

6, rue Francoeur

75018 Paris, France

tél. : +33 (0)1 53 41 21 00

[www.femis.fr](http://www.femis.fr/)

**CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (CCP)**

**Prestations d’agence de voyage pour le compte de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son /La Fémis** :

* Fourniture de titres de transport (train, avion, bateau, car et location de véhicule)
* Réservation de chambres d’hôtel, d’appartements hôtels, d’hébergement collectif et appartements locatifs
* Prestations diverses liées aux voyages (visas, ...)

**SOMMAIRE**

[Article 1. POUVOIR ADJUDICATEUR 4](#_Toc203989273)

[Article 2. OBJET DU MARCHE 4](#_Toc203989274)

[Article 3. PRESTATIONS et OBJECTIFS ATTENDUS 5](#_Toc203989275)

[3.1 Objectifs principaux 5](#_Toc203989276)

[3.2 Prestations accessoires et complémentaires 5](#_Toc203989277)

[3.3 Clause environnementale 5](#_Toc203989278)

[3.4 Sécurité des voyageurs 6](#_Toc203989279)

[Article 4. TYPE FORME et PRIX du MARCHE 6](#_Toc203989280)

[4.1 Type et forme du marché 6](#_Toc203989281)

[4.2 Prix du marché 6](#_Toc203989282)

[4.3 Forme des prix 7](#_Toc203989283)

[4.4 Contrôle et contenu des prix 7](#_Toc203989284)

[4.5 Révision des prix 7](#_Toc203989285)

[Article 5. PIECES CONTRACTUELLES DU MARCHE 8](#_Toc203989286)

[Article 6. DUREE DU MARCHE 8](#_Toc203989287)

[Article 7. MODALITES D’EXECUTION DES PRESTATIONS 8](#_Toc203989288)

[7.1 Obligations générales du titulaire 8](#_Toc203989289)

[7.2 Moyens de réservation 9](#_Toc203989290)

[Article 8. CONDITIONS D’EXÉCUTION DES PRESTATIONS 9](#_Toc203989291)

[8.1 Service de réservation On-Line 9](#_Toc203989292)

[8.1.1 Caractéristiques de la plateforme de réservation ON LINE : 9](#_Toc203989293)

[8.1.2 Paramétrage de la politique voyages et hébergements On-Line : 10](#_Toc203989294)

[8.1.3 Procédure de validation On-Line : 10](#_Toc203989295)

[8.1.4 Négociation On-Line : 10](#_Toc203989296)

[8.1.5 Gestion des accès et des profils On-Line : 11](#_Toc203989297)

[8.1.6 Assistance téléphonique pour l’usage de la plateforme : 11](#_Toc203989298)

[8.2 Billetterie Transports On-Line : 11](#_Toc203989299)

[8.3 Hébergement On-Line : 12](#_Toc203989300)

[8.3.1 Garantie des réservations d’ hébergement On-Line : 12](#_Toc203989301)

[8.3.2 Délivrance des vouchers On-Line : 12](#_Toc203989302)

[8.3.3 Gestion des annulations et des modifications de l’hébergement On-Line : 13](#_Toc203989303)

[8.3.4 Négociations avec les hôtels On-Line : 13](#_Toc203989304)

[8.4 Maîtrise de la chaîne de sous-traitance et protection des données 13](#_Toc203989305)

[Article 9. Service de réservations Off-Line 14](#_Toc203989306)

[9.1.1 Modalités du Off-line : 15](#_Toc203989307)

[9.1.2 TRANSPORT OFF LINE 15](#_Toc203989308)

[9.1.3 HÉBERGEMENT OFF LINE : 16](#_Toc203989309)

[9.1.4 Délivrance des vouchers Off-Line : 17](#_Toc203989310)

[9.1.5 Traitement des réservations pour les personnes à mobilité réduite Off-Line : 17](#_Toc203989311)

[Article 10. AUTRES PRESTATIONS : 17](#_Toc203989312)

[10.1 Reporting et suivi d’activité : 18](#_Toc203989313)

[10.2 Suivi et export comptable : 18](#_Toc203989314)

[10.2.1 Prise en compte des codes comptables 18](#_Toc203989315)

[10.2.2 Export comptable des commandes 18](#_Toc203989316)

[10.2.3 Export comptable des factures 19](#_Toc203989317)

[Article 11. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DU MARCHÉ 19](#_Toc203989318)

[11.1 Interlocuteurs : 19](#_Toc203989319)

[11.2 formation et assistance : 19](#_Toc203989320)

[11.3 Revue de démarrage : 20](#_Toc203989321)

[11.4 Suivi qualité : 20](#_Toc203989322)

[Article 12. OBLIGATIONS DU TITULAIRE et VÉRIFICATIONS DES PRESTATIONS 20](#_Toc203989323)

[Article 13. GARANTIES 21](#_Toc203989324)

[Article 14. PÉNALITES 21](#_Toc203989325)

[14.1 Pénalités Sanctions pour défaut d’exécution des prestations n’entraînant pas la résiliation du marché 21](#_Toc203989326)

[14.2 Défaut d’exéc uti on des prestations – Exécution aux frais et risques du titulaire 21](#_Toc203989327)

[Article 15. MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT 22](#_Toc203989328)

[15.1 Avance 22](#_Toc203989329)

[15.2 Acomptes 22](#_Toc203989330)

[15.3 Présentation des demandes de paiement 22](#_Toc203989331)

[15.4 Délai de paiement et calcul des intérêts de retard 23](#_Toc203989332)

[Article 16. DOCUMENTS ADMINISTRATIFS A FOURNIR PAR LE TITULAIRE EN COURS D’EXECUTION 24](#_Toc203989333)

[16.1 Dispositif de vigilance (Article D. 8222-5 du code du travail) 24](#_Toc203989334)

[16.2 Dispositif d'alerte (Article L 8222-6 du code du travail) 24](#_Toc203989335)

[Article 17. RÉSILIATION 24](#_Toc203989336)

[Article 18. LITIGES 24](#_Toc203989337)

[Article 19. CESSION DE CREANCE – NANTISSEMENT 25](#_Toc203989338)

[Article 20. PROTECTION DE L’ENVIRONNEMENT 25](#_Toc203989339)

[Article 21. ELECTION DE DOMICILE 25](#_Toc203989340)

[Article 22. DEROGATIONS AU CCAG FCS 26](#_Toc203989341)

[Article 23. Annexe CCP – Politique de Voyages 27](#_Toc203989342)

# POUVOIR ADJUDICATEUR

Le pouvoir adjudicateur est **l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son, établissement** public de l’État à caractère industriel et commercial sous tutelle du ministère de la Culture et du CNC, représentée par sa directrice générale Madame Nathalie COSTE CERDAN.

L’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son est un établissement d’enseignement supérieur dont la première mission est de dispenser, en liaison avec les professionnels, une formation initiale et continue dans les domaines du cinéma et de l’audiovisuel.

La scolarité est de 4 ans et plus de 200 étudiants fréquentent l’Ecole chaque année. Des voyages et des déplacements sont organisés pour les intervenants, les étudiants, les salariés et les invités de l’Ecole. Le type d’hébergement est l’hôtel ; néanmoins, pour les étudiants qui se déplacent en groupe, la solution la plus économique à privilégier est l’hébergement collectif type auberge de jeunesse ou appartement locatif.

Pour information, l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son est fermée pendant 2 semaines durant la période des congés de fin d’année correspondant théoriquement au calendrier des vacances scolaires.

# OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet **la fourniture de prestations de voyages liés à des déplacements temporaires** :

* La production de titres de transport dans le domaine aérien, ferroviaire, routier, maritime et fluvial,
* Les réservations hôtelières et des prestations accessoires.

Ces prestations de voyages comprennent :

* La réservation et l’émission des titres de transport, en individuel ou en groupe, (train, avion, bateau, car et location de véhicule, collectif ou individuel).
* La réservation et l’émission des titres d’hébergement, en individuel ou en groupe, (chambres d’hôtel, appartements hôtels, hébergement collectif type auberge de jeunesse, appartement locatif…) en France ou à l’étranger.
* Les déplacements et les hébergements sont destinés aux étudiants et salariés missionnés par l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son (étudiants, intervenants, salariés en poste à La Fémis, et aux collaborateurs externes et invités).
* Les déplacements peuvent s’effectuer sur le territoire métropolitain, depuis le territoire métropolitain à destination des DOM-TOM et inversement, de France à l’étranger et inversement, dans les DOM-TOM, à l’étranger, et d’un pays étranger à destination d’un autre pays étranger. Ils peuvent également se combiner (ex. départ de France, escale dans un pays étranger et retour depuis un autre pays étranger).Les locations de véhicules, collectifs ou individuels, sont possibles, avec ou sans chauffeur, en France, en Europe et dans le reste du monde.

