décrivez le

Quels sont les autres services spéciaux que vous avez à nous offrir en dehors des vols, hôtels et train?

Décrivez comment vous comptez gérer les situations de crise ou les événements graves ?

B – Personnel

Nous analyserons les effectifs proposés afin de comprendre ce qui est, selon vous, approprié pour répondre aux besoins de l'OCDE. Le Directeur de Clientèle responsable de la mise en œuvre et de la fourniture de tous les aspects des services doit être un professionnel expérimenté des voyages qui jouera un rôle prévisionnel ; une orientation qualité client est essentielle.

Relation clientèle

Un gestionnaire de compte sera-t-il désigné pour suivre la relation avec notre Groupe ?

Veillez soumettre les Qualifications et la Description du Poste de Directeur de Clientèle proposé.

Equipe opérationnelle

Précisez la qualité, l'expérience et les qualifications minimum des agents de voyages ainsi que du responsable qui assureront les relations avec nos sites, s'agira-t-il de personnels dédiés ?

Décrivez succinctement : formation de vos agents de voyages, programmes de formation du personnel mis en place au sein de votre agence, systèmes de mesure et de récompense de la performance interne de vos employés.

Organisation « billetterie privé et affaire »

Veillez préciser le nombre et les fonctions de l'effectif nécessaire pour l'OCDE en distinguant l'organisation attachée à la billetterie personnelle et à celle affaire.

Veillez soumettre une proposition d'organigramme montrant les relations hiérarchiques.

Quelle est votre procédure en cas d'absence de personnels ?

CAHIER DES CHARGES

Comment choisirez-vous d'augmenter ou de réduire le personnel en fonction des variations de volume et des types de transactions ?

Comment déterminez-vous le nombre d'agents nécessaires sur un compte commercial ?

Quelles sont les méthodes utilisées pour mesurer la productivité du personnel ? Précisez vos ratios clefs.

5 / TECHNOLOGIE

Les progrès technologiques et les développements du commerce électronique ont un impact majeur sur le secteur des voyages. Les technologies nous intéressent en ce qu'elles nous permettent d'améliorer notre analyse de nos fournisseurs privilégiés, la réduction de nos coûts et l'avantage mutuel des deux parties.

A - Equipement actuel

Décrivez vos systèmes de réservations informatisés.

Présentez les outils d'information et de communication que votre agence est susceptible de mettre à disposition de nos voyageurs.

Comment les communications entre l'Agence et l'OCDE seraient-elles facilitées par les technologies utilisées ?

Décrivez les produits de réservation en ligne, sur le web ou intranet que vous proposez et utilisez à l'heure actuelle.

Quels sont les SBT (Self Booking Tool) que vous pourriez nous proposer en tenant particulièrement compte des spécificités attachées à notre trafic ?

Comment vous conformerez-vous aux impératifs de facturation, en particulier pour ce qui concerne la fourniture de rapports précis sur les cartes logées ?

Décrivez toutes les solutions d'amélioration de la productivité administrative que vous pouvez nous proposer pour l'OCDE (transfert des factures et déversement automatique en comptabilité sur notre système SAP).

Les offres devront inclure une intégration sous SAP de la facturation agence.

B - Evolution

Quelles sont les améliorations futures en cours de développement, y compris les initiatives de réduction de coûts ?

Comment utiliserez-vous la technologie pour assurer un service quotidien efficace ?

CAHIER DES CHARGES

6 / LES DONNÉES DE GESTION

La fourniture de données de gestion est essentielle pour répondre aux besoins de L'OCDE. Pour ce qui concerne les outils d'information, l'Agence devra indiquer comment elle se propose d'aider le groupe L'OCDE à contrôler et à réduire les coûts des voyages. Nous recherchons des compétences et des systèmes d'information qui supporteront des services quotidiens efficaces.

L'Agence sélectionnée devra s'engager à fournir des données électroniques mensuelles et trimestrielles, sous les formats requis prédéfinis, concernant les dépenses de l'OCDE.

Deux niveaux de reporting :

Reporting pour le travel manager : pilotage de l'agence et du budget voyages

Reporting achats : mesure de la consommation et de la performance globale et par division de l'OCDE

Votre agence peut-elle nous fournir un état des économies réalisées par rapport à un tarif de référence, comportant la nature des économies et les motifs de refus par collaborateur.

Votre agence peut-elle fournir, à la demande, les informations suivantes par site, division et en consolidé :

Nombre total d'opérations traitées par nature de dépenses (aérien, fer, ...), ventilées entre commandes et annulations.

Achats ventilés et avoirs par nature de dépenses.

Ventilation des achats aériens - y compris Low Costs - (domestique, Europe, international...)

Parts de marchés (pourcentage et valeurs) pour chaque nature de dépenses.

Compagnies aériennes par départ et destination avec dates de départ et d'arrivée.

Part du e-ticket sur les lignes éligibles ?

Quelles autres informations pertinentes au suivi des dépenses votre agence suggère-t-elle de fournir ?

Quelles statistiques sur la qualité du service rendu, votre agence propose-t-elle de nous fournir (répartition des demandes par tranche horaire, délai moyen de traitement...)

