

Grille d'évaluation de l'offre d'Agence de Voyage pour le Groupe ACTED

Form PRO-06.4

Veillez indiquer dans ce formulaire dans quelle mesure votre offre répond aux exigences. Veillez insérer de brefs commentaires dans la colonne correspondante. Pour des commentaires plus longs, veuillez utiliser un document supplémentaire distinct et vous référer au numéro de la demande.

Le tableau suivant décrit les différents points techniques attendus dans le nouvel outil. Le soumissionnaire précise pour chaque point si son offre technique répond au besoin en précisant :

- Standard (Std) = le service est inclus dans l'offre ;
- Spécifique (Spéc) = le service n'est pas inclus dans l'offre mais peut être mise en place moyennant un cout supplémentaire à détailler ;
- Non couvert (NC) = le service n'est pas proposé.

| ID | Description | Partie réservée à ACTED | | | | | | Commentaires |
|---|--|-------------------------|------|----|-----|------|----|--------------|
| | | Std | Spéc | NC | Std | Spéc | NC | |
| A. Critères évaluation de la capacité du prestataire | | | | | | | | |
| A-001 | Références internationales | | | | | | | |
| A-002 | Chiffre d'affaires équivalent à 5x le montant de l'offre | | | | | | | |
| A-003 | Maintenance et garantie de service supérieures ou égales à 5 ans | | | | | | | |
| B. Critères fonctionnels & techniques | | | | | | | | |
| Services proposés (généralités) | | | | | | | | |
| B-001 | Réservation, émission, achat et 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 | | | | | | | |
| B-002 | Fourniture des assurances obligatoires et facultatives liées au voyage et/ou moyens de transport (sous réserve de souscription par le groupe ACTED) | | | | | | | |
| B-003 | Réservation d'hôtels en France et à l'étranger | | | | | | | |
| B-004 | Réservation de véhicules de location en France et à l'étranger | | | | | | | |
| B-005 | Fourniture des cartes d'abonnement ou de privilège | | | | | | | |
| B-006 | Mise en place d'une procédure relais permettant, en cas de défaillance exceptionnelle, le traitement des opérations urgentes | | | | | | | |
| B-007 | 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 | | | | | | | |
| B-008 | 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 | | | | | | | |
| B-009 | Proposition systématique du tarif le plus économique | | | | | | | |
| B-010 | Pour trajet national (France & Suisse): proposition de quatre tarifs dont air, compagnies low cost et fer (sur les destinations où les deux modes de transport sont possibles) | | | | | | | |
| B-011 | Pour trajet en Europe : proposition de quatre tarifs (dont les compagnies low cost) | | | | | | | |
| B-012 | Pour trajet 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. | | | | | | | |
| B-013 | Présence de 2 agents (francophones et anglophones) dédiés | | | | | | | |
| B-014 | Traitement des demandes de réservation par e-mail ou téléphone de 9:00 à 19:00 sans surcoût | | | | | | | |
| B-015 | Numéro d'urgence et adresse e-mail dédiée disponible 24/7 pour les demandes de réservation de 19:00 à 9:00 | | | | | | | |
| B-016 | Possibilité de procéder à des modifications ou annulations via courrier, téléphone ou le Online Booking Tool | | | | | | | |
| B-017 | Emission d'avois (avec déduction des pénalités appliqués par les compagnies de transport ou d'hébergement) | | | | | | | |
| B-018 | Prise en compte des besoins des personnes à mobilité réduite | | | | | | | |
| B-019 | Emission des billets via une entité basée en France et/ou en Suisse | | | | | | | |
| B-020 | Tarifification en EUR et/ou CHF | | | | | | | |
| Service Réservation Aérien | | | | | | | | |
| B-021 | Inclusion systématique des remises ONG dans les 4 offres obligatoires | | | | | | | |
| B-022 | Accès au tarif ONG d'Air France au départ de Paris | | | | | | | |
| B-023 | Possibilité de laisser une option pendant au moins 24h | | | | | | | |
| B-024 | Délivrance des billets au plus tard 24h avant le départ | | | | | | | |
| B-025 | Gestion des billets de groupe | | | | | | | |
| Service Réservation Train | | | | | | | | |
| B-026 | Prise en compte des cartes d'abonnement ou de privilège | | | | | | | |
| B-027 | Possibilité de laisser une option pendant au moins 24h | | | | | | | |
| B-028 | Délivrance des billets au plus tard 24h avant le départ | | | | | | | |
| B-029 | Gestion des billets de groupe | | | | | | | |
| Service Réservation Hôtel | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| B-030 | Prise en compte des contraintes géographiques (distance par rapport à un lieu de réunion ou aéroport ou gare) | | | | | | | | |
| B-031 | Délivrance des voucher au plus tard 24h avant le départ | | | | | | | | |