Le service de réservation comprend la pré-réservation, la réservation, la modification, l’annulation, l’échange, ou le remboursement des prestations.

Les prestations sont à exécuter suivant la politique voyages/hébergements de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son (cf. document en annexe).

# PRESTATIONS et OBJECTIFS ATTENDUS

## Objectifs principaux

* automatiser et simplifier le processus de réservation,
* assurer le respect de la politique voyages et hébergements,
* gérer comme un **groupe les voyages pour 6 personnes et plus**.
* rechercher systématiquement **l’offre commerciale économiquement la plus avantageuse**,
* **proposer des solutions adaptées à des voyages d’étudiants**, en groupe, dans un mode économique (ex : chambres avec lits jumeaux, auberges de jeunesse, appart ‘hôtel, etc.).
* proposer des modes de transport qui limitent l’impact sur l’environnement,
* proposer des axes d’optimisation et d’amélioration de la politique voyages et hébergements,
* réduire et optimiser les coûts de gestion,
* apporter une qualité de service qui réponde aux besoins des services utilisateurs,
* disposer d’outils de suivi et d’évaluation de la politique voyages et hébergements.

L’exécution des prestations se fera, soit via l’utilisation d’un portail Internet (service On-Line) soit via un mode de réservation traditionnel (service Off-Line).

## Prestations accessoires et complémentaires

* la réservation de véhicules de location de courte durée, avec ou sans chauffeur,
* la fourniture de renseignements sur les formalités notamment à l’étranger (visas, vaccination,…)
* l’établissement des visas,
* les réservations de transport maritime et fluvial (pour véhicules et passagers),
* les réservations d'autocar avec chauffeurs,
* l’acquisition et l’envoi de cartes membres pour certains établissements collectifs (ex. : Auberge de Jeunesse),
* les assurances éventuelles (hors rapatriement)
* la livraison de billet papier, sans frais supplémentaire, en quatre heures en cas d’urgence et d’impossibilité de délivrer un billet électronique,
* service d’assistance 24h/24, 7j/7.

Cette liste n’étant pas exhaustive, d’autres prestations liées aux voyages peuvent apparaître durant la durée du marché. Ces prestations feront l’objet au préalable d’un devis du titulaire à la demande de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son.

## Clause environnementale

Conformément à l’article L. 2112-2 du Code de la commande publique, la nature et l’étendue des besoins à satisfaire au titre du présent marché sont déterminés en prenant en compte des objectifs de développement durable dans leurs dimension économique, sociale et environnementale.

Le titulaire veille à privilégier des voyages « bas carbone » à travers des modes de transport et des véhicules présentant des performances environnementales au regard des émissions polluantes.

Il s’engage à prioriser le train, moyen de transport le moins polluant lorsque le besoin formulé par la Fémis le permet.

A ce titre, le titulaire propose des véhicules respectant la norme Euro VI et des véhicules électriques.

Le titulaire peut également proposer la location de véhicules disposant de motorisations plus respectueuses de l’environnement, agro-carburants, GNV, électriques, hybride électrique rechargeable, bio GNV, hybride bio, hybride GNV et Diesel Euro VI

## Sécurité des voyageurs

Le titulaire pour la prestation relative au transport doit proposer un **système proactif quant à la sécurité des voyageurs** : information sur les pays à risque, mise à jour des compagnies aériennes « blacklistées »,...

En cas d’indisponibilité sur les vols ou trains demandés, en cas de grèves ou autres incidents, le titulaire pour la prestation relative au transport s’engage à inscrire le voyageur sur une liste d’attente et/ou lui proposer un horaire ou un moyen de substitution.

Le titulaire pour la prestation relative au transport indique les moyens dont il dispose pour assurer un service d’assistance aux voyageurs en cas de difficultés rencontrées avant ou pendant le voyage. En cas de défaillance temporaire d’une agence ou d’un correspondant, le titulaire pour la prestation relative au transport s’engage à mettre en œuvre tout moyen nécessaire à l’exécution des prestations en cours de traitement. Le titulaire pour la prestation relative au transport précise dans son offre les prestations d’assistance aux voyageurs. Il précise également les modalités d’information de tout voyageur sur les prestations d’assistance. Il informe également des éventuelles recommandations en matière de sécurité, dont la liste des pays interdits ou à risque, accessibles sur le site du ministère des affaires étrangères. Ces informations sont transmises lors des demandes de prestations On-Line comme Off-Line.

Le titulaire pour la prestation relative au transport doit tenir à jour la liste des pays jugés à risque (sécurité, risque sanitaire...). Cette liste doit être également mise à jour sur l’outil de réservation en ligne transport et accessible par les chargé.e.s de voyage.

Le titulaire doit conseiller le/la chargé.e de voyage (coordonnées de l'ambassade ou consulat le plus proche…).

Enfin, le titulaire s’engage à pouvoir localiser les salariés ou autres voyageurs de l’Etablissement ayant recours à ses services à tout moment, à la demande des chargé.e.s de voyage.

# TYPE FORME et PRIX du MARCHE

## Type et forme du marché

**Le présent marché est un accord-cadre mono-attributaire de service**

Le présent marché est un accord-cadre à bons de commande, conformément aux articles R-2162-2 alinéa 2, R-2162-13, et R-2162-14 du Code de la Commande Publique, le présent marché est un accord-cadre à bons de commande, conformément aux articles R-2162-2 alinéa 2, R-2162-13, et R-2162-14 du Code de la Commande Publique, avec **un montant minimum annuel de 50 000 euros HT et un montant maximum annuel de 175.000 € HT sur chaque annuité du marché, dans la limite de 4 ans.**

Le marché est exécuté par émission de bons de commande successifs, selon la survenance des besoins.

## Prix du marché

**Unité monétaire :**

L'euro (€) est la monnaie de compte du marché.

## Forme des prix

Les prix à prendre en compte sont les prix unitaires fournis dans les devis auxquels s’ajoutent les prix des commissions figurant dans le BPU pour chaque prestation. Ils sont transmis, hors taxes et toutes taxes comprises (le taux de la T.V.A. sera indiqué à part).

## Contrôle et contenu des prix

Conformément à l’article 10.1.3 du CCAG/FCS, les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, les frais afférents au conditionnement, au stockage, à l'emballage, à l'assurance et au transport jusqu'au lieu de livraison, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations, les marges pour risque, les marges bénéficiaires et les sujétions particulières suivantes :

- induites par l'environnement (locaux, conditions d'accès, etc.) ;

- dues aux contraintes horaires ;

- dues aux diverses réunions, qu’elles soient techniques ou de coordination ;

- dues aux prescriptions de sécurité ;

- dues aux contraintes des congés légaux ;

- liées à toutes les prestations décrites au présent document.

Aucune majoration pour frais annexes n’est admise en cours d’exécution de l’accord-cadre.

**Aucun supplément au prix indiqué sur le devis, hormis les frais prévus au Bordereau des Prix Unitaires et les ajustements de coûts possibles indiqués sur ce même devis en langue française, de manière claire et sans ambiguïté, portant sur les conditions de modification, annulation et de remboursement du billet proposé, ne peut être demandé par le titulaire, ni lui être payé, notamment les rappels des compagnies de transport ou des hôtels/appartement hôtel/centre d’hébergement collectif, appartements locatifs ; il appartient donc au titulaire de fournir un devis avec un prix ferme et définitif avant de soumettre sa proposition à l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son pour validation.**

## Révision des prix

Afin de tenir compte de l’évolution des conditions économiques, les prix sont révisables annuellement à la date anniversaire de l’accord-cadre (notification de l’accord-cadre).

Les prix tels que définis dans le Bordereau des Prix Unitaires sont réputés établis sur la base des conditions économiques de la période de validité des dernières offres. Le mois de référence utilisé est le mois de notification de l’accord-cadre ; ce trimestre est appelé "mois zéro-To", y compris pour tous les nouveaux prix éventuellement contractualisés par voie d’avenant ou de marché subséquent.

La révision des prix est effectuée par l'application de la formule ci-après :

Dans laquelle :

* = Prix révisé ;
* = Dernière valeur connue (non provisoire) à la date de révision de l’accord-cadre de l’Indice des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – CPF 79.1 – Services des agences de voyage et des voyagistes – Prix de marché – Base 2015 – Données trimestrielles brutes – Identifiant 010760503
* = Valeurs au « mois zéro – . », trimestre de notification de l’accord-cadre.

L’identifiant INSEE présent dans la formule de révision mentionnée ci-dessus est susceptible, en cours d’exécution de l’accord-cadre, d’être arrêté et remplacé par un nouvel indice équivalent par suite de la décision de l’Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE). Dans ce cas, la Fémis applique de fait le nouvel indice associé au coefficient de raccordement qui est donné par l’INSEE pour prolonger l'ancienne série au-delà de la date d’arrêt du précèdent indice.

