LA FÉMIS. CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (CCP)

Cahier des Clauses Particulières

Marché n° M2026-03 : Prestations d'agence de voyages. Accord-cadre à bons de commande

Vaut CCAP et CCTP, se référant au CCAG-FCS (arrêté du 30 mars 2021), sauf dérogations listées à l'article

ARTICLE 1 : Objet, contexte et périmètre

Le présent accord-cadre a pour objet les prestations d'agence de voyages nécessaires à l'organisation des déplacements temporaires des usagers de l'École nationale supérieure des métiers de l'image et du son (La Fémis) : étudiants, personnels, intervenants et collaborateurs extérieurs, pour des déplacements individuels et de groupe.

1.1 Prestations couvertes

- Recherche, réservation, émission et modification de titres de transport : ferroviaire (France et Europe, y compris opérateurs étrangers tels que Deutsche Bahn et Eurostar), aérien (y compris compagnies à bas coût), autocar et bus longue distance.
- Recherche, réservation et modification d'hébergements : hôtels, appart-hôtels, hébergements collectifs et auberges de jeunesse, y compris établissements désignés par l'École (cf. article 5.3).
- Prestations accessoires liées aux déplacements : transferts et affrètements d'autocars (ex. liaison Londres–Beaconsfield), traversées en ferry, transferts aéroport / gare–hébergement, titres de transports collectifs urbains (métro, bus), informations voyageurs.
- Prestations de conseil : optimisation des coûts, des durées et de la logistique, en particulier pour les groupes.

1.2 Périmètre géographique

Le périmètre couvre les déplacements en France et à l'étranger, pour l'ensemble des prestations de transport (tous modes, toutes destinations, y compris long-courrier) et d'hébergement. Les déplacements à l'étranger sont inclus, quelle que soit la destination. Demeurent exclus du périmètre, car réservés et réglés en direct par l'École auprès de ses établissements partenaires : l'hébergement collectif des étudiants à New York, en Inde et au Japon ; l'hébergement collectif des étudiants et des personnels dans le cadre du Festival de Cannes ; l'hébergement collectif des étudiants à Prague. Cette liste d'exclusions correspond aux partenariats et destinations d'échanges en vigueur à la date de la consultation, elle pourra être actualisée en cours d'exécution par voie d'avenant, en fonction de l'évolution des destinations. Ces exclusions portent sur le seul hébergement collectif : les prestations de transport correspondantes relèvent du présent accord-cadre.

1.3 Spécificités du besoin

- Prépondérance des voyages de groupe (typiquement 6 à 25 personnes : étudiants et accompagnants), avec modifications fréquentes d'effectifs, de dates et d'horaires.
- Recherche systématique des solutions économiquement les plus avantageuses, dans le respect de la politique voyage de l'École (article 6), en tenant compte des cartes individuelles de réduction tarifaire et programmes de fidélité détenus par les voyageurs.
- Périodes de pointe liées au calendrier pédagogique et aux festivals (Clermont-Ferrand, Berlinale, Séries Mania, Cannes, Deauville, Les Arcs), incluant des périodes de forte tension tarifaire hôtelière.

ARTICLE 2 : Forme, durée et montants

- Accord-cadre mono-attributaire à bons de commande (articles L2125-1 et R2162-1 et suivants du Code de la commande publique), exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande, sans remise en concurrence.
- Durée : un (1) an ferme à compter du 1er janvier 2027, reconductible tacitement trois (3) fois un an. **Les bons de commande peuvent être émis dès la notification pour des prestations exécutées à compter de 2027 (réservations anticipées). Les bons de commande émis avant le 1er janvier 2027 s'imputent sur les montants minimum et maximum de la première période annuelle.**
- Montants par période annuelle : minimum **80 000 € HT** et maximum **250 000 € HT**. L'accord-cadre est conclu pour une valeur maximale totale de **1 000 000 € HT** sur sa durée maximale de quatre ans.
- La reconduction est tacite. La non-reconduction est notifiée au titulaire au plus tard trois (3) mois avant l'échéance de la période en cours. Le titulaire ne peut refuser la reconduction.

