



Appel à Manifestation d'Intérêt

PLATEFORME DE RESERVATION DE VOYAGES EN MARQUE BLANCHE MULTIPRODUITS

Les aéroports de Tarbes-Lourdes-Pyrénées, Perpignan, et Carcassonne sont gérés par la Société Publique Locale Aéroportuaire Régionale. La S.P.L.A.R. procède à une mise en concurrence pour la fourniture et la gestion d'une plateforme de réservation en ligne de voyages en marque blanche multiproduits (vols, transferts, activités, séjours, hôtels, locations de voitures) à destination du grand public.

Ce moteur de réservation BtoC sera mis en ligne sur les sites internet respectifs des 3 aéroports de la S.P.L.A.R. :

www.tlp.aeroport.fr

www.aeroport-perpignan.com

www.aeroport-carcassonne.com

Afin de répondre à cette mise en concurrence, il est demandé aux candidats :

1. un dossier de présentation générale de la société avec ses références,
2. un dossier technique qui détaillera les prestations et les fonctionnalités listées ci-après
3. un dossier financier

Le dossier technique devra détailler les éléments suivants :

1. MOTEUR DE RÉSERVATIONS

- **Les prix :**
 - Compétitivité sur les prix proposés, accords négociés
 - Frais d'émission
 - Modalités de paiement, (4 fois sans frais, chèques vacances...)
- **L'offre :**
 - Transporteurs aériens référencés (dont compagnies low-cost et éventuellement vols charters)
 - Hôtels
 - Loueurs de voitures
 - Ferroviaire (avec possibilité de paramétrage personnalisé)
- **Les fonctionnalités :**
 - possibilité de vols multi compagnies et de continuité de vols selon le principe du « connecting » ou du « self connecting ». L'objectif, pour nos aéroports régionaux, est de favoriser les correspondances avec l'offre des vols directs)



- possibilité de recherche d'itinéraire type « openjaws » (aéroport différents à l'aller et au retour) ;
 - affichage des informations sur les bagages autorisés, les détails horaires, les temps de parcours, la durée de l'escale, etc ;
 - recherche avancée et filtres avec classement selon les différents critères : temps de parcours, vols directs, tarifs, etc ;
 - mise en avant des jours d'exploitation dans le moteur de recherche ;
 - affichage des services additionnels ou options proposés par les opérateurs tels que assurances, choix du siège, bagages... ;
 - choix de la langue de communication (a minima Français et Anglais) ;
 - paramétrage et personnalisation de l'outil : sélection des aéroports de départs, priorisation des compagnies aériennes et des partenaires ;
 - possibilités d'intégration des services additionnels propres à l'aéroport dans le billet du client et le parcours de réservation du client, par exemple la réservation des parkings voiture.
 - choix des assurances (annulation, assistance rapatriement.)
- **L'ergonomie de l'interface du moteur :**
- design et lisibilité ;
 - possibilité de personnalisation avec la charte graphique des aéroports ;
 - intégration du moteur sur les sites internet des aéroports.

2. SERVICE CLIENT SAV

- Disponibilité du service client
- Professionnalisme du service, compétences linguistiques
- Astreinte de week-ends, de nuit et de jours fériés
- Réactivité des traitements des dossiers en SAV

3. MARKETING & CRM

- Exploitation de la base de données clients
- Communication en marque blanche
- Analyse et reporting des réservations
- Conformité réglementaire
- Soutien des aéroports pour la communication des routes aériennes, import et export
- Promotion et référencement du moteur de recherche

4. MODALITÉS FINANCIÈRES

- Tarification des prestations de l'outil moteur de réservations
- Rémunération de l'aéroport selon les différents types de transactions



- Services annexes proposés aux aéroports

A noter : le candidat proposera un contrat sur une base de 3 ans avec possibilité de résiliation anticipée prenant effet le 1^{er} avril 2022.

1) Déroulement et calendrier

Phase 1 : Publication et diffusion de l'AMI le lundi 17 janvier 2022

Phase 2 : Remise de l'offre initiale par chaque candidat au plus tard le vendredi 11 février 2022 à 12h00

Phase 3 : Analyse des propositions des candidats entre le 11 et le 21 Février 2022

Phase 4 : Présentation en visio de chaque candidat – 30 minutes entre le 21 et 28 Février 2022

Phase 5 : Choix définitif du prestataire : le mardi 8 mars 2022

Début du contrat le 1^{er} avril 2022

2) Soumission de l'offre

L'offre sera transmise par voie électronique et composée de 3 dossiers :

un dossier de présentation générale de la société avec références,

un dossier technique qui détaillera les prestations et les fonctionnalités suivantes

un dossier financier.

Les candidats devront transmettre leur offre par voie électronique à l'adresse suivante :

stephanie.boulouys@aeroports-laregion.fr / Copie cecile.pruss@aeroports-laregion.fr

Le dossier de l'offre sera accompagné :

- d'un extrait de K bis de moins de trois mois ;

- des bilans et comptes de résultat avec annexes comptables des 3 derniers exercices.

3) Modalités de sélection

Seront pris en considération pour le choix du candidat et sans priorisation :

- les fonctionnalités du moteur de réservation en adéquation avec les spécificités des aéroports de la S.P.L.A.R.

- la qualité du référencement et les tarifs négociés,

- les conditions financières proposées,

- l'ergonomie,

- le service client et les modalités de prise en charge du SAV.

4) Modalités d'information des candidats

Toutes les questions techniques et demandes de renseignements complémentaires pourront

être formulées auprès de Mme Stéphanie BOULOUYS, Directrice Adjointe Marketing et Promotion de l'Aéroport Tarbes Lourdes Pyrénées :

stephanie.boulouys@aeroports-laregion.fr

+33(0)5.62.32.67.01