**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

1. **Préambule**

Le présent cadre de réponse et le plan décrit constituent la trame de la proposition du soumissionnaire. Il est complété par l’annexe 3 « cadre de réponse technique »

Si le soumissionnaire n’utilise pas le présent document, il doit impérativement en conserver le plan et l’insérer dans son propre document.

Chaque point du présent document doit être renseigné par le soumissionnaire.

Les informations demandées ci-dessous constituent un minimum à fournir par le soumissionnaire. En cas de renvoi à d’autres documents, il doit néanmoins préciser clairement pour chaque item, où se trouvent les éléments de réponses correspondants (indication du/des document(s) concerné(s), du/des numéro(s) de page et du paragraphe).

Les informations peuvent éventuellement être complétées par des annexes au cadre de réponse technique. Les annexes jointes doivent être utiles à la compréhension de l’offre du soumissionnaire et en quantité limitée. Elles doivent être listées au présent document.

1. **Organisation**

Le soumissionnaire présente l’organisation qu’il entend mettre en place pour garantir la bonne réalisation des prestations au travers de sa méthodologie, son organisation et ses outils.

1. **Organisation opérationnelle pour la réalisation des prestations**
   1. **Méthodologie opérationnelle**

Le soumissionnaire présente les **processus et les principales procédures de travail avec les différentes parties prenantes** (et notamment les représentants du pouvoir adjudicateur) **en indiquant qui (fonctions) fait quoi et quand** pour réaliser les prestations avant, pendant et après un voyage d’études.

Il précise les données d’entrée qu’il lui faut pour l’organisation d’un voyage d’études.

Le soumissionnaire détaille **particulièrement** la prestation de coordination.

* 1. **Organisation**

Le soumissionnaire présente la composition d’une équipe type (fonctions), avec les missions assurées par chacun, pour la réalisation des prestations avant, pendant et après un voyage d’études.

La présentation d’un organigramme fonctionnel détaillé est souhaitée.

Le soumissionnaire indique les activités :

* pour lesquelles il dispose de compétences en interne et qu’il n’externalise pas ;
* celles pour lesquelles il fait systématiquement appel à des prestataires ;
* celles pour lesquelles il peut occasionnellement renforcer ses équipes internes à l‘externe.

Le soumissionnaire présente ses méthodes de sourcing des prestataires techniques. Il précise les prestations pour lesquelles il a conclu des accords avec les prestataires concernés.

Enfin, le soumissionnaire décrit ses possibilités à faire preuve de souplesse, d’adaptabilité, de réactivité et de disponibilité.

Il indique son amplitude d’accès au service (horaires d’ouverture, permanences, périodes de fermetures annuelles, le cas échéant, etc.).

* 1. **Outils**

Le soumissionnaire présente les différents outils auxquels il a recours régulièrement dans la réalisation des prestations d’un point de vue opérationnel.

Afin de faciliter la communication avec les participants, une application mobile d’organisation de type Planify <https://planify.io/> ou équivalent pourrait être utilisée.

Il présente également :

* les outils lui permettant d’assurer le suivi budgétaire d’un voyage d’étude ;
* les outils utilisés pour le suivi de la qualité des prestations délivrées ;
* un rétro planning type d’organisation d’un voyage d’étude.

Dans le cas où ces outils sont numériques, le soumissionnaire fournit les éléments nécessaires à leur accès en mode démonstration.

1. **Organisation pour le pilotage du contrat (accord-cadre)**

Le soumissionnaire décrit sa méthodologie **pour le pilotage du contrat.**

Cette description inclut la présentation des missions assurées par l’interlocuteur principal de l’accord-cadre.

Le soumissionnaire présente le plan de progrès qu'il compte mettre en œuvre au stade de l'exécution de l'accord-cadre et des marchés subséquents, à court, moyen et long termes.

Il présente les outils de pilotage qu'il entend utiliser dont un tableau de bord. Il remet des exemples pour aider à la bonne appréciation de ces éléments.

Dans le cas où ces outils sont numériques, le soumissionnaire fournit les éléments nécessaires à leur accès en mode démonstration.

1. **Equipe dédiée**

Le soumissionnaire présente **les différents profils assurant les missions présentées dans son organisation**, que leur intervention soit permanente ou occasionnelle (compétences, qualifications, expériences, rôle/fonction de chacun).