ARTICLE 3 : Pièces contractuelles

Par ordre de priorité décroissante : 1° l'acte d'engagement (AE) et ses annexes, 2° le présent CCP, 3° le bordereau des prix unitaires (BPU), 4° la politique voyages et hébergements de La Fémis (délibérations du CA, dont celle du 16 mars 2026), 5° l'offre technique du titulaire, 6° le CCAG-FCS, sauf dérogations listées à l'article 15.

ARTICLE 4 : Organisation du service

4.1 Référent dédié : clause essentielle

- Le titulaire désigne un référent dédié nominatif, interlocuteur principal de l'École, ainsi qu'un suppléant identifié assurant la continuité en cas d'absence (congés, maladie, formation).

- **En cas de départ du référent, le titulaire pourvoit à son remplacement effectif sous dix (10) jours ouvrés, avec transmission des dossiers en cours. Au-delà, la pénalité prévue à l'article 11 s'applique de plein droit.** Le non-remplacement du référent pendant plus de trente (30) jours constitue une faute d'une gravité suffisante au sens de l'article 13.2.
- Une équipe dédiée de trois (3) à quatre (4) interlocuteurs identifiés, une adresse électronique et une ligne téléphonique dédiées sont mises en place dès la notification.

4.2 Canaux de traitement

- Traitement humain (« offline ») par courriel et téléphone pour l'ensemble des demandes, quel que soit l'effectif concerné : les demandes individuelles bénéficient du même circuit et du même niveau de service que les demandes de groupe.
- Le titulaire met à disposition un outil de réservation en ligne pour les trajets simples domestiques (train, avion sans correspondance), paramétré selon la politique voyage de l'École, avec assistance humaine accessible depuis l'outil. Cette mise à disposition constitue une exigence valorisée : l'existence, la qualité et le paramétrage de l'outil sont appréciés au titre du jugement des offres (sous-critère 1, article 6 du RC). À défaut d'outil, le titulaire garantit un niveau de service équivalent par le canal humain. L'usage de l'outil reste facultatif pour les services de l'École.
- Service accessible du lundi au vendredi, de 9h00 à 19h00 (heures ouvrées).

4.3 Joignabilité d'urgence hors heures ouvrées

Le titulaire assure une joignabilité d'urgence (téléphone dédié) en dehors des heures ouvrées, limitée aux situations critiques, notamment : voyageur en cours de déplacement, départ dans les 24 heures, annulation ou modification à traiter sans délai.

ARTICLE 5 : Exécution des prestations

5.1 Devis

- Tout devis est émis pendant les heures ouvrées, en heure de Paris (UTC+1 en hiver, UTC+2 en été), et comporte une durée de validité minimale de vingt-quatre (24) heures pendant laquelle le tarif proposé est maintenu.
- Le devis détaille : le prix par titre de transport (faisant apparaître les réductions individuelles applicables), le prix par chambre et par nuitée, les conditions de modification et d'annulation, et les frais d'agence en montant distinct conformément au BPU.
- Pour les groupes : un devis consolidé par voyage, avec détail nominatif en annexe.

5.2 Force de proposition

- Le titulaire propose spontanément des solutions complètes et adaptées : fourchette de prix, prestations incluses (petit-déjeuner), distance et accessibilité du lieu d'activité à pied ou en transports en commun, typologie de chambres (lits jumeaux, appartements partagés). Il interroge l'ensemble des offres disponibles, y compris promotionnelles et à bas coût, sans privilégier un opérateur.

5.3 Sourcing hébergement : clause essentielle

- Le titulaire s'appuie sur plusieurs sources d'approvisionnement hôtelier (plateformes professionnelles, chaînes, indépendants). La dépendance exclusive à un agrégateur unique est proscrite.
- Le titulaire intègre à son offre, sur demande de l'École, tout établissement désigné (hôtel, auberge de jeunesse, résidence) sous cinq (5) jours ouvrés.

