

Version FINALE

# CAHIER DES CHARGES

Prestations d'agence de voyages, de transports et services associés et services d'hébergement

# INSTRUCTION AUX SOUMISSIONNAIRES

**Demandeur**: ACTED (www.acted.org)

Nom du projet: 99-VOYAGEHUB-2019/001

Référence Appel d'Offres :

T/99ACT/HQ/VOYAGEHUB/25-02-2019/001

Responsables du projet : Kathrin BOLZ (kathrin.bolz@acted.org) ; Agathe LOTISSIER

(agathe.lotissier@acted.org)



		Table des matières	
1.	Gén	éralités	2
	1.1.	Présentation d'ACTED	2
	1.2.	Pouvoir adjudicateur	2
2.	Obje	et de l'appel d'offre	3
3.	Pres	tations attendues	
	3.1.	Définition des prestations	4
	3.2.	Soumission des demandes de réservation :	5
	3.3.	Traitement des demandes de réservation	
	3.4.	Sélection et validation des offres	
	3.5.	Conditions de confort	
	•	Conditions pour le transport	
	•	Conditions pour l'hébergement	
	•	Conditions pour la location de véhicules	
	3.6.	Obtention de cartes d'abonnement ou cartes privilèges	
	3.7.	Gestion des passeport & des visas	
4.		gations du Prestataire	
	4.1.	Obligations de conseil du prestataire en cas de réservation par e-mail & téléphone	
	•	Carte d'abonnement	
	•	Personnes à mobilité réduite	
	•	Information aux voyageurs se rendant à l'étranger	
	4.2.	Obligations du prestataire dans le cadre d'un service via le Online Booking Tool	
5.		ditions d'exécution des prestations	
	5.1.	Commande urgente	
	5.2.	Annulation de billetterie et/ou d'hébergement	
	5.3.	Réclamation	
6.		ditions de livraison	
7.	•	orting & Suivi qualité	
8.	-	lité de service attendue	
9.		ses contractuelles	
	9.1.	Documents contractuels régissant le contrat	
	9.2.	Durée et mise en œuvre du marché	_
	9.3.	Délais d'exécution	
	9.4.	Lieux d'exécution	_
	9.5.	Prix du marché et facturation	
	•	Prix du marché	
	•	Destinataire des factures	
	•	Règlement des factures	
	9.6.	Prestations complémentaires	
4.0	9.7.	Sous-traitance	
10		ègles de soumission & d'attribution du marché	
	10.1.	Contenu des plis	
	10.2. 10.3.	Critères d'attribution	
		Conditions de remise des offres	
	10.4. 10.5.	Date limite de réception des offres	
	<b>±</b> υ.ͻ.	Date minic de l'eception des onnes	тэ



# 1. Généralités

# 1.1. Présentation d'ACTED

Depuis 1993, l'association de solidarité internationale ACTED répond aux besoins humanitaires des populations dans les situations de crise et au respect de leur dignité, tout en favorisant et mettant en œuvre des opportunités pour un développement durable, en investissant dans les potentiels de l'Homme.

ACTED est indépendante, privée et à but non-lucratif. Elle est neutre et impartiale dans ses décisions, non-discriminatoire et transparente dans ses actions. ACTED s'engage à répondre aux urgences et à développer la résilience face aux situations de crise, à co-construire une gouvernance effective, et à promouvoir une croissance inclusive et durable.

Nous œuvrons sur le dernier kilomètre de l'action humanitaire. Notre mission est de sauver des vies et de répondre aux besoins essentiels des populations dans les zones les plus difficiles d'accès. ACTED développe et met en œuvre des programmes à destination des populations les plus vulnérables qui souffrent de violences, des conflits, de catastrophes naturelles ou d'une situation de pauvreté endémique. L'approche d'ACTED dépasse la réponse d'urgence, avec un engagement dans le développement durable et l'accès des communautés aux moyens de subsistance.

ACTED met en œuvre plus de 500 projets par an auprès de 14 millions de bénéficiaires dans 37 pays, pour un budget de 236 millions d'euros. Nos équipes sont composées de 400 staff internationaux et 4500 staff nationaux.

Forte de son expérience au plus près des situations et des besoins des communautés vulnérables de par le monde, l'ONG ACTED contribue à la promotion des Objectifs de développement durable, en plaidant en faveur d'une approche intégrée, la co-construction et un partenariat mondial.

Associée à de nombreux partenaires français, européens et internationaux, ACTED s'engage pour promouvoir et développer des approches et des initiatives innovantes, les principes humanitaires, les nouvelles solidarités et des convergences entre opérateurs privés, acteurs publics et ONG du Nord et du Sud sur des thèmes tels que l'efficacité et la transparence de l'aide, l'évaluation et l'information et la coordination de l'urgence humanitaire, la promotion de la gouvernance locale et l'appui aux sociétés civiles, l'accès durable au revenu et la microfinance, la prévention et la réduction des catastrophes, le lien entre aide au développement, développement durable et social business, la sécurité alimentaire...

ACTED travaille en lien étroit avec ses organisations sœurs (IMPACT, Convergences et OXUS). Ces dernières intervenant également sur le terrain et les pays d'intervention ACTED, le « groupe ACTED » est composé d'environ 5500 salariés. Ceci représente plus de 4400 déplacements par an, incluant 3600 vols, 800 réservations de trains et d'hôtel (étant réservé par notre agence actuelle). Le volume annuel s'estime donc à 4400 déplacements/réservations.

