

**M2025-06- Prestations d’agence de voyage pour le compte de l’Ecole nationale supérieure des métiers de l’image et du son – La Fémis : transport / hébergement et autres prestations associées**

**Numéro de consultation : M2025-06 Voyagiste REGLEMENT DE LA CONSULTATION**

**Appel d’offres ouvert**

**ACCORD-CADRE MONO-ATTRIBUTAIRE A BONS DE COMMANDE DE SERVICES**

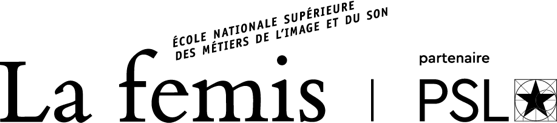
Code de la commande publique issu de l’ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 et du décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018

Le présent document décrit les modalités et les conditions dans lesquelles les réponses des candidats doivent être apportées

Les candidats sont invités à en prendre connaissance avant la remise de leur dossier

**Date et heure limites de dépôt des offres :**

**Mardi 16/09/2025 à 17 Heures**



M2025-06- Prestations d’agence de voyage pour le compte de l’Ecole nationale supérieure des métiers de l’image et du son – La Femis : transport / hébergement et autres prestations associées

Numéro de consultation : M2025-06

|  |
| --- |
| **CADRE DE REPONSE TECHNIQUE** |

[1.1 Identification de l’entreprise 3](#_Toc203989519)

[*1.2* MODALITES ORGANISATIONNELLES ENVISAGEES 3](#_Toc203989520)

[1.2.1 MODALITES DE GESTION -ORGANISATION GENERALE 3](#_Toc203989521)

[1.2.2 Modalités de traitement des demandes non-urgentes 3](#_Toc203989522)

[1.2.3 Organisation pour traiter les demandes hôtelières en cas d’indisponibilité : procédure mise en place, équipe dédiée, outils, délais 3](#_Toc203989523)

[1.2.4 Type et quantité de données et extractions accessibles via l’outil, sous format exploitable (Excel) 3](#_Toc203989524)

[1.2.5 Production de bilan d’activité en fin d’année 3](#_Toc203989525)

[1.3 GESTION DE LA RESERVATION ON LINE 3](#_Toc203989526)

[1.3.1 Fonctionnalités de la solution Internet proposée 3](#_Toc203989527)

[1.4 Modalités de mise en œuvre et assistance utilisateur 3](#_Toc203989528)

[1.5 GESTION DE LA RESERVATION OFF LINE 3](#_Toc203989529)

[1.5.1 Fonctionnalités de la solution Internet proposée 3](#_Toc203989530)

[1.5.2 Modalités de mise en œuvre et assistance utilisateur 3](#_Toc203989531)

[1.6 GESTION DES ANNULATIONS ET MODIFICATIONS 3](#_Toc203989532)

[1.6.1 Description des procédures d’annulation et modification de réservation après achat des billets 3](#_Toc203989533)

[1.6.2 Frais d’agence à la charge de La Fémis en cas d’annulation ou modification de réservation après achat des billets 3](#_Toc203989534)

[1.6.3 Frais d’agence à la charge de La Fémis en cas de nouvel achat d’un billet suite à une annulation ou modification de réservation 3](#_Toc203989535)

[1.6.4 Description des procédures d’annulation et modification de réservation après achat des nuitées 3](#_Toc203989536)

[1.6.5 Frais d’agence à la charge de La Fémis en cas d’annulation ou modification de réservation après achat des nuitées 3](#_Toc203989537)

[1.6.6 Frais d’agence à la charge de La Fémis en cas de nouvel achat d’une nuitée suite à une annulation ou modification de réservation 3](#_Toc203989538)

[1.7 PROCEDURES MISES EN PLACE EN CAS D’URGENCE 3](#_Toc203989539)

[1.7.1 Solution 24h/24, 7j/7 proposée : 3](#_Toc203989540)

[1.7.2 Description de l’offre : 3](#_Toc203989541)

[1.7.3 Tarif de l’offre : 3](#_Toc203989542)

[1.7.4 Modalités de mise en œuvre : 3](#_Toc203989543)

[1.7.5 Procédure mise en place : l’équipe dédiée, les outils proposés et les délais de traitement : 3](#_Toc203989544)

[1.8 ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX 3](#_Toc203989545)

[1.9 COMPLEMENT AU CADRE DE REPONSE TECHNIQUE 3](#_Toc203989546)

## Identification de l’entreprise

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom de la société** |  |
|  |  |
| **Adresse** |  |
|  |  |
| **Téléphone** |  |
| **email** |  |
|  |  |
| **Nom du contact en charge**  **du dossier** |  |
| **Téléphone** |  |
| **email** |  |

## MODALITES ORGANISATIONNELLES ENVISAGEES

Il s’agit de permettre à La Fémis de connaître les modalités organisationnelles envisagées par le candidat pour la réalisation des prestations de l’accord-cadre

### MODALITES DE GESTION -ORGANISATION GENERALE

#### Organisation de l’équipe affectée à l’accord-cadre

|  |  |
| --- | --- |
| Fonctions | Nombre |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Existence d’un plateau affaires ?