5.4 Garantie de paiement des hébergements : clause essentielle

- Le titulaire garantit le paiement effectif des hébergements avant l'arrivée des voyageurs. Il confirme par écrit à l'École, au plus tard deux (2) jours ouvrés avant chaque arrivée, que la réservation est payée ou garantie auprès de l'établissement. Tout incident de paiement constaté à l'arrivée (refus d'accueil, refus de délivrance de la réservation, blocage, demande de règlement sur place) déclenche la pénalité de l'article 11 et la prise en charge immédiate de la solution de remplacement par le titulaire, à ses frais.

5.5 Suivi proactif des voyageurs

- Le titulaire notifie à l'École et aux voyageurs concernés, dans les meilleurs délais, tout aléa affectant les prestations réservées : retard significatif, annulation, modification d'horaire, perturbation prévisible, alerte de sécurité concernant les voyageurs. Il alerte en temps réel les voyageurs sur les conditions de voyage, les risques géopolitiques et les zones de vigilance des destinations (conseils aux voyageurs du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères). Il propose une solution de réacheminement lorsque c'est pertinent.

5.6 Modifications et annulations

- Les demandes de modification (effectifs, dates, horaires) sont traitées par le même canal et dans les mêmes niveaux de service que les demandes initiales. Le titulaire privilégie, à la réservation, les tarifs modifiables et remboursables lorsque l'écart de prix est raisonnable, et informe l'École des conditions applicables à chaque titre.

ARTICLE 6 : Politique voyage

- Les propositions respectent la politique voyages et hébergements de l'École, dont les plafonds d'hébergement fixés par la délibération du conseil d'administration du 16 mars 2026 : 140 € par nuitée (taux de base), 160 € (grandes villes et métropole du Grand Paris ainsi que Paris. Plafonds révisables par délibération, opposables au titulaire dès notification.

- Transport : recherche du tarif le moins onéreux ayant l'impact environnemental le plus faible, train en 2nde classe par principe, avion en classe économique par exception, priorité au ferroviaire et aux bus longue distance sur les liaisons pertinentes.
- Repas et indemnités : hors périmètre du présent accord-cadre (gérés par l'École).

ARTICLE 7 : Prix

- Les prestations de transport, d'hébergement et accessoires sont facturées au prix coûtant des fournisseurs, sans majoration.
- La rémunération du titulaire est constituée exclusivement des frais d'agence prévus au BPU, fermes pour la première période annuelle, puis révisables annuellement à chaque reconduction selon la formule : P = P0 × (I/I0), où I est le dernier indice INSEE des prix des services d'agences de voyage et des voyagistes (indice n° 10766848) connu à la date de révision, et I0 le même indice connu à la date de publication du marché, la révision étant plafonnée à 3 % par an.
- Aucun autre frais (dossier, gestion, communication) ne peut être facturé sans accord écrit préalable de l'École.

ARTICLE 8 : Commandes, facturation et paiement

- Bons de commande émis par les salariés habilités de l'École. Validation des prestations par retour écrit (« bon pour accord »). La liste des salariés de La Fémis habilités à solliciter des devis, valider des prestations ou émettre des bons de commande est transmise au titulaire au démarrage du marché. Toute modification de cette liste lui est notifiée par écrit. Le titulaire ne peut engager une réservation ferme qu'après validation par une personne habilitée.
- Factures transmises via Chorus Pro, comportant les mentions obligatoires (références, voyageurs, prestations, montants, codes analytiques transmis par l'École). Le détail par billet et par nuitée figure sur chaque facture.
- Un récapitulatif mensuel de l'ensemble des commandes est adressé à l'École.
- Délai global de paiement : trente (30) jours à compter de la réception de la facture conforme.

ARTICLE 9 : Reporting et suivi d'exécution

- Récapitulatif mensuel des commandes (volume, montants, typologie), accompagné de la liste détaillée des commandes au format exploitable (Excel ou CSV) : commandes, voyageurs, destinations, dates, prestations, montants HT et TTC, frais d'agence, codes budgétaires et analytiques transmis par l'École.
- Rapport trimestriel d'activité et d'anomalies, assorti le cas échéant d'un plan correctif. La non-production dans les quinze (15) jours suivant l'échéance du trimestre déclenche la pénalité de l'article 11.
- Bilan annuel : volumes, économies réalisées, taux de service, empreinte CO2 des déplacements (reporting par mode de transport, avec identification distincte des émissions liées aux déplacements aériens), présenté dans un format exploitable permettant à l'École de répondre à ses obligations de reporting environnemental auprès de sa tutelle.
- Une réunion de suivi est organisée ad minima chaque trimestre, et à tout moment à la demande de l'École.