#### 1.2. Pouvoir adjudicateur

Dans le cadre d'une initiative au niveau de l'ensemble de l'Organisation visant à améliorer l'efficacité opérationnelle, ACTED France au nom de l'ensemble du groupe ACTED (ACTED, IMPACT, OXUS et Convergences, si après désigné comme « groupe ACTED ») a décidé d'une remise en concurrence de son contrat le liant à son agence de voyages.



L'objectif est de diminuer les coûts totaux des services de voyages (notamment à travers des prix préférentiels pour les ONG internationales et tout autre forme d'accord avec des compagnies aériennes) tout en conservant un service de haute qualité et de performances en construisant des relations à long terme solides avec un prestataire spécialisé dans les voyages pour le compte d'organisations humanitaires à but non lucratif.

Ces relations devront être basées sur l'amélioration mutuelle continue des procédés et un allègement des coûts au regard des services proposés, le tout dans des contextes d'urgences exigeant un service flexible et rapide.

ACTED attend de son prestataire voyages d'être en mesure de fournir des itinéraires vers des pays difficilement accessibles et, compte tenu de ses activités d'urgence, une grande capacité de déploiement rapide. Le prestataire voyages devrait donc être en mesure de faire preuve d'une grande flexibilité et réactivité et être en capacité d'offrir un service 24/24h 7/7j afin de répondre aux crises et urgences de l'organisation. En plus des 37 pays d'intervention d'ACTED, les salariés du groupe ACTED doivent être en mesure de se déplacer dans d'autres pays si les besoins l'exigent (mission exploratoire, etc.).

La mise en place de services permettant la réservation de vol, de train, d'hôtels ou d'hébergements dans 37 pays ainsi que dans les pays de transit des itinéraires proposés est également obligatoire compte tenu de l'activité et des besoins d'ACTED.

# 2. Objet de l'appel d'offre

Le présent marché a pour objet la fourniture de services d'agence de voyages pour la réservation de titres de transports nationaux et internationaux et prestations associées pour le personnel et partenaires du groupe ACTED et ses invités, ce qui représente environ :

- 3000 passagers par an, au départ essentiellement de Paris et Genève
- 300 nuitées d'hôtel
- 300 trajets en train

pour un montant annuel supérieur à 2 millions EUR.

#### Il concerne plus précisément :

- La billetterie : fourniture de devis, réservation et mise à disposition de titres de transport aériens et ferroviaires ;
- L'hébergement : proposition et fourniture de devis d'hôtels et réservation ;
- La prise d'abonnements aériens et ferroviaires ;
- La prestation de gestion associée destinée à un suivi précis des dépenses et à la production de statistiques ;
- Selon les besoins : la fourniture de services annexes : assurances visa transferts location de voitures pour les personnels autorisés ;
- Plus généralement les services assurés par une agence de voyage.

Le but de cet appel d'offres est la sélection d'une entreprise fournissant de telles prestations d'agence et qui puisse apporter au groupe ACTED un service professionnel et une optimisation du coût total des voyages tout en garantissant une qualité de service répondant aux exigences du secteur humanitaire et aux exigences propres du groupe ACTED ainsi que de ses bailleurs (notamment le Fly America Act de ses bailleurs américains).



# 3. Prestations attendues

Le Soumissionnaire agit en qualité d'agence de voyages.

Pour chaque demande de réservation relative à un déplacement, le prestataire identifie tous les moyens de transport disponibles sur le marché, leurs conditions tarifaires et leurs horaires respectifs, tant auprès des compagnies aériennes traditionnelles et compagnies à bas coût (« Low cost companies », LCC) que des transporteurs ferroviaires et des compagnies de locations de voitures (en fonction de la destination).

Il s'engage à rechercher et communiquer systématiquement quatre offres minimum aux tarifs les plus bas applicables y compris parmi les offres promotionnelles des transporteurs.

En outre, le prestataire doit faire voyager les employés du groupe ACTED exclusivement sur des entreprises de transport agrées par l'Union Européenne et garantissant les conditions de sécurité exigées par la règlementation.

#### 3.1. Définition des prestations

Le groupe ACTED attend du prestataire qu'il fournisse les prestations suivantes, cette liste n'étant pas exhaustive :

- La réservation, l'émission, l'achat et la livraison de titres de transport (train, avion) pour les liaisons nationales, européennes et internationales pour les employés du groupe ACTED et de ses partenaires et invités, avec inclusion du montant de la compensation carbone ;
- La présentation des assurances obligatoires et facultatives liées au voyage et/ou moyens de transport qu'il appartiendra au groupe ACTED de souscrire le cas échéant ;
- La réservation d'hôtels en France et à l'étranger;
- La réservation de véhicules de location en France et à l'étranger ;
- La fourniture des cartes d'abonnement ;
- La mise en place d'une procédure relais permettant, en cas de défaillance exceptionnelle le traitement des opérations urgentes ;
- La mise à disposition des billets en version électronique : sur courriel du bénéficiaire du titre de transport avec copie obligatoire au point focal siège du groupe ACTED ayant demandé la réservation;
- Une assistance téléphonique sans interruption de 9 heures à 19 heures pour les difficultés rencontrées avant et pendant le voyage ainsi qu'un service 24/7 pour les urgences en dehors de ces horaires;
- En fonction de la concurrence entre les compagnies et des modes de transports disponibles, le prestataire s'engage à proposer le tarif le plus économique, dans les conditions ci-après :
  - National: proposition de quatre tarifs dont air, compagnies low cost et fer (sur les destinations où les deux modes de transport sont possibles);
  - Europe: proposition de quatre tarifs (dont les compagnies low cost);
  - International : proposition de quatre tarifs dont un vol avec escale inférieure à 6 heures et inclusion automatique d'un vol opéré par une compagnie américaine en conformité avec le Fly America Act.