Précisez quelle serait la fréquence de mise à disposition de ces statistiques.

Pouvez vous nous fournir ces informations via un système d'information, paramétrable par l'utilisateur, permettant des extractions et compilations de la totalité des données et consultable en temps réel par le ou les administrateurs désignés.

Votre agence produit-elle des rapports de recommandations destinés à accroître les économies réalisées ? Si oui, présentez-les et indiquez avec quelle fréquence ils sont émis.

De façon générale, les Soumissionnaires devront préciser quelles données de gestion ils pourront fournir, ainsi que leur aptitude à donner une interprétation et une analyse poussée des données brutes.

Donnez la liste ou présentez les produits et/ou rapports standards qui différencient votre agence des autres.

Des rapports personnalisés sont-ils possibles ? Si oui, dans quels délais ?

CAHIER DES CHARGES

7 / GESTION PAR TRAFIC

A - La Billetterie air et fer

Contrats en cours négociés par l'OCDE :

Star alliance
Delta
Aero Mexico
Japan Airlines
Korean Airlines
Alitalia
L.O.T.

Thalys

L'agence devra proposer systématiquement 3 solutions tarifaires incluant si possible des billets croisés Elle devra impérativement respecter la politique achats décrites par l'OCDE en terme de tarification (Cf. Partie I2/ c2/).

Quels types d'économies pouvez-vous proposer ?

Quelles solutions proposez-vous afin que nos voyageurs utilisent à chaque fois les tarifs les plus avantageux ?

Quelles solutions préconisez-vous afin que nos voyageurs puissent bénéficier des tarifications plus économiques pouvant être proposées par des GDS différents de celui couramment utilisé par votre agence ? Seriez vous en mesure de nous proposer d'utiliser vos agences localisées à l'étranger afin de bénéficier des tarifications locales dans le cas de nos voyages prepayés ?

L'OCDE préconise l'utilisation de compagnies "low costs". De quelle façon gérez vous ce type de prestations (réservation, statistiques, facturation...)?

Décrivez l'aide que vous êtes susceptible de nous apporter dans nos négociations tarifaires avec les compagnies aériennes.

Décrivez la procédure que vous mettrez en place dans le cas :

- d'un changement d'horaire
- d'une annulation de vol
- de la gestion des listes d'attente

Décrivez vos procédures dans les cas où vous sont retournés des :

- billets remboursables inutilisés
- billets électroniques inutilisés
- billets non remboursables inutilisés

CAHIER DES CHARGES

B - Hôtels

Décrivez votre « Corporate Hotel program » .

8 / LE PLAN D'ACTION

Les Soumissionnaires doivent proposer un plan détaillé qui précise les actions, les produits à fournir et les délais essentiels entre l'octroi du contrat et le premier jour de service.

Ce plan devra préciser comment le Soumissionnaire se propose d'offrir ses services à l'OCDE et comment il assurera la transition en douceur entre l'agence et le dispositif existant et lui-même jusqu'au jour J.

Le plan de mise en œuvre devra préciser les actions, les produits à fournir et les délais essentiels. Un plan de montage chronologique comportant des détails descriptifs (tâches / ressources) est suggéré.

Préciser le calendrier de mise en place du personnel pour le projet, pendant la période de mise en œuvre. Fournir les détails nécessaires à la coordination, afin que la transition se passe correctement.

Préciser que tous les coûts de mise en place sont compris dans la proposition.

Préciser les éléments clefs de Communications et de Marketing à effectuer auprès du personnel de l'OCDE.

9 / DROIT D'AUDIT

Travail à « livre ouvert » : l'OCDE se réserve le droit de réaliser un audit ou de mandater un tiers externe afin de s'assurer du bien-fondé des données chiffrées mentionnées dans le compte d'exploitation

De même, en fonction de la solution retenue (implant ou explant), l'OCDE aura la possibilité d'évaluer les compétences des agents dédiés à l'Organisation.