ARTICLE 10 : Niveaux de service

Type de demande	Délai de réponse maximal	Confirmation après validation
Demande standard (individuel, trajet simple)	**4 heures ouvrées**	4 heures ouvrées
Demande urgente (départ < 48h, incident)	**Prise en charge immédiate**	Sans délai
Demande complexe (groupe, international, multi-prestations)	**48 à 72 heures**	4 heures ouvrées

Les délais courent à compter de la réception de la demande complète. Le titulaire formule ses propositions dans des conditions compatibles avec les horaires de travail des services de l'École (cf. article 5.1).

ARTICLE 11 : Pénalités

Les pénalités s'appliquent de plein droit, sans mise en demeure préalable, sur simple constat notifié par courriel. Par dérogation au CCAG-FCS, aucune franchise ni exonération n'est applicable.

Manquement	Pénalité
Retard de transmission d'un devis urgent	50 € HT par heure ouvrée de retard
Retard de transmission d'un devis standard	30 € HT par heure ouvrée de retard
Retard supérieur à deux jours ouvrés	100 € HT par jour calendaire
Hébergement non payé constaté à l'arrivée (article 5.4)	300 € HT par incident, sans préjudice de la prise en charge de la solution de remplacement
Non-remplacement du référent dédié au-delà de 10 jours ouvrés (article 4.1)	100 € HT par jour ouvré

Non-production ou défaut de transmission du rapport trimestriel ou du bilan annuel (article 9)	150 € HT par occurrence, puis 50 € HT par semaine de retard
Défaut de notification d'un aléa connu (article 5.5)	150 € HT par incident

ARTICLE 12 : Confidentialité et données personnelles

- Le titulaire garantit la confidentialité des informations traitées, notamment les données des voyageurs, et se conforme au RGPD. Il demeure responsable de ses sous-traitants. Les données ne sont utilisées qu'aux strictes fins d'exécution des prestations et sont restituées ou détruites au terme de l'accord-cadre.

ARTICLE 13 : Résiliation

13.1 Résiliation pour motif d'intérêt général

L'École peut résilier l'accord-cadre pour motif d'intérêt général dans les conditions du CCAG-FCS, notamment à la notification d'un nouveau marché.

13.2 Résiliation pour faute : dispositif renforcé

- En cas de manquement aux obligations contractuelles, l'École met le titulaire en demeure de s'y conformer sous quinze (15) jours. À défaut, la résiliation pour faute peut être prononcée aux torts exclusifs du titulaire, sans indemnité.
- Constituent des fautes d'une gravité suffisante justifiant la résiliation sans indemnité, après mise en demeure restée infructueuse : le non-remplacement du référent dédié au-delà de trente (30) jours, trois (3) incidents de paiement d'hébergement sur une période de six (6) mois, la non-production de deux (2) rapports trimestriels consécutifs, toute cessation de fait des prestations.
- L'École peut faire procéder à l'exécution des prestations aux frais et risques du titulaire défaillant (marché de substitution), conformément au CCAG-FCS.

ARTICLE 14 : Litiges

L'accord-cadre est soumis au droit français. En cas de différend, les parties recherchent une solution amiable (y compris médiation). A défaut, le tribunal administratif de Paris est compétent.

ARTICLE 15 : Dérogations au CCAG-FCS

Les articles suivants du présent CCP dérogent au CCAG-FCS : article 2 (commandes anticipées), article 11 (pénalités applicables sans mise en demeure, sans franchise ni plafonnement), article 13.2 (liste de fautes qualifiées). Les autres stipulations du CCAG-FCS demeurent applicables.