La proposition de réservation doit répondre au seul intérêt du groupe ACTED.

Le prestataire s'engage à proposer au groupe ACTED les meilleurs tarifs disponibles au moment de la pré-réservation. En particulier, le prestataire s'engage à ne pas favoriser d'une manière ou d'une autre une compagnie aérienne plutôt qu'une autre mais à inclure systématiquement les tarifs ONG notamment AirFrance au départ de Paris.

Le groupe ACTED se réserve le droit de contrôler les tarifs proposés (écart de prix constatés) ainsi que les compagnies prioritairement proposées.



Le prestataire devra indiquer la durée de validité de sa proposition.

#### 3.2. Soumission des demandes de réservation :

La demande de billet s'effectuera de deux manières :

1) par e-mail ou par téléphone par le point focal siège des entités du groupe ACTED ou toute personne habilitée, de 9.00 à 19.00 du lundi au vendredi

Le niveau de priorité sera annoncé dans la demande :

- o urgent (20 minutes)
- o prioritaire 1h
- o prioritaire 4 h
- o prioritaire journée (avant 19h)<del>24h</del>
- o normal (48h)

En dehors des heures de bureau et le weekend, un numéro de téléphone d'urgence (obligatoire) et une boite mail dédiée doivent être mis en place.

Au minimum 2 agents, anglophone et francophone, doivent être dédiés aux demandes d'ACTED et à ses organisations sœurs.

2) Via un outil de réservation en ligne (Online Booking Tool) par le point focal siège du groupe ACTED (tout directeur siège habilité) ou par le bénéficiaire lui-même.

Un accès doit être donnée à chaque point focal siège des différentes entités du groupe (soit au minimum 4 : ACTED France, IMPACT Suisse, Convergence France, OXUS France). L'interface de l'outil doit reprendre le maximum d'information du formulaire standard de demande (Annexe 1). L'outil doit également intégrer la politique de voyage d'ACTED (prix maximum par itinéraire) dont l'élaboration revient au groupe ACTED sur la base des tarifs moyens constatés communiqué par le prestataire sur l'ensemble des itinéraires effectués par le groupe ACTED au cours des 12 derniers mois. Cette information sera mise à disposition par le prestataire actuel du groupe ACTED dans le cadre des clauses de reprise des données du contrat en vigueur et conformément au RGPD.

En cas de demande de réservation par le bénéficiaire lui-même, ce dernier doit pouvoir entrer ses données personnelles (en intégrant le privacy by design afin de garantir la conformité avec le RGPD) ainsi que la raison du voyage, et pouvoir ajouter en pièce jointe le justificatif correspondant (par exemple : ordre de mission, contrat de travail en cas de prise en charge de son billet ou de sa famille par le groupe ACTED tous les 6 à 12 mois etc.).

#### 3.3. Traitement des demandes de réservation

Les demandes devront être traitées en fonction de leur priorité (cf. supra 3.4). La priorité sera définie par les points focaux siège des entités du groupe ACTED lors de la demande de réservation ou via le Online Booking Tool.

Le prestataire devra être en mesure de vérifier qu'il n'y a pas de vol en cours pour le passager concerné (en cas de billet open notamment), et de proposer 4 offres de vol/train/hôtel flexibles (obligatoirement modifiables et idéalement annulables sans frais). Les offres devront être les moins chères parmi celles identifiées, exclure les trajets de plus de 48h, prendre en compte les contraintes de visa et de sécurité tel que défini dans la politique voyage ; les coûts de modification/annulation éventuels ainsi que le coût des bagages supplémentaires devront être précisés. Tous les vols devront être proposés en classe économique. Si un voyageur souhaite voyager sur une autre classe il doit pouvoir le spécifier dans le Online Booking Tool conformément à la politique voyage et sous réserve de validation du point focal siège des entités du groupe ACTED.



Le prestataire devra être en mesure d'émettre des options afin de garantir la place et le prix d'une offre donnée pour un passager tout en précisant la durée de validité de l'option (qui ne doit pas être inférieure à 24h, cf. *supra*). Il doit revoir les tarifs en cas de baisse du prix du billet ou si des options moins chères deviennent disponibles avant l'émission finale du billet.

En cas de demande de réservation par le bénéficiaire lui-même, le point focal siège des entités du groupe ACTED doit recevoir une demande de validation via l'interface du Online Booking Tool et par courriel, avec une mise en garde en cas de dépassement du montant maximum défini par la politique de voyage de l'organisation. Le point focal siège des entités du groupe ACTED doit également pouvoir consulter les pièces justificatives mise en ligne par le bénéficiaire afin de s'assurer du bienfondé de la demande.