Il détaille le niveau des profils des intervenants (niveau d’expertise, taux de séniorité, etc.).

Une même personne peut assurer plusieurs rôles/fonctions. Dans ce cas, le soumissionnaire l’indique dans la présentation de son équipe dédiée.

Le soumissionnaire indique le nom de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un, ou, à défaut, le profil dédié à ces questions.

Il détaille particulièrement les profils de l’équipe assurant la prestation de coordination et le profil de l’interlocuteur du pouvoir adjudicateur chargé du pilotage du contrat.

Le soumissionnaire assure dans son offre une transparence vis-à-vis du pouvoir adjudicateur sur les statuts des profils indiqués et indique clairement les statuts de freelances, stagiaires, apprentis, alternants, etc., lorsqu’il y a recours.

1. **Cas pratiques**

A partir des scénarii décrits dans l’énoncé des cas pratiques n°1 et n°2 ci-dessous, le soumissionnaire propose une réponse au besoin exprimé. Cette réponse comporte nécessairement les éléments suivants :

* une recommandation de coordination décrivant le plan d’actions, les modalités d’organisation et de mise en œuvre, l’équipe dédiée, un rétro planning des activités pour le pilotage global du projet ;
* la présentation (détaillée ou sous forme de liste, selon leur importance) de :
  + l’ensemble des prestations nécessaires à l’organisation logistique du voyage d’étude et leurs modalités de mise en œuvre notamment les aspects environnementaux,
  + pour la restauration, le contenu des menus proposés ;

Il justifie ses propositions en particulier par rapport à la thématique du voyage d’étude, ses objectifs et son public.

* Une proposition financière pour l’ensemble des prestations nécessaires à l’organisation du voyage d’étude, étant précisé que le soumissionnaire doit répondre en spécifiant les volumes et, pour les prestations qui doivent faire l’objet d’un prix maximum indiqué au Bordereau des Prix Unitaires en indiquant un prix unitaire qui ne peut être supérieur à ce dernier.

# **Préambule**

Dans le cadre de la passation du marché contrat pour l’organisation logistique de voyages d’études, il est demandé au soumissionnaire de répondre aux scénarii de travail ci-dessous **dans le respect des prescriptions du dossier de consultation et particulièrement du cahier des charges.**

Il y a :

* 1 cas pratique pour l’organisation d’un voyage d’étude sur 3 jours avec présence de VIPs
* 1 cas pratique pour l’organisation d’un voyage d’étude sur 5 jours avec déplacement en province

**La réponse à ces cas pratiques est obligatoire et doit s’effectuer dans le respect du plan défini dans le cadre de réponse joint au Dossier de consultation.**

L’ensemble des prestations à mettre en œuvre n’est pas systématiquement indiqué. Il appartient au soumissionnaire du fait de son savoir-faire et des informations données d’identifier et de proposer les prestations non explicitement demandées mais pour autant indispensables à la réalisation de ce scénario de voyage d’étude (par exemple : activités touristiques / animations / etc ...).

Précisions : Il s’agit d’énoncés pour des cas pratiques fictifs afin de juger les offres des soumissionnaires. Aucune des prestations demandées dans les cas pratiques n’est réellement à mettre en œuvre.

# **Cas pratique : organisation d’un voyage d’étude sur 3 jours « mobilité urbaine » du 17 au 20 mars 2025**

Le voyage d’étude « **mobilité urbaine** » s’inscrit dans le cadre d’un programme d’appui au développement du métro en Inde.

### **Contexte et objectifs**

Dans le cadre de la construction et de la mise en œuvre de plusieurs lignes de métro dans les états du Gujarat et du Maharastra en Inde, une visite d’une délégation indienne est prévue afin d’échanger sur les problématiques de mobilité urbaine. Le programme du voyage d’étude vise à présenter l'expérience française en matière de transport par métro, en lien avec les enjeux d'intermodalité, de gouvernance, planification, et gestion de l'espace public. Plusieurs visites de site sont prévues à Paris et en Ile de France.

### **Partenaires**

Les partenaires impliqués dans le cadre de la mise en œuvre de ce projet seront principalement les suivants :

-CODATU

-Ile de France Mobilités

-SNCF – Gares et Connexions

-Société du Grand Paris

-Keolis

-Ministère de la Transition Ecologique ;

### **Date** :

Le voyage aura lieu du **16 au 19 mars 2025**.