10 / FINANCE

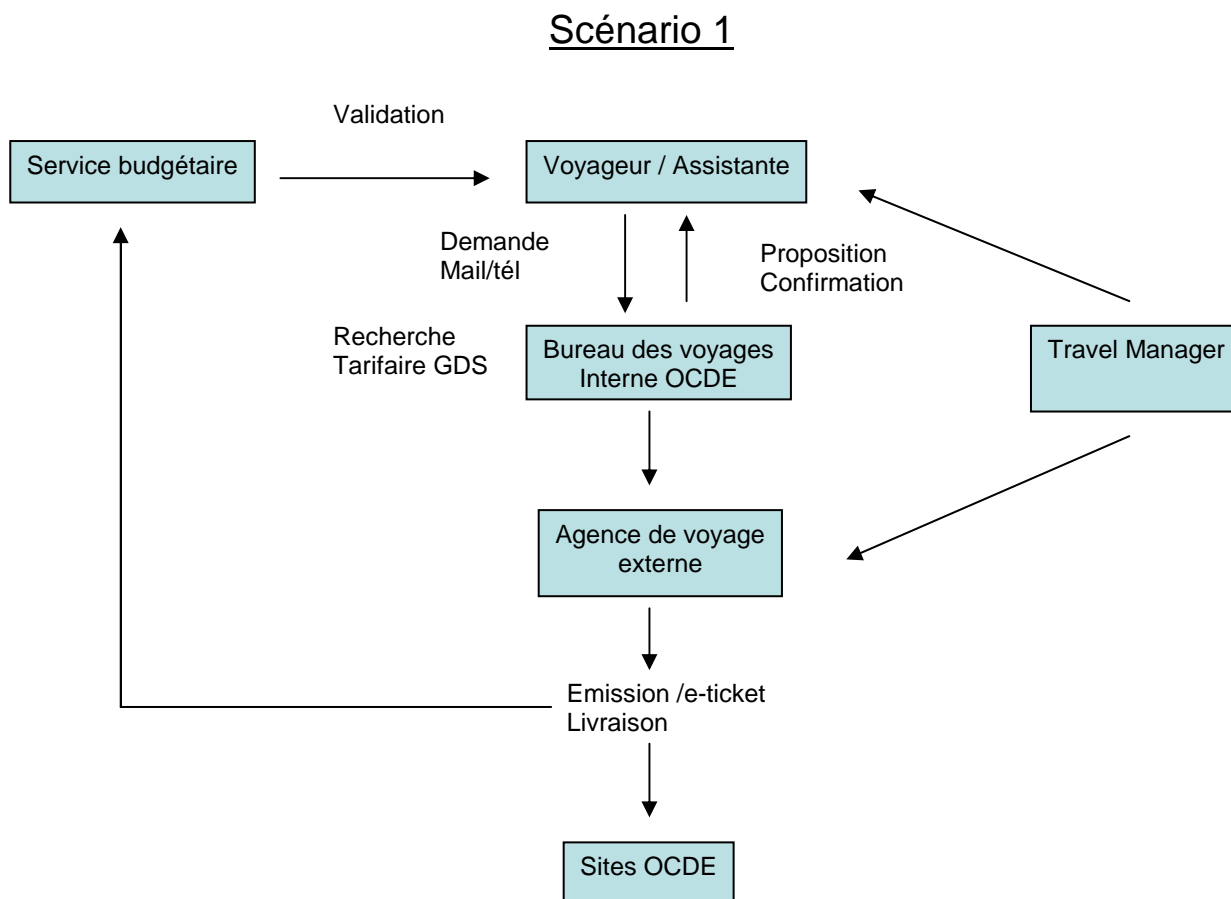
Sur la base des éléments fournis, présentez un compte d'exploitation pour chaque scénario décrits ci-dessous. Fournissez un niveau de détail suffisant à la correcte compréhension de votre offre (ex : répartition du CA comissionnable par type de transport, coûts d'exploitation, ainsi que votre rémunération)

Deux modèles économiques pour chacun des scénarios sont demandés aux soumissionnaires :

- Une proposition en management fee
- Une proposition en transaction fee

CAHIER DES CHARGES

A – Proposition d'organisation et scénarii envisagés



Spécificités du scénario 1 :

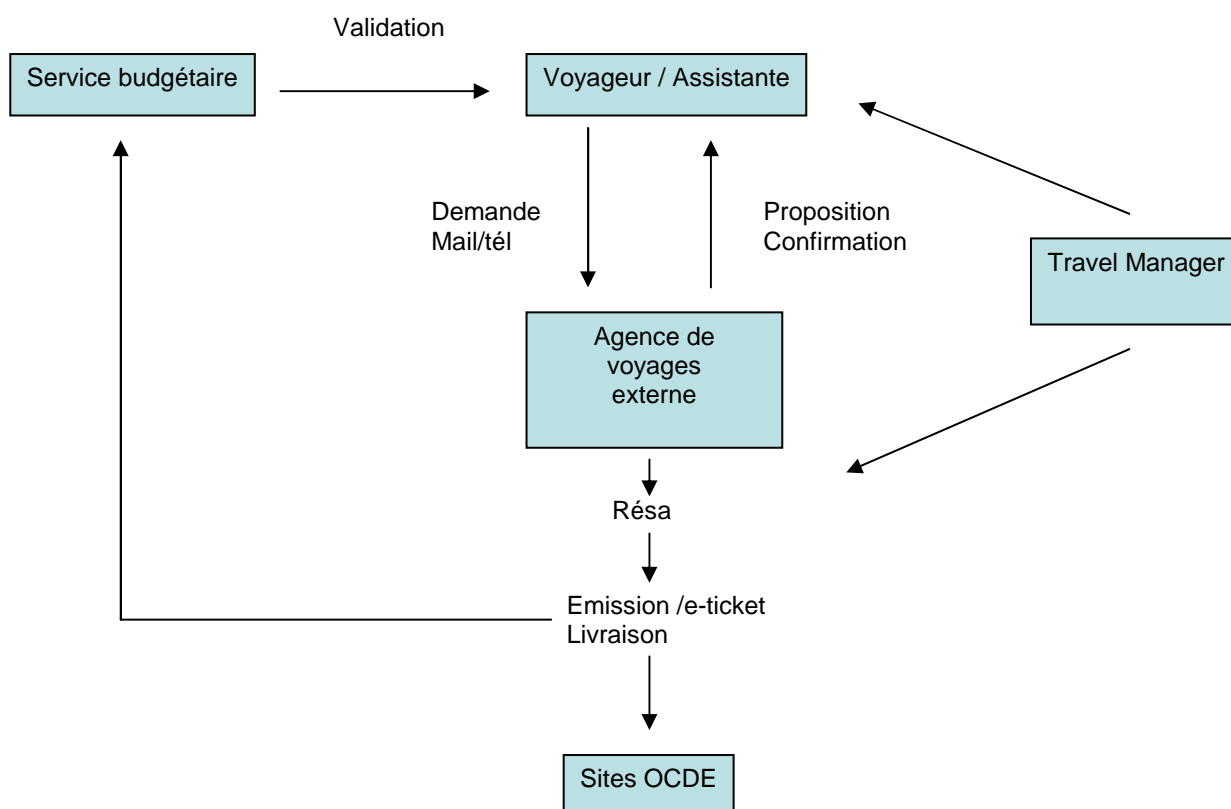
- Le Bureau des voyages interne est équipé d'un GDS qui pourra être différent de celui utilisé par l'agence de voyages
- Le traitement des demandes SNCF est effectué par l'agence de voyages