Quel que soit le demandeur, chaque proposition de réservation doit comprendre :

- le numéro de réservation (ou de dossier)
- les offres classées par critère de prix
- les contraintes qui s'attachent au prix du titre de transport (horaires, escales...)
- le délai maximum entre la pré-réservation et la réservation effective
- la date limite d'émission du billet
- les contraintes d'utilisation, d'annulation, de modifications, de pénalités, etc...
- la durée du voyage, précisant pour les trajets aériens, la durée du vol et les escales éventuelles
- le nom du transporteur, l'heure de départ et d'arrivée, et les terminaux (nom de la gare, de l'aéroport, de la ville...).
- le nombre de kilos autorisés pour les bagages

Ces propositions sont transmises sous 1 heure à 24h maximum en fonction de l'urgence (cf. supra).

#### 3.4. Sélection et validation des offres

La sélection et la validation des offres doit se faire de deux manières :

- 1) Directement par le point focal siège des entités du groupe ACTED auprès de l'agent dédié du prestataire, matérialisé par l'envoi d'un « bon pour émission » par e-mail pour l'offre sélectionnée. Le point focal siège de l'entité du groupe ACTED précisera dans l'e-mail les codes pays et la raison du voyage qui doivent apparaître dans les outils de reporting du prestataire (cf. infra 9. Reporting & suivi qualité).
- 2) Via le Online Booking Tool. ACTED souhaite en effet permettre aux bénéficiaires du ou des voyages concernés d'être en contact direct avec le partenaire voyage. Le bénéficiaire doit ainsi avoir la possibilité de sélectionner l'offre qui lui convient le mieux parmi celles qui sont conformes à la politique de voyage d'ACTED. Si il/elle ne choisit pas la moins chère, il/elle doit en indiquer la raison dans un champ dédié. Le point focal siège de l'entité du groupe ACTED doit ensuite pouvoir s'assurer que l'offre retenue par le bénéficiaire via le Online Booking Tool est la moins chère. Il/elle doit pouvoir valider une offre plus chère et valider ou modifier le motif dans le champ dédié du Online Booking Tool.

Dans les deux cas, des offres de vols au tarif ONG (notamment AirFrance au départ de Paris) et opérés par compagnies américaines conformément aux dispositions du Fly America Act, doivent y figurer systématiquement.

Après validation par le point focal siège du groupe ACTED, le prestataire doit envoyer le billet électronique ou voucher dans les 60 minutes suivant la réception de la demande directement au bénéficiaire, en copiant le point focal siège du groupe ACTED.



En cas de réservation via le Online Booking Tool, un rapport de transaction doit être émis par e-mail au point focal siège du groupe ACTED, en faisant apparaître les 4 offres, l'offre sélectionnée et le motif en cas de sélection d'une offre plus chère, afin de répondre aux obligations d'audit interne et externe du groupe ACTED.

Si aucune des offres ne convient ou si le point focal siège ou le bénéficiaire demande à avancer ou retarder son voyage, la nouvelle demande doit pouvoir conserver le même numéro de dossier ou faire clairement apparaître la référence du précédent dossier.

Une annulation le jour même des offres aériennes et des réservation d'hôtel ou de voiture de location doit être possible sans frais.

# 3.5. Compensation carbone

Sauf demande contraire d'ACTED, le prestataire doit inclure au prix de chaque billet d'avion, de train ou de location de voiture et de manière distincte et visible, une compensation carbone exprimée en EUR. Le montant de cette compensation doit être conforme aux règles établies par le Mécanisme de Développement Propre et reversé à un organisme agrée avec lequel le prestataire a établi un accord de partenariat.

#### 3.6. Conditions de confort

Sauf dérogation expresse d'ACTED, sur l'ordre de mission, le prestataire applique les conditions suivantes en matière de confort pour les transports, l'hébergement et la location de voiture :

#### Conditions pour le transport

Le prestataire s'engage à :

- 1) assurer la réservation et la facturation pour :
- le transport ferroviaire en seconde classe (ou première classe sur demande expresse d'ACTED)
- le transport aérien en classe économique (ou classe business sur demande expresse d'ACTED)
- 2) modifier ou annuler la réservation dans les 2 heures suivant la réception d'une demande écrite transmise par courriel.

La mise à disposition des billets doit se faire par courriel du bénéficiaire du titre de transport et avec copie au point focal de l'entité du groupe ACTED ayant fait la demande de billet.

# • Conditions pour l'hébergement

Le prestataire s'engage à :

- assurer la réservation et la facturation des prestations hôtelières en France ou à l'étranger, sur les lieux ou proches des lieux de réunions, des congrès ou des séminaires et ce, en fonction des critères de confort et de localisation décrits dans chaque demande d'ACTED;
- proposer une offre de remplacement en l'absence de disponibilité dans l'hôtel demandé;
- modifier ou annuler la réservation dans les 2 heures suivant la réception d'une demande écrite transmise par courriel. Cette demande interviendra au plus tard 12 heures avant le départ.
- Conditions pour la location de véhicules

Le prestataire s'engage à :



- rechercher les meilleurs tarifs aux conditions indiquées lors de la demande ;
- proposer une offre de remplacement en l'absence de disponibilité dans la catégorie souhaitée lors de la demande ;
- modifier ou annuler la réservation dans les 2 heures suivant la réception d'une demande écrite transmise par courriel. Cette demande interviendra au plus tard 12 heures avant le départ.