Les indices sont extraits du site de l’INSEE, [www.insee.fr](http://www.insee.fr). Les index retenus sont les derniers connus, publiés et définitifs à la date de révision. Le coefficient de révision comporte deux décimales, et est arrondi au centième supérieur. Les prix révisés comportent également deux décimales, et sont arrondis au centième supérieur.

# PIECES CONTRACTUELLES DU MARCHE

Les pièces contractuelles du marché sont les suivantes par ordre de priorité décroissante :

* + Pièces contractuelles particulières :
  + . L’acte d’engagement et son annexe : acte spécial de sous-traitance
  + . Le présent cahier des clauses particulières et son annexe : politique voyages - hébergements ;
  + . Le bordereau des prix unitaires ;
  + . Le mémoire technique du titulaire
  + Pièces contractuelles générales (non jointes) :

Le cahier des clauses administratives générales applicables(CCAG) aux marchés publics de fournitures et services courants (FCS) – arrêté du 30 mars 2021. ([Cahiers des clauses administratives générales et techniques | Ministère de l’Économie des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique](https://www.economie.gouv.fr/daj/cahiers-clauses-administratives-generales-et-techniques))

# DUREE DU MARCHE

Le marché prend effet à sa date de notification **pour un an et est susceptible d’être renouvelé 3 fois pour une même durée (durée totale 4 ans) par tacite reconduction**.

Le cas échéant, l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son peut signifier la fin du marché par lettre recommandée 3 mois avant la date anniversaire du marché, sans que la durée globale du marché excède 48 mois.

# MODALITES D’EXECUTION DES PRESTATIONS

## Obligations générales du titulaire

Le titulaire assiste la Fémis dans le choix des prestations liées aux déplacements des voyageurs. Le service fourni concerne l’ensemble des prestations nécessaires à la bonne exécution d’une commande ou d’un ordre de mission relatif à un voyage.

Les objectifs recherchés à chaque déplacement sont a minima les suivants :

* Le confort et la sécurité du voyageur,
* L’optimisation du déplacement en termes de temps (ferroviaire, maritime, fluvial, routier et aérien)
* L’optimisation financière du déplacement,
* La distance entre le lieu de la mission et l’hébergement,
* Fournir les conseils et renseignements requis par les voyageurs pour le déplacement (horaires, formalités, carte d’abonnements et de fidélité…)
* Payer l’ensemble des prestations organisées par le titulaire, quelle que soit la prestation de service en lien avec l’objet du marché et quel que soit le prestataire ayant réalisé le service.

## Moyens de réservation

L’ensemble des demandes peuvent être passées OFFLINE mais aussi ONLINE (plateforme de réservation).

# CONDITIONS D’EXÉCUTION DES PRESTATIONS

## Service de réservation On-line

L'accès à ce service par les chargé.e.s de voyage de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son est gratuit. Ce service mis en place par le titulaire doit permettre aux chargé.e.s de voyage de pré-réserver et de réserver depuis un portail unique et dans une seule et même connexion, toutes les prestations prévues dans le présent marché et liées à un déplacement donné, aussi bien sur les grandes lignes que sur les lignes interrégionales, dans la mesure du possible.

L’outil doit être en capacité de vérifier la cohérence d’un dossier.

A titre d’exemple, le/la chargé.e de voyage doit pouvoir réserver dans un seul et même dossier un billet de train Paris – Lyon, louer une voiture à Lyon, réserver une chambre à Vienne, rendre la voiture à Marseille le soir du 2ème jour, et réserver un vol avion Marseille –Paris pour le soir du 2ème jour.

**L’accès à l’outil On-line doit être assuré 24h/24, 7j/7**, toute l’année et permettre la réalisation de dossiers de réservation en urgence. En cas de maintenance de l’outil rendant son service indisponible momentanément, le titulaire met en place un relais hors-ligne aux tarifs des prestations en ligne pendant toute la période d’indisponibilité du service.

Le titulaire assiste les chargé.e.s de voyage de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son dans la promotion du mode de réservation On-Line.

Il s’engage à accompagner les chargé.e.s de voyage à utiliser ce mode d’échange pour toutes les transactions qui le permettent.

**Un dossier initié en mode « en ligne » doit impérativement pouvoir être complété « hors ligne »** (par exemple si la demande devient complexe et/ou une indisponibilité technique de l’outil et/ou l’accès devient impossible à l’outil informatique par le/la chargé.e de voyage absent(e) temporairement) si nécessaire **et inversement, un dossier initié «hors ligne » doit pouvoir impérativement être complété «en ligne».**

Ce service doit pouvoir être accessible depuis les principaux navigateurs (à minima Firefox, Internet explorer, Chrome, Edge sur plate-forme windows et Mc Intosh).

La modification et annulation pourra être effectuée directement sur l’outil de réservation en ligne.

### Caractéristiques de la plateforme de réservation ON LINE :

Le titulaire met à disposition une plateforme de réservation en ligne utilisable par les services de la Fémis.

La plateforme doit a minima :

* Permettre une connexion individuelle via un identifiant et un mot de passe,
* Permettre les réservations pour l’hébergement, le ferroviaire, le fluvial, le routier, le maritime et l’aérien,
* Etre en français,
* Permettre la création et la gestion de profils voyageurs selon les deux profils,
* Permettre la création et la gestion de profils gestionnaires et administrateurs en désignant des droits différents,
* Permettre la réservation multi-passagers (déplacements à plusieurs) avec des propositions de placement « côte à côte »
* Etre accessible 7j/7 et 24h/24,
* Permettre le paramétrage de la politique de voyage (tarifs plafonds…)
* Permettre d’enregistrer les cartes d’abonnement ou de fidélité des voyageurs,
* Permettre la présentation de plusieurs propositions tarifaires pour un même dossier voyage (hébergement et/ou transport) et mettre en avant les tarifs les moins chers sur l’ensemble des activités.

La plateforme n’est pas une interface de paiement. Seul le titulaire est en charge de la facturation des prestations.

### Paramétrage de la politique voyages et hébergements On-Line :

Le titulaire doit intégrer dans son système le paramétrage de la politique voyages de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son. La politique voyage peut être amenée à évoluer en cours d’exécution et nécessiter des mises à jour dans l’outil de réservation en ligne.

Le titulaire met en place un formulaire qui permet de restituer à tout moment les paramètres de la politique voyages et déplacements de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son pour les prestations Off Line et On Line. Ce formulaire pourra être utilisé pour recenser les données de la politique voyage de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son.

### Procédure de validation On-Line :

**Toute réservation On-Line exécutée par un.e chargé.e de voyages doit être soumise à une étape de validation** pour être considérée comme un engagement de la part de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son.

Lors de la connexion à la page de validation, la personne habilitée doit visualiser la réservation. Si la personne habilitée constate un problème, une anomalie, ou une incohérence dans la réservation elle doit avoir la possibilité de modifier la réservation avant validation.

La validation se traduit concrètement par l’approbation de la réservation effectuée dans l’outil de réservation.

Délais de validation : les propositions doivent apparaître en moins de 2 minutes et la demande d’achat doit pouvoir être envoyée pour approbation instantanément au/à la chargé.e de voyages.

Le/la chargé.e de voyage doit pouvoir réserver pour tous les voyageurs, réguliers ou occasionnels ; une fonction spécifique doit lui permettre de saisir un profil « invité » pour un voyageur ne faisant pas partie de l’établissement (un conférencier, un chercheur étranger, …).

L’outil doit permettre aux chargé.e.s de voyages désigné.e.s de préparer des voyages pour les « invités ». Créer des groupes de voyageurs et des favoris. Cette fonctionnalité doit être totalement automatisée.

### Négociation On-Line :

**Transports :**

Le titulaire est chargé de négocier des tarifs préférentiels et de vérifier que les nouveaux tarifs sont bien disponibles dans les systèmes de réservation électroniques. Il est chargé de présenter l’ensemble des offres disponibles, y compris celles émanant des compagnies aériennes low cost.

**Hébergement :**

Le titulaire est chargé de négocier les meilleurs tarifs auprès des hôteliers/des gérants d’appartement hôtels / des centres d’hébergement collectif et/ou appartement locatif sur les villes les plus visitées et de s’assurer que les nouveaux tarifs sont bien disponibles dans les systèmes de réservation électroniques.

Le titulaire doit intégrer dans son plan d’économie les négociations avec les hôteliers/ les gérants d’appartement hôtel / des centres d’hébergement collectif ou/et appartement locatif

L’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son se réserve la possibilité de négocier directement des accords particuliers avec les hôtels, les chaînes hôtelières, les gérants d’appartement hôtel ou/et des centres d’hébergement collectif, appartements locatifs, les compagnies aériennes, ferroviaires, routières, maritimes et fluviales, les loueurs de véhicules,

…etc. Le titulaire est informé de ces démarches, et doit intégrer ces tarifs négociés dans sa base à l’usage exclusif de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son.