CAHIER DES CHARGES

Options souhaitées :

- Prise en charge et traitement par l'Agence de voyages de 50% des dossiers aériens. Le traitement des dossiers comprend la recherche tarifaire, la réservation et confirmation auprès des voyageurs/assistantes

CAHIER DES CHARGES

Scénario 2

Options souhaitées :

- Une utilisation et une mise en concurrence systématique par l'Agence de voyages d'au moins deux GDS différents

B - Engagement sur économies

Seriez vous disposé à prendre à votre charge la dépense supplémentaire pour l'OCDE occasionné par un niveau de performance tarifaire inférieur à celui permettant d'atteindre un objectif de réalisation d'économies clairement défini.

A titre d'information le taux d'économies actuellement réalisé par la structure en place est de 48% par rapport à une utilisation des tarifs normaux IATA.

Dans ce paragraphe, vous pouvez proposer des méthodes alternatives si vous pensez qu'elles répondront à nos exigences de façon plus efficace et plus rentable, ainsi que des idées innovantes qui vous permettraient de vous différencier des autres.

CAHIER DES CHARGES

ANNEXES

Vous trouverez en annexe les documents suivants :

- Annexe 1 - Consommation 2003 (à fin Octobre 2003)
- Annexe 2 - Destinations
- Annexe 3 - Descriptif billetterie aérienne
- Annexe 4 - Liste des sites

DECOMPOSITION DU PRIX GLOBAL ET FORFAITAIRE

Compte d'exploitation - Voyages professionnels - Explant

Production			
	CA (en K€)	Commission en % du CA	Revenus (K€)
Aérien International classique			
Aérien International net remit			
Aérien National classique			
Aérien National net remit			
<i>Total Aérien</i>			
SNCF International			
SNCF national			
Hôtels			
Loueurs			
Autres			
Commissions directes hôtels			
Commissions directes loueurs			
TOTAL			

Coûts de Production			
	Scénario 1 (Intervention OCDE à 100%)	Scénario 1 (Intervention OCDE à 50%)	Scénario 2
Nombre d'agents mis à disposition			
Frais de personnel fixes bruts			
Frais de personnel intéressements bruts			
Frais de personnel charges			
Frais de personnel provision congés payés			
Remplacement			
Frais d'encadrement			
<i>Total frais de personnel</i>			

DECOMPOSITION DU PRIX GLOBAL ET FORFAITAIRE

Loyers			
Coursiers			
GDS			
Informatique			
Autres frais de communication			
Autres frais généraux			
<i>Total frais généraux</i>			
TOTAL DES COÛTS DIRECTS			
COÛTS INDIRECTS			
PARTIE VARIABLE - Management fee			
PARTIE VARIABLE - Transaction fee			
RESULTAT D'EXPLOITATION - Management fee			
RESULTAT D'EXPLOITATION - Transaction fee			
Impact exploitation en Implant			
Impact exploitation en multi-GDS			

DECOMPOSITION DU PRIX GLOBAL ET FORFAITAIRE

**Coût à la transaction - Voyages professionnels -
Explant**

	Réservation / Emission		Modification		Annulation	
	Billet papier	Billet électronique	Billet papier	Billet électronique	Billet papier	Billet électronique
Aérien International classique						
Aérien International net remit						
Aérien Europe classique						
Aérien Europe net remit						
Aérien national classique						
Aérien national net remit						
Low cost						
SNCF international						
SNCF national						
Hôtels GDS						
Hôtels hors GDS						
Loueurs						
Divers						

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES GENERALES

Ces clauses sont applicables au marché dans la mesure où elles ne sont pas remplacées par des clauses d'autres parties du marché qui sera signé entre l'Organisation et le Contractant. Le Cahier des Charges fera également partie intégrante du marché. En cas de contradiction entre les clauses du marché et celles de ses annexes, incluant le présent Cahier des Clauses Administratives, les clauses du marché prévaudront.