Certaines réservations (transports aériens, ferroviaires, hôtels) sont faites pour le compte de partenaires ou d'invités du groupe ACTED, qui nécessitent d'être préalablement consultés. Le prestataire devra alors garantir les options proposées pendant 72 heures.

#### 3.7. Obtention de cartes d'abonnement ou cartes privilèges

Le prestataire propose l'établissement et la gestion des cartes d'abonnement ou de cartes privilèges commercialisées ou offertes par les transporteurs pour les entités du groupe ACTED. Il doit également gérer les avantages dont l'agent bénéficie à titre personnel (carte famille nombreuse, abonnement, tarifs étudiants ou jeunes...); il en est informé lors de la pré-réservation.

#### 3.8. Gestion des passeport & des visas

Le prestataire propose un service de gestion pour les demandes de visas. Il met en place une fiche procédure rappelant les étapes clefs d'une demande de visa. Cela inclut par exemple :

- L'envoi d'un formulaire Visa (permettant une traçabilité du passeport et des dépôts et retraits)
- La transmission de l'ensemble du dossier (passeport, photo, invitation, réservation hôtelière, assurance, etc.) à une adresse unique.
- Le retrait du passeport directement au ministère par coursier ou envoi par courrier.

#### 3.9. Prestations optionnelles

Le prestataire peut proposer des services optionnels, dont le coût devra apparaître distinctement dans le bordereau de prix (PRO-06), notamment :

- 1) Une système d'alerte voyageur, avec envoi de rappels des vols à venir dans les 7 prochains jours au bénéficiaire et au point focal siège du groupe ACTED;
- 2) La géolocalisation des bénéficiaires basée sur les vols ;
- 3) La possibilité pour les employés du groupe ACTED de procéder à la réservation de vols dans le cadre de leur R&R et au paiement des billets d'avion correspondant avec leur carte bancaire ;
- 4) La mise à disposition d'une version applicative du Online Booking Tool via l'AppStore d'Apple ou le Google Play d'Android ;
- 5) La possibilité pour les employés du groupe ACTED de charger en ligne leur carte d'embarquement (au format image ou .pdf) via leur espace personnel du Online Tracking Tool ou via l'application, la mise en place de relance automatique par e-mail à ces derniers en cas d'absence d'action, et la possibilité pour le point focal siège des différentes entités du groupe ACTED d'exporter les carte d'embarquement dans le dossier du personnel concerné.

# 4. Obligations du Prestataire

# 4.1. Obligations de conseil du prestataire en cas de réservation par e-mail & téléphone

Le prestataire s'engage à informer et conseiller les points focaux siège des entités du groupe ACTED sur les meilleures conditions envisageables en terme de sécurité, prix et rapidité.



Il doit également fournir tous renseignements utiles sur les voyages en respectant les desiderata du demandeur en termes de dates de mission et de retour.

Il conseille le point focal siège des entités du groupe ACTED sur le choix de l'offre économiquement la plus avantageuse.

Il informe clairement des conséquences financières d'une annulation et les différentes options offertes en matière d'assurance des personnes (annulation, rapatriement, prise en charge des frais médicaux...).

Ce rôle de conseil doit être assuré de façon permanente et quel que soit le moyen choisi par le demandeur : e-mail ou téléphone.

Le prestataire doit informer le point focal siège des entités du groupe ACTED et lui indiquer le coût supplémentaire induit par son choix. Par exemple, informer de la variation des prix en fonction des plages horaires, des dates des jours d'arrivée et de départ.

# • <u>Carte d'abonnement</u>

Les cartes d'abonnements (aériennes, ferroviaires, location de véhicules) doivent être proposées systématiquement par le prestataire dès lors que leur détention par un voyageur permet des économies pour l'établissement.

Le prestataire doit régulièrement identifier les voyageurs afin de leur proposer les différentes cartes. Il communique annuellement, ou à la demande, la liste de ces voyageurs au point focal siège du groupe ACTED.

#### • Personnes à mobilité réduite

Un conseil adapté doit être prodigué à destination des personnes à mobilité réduite afin de répondre au mieux à leurs contraintes.

### Information aux voyageurs se rendant à l'étranger

Le prestataire doit informer le voyageur des formalités à accomplir (visa) en fonction de la nationalité des voyageurs et plus généralement des conditions particulières à satisfaire (vaccinations, etc.). Ces informations tiennent compte des données personnelles indiquées dans le profil de chaque voyageur établi avant l'exécution des prestations.

Par ailleurs, le prestataire conseille l'établissement, en langue française, sur les nouveautés en matière de règles de transport, de sécurité... Ces informations sont également disponibles par tout moyen, les moyens onlines étant privilégiés.

# 4.2. Obligations du prestataire dans le cadre d'un service via le Online Booking Tool

Le prestataire s'engage à fournir des conseils d'itinéraires afin que les points focaux siège d'ACTED bénéficie des meilleures conditions tarifaires.