### Gestion des accès et des profils On-Line :

L’accès à l’outil de réservation en ligne est limité aux chargé.e.s de voyage habilité.e.s par la direction de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son. Chaque chargé.e de voyage est associé.e à un profil personnel : nom, prénom, service gestionnaire, les profils des voyageurs sont communiqués par les chargé.es de voyage.

Les données des profils (chargé.e.s de voyage et voyageur) sont confidentielles et ne pourront être communiquées à un tiers.

Le stockage et l’accès à ces données sont sécurisés conformément à l’article 5 du CCAG-FCS. Le titulaire doit prouver qu’il satisfait aux exigences de la CNIL conformément au RGPD en apportant les différentes preuves :

* la déclaration à la CNIL
* le récépissé de la déclaration.

### Assistance téléphonique pour l’usage de la plateforme :

Le titulaire met à disposition une assistance téléphonique concernant l’outil de réservation en ligne. Il doit être capable de répondre aux questions des chargé.e.s de voyage concernant les problèmes qu’ils rencontrent sur la plateforme et leur fournir une solution dans un délai raisonnable. Cette assistance propose aussi un accompagnement pour les chargé.es de voyage éprouvant des difficultés pour réserver en ligne.

## Billetterie Transports On-Line :

Le mode On Line de plus en plus utilisé est la solution de réservation à privilégier, notamment pour les voyages individuels (hors groupes).

Le système fournit aux chargé.e.s de voyage l’accès à tous les tarifs de train, avion, **en France ou à l’international** disponibles, classés par ordre de prix ou par horaire. **Il offre la possibilité de pré-réserver en ligne puis de valider par une réservation ferme.**

Il offre des propositions de flexibilité horaire.

Les propositions affichées reflètent l’intégralité de l’offre disponible sur le marché, y compris les billets à contrainte et ceux des compagnies aériennes low cost. Elles tiennent compte des conditions tarifaires particulières consenties à l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son.

**Les prestations à minima que doit réaliser l'outil de réservation pour les prestations de transport :**

Le titulaire effectue les réservations de titre de transport à partir des mêmes outils que ceux utilisés pour l’hébergement. Le titulaire propose **un mode de réservation dispensant l’agent de faire l’avance de fonds**. Pour le train, en France, le système permet de pouvoir retirer le billet dans tous les guichets, selon le numéro de dossier attribué lors de la réservation ou envoi du billet par mail.

Le titulaire doit :

* rechercher les tarifs qui doivent être présentés du prix le plus avantageux au plus cher,
* inclure dans ses propositions les billets à contraintes (conformément à la politique voyages et hébergements) et indiquer en langue française toutes les conditions de modification, annulation et de remboursement du billet proposé,
* inclure dans ses propositions des critères de flexibilités horaires (y compris, lorsque la demande stipule un horaire précis). Il est donc explicitement demandé au titulaire d’élargir les critères de recherche demandés par l’utilisateur lorsque celui-ci les a restreints à un horaire précis,
* tenir compte des profils voyageurs (carte d’abonnements, cartes de réductions, coordonnées voyageurs…) et permettre la mise à jour de ces données lors de chaque demande
* faire apparaitre le traitement des bagages et le coût (bagage inclus ou non, bagage supplémentaire, cabine ou soute…).

## Hébergement On-Line :

Les offres de réservations hôtelières (hôtels, appartements hôtels, centres d’hébergement collectif ou appartements locatifs) doivent être compatibles avec la politique voyage de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son, notamment pour les groupes d’élèves accompagnés des enseignants.

Les propositions affichées sont présentées dans un ordre qui privilégie **les tarifs les plus économiques**. Elles tiennent compte des conditions tarifaires particulières consenties à l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son.

Le système fournit aux chargé.e.s de voyage l’accès à tous les hôtels/appartements hôtels

/centres d’hébergement collectif, appartements locatifs classés par ordre de prix croissant.

**Il offre la possibilité de pré-réserver en ligne puis de valider par une réservation ferme.**

### Garantie des réservations d’ hébergement On-Line :

Le titulaire doit garantir la proposition fournie et acceptée par l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son pour le compte du voyageur.

À ce titre, les voyageurs ne doivent en aucun cas subir des annulations ou changements de réservations, voire des chambres indisponibles lors de leur arrivée à l’hôtel / appartements hôtels

/centres d’hébergement collectif / appartements locatifs.

### Délivrance des vouchers On-Line :

La confirmation de la réservation de l’hôtel / appartement hôtel /centre d’hébergement collectif / appartement locatif par le titulaire se matérialise par un bon de réservation (voucher) envoyé au chargé de voyage mentionnant au minimum :

* le nom de l’hôtel / appartement hôtel /centre d’hébergement collectif, appartement locatif
* l’adresse de l’hôtel/ appartement hôtel /centre d’hébergement collectif, appartement locatif
* les coordonnées de l’hôtel/ appartement hôtel /centre d’hébergement collectif, appartement locatif
* les dates concernées,
* le détail de la prestation (lits jumeaux, …) ainsi que les conditions éventuelles de la réservation, par exemple en cas d’arrivée tardive,
* le prix de la prestation (A noter : pour vérifier la conformité à la politique de voyages, en cas de lits jumeaux, le prix par nuitée sera divisé par deux).

Lorsque la proposition de réservation est acceptée par le/la chargé.e de voyage, le titulaire dispose de quatre heures pour émettre le voucher.

En cas d’urgence, c’est-à-dire d’une réservation souhaitée pour le soir même, le titulaire s’engage à transmettre le voucher dès réception du bon de commande. Les dates à prendre en compte sont les dates d’accusés de réception envoyés par le titulaire.

### Gestion des annulations et des modifications de l’hébergement On-Line :

Le titulaire s’engage à effectuer :

* le traitement des changements de date ou de lieu de mission.
* le traitement des annulations de mission.

### Négociations avec les hôtels On-Line :

Le titulaire doit proposer des prix de nuitées qui ne dépassent pas les montants indiqués dans la politique voyages et hébergements de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son.

Le titulaire doit fournir pendant la totalité du marché un catalogue complet de l’offre hôtelière qui répond aux critères de la politique voyages et hébergements de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son.

**Ce référencement doit pouvoir être complété et permettre l’ajout de nouvelles structures hôtelières sur demande** de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son. Le titulaire doit établir un bilan des lieux d'hébergement les plus fréquentés et s’assurer que les tarifs négociés sont bien appliqués.

**Les prestations à minima que doit réaliser l'outil de réservation pour les prestations d'hébergement :**

* rechercher et présenter l’offre hôtelière correspondant aux critères de recherche du demandeur en présentant les différents tarifs dans l’ordre suivant : du plus avantageux au moins avantageux. Le prix indiqué doit être le prix net facturable à l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son.
* proposer au minimum 3 établissements différents pour chaque dossier. À titre exceptionnel, en cas de situation de saturation du parc hôtelier (salons professionnels, manifestations sportives…) ou d’absence d’offres, le nombre d’établissements proposés pourra être réduit à 2 ou à un seul établissement.

L’utilisateur dans sa demande de voyage peut demander un hôtel/ appartement hôtel /centre d’hébergement collectif / appartement locatif précis correspondant à un souhait d’hébergement. Toutefois, et sauf en cas d’accord express de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son (et dans la limite des cas indiqués précédemment), l’expression de ce souhait ne dégage en aucune manière le titulaire de l’obligation de présenter un minimum de 3 offres possibles dont au moins doit être celle demandée par l’utilisateur.

* mentionner clairement pour chacune des propositions la date limite de validité (disponibilité de la chambre et validité du prix), et préciser :
  + le prix de la nuitée (petit déjeuner inclus),
  + la catégorie de l’hôtel/ appartement hôtel /centre d’hébergement collectif, appartement locatif
  + la conformité de l’établissement à la politique voyage de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son.

## Maîtrise de la chaîne de sous-traitance et protection des données

Le titulaire informe la Fémis, avant le démarrage des prestations, de l’existence, de l’identité, du périmètre de responsabilité et des tâches prévues sur les données par les éventuels sous-traitants auxquels il fait appel pour l’exécution des prestations.

Pour l’exécution des prestations, le titulaire reporte systématiquement par contrat écrit avec ses sous-traitants l’ensemble des obligations de protection et de sécurité des données lui incombant dans le cadre du marché en objet. Il reste pleinement responsable vis-à-vis de la Fémis des agissements et des éventuels manquements de ses sous-traitants. Le titulaire contrôle régulièrement le respect effectif par ses préposés, mandataires, employés, et éventuels sous-traitants de leurs obligations de protection et de sécurité des données.

A ce titre, la Fémis pourra demander la communication des garanties suffisantes obtenues des sous-traitants du titulaire, le descriptif des mesures de sécurité et de protection des données en place ainsi que toute preuve de conformité au Règlement Général de protection des données personnelles du 27 avril 2016.