Il est considéré qu’un délai minimum de 3 semaines se déroule entre la commande et l’accueil de la délégation étrangère.

### **Prestations attendues**

La délégation sera composée de six personnes dont le gouverneur du Maharastra. Les visites ayant lieu à Paris, il n’apparait pas nécessaire d’inclure un.e coordinateur-trice- logistique pour l’accompagnement de la délégation sur place. Un expert technique de la CODATU accompagnera la délégation lors des rendez-vous. U**n total de 7 personnes** est donc à prévoir auquel il faut rajouter 3 intervenants supplémentaires pour le déjeuner du premier jour.

Les prestations attendues sont :

* L’accueil et la coordination logistique d’une délégation avec présence d’une personnalité de haut rang
* Prestations de transport (minibus, métro)
* Prestation d’hébergement
* Prestation de restauration (incluant la prise en compte des régimes alimentaires)
* Prestation de location des salles de réunion et services associés
* Prestations d’interprétariat simultanée en langue courant (français-anglais)
* Accompagnement pour une activité touristique en soirée en France métropolitaine ;

L’organisation doit être sobre, non ostentatoire et à la hauteur des profils des participants en termes de confort et de sécurité.

Le soumissionnaire peut faire des préconisations sans remettre en cause la faisabilité, la rigueur et la sécurité des besoins identifiés.

### **Lieux de la visite d’études**

Les visites auront lieu à Paris et en région Ile de France. Pour les adresses précises, voir le programme prévisionnel joint intitulé « Programme prévisionnel IND\_3 jours ».

### 

### **Public attendu**

La délégation sera composée de représentants d’administrations, d’entreprises publiques et de personnalités politiques de hauts rangs dont un gouverneur de province indienne.

Un.e accompagnateur/trice d’Expertise France sera également présent.e sur toute la durée de ce voyage d’étude.

### **Programme prévisionnel sur 3 jours**

**Du 17 au 20/03/2025**

***Paris et Région Ile de France***

*A noter :*

* *Pour l’hébergement:* 
  + *proposer à chaque fois a minima une proposition d’hébergement labellisée écolabel européen, NF Environnement, clé Verte ou équivalent. Les soumissionnaires qui font plus d’une proposition sur 3 avec un hébergement labellisée écolabel européen, NF Environnement, clé Verte ou équivalent verront leur offre notée plus favorablement ;*
  + *proposer un hébergement situé dans le centre de Paris pour les nuitées à Paris.*
* *Prévoir une pause-café dans le courant de la matinée et l’après-midi*
* *Pour les temps libres : proposer visites touristiques ou activités en lien avec la thématique*

***Voir le programme prévisionnel joint intitulé « Programme prévisionnel IDN\_3 jours ». En particulier les prestations soulignées en gras sont celles demandées au titulaire.***

### **Modalités de préparation**

Le pouvoir adjudicateur (Expertise France) et le titulaire se réuniront à 2 reprises un mois avant la date prévue pour l’accueil de la délégation indienne et une fois après la réalisation du voyage d’étude pour la réunion de bilan.

### **Prestations à prévoir**

Le soumissionnaire doit prévoir toutes les prestations nécessaires à la tenue de l’événement aussi bien en termes d’organisation que de préconisation et de coordination logistique et les lister et chiffrer en quantité et en valeur dans son offre financière au présent cas pratique.

Le soumissionnaire fait ses propositions en respectant les modalités de travail présentées dans le Cahier des Charges. Toutes les prestations à mettre en œuvre ne sont pas listées. Certaines doivent être déduites par le soumissionnaire à la lecture du présent énoncé.

### Accueil des participants

A leur arrivée, les participants seront accueillis par le titulaire à l’aéroport.

**Attentes complémentaires à noter** :

* Un des membres de la délégation est une personne voyageant avec sa conjointe, sujette à des problèmes de santé.

### Restauration

Le soumissionnaire prévoit les repas tels que décrit dans le programme ci-dessus.

Le soumissionnaire détaille le lieu et le menu choisi (boissons comprises).

Le soumissionnaire fait des propositions en incluant à tous les moments de restauration des produits compatibles avec les régimes végétariens.

### Hébergement

L'organisateur assurera l'hébergement des participants conformément aux exigences du cahier des charges.

Le petit-déjeuner sera inclus dans le tarif de la chambre. Chaque participant sera responsable de toute dépense supplémentaire (ex: mini-bar, télévision payante, appels téléphoniques, bar de l'hôtel, etc.).