Désignation de l’interlocuteur dédié :

Nom et fonction :

Coordonnées :

#### Organisation de l’agence

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Horaires d’ouverture | Matin | Après-midi |
| Lundi-vendredi |  |  |
| Samedi |  |  |
| Dimanche |  |  |
| Jours fériés |  |  |

### Modalités de traitement des demandes non-urgentes

### Organisation pour traiter les demandes hôtelières en cas d’indisponibilité : procédure mise en place, équipe dédiée, outils, délais

### Type et quantité de données et extractions accessibles via l’outil, sous format exploitable (Excel)

### Production de bilan d’activité en fin d’année

## GESTION DE LA RESERVATION ON LINE

Il s’agit ici d’expliquer ce que permet et ce que ne permet pas l’outil de réservation en ligne et ses modalités de fonctionnement en répondant notamment aux points suivants :

### Fonctionnalités de la solution Internet proposée

#### Réservation et achat de billets pour des trajets simples (A/R depuis un lieu unique vers un lieu unique) :

#### Réservation et achat de billets pour des trajets complexes (ex : Paris – New York – San Francisco – Paris) :

#### Réservation et achat des nuitées :

## Modalités de mise en œuvre et assistance utilisateur

#### Temps de paramétrage :

#### Paramétrage de la politique voyage de La Fémis :

#### Formation des agents utilisateurs :

#### Profils possibles des différents comptes utilisateurs :

#### Sécurité de l’outil :

## GESTION DE LA RESERVATION OFF LINE

Il s’agit ici d’expliquer ce que permet et ce que ne permet pas l’outil de réservation en ligne et ses modalités de fonctionnement en répondant notamment aux points suivants :

### Fonctionnalités de la solution Internet proposée

#### Réservation et achat de billets pour des trajets simples (A/R depuis un lieu unique vers un lieu unique) :

#### Réservation et achat de billets pour des trajets complexes (ex : Paris – New York – San Francisco – Paris) :

#### Réservation et achat des nuitées :

### Modalités de mise en œuvre et assistance utilisateur

#### Temps de paramétrage :

#### Paramétrage de la politique voyage de La Fémis :

#### Formation des agents utilisateurs :

#### Profils possibles des différents comptes utilisateurs :

#### Sécurité de l’outil :

## GESTION DES ANNULATIONS ET MODIFICATIONS

Il s’agit ici de décrire précisément les procédures d’annulation et de modification de réservation après achat des billets et des différents frais à prendre en charge

### Description des procédures d’annulation et modification de réservation après achat des billets

### Frais d’agence à la charge de La Fémis en cas d’annulation ou modification de réservation après achat des billets

### Frais d’agence à la charge de La Fémis en cas de nouvel achat d’un billet suite à une annulation ou modification de réservation

### Description des procédures d’annulation et modification de réservation après achat des nuitées

### Frais d’agence à la charge de La Fémis en cas d’annulation ou modification de réservation après achat des nuitées

### Frais d’agence à la charge de La Fémis en cas de nouvel achat d’une nuitée suite à une annulation ou modification de réservation

## PROCEDURES MISES EN PLACE EN CAS D’URGENCE

### Solution 24h/24, 7j/7 proposée :

### Description de l’offre :

### Tarif de l’offre :

### Modalités de mise en œuvre :

### Procédure mise en place : l’équipe dédiée, les outils proposés et les délais de traitement :

## ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX

Description des modalités prises par le titulaire pour privilégier des voyages « bas carbone » à travers des modes de transport et des véhicules présentant des performances environnementales au regard des émissions polluantes.

## COMPLEMENT AU CADRE DE REPONSE TECHNIQUE

L’entreprise peut complémenter le présent cadre de réponse technique par toute autre pièce annexe qu’elle juge utile à soutenir son offre.

Il est toutefois rappelé que le choix de l’offre économiquement la plus avantageuse se fera selon les critères et pondérations définis au règlement de la consultation et repris point par point dans le présent cadre de réponse technique.