Le recours à un nouveau sous-traitant par le titulaire, ou tout changement ou remplacement d’un sous-traitant existant, est soumis à l’obtention de l’accord écrit préalable de la Fémis, spécifique ou général.

# Service de réservations Off-Line

L'accès à ce service par les chargé.e.s de voyage de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son peut être utilisée en cas de réservations complexes ou qui ne peuvent pas ou plus se traiter par le mode On-Line. C’est notamment le cas pour le voyage en groupe à partir de 6 personnes.

Le service de réservation Off-Line est accessible au minimum du lundi au vendredi de 8H00 à 19H00, par téléphone ou par courriel. Le titulaire de marché doit mettre à disposition un numéro gratuit.

Le suivi des dossiers qui serait pris en charge le cas échéant par une équipe de nuit ou positionnée sur un autre fuseau horaire que celui de Paris en France devra tenir compte du décalage horaire : la proposition et le délai de validation devra se conformer aux horaires de bureau, afin de permettre aux chargés de voyage de valider ou non la proposition sur les heures de travail en journée (jours ouvrés).

Le titulaire doit fournir tous les renseignements utiles sur les voyages en respectant les desiderata du voyageur. Il conseille le/la chargé.e de voyage de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son sur le **choix de l’offre économiquement la plus avantageuse.**

Le titulaire doit mettre à la disposition de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son une équipe **identifiée, dédiée, formée, réactive et efficace**, et sachant parfaitement parler le français. L’équipe dédiée doit être constituée idéalement de 3 technico-commerciaux, avec un turn over limité.

Il communique à l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son l'organisation et les moyens affectés à la gestion des prestations. Il doit démontrer qu’avec l’organisation proposée, un suivi et une parfaite connaissance des dossiers sont garantis. L’interlocuteur doit se rendre disponible et être force de proposition tout au long de l’échange.

Pour les voyages à l’étranger, le titulaire informe le demandeur des formalités à accomplir (visa) et plus généralement des conditions particulières à satisfaire (vaccination, …).

Le titulaire s’engage à informer et conseiller les agents sur les meilleures conditions possibles en termes de sécurité, prix et rapidité.

Le titulaire s’engage sur un taux moyen de traitement d’appels téléphoniques d’au moins 90%, décrochés en moins de 60 secondes par un opérateur. Il devra décrire le processus de prise de commande et les moyens mis en œuvre.

Les cartes d’abonnements (aériennes, maritime, fluvial ou ferroviaires) doivent être proposées systématiquement par le titulaire dès lors qu’un voyageur utilise fréquemment les transports aériens ou ferroviaires. Le titulaire doit régulièrement lister les grands voyageurs afin de leur proposer les différentes cartes.

Le titulaire s’engage à maintenir un mode d’échanges Off-Line sur toute la durée du marché.

### Modalités du Off-line :

Il est entendu que l’offre Off Line est une réservation qui s’effectue par téléphone ou courrier électronique.

L’interlocuteur doit se rendre disponible et être force de proposition tout au long de l’échange. Les propositions doivent être confirmées au/à la chargé.e de voyage par courriel qui en retour envoie par courrier électronique la validation visée par la (les) personne(s) habilitée(s) sur le choix définitif. La proposition envoyée par mail doit tenir compte des horaires de travail en jours ouvrés pour permettre la validation aux heures de bureau (à titre d’exemple *: ne pas envoyer de proposition à 23 h avec un délai de validation de 4h ; le chargé de voyage commençant sa journée de travail à 9h ne pourra pas valider cette proposition ; idem pour les propositions qui interviendraient sur les week end ou jours fériés).*

**Le devis émis par le titulaire et validé par La Fémis par l’envoi d’un mail indiquant « bon pour**

**accord » fait office de bon de commande.**

Le titulaire doit transmettre les offres au maximum 1 jour ouvré après la formulation du besoin et

traiter la confirmation dans un délai de 4 heures ouvrées après réception de la validation écrite par la personne habilitée à valider les offres.

### TRANSPORT OFF LINE

**Contenu des devis :**

Le/la chargé.e de voyage prend contact avec le titulaire et indique les lieux, dates de départ et retour, créneaux horaires, mode de transport désiré et les éventuelles réductions dont bénéficie l’agent missionnaire pour l’invité. Ils indiquent clairement au titulaire, les dates et horaires limites pour effectuer la recherche de réservation et adresser un devis à La fémis.

Le titulaire identifie tous les moyens de transport disponibles sur le marché, leurs conditions tarifaires et leurs horaires respectifs, notamment auprès des transporteurs ferroviaires et des compagnies aériennes traditionnelles et celles à bas coût « Low cost companies ». Il s’engage à rechercher systématiquement les tarifs les plus bas applicables y compris parmi les offres promotionnelles et billets à contraintes des transporteurs.

Le titulaire s'engage à proposer les meilleurs tarifs disponibles au moment de la pré-réservation. Il ne doit en aucune manière favoriser d'une manière ou d'une autre une compagnie aérienne, ferroviaire, maritime, fluvial ou de transport par route au détriment des autres compagnies.

Le titulaire doit, à la vue de ces éléments fournis, faire une proposition par mail en précisant les horaires possibles, le prix du billet, la compagnie choisie, la gare ou l’aéroport de départ et d’arrivée et la durée du trajet.

L’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son se réserve le droit de contrôler les tarifs proposés ainsi que les compagnies prioritairement affichées. Les propositions en réponse aux demandes de devis doivent être transmises dans un **délai maximum de 6 heures**.

Pour les demandes urgentes (voyage dans la journée), le titulaire s’engage à les traiter dès la demande transmise.

Chaque devis doit faire apparaître clairement :

* le numéro de réservation (ou de dossier),
* Noms et prénoms du ou des personnes en mission ou invités
* Moyen(s) de transport
* Lieu(x) de la mission
* Dates et horaires :
  + De départ
  + D’arrivée sur le (s) lieu(x) de mission ou invitation
  + De départ de(s) lieu(x) de mission ou invitation
  + De retour de mission ou invitation
* Classe et compagnies proposées,
* les conditions qui s’attachent au prix du titre de transport (horaire, escale, durée du voyage

…),

* le détail du prix de la prestation,
* le délai maximum entre la pré-réservation et la réservation effective,
* la date limite de confirmation du billet,
* les contraintes d’utilisation, d’annulation, de modifications et de pénalités associées au billet,
* le nom du transporteur, la carte d’abonné le cas échéant, l’heure de départ et d’arrivée en heure locale et les terminaux.
* rappel de l’interlocuteur du titulaire qui a effectué la réservation.

### HÉBERGEMENT OFF LINE :

Le/la chargé.e de voyage prend contact avec le titulaire et indique les lieux, dates d’arrivée et départ.

Le titulaire s’engage à proposer une réservation hôtelière aux chargé.es de voyage qui en font la demande, dans les limites définies par les conditions de prise en charge financières et des modalités liées à la politique de voyage de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son.

**Contenu des devis off-Line:**

Pour chaque demande de devis, le titulaire identifie tous les hôtels/appartements locatifs/centres d’hébergement collectif pour les groupes, disponibles dans un périmètre de 30 mn par le moyen de transport le plus adapté, autour du lieu de la mission. Il s’engage à rechercher systématiquement les tarifs les plus bas applicables. Il communique ensuite par téléphone, ou courriel, l’offre économiquement la plus avantageuse. Les prestations proposées par le titulaire doivent comprendre un confort minimal (ex : salle de bain privée pour les hôtels/appartement hôtels).

Dans le cas où un hôtel/appartement hôtel et locatif /centres d’hébergement collectif ne répondrait pas au confort minimal requis ou dans le cas d’insatisfactions remontées à plusieurs reprises par les voyageurs, l’hôtel / appartement hôtel et locatif/centres d’hébergement collectif doit être immédiatement retiré du catalogue.

La proposition de devis doit répondre au seul intérêt de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son, qui se réserve le droit de contrôler les tarifs proposés.

Chaque devis doit faire apparaître clairement :

* le numéro de réservation (ou de dossier),
* Noms et prénoms du ou des personnes en mission ou invités
* le choix d’hôtels/appartements hôtels/centre d’hébergement collectif / appartement locatif avec le niveau de gamme correspondant (ex : 2\*, 3\*…),
* la localisation des hôtels /appartements hôtels /centre d’hébergement collectif / appartement locatif au lieu de destination finale du voyageur,
* l’offre de prix compétitifs, le délai maximum entre la pré-réservation et la réservation effective,
* les contraintes d’utilisation (ex : heure d’arrivée, parking, …), d’annulation, de modifications et de pénalités,
* le nombre de nuitées.