Le logement doit de préférence être situé à proximité des lieux de rendez-vous envisagés pendant la visite.

On s'attend à ce que le soumissionnaire fournisse une sélection de trois hôtels différents avec une description des services.

**Attentes complémentaires à noter** :

* L’hébergement du gouverneur et de son chef de cabinet se fait en hôtel 4\*, avec une suite pour le gouverneur et une chambre double pour les autres membres de leur délégation.

Tous les membres de la délégation logent dans le même hôtel.

### Autres prestations

Le soumissionnaire prévoit toutes les prestations rendues nécessaires pour la bonne organisation du voyage d’études de l’événement dans le respect des prescriptions ci-dessus.

**En plus de ces prestations indispensables, le donneur d’ordre souhaite :**

* Une course en express est nécessaire, un participant ayant oublié ses lunettes à l’hôtel dans la salle de petit déjeuner. Il faut les lui récupérer à la réception de l’hôtel.

# **Cas pratique 2 : organisation d’un voyage d’étude sur 5 jours avec déplacement en province « Renforcement des capacités nationales de recherches océanographiques » - du 16 au 22 mars 2025**

Le voyage d’études, à destination d’une délégation indonésienne, s’intitule « ***Renforcement des capacités de recherches océanographiques*.** »

### **Contexte et objectifs**

Conformément aux termes de référence de l'étude de faisabilité d'un projet visant à renforcer les capacités nationales de recherche océanographique pour une utilisation durable des ressources marines en Indonésie, un voyage d'étude est organisé pour les personnes qualifiées désignées par les autorités indonésiennes.

Le but de ce voyage d'étude est d’explorer les savoir-faire français portant sur les navires et équipements dédiés à la recherche océanographique. Le périmètre du voyage d'étude inclut également d'autres questions d’intérêt pour la délégation, notamment en termes de planification et de sélection des missions océanographiques ou de gestion d'une flotte de navires océanographiques, d'interactions entre les projets de recherche publics et la création d’entreprises innovantes dans le secteur de l'économie bleue.

Le voyage d’étude envisagé se fera donc sous la forme d’un accueil pendant 5 jours d’une délégation de 10 fonctionnaires, ingénieurs et cadres dirigeants d’entreprises publiques indonésiennes pour une visite de sites spécialisés dans le domaine maritime, incluant des échanges entre pairs dans le cadre des réunions.

### **Partenaires**

Les partenaires impliqués dans le cadre de la mise en œuvre de ce projet seront principalement les suivants :

-le Ministère de la mer ;

-le Ministère de l’enseignement supérieur et de l’innovation ;

-l’Agence Française de Développement ;

-l’Institut de physique du Globe de Paris ;

-l’IFREMER ;

-le Technopole de Brest.

### **Date**

Le voyage d’études aura lieu **du dimanche 16 mars au samedi 22 mars 2025**.

Il est considéré qu’un délai de 1 mois se déroule entre la notification du marché subséquent et l’accueil de la délégation étrangère.

### **Prestations attendues :**

La délégation sera composée de dix personnes. S’agissant des repas, le transport en bus et en train ou encore les visites touristiques, il apparait nécessaire d’inclure un.e coordinateur-trice- logistique pour les étapes du voyage situées hors Paris. La présence d’un interprète du français vers l’indonésien est également demandée. Un expert technique sous contrat avec Expertise France accompagnera la délégation. Il s’agit donc d’un total de 13 personnes auquel il faut rajouter 3 intervenants supplémentaires pour le déjeuner du premier jour.

Les prestations attendues sont :

* L’accueil et la coordination logistique
* Prestation de transport (avion, minibus, train, métro)
* Prestation d’hébergement[[1]](#footnote-1)
* Prestation de restauration
* Prestation de traduction de documents et d’interprétariat consécutif en langue indonésienne
* Accompagnement par un.e coordinateur/trice logistique pour l’accueil à l’aéroport ainsi que pour les journées du lundi au jeudi et pour les activités touristiques en journée et/ou en soirée en France métropolitaine ;

### **Lieux de la visite d’étude**

Les visites auront lieu à Paris, en Région Bretagne, à Lorient et à Brest. Pour les adresses précises, voir le programme prévisionnel joint intitulé « Program study trip IDN\_ 5 days ».