#### Il doit:

- être en mesure de modifier les réservations et de les annuler au plus tard dans les 2 heures qui suivent la demande du point focal siège d'ACTED;
- informer le point focal siège d'ACTED des formalités à accomplir et plus généralement des conditions particulières à satisfaire (vaccination...) tant pour le pays de destination, que pour les pays dans lesquels une escale est nécessaire.

En cas de défaillance temporaire du correspondant, le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous moyens nécessaires à l'exécution des commandes en cours de traitement.



# 5. Conditions d'exécution des prestations

La bonne exécution de ces prestations suppose que le prestataire affecte à l'exécution du marché deux interlocuteurs privilégiés chargés de le représenter auprès des points focaux quelle que soit la nature des problèmes évoqués et celle de la prestation exécutée.

Pour cela, il désigne, dès le début du marché, le nom et les coordonnées professionnelles des deux personnes chargées de conduire et de diriger l'exécution de l'ensemble des prestations en son nom.

En cas d'empêchement ou de remplacement d'un ou des deux responsables d'une demande en cours, le prestataire en avise sans délai le point focal siège des entités du groupe ACTED et lui indique le nom et les coordonnées du nouveau responsable.

Il s'engage à former ces derniers à la politique voyage et aux critères de sélection des offres du groupe ACTED

Le prestataire s'engage à fournir au point focal siège des entités du groupe ACTED les meilleures conditions tarifaires. Pour ce faire, il doit prendre en compte les tarifs spécifiques accordés à certaine personne, notamment par les cartes d'abonnement.

Le prestataire doit :

- dans les délais prévus au paragraphe 3.2 (supra), à compter de la réception de la demande, remettre les propositions de devis ;
- mettre en place un numéro non surtaxé joignable de 9 heures à 19 heures sans interruption pour les réservations par téléphone ;
- assurer un service de prestations en dehors des horaires fixés ci-dessus (y compris pendant les weekend et jours fériés inclus) pour des commandes de dernière minute, pour une assistance en cas de problème avant le départ ou en cours de voyage.

Le prestataire assure la délivrance de billets électroniques (aériens ou ferroviaires) dans un délai maximum de 24 heures avant le départ (sauf cas spécifiques, cf. *supra*).

Pour les déplacements et les missions en train en nombre, le prestataire fournit des titres de transport pour des places groupées ou avoisinantes, et ce, quel que soit le mode de transport.

Si le prestataire ne peut assurer tout ou partie des prestations qui lui sont commandées dans les délais fixés par le point focal siège du groupe ACTED, il doit immédiatement en aviser la personne habilitée avant l'expiration de ces délais. Dans ce cas, le point focal siège des entités du groupe ACTED se réserve le droit de recourir à un autre prestataire après en avoir avisé le prestataire.

Compte tenu des missions et activités du groupe ACTED, le prestataire devra faire face à divers aléas, et par conséquent, devra faire preuve de souplesse quant aux conditions de réservations et d'annulation.

Le prestataire devra être en mesure de laisser une option sur la pré-réservation pendant au moins 24 heures, afin de laisser le temps au point focal siège des entités du groupe ACTED de faire le « bon pour émission », de la faire valider par son supérieur hiérarchique puis de le transmettre.

Les conditions de modification et d'annulation sont précisées pour chaque billet émis et/ ou la prestation de location de véhicule qui est associée.

A la demande du point focal siège du groupe ACTED, le prestataire doit fournir une prestation modifiable et/ou annulable.

Le prestataire s'engage notamment à effectuer :

- le traitement des changements de date ou de parcours ;
- le traitement des annulations de mission, y compris le remboursement;
- le changement de nom du bénéficiaire de la réservation tout en conservant les mêmes billets (quand autorisé par le transporteur).



#### 5.1. Commande urgente

Dans le cas d'une commande urgente, le prestataire doit être dans la capacité de procéder à la délivrance les documents du voyage dans la journée.

Une commande urgente s'entend comme toute commande faite dans les 24 heures avant le départ. Un service d'urgence 24/7 devra permettre de répondre aux demandes urgentes telles que modifications de dossiers et les nouvelles réservations. Le prestataire devra obligatoirement mentionner dans son offre le coût de l'appel à ce service d'urgence et indiquer si ce coût sera facturé par appel (quel que soit le nombre de dossier traité) ou par dossier traité.

# 5.2. Annulation de billetterie et/ou d'hébergement

Les demandes d'annulation sont transmises par le point focal siège des entités du groupe ACTED au prestataire du marché qui doit en conserver une trace écrite.

Toute annulation justifiée doit être prise en compte par le prestataire dans le délai maximum de deux heures.

En cas d'annulation, le billet délivré sera intégralement restitué au prestataire. Celui-ci émettra un avoir pour la totalité de la commande (déduits des frais d'agence) et éventuellement réduit des pénalités appliquées par les compagnies de transport.

#### 5.3. Réclamation

Dès qu'une anomalie est constatée dans la réservation du voyage (hôtel, transport, location de voiture), le point focal siège des entités du groupe ACTED contacte l'un des interlocuteurs désignés par le prestataire, qui doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour proposer une solution alternative, dans les plus brefs délais.

Le prestataire doit proposer, dans son offre, une assistance pour toute réclamation (numéro de téléphone – horaires d'ouverture – courriel).