Le titulaire doit dans tous les cas informer le voyageur des distances, et donc des temps de trajet moyens, ainsi que les moyens de déplacements possibles entre l’aéroport/la gare d’arrivée, et l’hôtel/l’appartement hôtel/le centre d’hébergement collectif / appartement locatif et le lieu de destination finale du voyageur. **Les réservations hôtelières doivent être possibles sans communication préalable d’un code de carte bancaire personnelle et sans avancement de frais par le voyageur**.

Le titulaire doit pouvoir inclure des hôtels/appartements hôtels / centres d’hébergement collectif dans sa base de données dans le cas où certains d’entre eux n’y figureraient pas.

### Délivrance des vouchers Off-Line :

La confirmation de la réservation de l’hôtel / appartement hôtel /centre d’hébergement collectif par le titulaire se matérialise par un bon de réservation (voucher) envoyé au chargé de voyage mentionnant au minimum :

* le nom de l’hôtel / appartement hôtel /centre d’hébergement collectif / appartement locatif,
* l’adresse de l’hôtel/ appartement hôtel /centre d’hébergement collectif / appartement locatif,
* les coordonnées de l’hôtel/ appartement hôtel /centre d’hébergement collectif/ appartement locatif,
* les dates concernées,
* le détail de la prestation (Lits jumeaux, …) ainsi que les conditions éventuelles de la réservation, par exemple en cas d’arrivée tardive,
* le prix de la prestation (pour vérifier la conformité à la politique de voyages, en cas de lits jumeaux le prix par nuitée sera divisé par deux).

Lorsque la proposition de réservation est acceptée par la **personne habilitée** et renvoyée par mail par le/la chargé.e de voyage, le titulaire dispose de quatre heures pour émettre le voucher. En cas d’urgence, c’est-à-dire d’une réservation souhaitée pour le soir même, le titulaire s’engage à transmettre le voucher dès réception du bon de commande. Les dates à prendre en compte sont les dates de réception, des courriels.

### Traitement des réservations pour les personnes à mobilité réduite Off-Line :

Une procédure particulière doit être mise en place au bénéfice des personnes à mobilité réduite afin de répondre au mieux à leurs contraintes.

# AUTRES PRESTATIONS :

A la demande de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son, le titulaire doit assurer les prestations suivantes :

* **la réservation de véhicules de location de courte durée,**
* **l’établissement des visas,**
* **la possibilité de souscrire une assurance annulation,**
* **les réservations de transport maritime (pour véhicules et passagers),**
* **les réservations d'autocar avec chauffeurs,**
* **la fournitures d’exports excel et de statistiques permettant le suivi du marché**

## Reporting et suivi d’activité :

Le titulaire fournit à l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son des états récapitulatifs de synthèse et des données statistiques permettant l’analyse de l’ensemble des dépenses, sur demande et au moins une fois par an.

Les fonctionnalités du reporting fourni par le titulaire permettent à minima de suivre les dépenses par voyageur, par direction, par service, par chargé.e de voyage, par nature de dépense (air, fer, mer, voiture, hébergement, etc…), par période, en comparaison d’une période à l’autre.

Il sera également demandé l’empreinte carbone des voyages effectués, par période, par mode de transport, par voyageur, direction, service.

Les statistiques doivent permettre de connaître les dépenses par hôtel, par chaîne hôtelière, par ville, par grande ville la plus proche du lieu d’hébergement. Les reportings doivent permettre de connaître les dépenses en montant, en nombre de nuitées, d’établir une cartographie détaillée des durées de séjour par destination. Cette prestation ne donne pas lieu à facturation.

## Suivi et export comptable :

Le titulaire doit assurer une prestation permettant à la Fémis d’assurer à tout moment le suivi de l’exécution du marché au travers de statistiques financières des transactions, des remboursements et des avoirs, des types de voyages…

Le titulaire fournit à l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son des états récapitulatifs détaillés en vue d’un import dans son système comptable

### Prise en compte des codes comptables

Au moment de la commande, l’utilisateur doit pouvoir affecter sa commande à :

* Un code service
* Un code analytique

La table des codes sera fournie par la Fémis au titulaire au moment du lancement du marché. La table initiale doit être importée par le titulaire dans son système afin qu’une liste de choix soit proposée à l’utilisateur.

La table des codes peut être ensuite mise à jour à tout moment par le titulaire sur simple demande de la Fémis.

Alternativement, lorsque la solution du titulaire le permet, l’utilisateur habilité de la Fémis a accès au paramétrage des tables et peut mettre à jour lui-même la table des codes, de façon autonome.

### Export comptable des commandes

Aux fins d’intégrer les éléments dans son système financier et comptable public (PEP , édité par Nexpublica), la Fémis demande un export à plat au format csv ou xls des informations détaillées relatives aux commandes validées passées par le voyagiste (online et offline).

Cet export contient obligatoirement les informations suivantes relatives à la commande passée par l’utilisateur :

* objet de la commande (destination, mode de transport)
* nom du ou des voyageurs
* date de la commande
* numéro de la commande (ou numéro de dossier unique)
* codes budgétaires et analytiques
* date de voyage
* nom de l’utilisateur ayant passé la commande
* nom de l’utilisateur ayant validé la commande
* montant HT et montant TTC

### Export comptable des factures

Les factures sont déposées obligatoirement sur Chorus pro. la Fémis demande un export à plat au format csv ou xls des informations détaillées relatives aux factures validées passées par le voyagiste (online et offline).

L’export des factures n’est utilisé par la Fémis qu’à des fins statistiques (factures réglées/non réglées). Cet export comptable est transmis une fois par semaine au service financier via l’adresse [s.finan@femis.fr](mailto:s.finan@femis.fr).

# MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DU MARCHÉ

## Interlocuteurs :

Au plus tard dans les quinze (15) jours calendaires qui suivent la notification du marché, l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son désigne les représentants de la direction, les chargé.e.s de voyage ; de même, le titulaire désigne le ou les responsables, seuls interlocuteurs de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son .

Plusieurs profils sont demandés dans le cadre de l’exécution du marché :

* Gestionnaire de voyage (création de profil voyageur, réservations de voyages pour les voyageurs…)
* Administrateur (modification de certains paramétrages, bons de commande, profil voyageurs…)
* Profil voyageur (Direction ou collaborateurs).

Pour chaque profil voyageur, un numéro de bon de commande est attribué et doit apparaître dans la facture.

Dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification au titulaire du présent marché le représentant de la direction de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son organise une réunion de préparation avec le titulaire pour définir les modalités pratiques du déroulement du marché.

Des réunions peuvent se tenir en cours d’exécution du marché, le titulaire est tenu d’y assister ; ces réunions sont fixées aux dates et heures en accord entre le titulaire et l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son.

## formation et assistance :

Le titulaire s’engage à mettre en place au profit de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son des formations à l’intention des chargé.e.s de voyage afin de leur présenter le fonctionnement du marché en modes Off-Line et On-Line ; ces formations sont à délivrer sur place et ne donnent pas lieu à facturation. Le titulaire doit proposer plusieurs modules de formation en fonction des profils d'utilisation : ex. chargé.e de voyage.

Les supports de formations sont communiqués sur support physique (papier ou support numérique) aux participants à l’issue des formations et disponibles sur demande. Le titulaire doit fournir un **« kit de formation** » pour permettre d’assurer, en interne, la formation de l’ensemble des chargé.e.s de voyage.

* Plaquette « chargé.e de voyages » sur les éléments techniques nécessaires aux opérations de pré-réservation et de réservation.
* Plaquette « valideur » sur les éléments techniques nécessaires aux opérations de validation,
* Procédure permettant de planifier le voyage d’un agent ou d’un invité depuis sa pré- réservation jusqu’à la confirmation de la réservation par le chargé de voyages, et sa transmission au valideur.
* Procédure pour réserver un billet low cost,
* Gestion des profils (valideur, chargé.e.s de voyages, voyageurs…).

Les plaquettes sont fournies aux formats pdf. La documentation est mise à jour par le titulaire en fonction des évolutions éventuelles.

## Revue de démarrage :

Une revue de démarrage de contrat se tient dans les 15 jours suivant la notification de l’accord-cadre. Elle consiste en une réunion, dans les locaux de la Fémis, entre le titulaire et les représentants de la Fémis qui font le point sur l’ensemble des modalités d’exécution de l’accord-cadre.

A cette occasion, le titulaire communique au représentant de la Fémis une adresse électronique unique, à laquelle les commandes et demandes de prix lui sont transmises.

## Suivi qualité :

Le titulaire doit fournir tous les trimestres, un récapitulatif de toutes les anomalies et des problèmes rencontrés par les chargé.e.s de voyage et les voyageurs sur :

* l’utilisation de l’outil de réservation On-Line,
* les natures et typologies de dysfonctionnements (ex : annulations des réservations, réservations de dernière minute, non respects de la politique voyage, non respects des tarifs négociés, …) et les correctifs apportés.