ARTICLE 1. BIENS OU SERVICES

1.1. Les biens ou services fournis dans le cadre du marché doivent être conformes aux normes mentionnées dans le Cahier des Charges. Si aucune norme n'est indiquée, les normes qui font autorité dans la profession seront les normes de référence.

1.2. Une garantie de qualité et de conformité devra être produite par le Contractant, quel que soit le délai de stockage par l'Organisation. Pour certaines fournitures avec un délai de vie limité ou avec des exigences spécifiques de stockage, par exemple de température ou d'humidité, le Contractant devra indiquer les durées maximales et les conditions de stockage.

ARTICLE 2. INSPECTIONS ET TESTS

L'Organisation se réserve le droit d'inspecter et/ou de tester les biens afin de vérifier leur conformité aux clauses du marché. Le Contractant ne peut pas demander à recevoir d'honoraires additionnels pour ces tests et inspections.

ARTICLE 3. CONDITIONS DE GARANTIE

Le Contractant devra fournir la garantie normalement applicable dans la profession ou pour la catégorie de bien concerné. La garantie habituelle est d'un an, mais en toutes circonstances le Contractant s'engage à tenir un stock de pièces détachées conforme à la pratique admise et à intervenir sans délai en cas de besoin par l'intermédiaire d'un service après-vente.

ARTICLE 4. ASSURANCES

4.1. Les biens fournis dans le cadre du marché seront entièrement assurés par le Contractant, contre les pertes ou les dommages intervenant durant la fabrication, l'acquisition, le transport, le stockage ou la livraison.

4.2. Lorsque le Contractant doit en vertu du marché transporter les biens vers une destination spécifique, le transport vers cette destination, incluant l'assurance et le stockage tels qu'ils sont précisés dans le marché, sera assuré par le Contractant, et les coûts qui en résultent seront inclus dans le prix du marché.

4.3 Le Contractant devra s'assurer pour la couverture de tous les risques liés à l'exécution du marché et en supporter le coût.

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES GENERALES

ARTICLE 5. HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

5.1. Le Contractant est soumis aux lois et règlements applicables sur le territoire français à la conduite de son entreprise, et notamment aux règles concernant l'hygiène et la sécurité du travail. L'OCDE se réserve le droit de vérifier que ces lois et règlements sont effectivement appliqués. Elle ne saurait toutefois être rendue responsable des défauts de respect par le Contractant des dits lois et règlements. Le Contractant devra également respecter les règles d'hygiène-sécurité de l'Organisation.

5.2. Le Contractant doit respecter les normes de sécurité professionnelles, réglementaires ou autres, en vigueur en France, en ce qui concerne les différentes catégories de biens, et notamment les appareillages électriques ou de climatisation.

ARTICLE 6. PRIX

Le prix facturé par le Contractant dans le cadre de l'exécution du marché ne devra pas différer des prix indiqués par le Contractant lors de son offre et figurant dans l'acte d'engagement, à l'exception des actualisations de prix prévues dans le marché ou dans la clause d'extension de validité de l'appel d'offres, si nécessaire.

ARTICLE 7. TAXES, DROITS DE DOUANES ET PAIEMENTS

7.1. L'Organisation de Coopération et de Développement Économiques jouissant, en vertu de l'Article 6 b) du Protocole Additionnel n°1 à la Convention du 16 avril 1948, et du Protocole Additionnel n°2 à la Convention du 14 décembre 1960, d'une exonération des droits de douane dans les pays Membres de l'OCDE sur ses achats, les prix de soumission doivent s'entendre, franco domicile, hors douane et hors taxes

7.2. Le paiement sera effectué dans la devise indiquée dans le marché.

7.3. Toute marchandise ou service devant être facturée et payée en France, doit comporter le mode de paiement (virement bancaire) et la TVA selon le taux en vigueur. Les règlements se font taxes incluses.

ARTICLE 8. RETENUES

Pour tout marché, il sera procédé à une réception définitive qui peut varier selon la nature du marché. Dans de tels cas, une retenue de 10 pour cent + TVA est généralement prévue dans les marchés, jusqu'à achèvement de la procédure de réception définitive.

ARTICLE 9. RETARD DE LIVRAISON OU D'EXÉCUTION

9.1. La livraison des marchandises sera effectuée par le Contractant en accord avec le calendrier et les clauses du marché.

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES GENERALES

9.2. A tout moment durant l'exécution du marché, si le Contractant rencontre des conditions qui interdisent l'exécution selon le calendrier prévu, il devra informer immédiatement l'Organisation par écrit du retard, de sa durée probable et de ses causes. L'Organisation évaluera la situation et pourra à sa discrétion proroger le délai d'exécution, avec ou sans pénalités. Le marché inclura également une pénalité de 1/1000 du montant du marché par jour de retard jusqu'à concurrence de 10 pour cent du montant total du marché.