| B-032 | Possibilité de laisser une option pendant au moins 24h | | | | | | | | |
| B-033 | Accès à la base de données Booking.com | | | | | | | | |
| B-034 | Accès à d'autres base de données (préciser en commentaires) | | | | | | | | |
| B-035 | Prise en compte de la liste d'hôtels approuvés par les Nations Unies (UNDSS) | | | | | | | | |
| B-036 | Gestion des billets de groupe | | | | | | | | |
| | Service Réservation véhicule de location | | | | | | | | |
| B-037 | Recherche des meilleurs tarifs aux conditions indiquées lors de la demande | | | | | | | | |
| B-038 | Proposition d'offres de remplacement en l'absence de disponibilité dans la catégorie souhaitée | | | | | | | | |
| B-039 | Modification ou annulation de réservation dans les 2h suivant la demande par courriel | | | | | | | | |
| | Service de cartes d'abonnement ou cartes privilège | | | | | | | | |
| B-040 | Mise à disposition de cartes d'abonnement ou privilège pour chaque entité du groupe ACTED | | | | | | | | |
| B-041 | Gestion des avantages dont l'agent bénéficie à titre personnel & information lors de la pré-réservation | | | | | | | | |
| | Service de gestion des passeports & visas | | | | | | | | |
| B-042 | Envoi du formulaire de visa au bénéficiaire correspondant à sa nationalité & du lieu de demande | | | | | | | | |
| B-043 | Transmission du dossier (passeport, photo, invitation, réservation hôtelière, assurance) à une adresse unique | | | | | | | | |
| B-044 | Service de dépôt et retrait du passeport par coursier ou par courrier | | | | | | | | |
| B-045 | Service FAQ pour le bénéficiaire (visa, vaccination, conditions d'entrée dans le pays etc.) | | | | | | | | |
| | Outils de réservation en ligne (online-boarding tool - OBT) | | | | | | | | |
| B-046 | Possibilité de définir une politique de voyage (montant maximum par itinéraire et par voyageur) | | | | | | | | |
| B-047 | Possibilité pour le demandeur de soumettre une demande de réservation via l'OBT sur la base du formulaire "Travel request form" (annexe 1) | | | | | | | | |
| B-048 | Interface de réservation permettant de joindre l'ordre de mission et de préciser la base contractuelle de la réservation (fin de contrat, congés annuels du salarié et/ou de ses ayant droit, mission etc.) | | | | | | | | |
| B-049 | Génération de 4 propositions de vol ou de service ou d'hôtel | | | | | | | | |
| B-050 | Mise à disposition d'un espace personnel pour les bénéficiaires (soumissions de demandes de reservation, chargement des documents justifiant de l'accord de prise en charge par ACTED, état des vols) | | | | | | | | |
| | Reporting & suivi qualité | | | | | | | | |
| B-051 | Etat en ligne des billets ouverts par passager | | | | | | | | |
| B-052 | Génération de rapports trimestriels compilant preuves de voyage & vols effectués | | | | | | | | |
| B-053 | Génération de rapports statistique (conformément au cahier des charges) | | | | | | | | |
| B-054 | Génération de rapports relatifs aux litiges & réclamations | | | | | | | | |
| B-055 | Génération de rapports relatifs à la compensation carbone | | | | | | | | |
| B-056 | Rapport de transaction envoyé à chaque opération par téléphone, E-mail ou le Online Booking Tool faisant apparaître les 4 offres proposées, l'offre sélectionnée et la justification en cas de sélection d'une offre plus chère | | | | | | | | |
| B-057 | Conservation du même numéro de dossier en cas de relance d'une précédente demande de réservation | | | | | | | | |
| | Options | | | | | | | | |
| B-058 | Service de compensation carbone disponible à la réservation | | | | | | | | |
| B-059 | Inclusion du montant de la compensation carbone dans le prix du billet | | | | | | | | |
| B-060 | Système d'alerte voyageur, avec envoi de rappels des vols à venir à J-7 | | | | | | | | |
| B-061 | Géolocalisation des bénéficiaires basée sur les vols en cours | | | | | | | | |
| B-062 | Possibilité pour les employés du groupe ACTED de procéder à la réservation de vols privés | | | | | | | | |
| B-063 | Possibilité pour les employés du groupe ACTED de charger en ligne leur carte d'embarquement via leur espace personnel | | | | | | | | |
| C. Hébergement & protection des données | | | | | | | | | |
| C-001 | Banque de données avec conservation pendant 10 ans (de manière incrémentielle) | | | | | | | | |
| C-002 | Accès aux données des dossiers voyages par le personnel habilité d'ACTED | | | | | | | | |
| C-003 | Sessions point focal siège Groupe ACTED et bénéficiaires distinctes | | | | | | | | |
| C-004 | Hébergement des données dans l'Union Européenne conforme au RGPD | | | | | | | | |
| C-005 | Application via Android Play Store et Apple App Store | | | | | | | | |