# OBLIGATIONS DU TITULAIRE et VÉRIFICATIONS DES PRESTATIONS

Le titulaire est tenu à une obligation de discrétion et de confidentialité.

Les opérations de vérification et de réception sont effectuées conformément aux articles 27 à 31 du CCAG FCS.

GARANTIES Lorsque la Fémis estime que des prestations, sans être entièrement conformes aux stipulations du marché, peuvent néanmoins être admises en l’état, il peut les admettre avec réfaction de prix proportionnelle à l’importance des imperfections constatées. Cette décision doit être motivée. Elle ne peut être notifiée au titulaire qu’après qu’il a été mis à même de présenter ses observations.

Si le titulaire ne présente pas d’observations dans les quinze jours suivant la décision d’admission avec réfaction, il est réputé l’avoir acceptée. Si le titulaire formule des observations dans ce délai, la Fémis dispose ensuite de quinze jours pour lui notifier une nouvelle décision.

A défaut d’une telle notification, la Fémis est réputée avoir accepté les observations du titulaire et l’admission est réputée sans réfaction.

# GARANTIES

La garantie est exécutée conformément à l’article 33 du CCAG.

Le titulaire garantit que les prestations sont délivrées par un personnel formé, et informé des spécificités de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son, et notamment des prescriptions induites par le présent marché.

# PÉNALITES

## Pénalités Sanctions pour défaut d’exécution des prestations n’entraînant pas la résiliation du marché

Le non-respect des délais d’exécution des prestations définis par le titulaire sur les devis entraîne l'application d'une pénalité pour retard dans les conditions prévues à l'article 14.1 du CCAG FCS

Par référence aux dispositions de l’article 14.1.1 du CCAG FCS, le titulaire peut se voir appliquer, en cas de non-respect de la date limite d’exécution des prestations, la formule suivante pour calcul des pénalités de retard :

P = (V x R) / 1000

P = le montant de la pénalité ;

V= la valeur des prestations sur laquelle est calculée la pénalité, cette valeur étant égale à la valeur de règlement de la partie des prestations en retard ou de l’ensemble des prestations si le retard d’exécution d’une partie rend l’ensemble inutilisable ;

R = le nombre de jours calendaires de retard.

En complément, une pénalité de 100 euros HT par jour calendaire de retard est appliquée, sans mise en demeure préalable, en cas de retard supérieur à 2 jours, sauf cas de force majeure.

Par dérogation à l’article 14.1.3 du CCAG FCS le titulaire ne bénéficie d’aucune exonération de pénalités à raison de leur montant. Les pénalités sont appliquées par l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son sur simple constat de non-respect par le titulaire des délais définis contractuellement, sans mise en demeure préalable.

En dérogation à l’article 14.1 du CCAG FCS, la mauvaise exécution, l’exécution partielle et la non-exécution des prestations peuvent donner lieu à une pénalité, sans mise en demeure préalable, selon le régime défini ci-après :

* en cas de retard dans le délai de transmission du devis pour les demandes « urgentes » : 50 euros HT par heure de retard,
* en cas de retard dans le délai de transmission du devis pour les demandes « non urgentes » : 30 euros HT par heure de retard
* en cas d’indisponibilité de la plateforme « on line » au-delà de 1 jour ouvré : 50 euros HT par jour ouvré d’indisponibilité.

## Défaut d’exéc uti on des prestations – Exécution aux frais et risques du titulaire

L’exécution aux frais et risques du titulaire est encourue par le titulaire en cas d’inexécution d’une prestation qui ne peut souffrir d’aucun retard dans les conditions prévues à l’article 45 du CCAG FCS.

# MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

## Avance

Les prestations ouvrent droit au versement d’une avance, sauf si le titulaire l’a refusée dans l’acte d’engagement. Conformément à l’article R2191-16 du Code, pour chaque bon de commande d’un montant supérieur à 50 000 € HT :

* Si la durée d’exécution du bon de commande est supérieure à 2 mois et inférieure ou égale à 12 mois, le montant de l’avance est fixé à 30 % du montant TTC du bon de commande en cause ;
* Si la durée d’exécution du bon de commande est supérieure à 12 mois, le montant de l’avance s’élève à 30% de la somme égale à 12 fois le montant du bon de commande divisée par la durée du bon de commande exprimée en mois.

Concernant les marchés subséquents, l’avance est versée lors de la conclusion de chaque marché subséquent, dans les conditions fixées à l’article R2191-7 du Code :

Le montant de l’avance versée au titulaire n’est ni révisable ni actualisable. L’avance est remboursée dans les conditions prévues aux articles R2191-11 et -12 du Code.

Dans les conditions de l’article R2191-7 du Code, l'avance visée ci-dessus ne pourra être réglée qu'après constitution d'une garantie à première demande **conforme aux termes de l'annexe de l’arrêté du 22 mars 2019 fixant les modèles de garantie à première demande et de caution personnelle et solidaire.**

## Acomptes

Les prestations ouvrent droit au paiement d’acomptes, sur la base des livraisons ayant fait l’objet d’une admission, dans les conditions fixées aux articles R2191-20 et suivants du Code.

La périodicité du versement des acomptes est fixée à un mois.

La Fémis se libérera des sommes dues au titre des fournitures, en effectuant les paiements, après admission des fournitures relatives à chaque bon de commande.

## Présentation des demandes de paiement

Les factures et les avoirs doivent être transmis via la plateforme Chorus pro (voir détail ci-après).

Les avoirs portent la référence des factures desquelles ils sont déduits.

Les frais d’agence, tels que reportés dans le Bordereau des Prix Unitaires apparaissent distinctement sur la facture.

Les factures et les avoirs transmis par le titulaire du marché portent sur les prestations exécutées pour chaque demande, soit à l’unité, soit dans un fichier regroupant plusieurs factures ou avoirs, à condition qu’ils puissent être édités séparément.

Un relevé mensuel **informatisé (au format tableur)**, reprenant toutes les prestations effectuées durant la période doit être envoyé au service financier »

Le paiement s’effectue selon les règles de la comptabilité publique, par virement administratif, sur le compte bancaire ou postal du titulaire dont les coordonnées figurent sur l’acte d’engagement et dont un original est fourni à l’administration.

Les factures et les avoirs portent les **indications suivantes :**

* adresse et dénomination juridique exacte du titulaire du marché, telles qu’elles figurent au registre du commerce, en particulier si le sigle ou nom commercial du titulaire est différent de ceux figurant au dit registre,
* numéro et date du marché,
* numéro et date du bon de commande
* récapitulatifs du contenu de chaque commande, et notamment les informations relatives au voyage / à l’hébergement :
  + référence du dossier
  + nombre de pax
  + noms des voyageurs
  + destination aller et destination retour
  + dates du déplacement / de l’hébergement
  + classe du voyage
* montant hors-taxes des prestations effectuées,
* taux et montant de la TVA avec le numéro intra-communautaire
* montant total TTC dont le paiement est demandé.
* numéro de compte bancaire ou postal tel que précisé à l’acte d’engagement,
* codes budgétaire et code analytique
* nom de l’utilisateur ayant validé la commande,
* nom de l’utilisateur ayant fait la commande

Les factures et avoirs sont transmis :

* via le portail CHORUS : https://chorus-pro.gouv.fr, en utilisant le numéro Siret de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son : 421 506 445 00012.

Les modalités de dépôt seront transmises au titulaire après la notification du marché.

L’adresse de facturatio n est :

La Fémis – Service Financier

6 rue Francoeur

75018 Paris

## Délai de paiement et calcul des intérêts de retard

Le délai de paiement est de 30 jours à compter de la réception de la facture.

Aucune demande de paiement ne peut être transmise avant la réalisation des prestations.

Le taux des intérêts moratoires correspond au [taux directeur](http://www.banque-france.fr/economie-et-statistiques/changes-et-taux/les-taux-directeurs.html) semestriel (taux de refinancement ou Refi) de la Banque centrale européenne (BCE), en vigueur au 1er jour du semestre au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de 8 points de pourcentage.

Les intérêts moratoires courent à compter du lendemain de l’expiration du délai de paiement jusqu’à la date de mise en paiement du principal incluse, conformément à l’article R. 2192-32 du Code de la Commande Publique.

En vertu de l’article D2192-35 du Code de la Commande Publique, le montant de l’indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixé à 40 euros.

# DOCUMENTS ADMINISTRATIFS A FOURNIR PAR LE TITULAIRE EN COURS D’EXECUTION

## Dispositif de vigilance (Article D. 8222-5 du code du travail)

Le titulaire s'engage à fournir tous les 6 mois à compter de la notification du marché et jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, les pièces et attestations sur l'honneur prévues à l'article D. 8222-5 ou D. 8222-7 du code du travail.

Les pièces et attestations mentionnées ci-dessus sont déposées par le titulaire sur la plateforme en ligne mise à disposition, gratuitement, par la Fémis, à l'adresse suivante : <http://www.e-attestations.fr>.