ARTICLE 10. FORCE MAJEURE

La responsabilité du Contractant n'est pas susceptible d'être engagée dans le cas où son retard d'exécution ou tout autre manquement à ses obligations contractuelles a pour cause un cas de force majeure. La force majeure ne peut être invoquée que lorsque l'événement est imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties. De tels événements peuvent inclure, de façon non exhaustive, les émeutes, guerres, révolutions, incendies, inondations, mais en aucun cas les grèves des transports publics ni celles du Contractant lui-même.

ARTICLE 11. POUVOIRS ET INDEMNISATION

11.1. Le Contractant déclare qu'il a les pleins droits et l'autorité pour conclure le marché et qu'il possède toutes les licences et droits de propriété nécessaires à l'exécution de ce marché.

11.2. De surcroît, la responsabilité de l'Organisation et de ses employés ne pouvant être engagée du fait de l'utilisation de procédés qui n'auraient pas été agréés, le PRESTATAIRE garantit l'Organisation contre toute action, judiciaire ou autre, tendant à mettre en cause sa responsabilité à ce titre. Les coûts afférents à l'utilisation du brevet sont à la charge du Contractant et sont réputés inclus dans le marché.

ARTICLE 12. REPRÉSENTANTS

Le Contractant, ses experts, employés, agents ou représentants :

- ne peuvent en aucun cas être assimilés à des membres du personnel, ou employés ou représentants de l'Organisation ;
- n'ont en aucun cas le pouvoir d'engager quelque dépense que ce soit au nom de l'Organisation ;
- ne peuvent prétendre à aucun avantage, paiement, remboursement ou service qui ne soit expressément stipulé dans le marché ;
- ne peuvent diffuser, pour quelque raison que ce soit, tout ou partie des informations ou documents qui leur sont communiqués ou auxquels ils pourraient avoir accès dans le cadre de l'exécution du marché.

Aucune exception à cette clause ne peut être faite sans autorisation écrite préalable de l'Organisation.

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES GENERALES

ARTICLE 13. TRANSFERT DE DROITS ET OBLIGATIONS

Le Contractant ne peut transférer tout ou partie des droits et obligations qui découlent du marché sans autorisation écrite préalable de l'Organisation.

ARTICLE 14. RÉCLAMATIONS ET DOMMAGES-INTÉRÊTS

14.1. Le Contractant sera responsable de tous les dommages liés à l'exécution du marché et s'engage à indemniser l'Organisation pour tout dommage ou perte en résultant. Le Contractant s'engage à souscrire une assurance pour couvrir ces risques.

14.2. Le Contractant fera son affaire personnelle de toutes actions récursoires qui seraient intentées par des tiers du fait de ses activités, de ses ouvrages, de ses préposés, de ses biens, contre l'Organisation et d'une façon générale de toute réclamation, directe ou indirecte, de sorte que l'Organisation ne puisse être inquiétée ou recherchée à ce sujet. Le Contractant s'engage à souscrire une assurance pour couvrir ces risques.

14.3. Le Contractant s'engagera à souffrir les gênes et retards normaux qui pourraient être occasionnés par l'Organisation à ses propres travaux et s'interdira toute réclamation à ce titre.

14.4. Il ne pourra être alloué d'indemnités pour avaries ou pertes totales ou partielles de bien fixe ou mobile.

14.5. Le Contractant s'engage à faire son affaire personnelle de tout dommage qu'il pourrait causer aux biens et aux personnes du fait de l'exécution du marché ;

14.6. L'OCDE se réserve le droit de soumettre à son accord préalable le personnel du Contractant affecté aux travaux de montage, de mise en service, d'entretien et de réparation des machines.

ARTICLE 15. RÉSILIATION POUR FAUTE

L'Organisation se réserve le droit de résilier le marché sans préavis ni indemnités, sans préjuger de tout autre recours que l'Organisation pourrait exercer en cas de manquement aux obligations contractuelles:

i) en cas de manquement total ou partiel du Contractant à ses obligations contractuelles ;

ii) si le Contractant, selon l'Organisation, est engagé dans des pratiques frauduleuses ou de corruption dans le cadre de l'appel d'offres ou de l'exécution du marché.

ARTICLE 16. RÉSILIATION EN L'ABSENCE DE FAUTE

L'Organisation peut résilier tout ou partie du marché à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette notification devra indiquer que la résiliation intervient en l'absence de faute du Contractant, quelles prestations ont fait l'objet d'une exécution, et la date à laquelle cette résiliation prendra effet. Les biens et services déjà exécutés à réception de cette lettre devront être acceptés par l'Organisation aux termes et prix du marché. Pour les prestations non exécutées, l'Organisation peut choisir :

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES GENERALES

- i) de requérir l'exécution d'une partie des prestations seulement, qui sera exécutée et livrée à l'Organisation selon les termes et prix du marché ;
- ii) et/ou d'annuler les prestations non encore exécutées et de dédommager le Contractant à hauteur d'un montant décidé d'un commun accord à ce titre.