### **Public attendu**

* Délégation des fonctionnaires du Ministère indonésien des affaires maritimes et de la pêche
* Délégation des fonctionnaires du Ministère indonésien de l’éducation et de la culture
* Des représentants du Centre de Recherche pour l’Océanographie
* Des représentants de deux entreprises publiques indonésiennes ;

### **Programme prévisionnel sur 5 jours**

**Du 16 au 22/03/2025**

***Paris, Brest et Lorient***

***A noter*** *:*

* ***Pour l’hébergement*** *:* 
  + *proposer à chaque fois a minima une proposition d’hébergement labellisée écolabel européen, NF Environnement, clé Verte ou équivalent. Les soumissionnaires qui font plus d’une proposition sur 3 avec un hébergement labellisée écolabel européen, NF Environnement, clé Verte ou équivalent verront leur offre notée plus favorablement ;*
  + *proposer un hébergement situé dans le centre de Paris pour les nuitées à Paris.*
* *Prévoir une pause-café dans le courant de la matinée et l’après-midi*
* *Pour les temps libres : proposer visites touristiques ou activités en lien avec la thématique*
* *Pour les déjeuners libres : proposer des restaurants à proximité de l’hôtel et/ou lieu de la réunion ou visite suivante*
* *L’interprète, le/la coordinateur-trice technique Expertise France et le/la coordinateur logistique du voyagiste suivent la délégation dans tous leurs déplacements*

***Voir le programme prévisionnel joint intitulé « Program Study Tour IDN\_5 days ». En particulier les prestations soulignées en gras sont celles demandées au titulaire.***

### **Modalités de préparation**

Suite à la notification du marché subséquent, le pouvoir adjudicateur (Expertise France) et le titulaire (l’agence sélectionnée) se réuniront à 2 reprises avant la réalisation du voyage d’études et 1 fois après la réalisation du voyage d’études pour la réunion de bilan.

### **Prestations à prévoir**

### Accueil des participants et accompagnement logistique

A leur arrivée, les participants seront accueillis par le titulaire.

Il est demandé de prévoir un accompagnement par un.e coordinateur/trice logistique pour l’accueil à l’aéroport ainsi que pour les journées du lundi au jeudi et pour les activités touristiques en journée et/ou en soirée en France métropolitaine ;

### Transport

Les billets d’avion des membres de la délégation sont à réserver en classe économique.

Les trajets entre les différents lieux la journée se feront en transport en minibus.

Les trajets en train sont à prévoir en 1re classe pour les trajets dont la durée est supérieure à 2h30.

### Hébergement

L'organisateur assurera l'hébergement des participants conformément aux exigences du cahier des charges.

L'hébergement comprend la réservation de la chambre d’hôtel et le petit-déjeuner qui sera inclus dans le tarif de la chambre. Chaque participant sera responsable de toute dépense supplémentaire (ex: mini-bar, télévision payante, appels téléphoniques, bar de l'hôtel, etc.).

Le logement doit de préférence être situé à proximité des lieux de rendez-vous envisagés pendant la visite.

L'organisateur déterminera le nombre de nuitées à réserver en fonction des participants et des coordinateurs, de la durée de l'événement et des horaires de vol qu'il fournira.

On s'attend à ce que le soumissionnaire fournisse une sélection de trois hôtels différents avec une description des services.

### Restauration

Le soumissionnaire prévoit les repas tels que décrit dans le programme joint.

Le Titulaire prend en charge les prestations nécessaires selon les horaires du voyage d’étude. Les prestations de restauration peuvent être : accueil café, pause-café, déjeuner et diner (buffet, repas servi, cocktail, plateau repas, notamment).

Ces prestations sont mises en place avec l’ensemble des prestations annexes nécessaires à leur bon déroulement (notamment matériel type chaises, tables, vaisselles, nappages et personnel de service). Les prix sont réputés inclure le matériel (vaisselle, table, nappage) et le personnel de service, hors décoration florale.

### **Autres prestations**

Le soumissionnaire prévoit toutes les prestations rendues nécessaires pour la bonne organisation de l’événement dans le respect des prescriptions ci-dessus.

**En plus de ces prestations indispensables, le donneur d’ordre souhaite** :

* Prestation d’interprétariat consécutif du français vers l’indonésien

1. Proposer des établissements respectant des valeurs écologiques et dans le centre de Paris pour les nuitées à Paris. [↑](#footnote-ref-1)