#### 6. Conditions de livraison

Les documents de voyage (titres de transport, voucher, visa...) sont acheminés aux services destinataires par les soins et sous la responsabilité du prestataire, aux adresses mail communiquées lors de la réservation, au plus tard 24 heures avant le départ (cf. supra).

Tout retard de livraison entraîne l'application de pénalités dans les conditions prévues à l'accord cadre valant acte d'engagement et Cahier des Clauses Administratives Particulières.

Dans le cas où les documents de voyage ne seraient pas livrés 24 heures avant le départ, ils pourront être annulés. Cette annulation reste à la charge du prestataire.

Le prestataire doit livrer les documents de commandes urgentes et exceptionnelles sur l'adresse mail du bénéficiaire du titre de transport et/ou de la réservation de chambre d'hôtel et avec copie à la personne ayant fait la demande de réservation.

# 7. Reporting & Suivi qualité

ACTED souhaite avoir accès en ligne à un état des billets ouverts et à une base de donnée des voyages et des vols effectués.



Un rapport trimestriel compilant les preuves de voyages et des vols effectués doit également être généré automatiquement afin de permettre de répondre aux exigences d'audit interne et externe. Ces rapports doivent être très lisibles et permettre la visualisation la plus simple possible des informations recherchées.

Un rapport statistique doit être réalisé chaque fin de semestre. Ces statistiques doivent faire apparaître au minimum :

- Un état récapitulatif des dépenses par nature, en nombre et en volume (la billetterie aérienne étant détaillée par type de parcours : France métropolitaine, Europe, International), avec indication du cumul sur l'année en cours et de l'évolution par rapport à l'année précédente
- L'aéroport de départ et d'arrivée
- La destination
- La date de départ
- La date de retour
- La classe tarifaire
- Le(s) transporteur(s) utilisé(s) pour la billetterie aérienne
- Le tarif de référence
- Le tarif appliqué en cas d'application du tarif intérieur au tarif de référence et la nature de l'économie réalisée
- La part des billets à contrainte (non modifiable, non remboursables, prems)
- La part des billets à plein tarif
- Dans le cas de refus de l'économie proposée, le motif de ce refus
- Le délai d'anticipation du voyage (différentiel entre la date de réservation et la date du voyage)
- Le montant des frais de gestion générés
- Le montant de compensation carbone
- Le statut « flown » ou « no show »

Le prestataire fournit également en fin de chaque trimestre les statistiques relatives aux litiges/réclamations faites par les demandeurs. Afin de recenser l'ensemble des réclamations le prestataire met à disposition de l'établissement une adresse électronique prévue à cet effet. Ces statistiques font apparaître :

- L'objet de la réclamation
- La date de réception par le prestataire
- La solution apportée
- La date de la solution apportée

Enfin, un reporting trimestriel distinct doit également être fait sur l'ensemble de la compensation carbone.

ACTED doit avoir un accès par voie directe aux outils de reporting sans avoir à envoyer des requêtes au prestataire. Il est toutefois important que l'agence ait un accès partagé au dossier reporting d'ACTED.

# 8. Qualité de service attendue

ACTED exige des services de gestion des voyages efficients qui soient conformes aux besoins détaillés ci-dessus, disponibles 24/24h et 7/7j et tenant compte des urgences. Le prestataire contracté devra



apporter la preuve de sa bonne compréhension des enjeux liés aux contextes dans lesquels les équipes d'ACTED évoluent.

Les services attendus sont :

- Qualité, rapidité, flexibilité et efficacité des services offerts
- Prise en compte de critères variables (nombre d'escales, classe, horaires précis, etc.)
- Disponibilité de réservation 24/24h 7/7j (service en ligne et/ou service d'urgence par agent)
- Optimisation des coûts des déplacements des employés ACTED
- Flexibilité des offres (notamment changement de billet et annulations) à un cout minimum
- Mise à disposition de statistiques en temps réel permettant l'optimisation des dépenses liées aux déplacements.

L'offre technique devra répondre aux clauses contractuelles (cf. infra, section 9.) et répondre à une liste de questions détaillées dans le formulaire d'offre de service (PRO-06A).

# 9. Clauses contractuelles

#### 9.1. Documents contractuels

Le contrat avec le prestataire comprend :

- Le présent cahier des charges (PRO-05) et les annexes PRO-06
- La réponse du prestataire.

Les clauses figurant dans le présent cahier des charges prévalent sur la réponse du prestataire.

#### 9.2. Durée et mise en œuvre du marché

Le présent marché est conclu pour une durée initiale de 3 ans, renouvelable ensuite par période d'un an par tacite reconduction, sauf résiliation adressée par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de 6 mois.

L'arrêt d'exécution du marché entraîne la résiliation du marché à compter de sa notification par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation ne donne lieu à aucune indemnité pour le prestataire.

#### 9.3. Délais d'exécution

La prestation telle que décrite dans le présent document devra impérativement être entièrement opérationnelle au 1 avril 2019 (date de mise en service et de début de la période de garantie).

#### 9.4. Lieux d'exécution

La prestation se déroulera dans les locaux :

- d'ACTED, 33 rue Godot de Mauroy à Paris 9e et IMPACT, International Environment House 2,
   9 Chemin de Balexert, 1219 Genève pour les différents ateliers, réunions, formations, recette etc.
- du prestataire pour les développements et paramétrages de l'outil online.