ARTICLE 17. CLAUSE D'ARBITRAGE

Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'exécution de la mission qui n'aura pu être réglée par accord amiable sera soumise à un arbitre choisi d'un commun accord par l'Organisation et le Contractant ou, à défaut d'accord sur ce choix dans un délai de trois mois à compter de la demande d'arbitrage, à un arbitre désigné par le Premier Président de la Cour d'Appel de Paris, sur simple requête de la partie la plus diligente. La décision de l'arbitre sera souveraine et sans appel.

ARTICLE 18. CONFIDENTIALITÉ

Toute information, quel qu'en soit le support, communiquée au Contractant ou à laquelle le Contractant pourrait avoir accès à l'occasion du marché, est confidentielle. En conséquence, le Contractant ne pourra la communiquer à des tiers sans l'accord écrit et préalable de l'Organisation.

ANNEXES

ANNEXE 1

Consommation 2003 (chiffres valables de janvier à octobre 2003)

Trafic :

Professionnel

Type d'activité	Emission				Remboursement				%Avoir				TOTAL				
	Montant		Nb		Montant		Nb		Montant		Nb		Montant		Nb		
	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	
AIR	National	19 863	18 093	70	58	-380	-1 283	1	4	2%	7%	1%	7%	19 483	16 810	71	62
	International	4 945 058	5 732 546	4 669	4 861	-352 885	-467 357	302	361	7%	8%	6%	7%	4 592 173	5 265 189	4 971	5 222
	Total	4 964 921	5 750 638	4 739	4 919	-353 265	-468 640	303	365	7%	8%	6%	7%	4 611 656	5 281 999	5 042	5 284
FER	National	34 780	41 433	407	496	-2 980	-5 030	39	59	9%	12%	10%	12%	31 800	36 404	446	555
	International	241 380	276 134	2 683	2 427	-12 894	-25 903	151	214	5%	9%	6%	9%	228 487	250 230	2 834	2 641
	Total	276 160	317 567	3 090	2 923	-15 874	-30 933	190	273	6%	10%	6%	9%	260 286	286 634	3 280	3 196
LOUEUR	National	.	318	.	1	318	.	1
	International	.	397	.	1	397	.	1
	Total	.	715	.	2	715	.	2
MER	International
	Total
FORFAIT	International	235	.	1	235	.	1	.
	Total	235	.	1	235	.	1	.
DIVERS	National	111	68	6	2	111	68	6	2
	International	382	52	28	5	-114	.	6	.	30%	.	21%	.	268	52	34	5
	Total	493	121	34	7	-114	.	6	.	23%	.	18%	.	379	121	40	7
TOTAL	National	54 754	59 912	483	557	-3 360	-6 313	40	63	6%	11%	8%	11%	51 394	53 600	523	620
	International	5 187 055	6 009 129	7 381	7 294	-365 893	-493 260	459	575	7%	8%	6%	8%	4 821 162	5 515 869	7 840	7 869
	Total	5 241 809	6 069 041	7 864	7 851	-369 254	-499 573	499	638	7%	8%	6%	8%	4 872 556	5 569 468	8 363	8 489

ANNEXES

Privé

Type d'activité		Emission				Remboursement				%Avoir				TOTAL			
		Montant		Nb		Montant		Nb		Montant		Nb		Montant		Nb	
		N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1
AIR	National	36 881	60 096	242	441	-3 569	-3 500	21	26	10%	6%	9%	6%	33 312	56 596	263	467
	International	1 016 139	1 190 756	1 658	2 310	-198 323	-68 771	176	115	20%	6%	11%	5%	817 816	1 121 985	1 834	2 425
	Total	1 053 020	1 250 852	1 900	2 751	-201 892	-72 270	197	141	19%	6%	10%	5%	851 128	1 178 581	2 097	2 892
FER	National	150 778	234 034	3 149	4 605	-14 872	-16 175	282	331	10%	7%	9%	7%	135 907	217 858	3 431	4 936
	International	152 335	227 327	2 315	3 314	-13 586	-10 869	184	142	9%	5%	8%	4%	138 749	216 458	2 499	3 456
	Total	303 113	461 361	5 464	7 919	-28 457	-27 044	466	473	9%	6%	9%	6%	274 656	434 317	5 930	8 392
HOTEL	National	262	.	2	.	-262	.	2	.	100%	.	100%	.	0	.	4	.
	International	262	.	2	.	-262	.	2	.	100%	.	100%	.	0	.	4	.
	Total	.	616	.	4	616	.	4
LOUEUR	National	.	196	.	1	196	.	1
	International	133	3 784	1	14	-200	-811	1	3	150%	21%	100%	21%	-67	2 973	2	17
	Total	133	4 595	1	19	-200	-811	1	3	150%	18%	100%	16%	-67	3 784	2	22
MER	National
	International	2 708	10 337	7	34	.	-855	.	3	.	8%	.	9%	2 708	9 482	7	37
	Total	2 708	10 337	7	34	.	-855	.	3	.	8%	.	9%	2 708	9 482	7	37
FORFAIT	National	7 564	27 372	8	23	.	-37	.	1	.	0%	.	4%	7 564	27 335	8	24
	International	201 126	276 389	78	142	-2 405	-16 087	4	8	1%	6%	5%	6%	198 721	260 302	82	150
	Total	208 689	303 761	86	165	-2 405	-16 124	4	9	1%	5%	5%	5%	206 284	287 637	90	174
DIVERS	National	15	.	1	.	-1 122	-1 096	38	40	7477%	.	3800%	.	-1 107	-1 096	39	40
	International	16 744	12 780	78	81	-30 540	-36 340	922	1 148	182%	284%	1182%	1417%	-13 796	-23 560	1 000	1 229
	Total	16 759	12 780	79	81	-31 661	-37 436	960	1 188	189%	293%	1215%	1467%	-14 902	-24 656	1 039	1 269
TOTAL	National	195 500	322 117	3 402	5 073	-19 825	-20 808	343	398	10%	6%	10%	8%	175 676	301 309	3 745	5 471
	International	1 389 051	1 717 785	4 136	5 882	-244 853	-132 921	1 286	1 416	18%	8%	31%	24%	1 144 198	1 584 864	5 422	7 298
	Total	133	3 784	1	14	-200	-811	1	3	150%	21%	100%	21%	-67	2 973	2	17
	Total	1 584 685	2 043 686	7 539	10 969	-264 878	-154 540	1 630	1 817	17%	8%	22%	17%	1 319 807	1 889 145	9 169	12 786