A défaut, le marché est résilié dans les conditions prévues au présent CCP.

## Dispositif d'alerte (Article L 8222-6 du code du travail)

Si dans le cadre du dispositif d'alerte prévu à l'article L..8222-6 du code du travail, le titulaire ne s'acquitte pas des formalités mentionnées aux articles L..8221-3 à L..8221-5 du code du travail, la Fémis peut, après mise en demeure du titulaire :

* appliquer une pénalité dont le montant s'élève à 100 euros par jour d'infraction, en dérogation aux articles 14.1.1 et 14.1.3 du CCAG/FCS. Les pénalités s'appliquent jusqu'à ce que la situation litigieuse cesse et pour une période maximum de 15 jours.

Cependant, le montant des pénalités ne peut excéder celui des amendes encourues en application des articles L8224-1, L8224-2 du code du travail et dans la limite de 10% du montant consommé sur le marché à la date d'expiration du délai laissé au titulaire pour faire cesser la situation litigieuse ;

* résilier le marché concerné sans indemnité, aux frais et risques du titulaire.

# RÉSILIATION

Le marché peut être résilié dans les cas et selon les modalités décrites aux articles 38 à 45 du CCAG FCS.

En complément des dispositions du CCAG FCS, en cas de répétition soit du nombre de retards ou de la mauvaise exécution des prestations, l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son se réserve également le droit de résilier le marché aux torts du titulaire, par lettre recommandée avec accusé de réception notifiée au titulaire, sans que celui-ci ne puisse prétendre à indemnisation.

# LITIGES

En cas de litige, seule la réglementation française s’appliquera. Les juridictions françaises seront également seules compétentes.

Si des difficultés surviennent à l’occasion de l’exécution du contrat, l’Ecole nationale supérieure des métiers de l’image et du son (La Fémis) et le Titulaire pourront recourir à la conciliation par le biais du médiateur des entreprises conformément aux dispositions de l’article R. 2197-1 et suivants du Code de la commande publique.

Le médiateur des entreprises agit comme tierce partie, sans pouvoir décisionnel, afin d'aider les parties, qui en ont exprimé la volonté, à trouver une solution mutuellement acceptable à leur différend.

La saisine du médiateur des entreprises interrompt le cours des différentes prescriptions et les délais de recours contentieux jusqu'à la notification du constat de clôture de la médiation.

Le présent marché est un contrat de droit public, il relève des juridictions administratives compétentes en cas de litige.

# CESSION DE CREANCE – NANTISSEMENT

Les créances résultant du marché peuvent être cédées ou nanties par le titulaire dans les conditions prévues aux articles R-2191-45 à 63 du Code de la Commande Publique. À cet effet, une copie de l'acte d'engagement certifiée conforme à l'original est remise au moment de la notification du marché. Cette copie porte la mention d'exemplaire unique pour être remise, au gré du titulaire, à l'établissement financier de leur choix.

# PROTECTION DE L’ENVIRONNEMENT

En application de l’article 7 du CCAG/FCS, les conditions d’exécution de l’accord-cadre comportent des éléments à caractère environnemental.

Le [titulaire](http://www.marche-public.fr/Marches-publics/Definitions/Entrees/Titulaire.htm) veille à ce que les prestations qu’il effectue, respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière, de sécurité et de santé des personnes, et de préservation du voisinage. Il doit être en mesure d’en justifier, en cours d’exécution de l’accord-cadre et pendant la période de garantie des prestations, sur simple demande de la Fémis.

En cas d’évolution de la règlementation dans ces domaines en cours d’exécution de l’accord-cadre, les modifications éventuelles, demandées par la Fémis, afin de se conformer aux règles nouvelles, donnent lieu à la signature d’un avenant par les parties à l’accord-cadre ou, en l’absence d’accord entre les parties, à une modification unilatérale par l’acheteur.

# ELECTION DE DOMICILE

Tous les documents relatifs à l’accord-cadre, destinés au titulaire, sont adressés au domicile élu figurant à l'acte d'engagement.

Le titulaire est tenu de notifier sans délai au représentant de la Fémis, les modifications survenant au cours de l'exécution de l’accord-cadre et qui se rapportent notamment :

* Aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
* A la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
* A sa raison sociale ou à sa dénomination ;
* A son adresse ou à son siège social.

Et, de façon générale, à toutes les modifications importantes de fonctionnement de l'entreprise pouvant influer sur le déroulement de l’accord-cadre (informations relatives au changement de compte bancaire de l’accord-cadre etc…).

Toute modification apportée à la forme juridique de l'entreprise du titulaire de l’accord-cadre, doit être notifiée et transmise par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

La Fémis

6 rue Francoeur

75018 PARIS

Cette lettre doit être accompagnée des documents justifiant le changement intervenu, notamment des extraits de journaux d'annonces légales dans lesquels auront été publiées les modifications, un extrait du Registre du Commerce, ainsi qu'un nouveau Relevé d'Identité Bancaire ou Postal (RIB ou RIP).

# DEROGATIONS AU CCAG FCS

Les dérogations explicitées dans les articles désignés ci-après du CCP sont les suivantes :

* Les articles 14.1.1 et 14.1.3 du CCAG/FCS dérogés par les articles 11.1 et 13.2 du CCP.
* L’article 4.1 du CCAG/FCS dérogé à l’article 4.1 du CCAP.

# Annexe CCP – Politique de Voyages

**POLITIQUE VOYAGES – HEBERGEMENTS**

**de l’École nationale supérieure des métiers de l’image et du son – La Fémis**

**TRANSPORTS**

**BILLETS DE TRANSPORT LES MOINS CHERS**

**TRAIN :** 2ème classe, low-cost en priorité (OUIGO, etc….)

La 1ère classe peut être autorisée avec l’accord préalable de la direction dans les cas suivants :

* Problème de santé du salarié ou du missionnaire (certificat médical à produire).
* Le trajet en 1ère classe est moins cher que celui en 2ème classe.
* Il n’y a plus de place disponible en 2ème classe dans les délais impartis pour la mission.
* Intérêt du service
* Les trains de nuits avec couchettes sont autorisés quand celui ci évite une nuit d'hôtel
* Les conditions les plus adaptées à la nature du déplacement le justifient.

**AVION : (par exception)**

Classe économique, **low-cost en priorité** / compagnies fiables

La possibilité d’utiliser la voie aérienne est réservée aux déplacements dont la destination n’est pas desservie pas le train ; aux trajets pour lesquels l’arrivée à destination exige plus de 6 heures de voyage en train ; lorsque le surcoût éventuel généré par l'utilisation de l'avion est neutralisé à l'échelle du coût complet de la mission

La durée du trajet est ramenée à 3 h pour le directeur général et le président.

**HÉBERGEMENTS**

Le prix est tout compris (petit-déjeuner et toutes les taxes dont la taxe de séjour). Les dépenses personnelles de type mini-bar ou tout supplément ne sont pas prises en compte, ces dépenses sont à régler par le voyageur.

**HEBERGEMENT INDIVIDUEL**

* Coût le plus avantageux : le coût total, tenant compte du coût de l’hébergement, et du coût de transport entre le lieu de l’hébergement et le lieu précis de la mission, et l’aéroport ou la gare.
* À Paris : jusqu’à **150€** la nuitée
* En France Métropolitaine hors Paris : jusqu’à **130€** la nuitée
* dans les départements suivants : Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion, Mayotte, Saint- Pierre et Miquelon: jusqu’à **130€** la nuitée.
* dans les départements suivants : Nouvelle-Calédonie, les îles Wallis et Futuna, Polynésie française : jusqu’à **130€** la nuitée,
* A l’étranger, le plafond autorisé correspond au barème de la fonction publique (65% des indemnités journalières).

Dérogation :

* Le directeur général, peut autoriser, lorsque l’intérêt du service l’exige, le dépassement des plafonds pour l’hébergement en cas de situations particulières et exceptionnelles (festivals, hébergement imposé ou contraint, saison touristique, personnes extérieures invitées).

**HEBERGEMENT COLLECTIF**

**exclusivement pour les étudiants**

**(en effet, les accompagnateurs bénéficient dans tous les cas d’une chambre individuelle)**

En priorité les hébergements de type auberges de jeunesse ou appartements locatifs, avec un rapport coût/ proximité gare/aéroport /hôtel des accompagnateurs / lieu de mission le plus intéressant possible.

**MODALITÉS DE PRÉ-RÉSERVATION / VALIDATION**

Seules les personnes désignées comme « chargé.e.s de voyage » sont autorisées à pré-réserver, à réserver, à demander la modification ou l’annulation des titres de transport et d’hébergement, et d’autres prestations.

L’étape de validation s’effectue par les chargé.e.s de voyages ou par d’autres personnes habilitées par la direction générale de La Fémis.