#### 9.5. Prix du marché et facturation

#### Prix du marché

Le prestataire devra compléter le bordereau de prix fourni en annexe (PRO-06). L'offre devra être valable pendant 90 jours à compter de la date limite de remise des offres.

Le soumissionnaire indiquera si une clause de révision des prix durant toute la durée du marché est nécessaire et selon quel indice elle sera calculée.

#### • <u>Destinataire des factures</u>

Les factures seront adressées à ACTED, IMPACT, OXUS ou Convergences suivant l'entité demandeur, les parties conviendront d'adapter la facturation au prorata de l'utilisation de chacune des 4 entités.

Les factures devront faire apparaître les noms des utilisateurs afin de permettre une refacturation aux représentations du groupe ACTED à l'étranger.

Les factures seront envoyées à l'adresse suivante :

ACTED Service Comptabilité 33 rue Godot de Mauroy 75009 Paris

#### • Règlement des factures

Le règlement des factures sera effectué par virement, sous 30 jours à compter de la réception. En cas d'erreur sur une facture, le délai de paiement sera suspendu jusqu'à réception de la facture correctement établie et des pièces manquantes.

# 9.6. Prestations complémentaires

Les prestations optionnelles (cf. section 3.9 supra) ou non comprises dans ce cahier des charges mais jugées nécessaires par le prestataire doivent faire l'objet d'une estimation chiffrée par le prestataire. Celle-ci doit faire référence aux prix unitaires (taux journalier) figurant au bordereau de prix.

#### 9.7. Sous-traitance

La sous-traitance prévue par le prestataire dès la réponse au présent cahier des charges devra être déclarée dans la réponse. Les documents PRO-06-1, PRO-06-2 et PRO-06-6 listés au paragraphe 10.1 devront être fournis pour les sous-traitants, ainsi que la présentation du sous-traitant et de ses références de prestations similaires.

La sous-traitance intervenant au cours de l'exécution du marché est soumise à l'accord préalable d'ACTED.

# 9.8. RGPD & hébergement des données

Le soumissionnaire doit fournir sa politique interne en matière de protection des données personnelles ainsi que les mesures qu'il prendra pour assurer la conformité de ses prestations et notamment de l'outil de Online Booking Tool avec le RGPD. Il doit en outre garantir l'hébergement des données des entités du groupe ACTED dans l'Union Européenne ou la Suisse.

# 10. Règles de soumission & d'attribution du marché

# 10.1. Contenu des plis



Le dossier à remettre par chaque prestataire sera rédigé en français. Les prix seront exprimés en euros. Il comprendra les pièces suivantes :

- 1) Formulaire d'offre contenant un bordereau de prix (format PRO-06) rempli & signé
- 2) Formulaire d'offre de service (format PRO-06A) rempli & signé
- 3) Questionnaire pour soumissionnaire (format PRO-06-1) rempli & signé
- 4) Déclaration éthique (format PRO-06-2) remplie & signée
- 5) La Liste de Vérification du soumissionnaire remplie (PRO-06-3)
- 6) Tableau de conformité fonctionnelle rempli (format PRO-06-5)
- 7) Le questionnaire RGPD rempli & signé (format PRO-06-6)

L'offre doit être proposée en euros HT et TTC et doit inclure tous les coûts envisagés ainsi que les conditions d'actualisation de prix.

#### 10.2. Critères d'attribution

Le jugement des offres sera effectué à partir des critères pondérés suivants :

- Conditions financières : 50 %
- Adéquation des services proposés avec les besoins exprimés : 50 %

ACTED se réserve le droit de négocier avec, au maximum, les 4 soumissionnaires ayant présenté les meilleures offres au regard des critères d'attribution. Avant attribution une présentation complète de l'offre (soutenance) dans les locaux d'ACTED pourra être demandée aux 4 soumissionnaires ayant présenté les meilleures propositions.

#### 10.3. Questions techniques et administratives

Les questions techniques ou administratives doivent être posées au plus tard le vendredi 8 mars 2019 à 18 heures (heure de Paris) par e-mail à l'adresse suivante : <a href="mailto:tender@acted.org">tender@acted.org</a>
L'ensemble des questions et réponses sera disponible en ligne sur le site web d'ACTED.

#### 10.4. Conditions de remise des offres

Les offres doivent être déposées sous format dématérialisé par e-mail via l'adresse <u>tender@acted.org</u> avec l'objet suivant : **T/99ACT/HQ/VOYAGEHUB/25-02-2019/001** 

Une soumission sous forme de plis cachetés contenant les offres est également possible. Les offres sous format papier doivent être remises sous enveloppe au siège d'ACTED à l'adresse suivante :

**ACTED** 

Département Logistique

33 rue Godot de Mauroy

75009 Paris

et porter les mentions suivantes : « T/99ACT/HQ/VOYAGEHUB/25-02-2019/001 Ne pas ouvrir par le Hub » par lettre recommandée avec accusé de réception ou remis en main propre au service logistique sur place de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi au siège d'ACTED (1er étage porte de droite). Une clef USB contenant l'offre au format électronique doit également être incluse dans le pli.

# 10.5. Date limite de réception des offres

Les offres devront être remises au plus tard <u>le lundi 18 mars 2019 à 18h00.</u>

\*\*\*