ANNEXES

ANNEXE 2Destinations (chiffres valables de janvier à octobre 2003)

Ville Destination	Total					
	Montant			Nombre		
	N	N-1	%N/N-1	N	N-1	%N/N-1
PARIS	437696	689263	64%	749	782	96%
WASHINGTON	373284	316431	117,97%	259	248	104,44%
TOKYO	266673	270062	98,75%	108	106	101,89%
MEXICO	190 923	149 992	27%	125	90	39%
VIENNE	132 323	140 239	-6%	223	234	-5%
SEOUL	125 829	160 482	-22%	73	92	-21%
BEIJING	112 801	214 422	-47%	66	102	-35%
SANTAGIO	107 582	20 340	429%	36	7	414%
MOSCOU	92 100	81 737	13%	95	80	19%
BUDAPEST	79 892	50 071	60%	143	83	72%
ROME	69 558	50 365	38%	121	70	73%
BUCHAREST	67 413	63 306	6%	76	61	25%
SYDNEY	66 212	86 103	-23%	31	49	-37%
MONTREAL	58 984	9 889	496%	47	8	488%
DAKAR	58 227	26 607	119%	34	22	55%
JOHANNESBOURG	55 256	157 810	-65%	31	73	-58%
DELHI	53 901	46 327	16%	31	34	-9%
TORONTO	52 942	42 296	25%	40	30	33%
OSLO	51 238	62 972	-19%	83	79	5%
ISTAMBUL	50 888	57 877	-12%	76	69	10%
SAO PAULO	48 574	5 956	716%	19	4	375%
COPENHAGUE	45 938	40 255	14%	74	73	1%
BERLIN	44 733	59 359	-25%	76	98	-22%
STOCKHOLM	43 669	26 658	64%	83	44	89%
NEW YORK	41 254	35 967	15%	28	20	40%
SAN FRANCISCO	40 917	62 783	-35%	29	34	-15%
VARSOVIE	39 891	62 757	-36%	56	92	-39%
AUTRE	1 802 956	1 896 065	-5%	2 230	2 288	-3%
TOTAL	4 611 656	5 281 999	-13%	5 042	5 284	-5%

ANNEXES

ANNEXE 3
Descriptif billetterie aérienne**Analyse des caractéristiques spécifiques
aux demandes de voyages de l'OCDE****Période prise en considération - septembre 2003**

Nombre total de voyages	698	
Nombre de voyages SNCF	142	20,34%
Nombre de voyages aériens	556	79,66%

Analyse des voyages aériens

Nombre de voyages prepayés	82	14,75%
Nombre de voyages utilisant des billets croisés	32	5,76%
Nombre de voyages nécessitant plusieurs billets	77	13,85%
Nombre de voyages impliquant plusieurs destinations	105	18,88%
Nombre de voyages nécessitant plusieurs classes de transport	45	8,09%
Nombre de voyages nécessitant une tarification Galiléo	4	0,72%
Nombre de voyages utilisant des compagnies low cost	8	1,44%

ANNEXES

ANNEXE 4 Liste des sites

(Situation géographique des sites)

- ❖ Siège: 2 Rue André Pascal, 75016 Paris
- ❖ Site la Défense : Tour Europe, 33 Place des Corolles, 92049 La Défense 2
- ❖ Annexe Monaco : 2, Rue du Conseiller Collignon, 75016 Paris
- ❖ Annexe Ingres : 37 bis, Bd Suchet, 75016 Paris
- ❖ Annexe AIE : 9, rue de la Fédération, 75015 Paris
- ❖ Annexe Maillot : 15-25, Bd Amiral Bruix, 75017 Paris
- ❖ Annexe Boulogne : 23, Rue du Dôme, 92100 Boulogne
- ❖ Annexe Issy-les-Moulineaux : 12 Bd des Îles, 92130 Issy-les-Moulineaux