

Marchés agence de voyages

Séminaire Achats-AMUE-

Recensement du besoin

Objet du marché:

- Billets de train
- Billets d'avions
- Hébergements

- Prestations annexes:
 - Assurances
 - Location de véhicules
 - Taxis
 - Services VIP

- Quelle procédure?
 - Marché de services d'agence de voyage = service de l'article 30 du code des marchés publics

Environnement et contraintes:

- Questionnements sur l'environnement externe du besoin:
 - Agence de voyage ou direct auprès des opérateurs?:
 - L'agence de voyage permet une unicité du partenariat commercial, donc du volume, et un seul mode opératoire pour les utilisateurs internes
 - Modalités de rémunération des agences de voyages?:
 - Par frais de gestion facturé à l'établissement sur chaque opération
 - Par des commissionnements de la SNCF (2% du CA réalisé en 2012)
 - Autres contraintes externes:
 - Hébergements: peu d'hôtels acceptent le paiement différé sur facture; cela oblige l'agence à avancer les fonds d'où des surcoûts de frais de gestion
 - Hébergements: certains petits hôtels de province , beaucoup utilisés, ne figurent pas sur les plateformes de réservation (GDS° car ils doivent payer pour y être.

Environnement et contraintes:

- Questionnements sur l'environnement interne du besoin:
 - Quel mode de relation avec l'agence:
 - via des demandes par téléphones ?
 - ou
 - via un portail de réservation et de commandes en ligne?
 - Par téléphone = frais de gestion plus important
 - En ligne = moins de frais de gestion mais :
 - Le paramétrage de la plateforme nécessite une bonne connaissance par l'établissement de sa chaîne de décision et de son mode d'organisation sur le sujet (déconcentrée ou centralisée sur un service unique de type agence de voyage interne)
 - Questionnements sur le lien entre un marché agence de voyage et l'application par l'établissement de la réglementation sur le remboursement des missions:
 - Dans la plupart des établissements les deux systèmes cohabitent: un missionnaire aura le choix soit de demander le remboursement soit de faire passer des commandes auprès d'un prestataire;
 - La cohabitation est souhaitable car elle laisse une souplesse d'utilisation
 - Mais un établissement gagnerait à harmoniser et à organiser la cohabitation des deux systèmes via la conception d'une politique voyage commune .

Conclusion

- Les marchés d'agence de voyages:
 - Sont une forte préoccupation des établissements compte tenu des enjeux financiers et d'un contexte budgétaire très contraint;
 - Pour que le marché réponde aux besoins il est nécessaire:
 - De décider quel mode de relation contractuelle l'établissement souhaite adopter
 - Une réflexion en amont sur l'organisation interne de la chaîne de décision liée aux missions
 - Quelques pistes pour avancer:
 - Réfléchir à la mise en place d'une politique d'établissement sur le sujet voyage-missions;
 - Passer des marchés sous forme de groupement pour massifier les besoins et obtenir des conditions tarifaires intéressantes;