



APPEL D'OFFRE INTERNATIONAL
T/99ACT/HQ/VOYAGEHUB/25-02-2019/001

**REPONSES AUX QUESTIONS, PRECISIONS & EXTENSION DE LA
PERIODE D'OUVERTURE
MISE A JOUR DU 18 MARS 2019**

I. Réponses aux questions

1. Sites de publication

Cet appel d'offre est disponible sur les sites suivants :

<https://www.iapq.org.uk>

www.acted.org

2. Cahier des charges : 3.1 : P4 :

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 = qu'entendez-vous par assurances obligatoires ? y'a des situations dans lesquelles vous désirez des assurances ?

Réponse :

Ce sont aux soumissionnaires de spécifier si des assurances obligatoires sont à prévoir dans le cadre de leur prestation voyage ou si des assurances facultatives sont proposées (le mentionner dans le formulaire d'offre de service clairement).

3. Cahier des charges : 3.5 P7 :

ACTED paie pour toutes les compensations carbone de ses déplacements ?

Réponse :

ACTED souhaite effectivement que l'ensemble des billets voyage émis fassent l'objet d'une compensation carbone ; à noter que le coût de cette compensation doit être bien distinct sur chaque billet et faire l'objet d'un reporting trimestriel distinct.

Voir section 3.5 – page 7 : « 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. »
Voir section 7 – page 12 : « Enfin, un reporting trimestriel distinct doit également être fait sur l'ensemble de la compensation carbone. »

4. Cahier des charges : p11 : 6.

Conditions de livraison : 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 = pouvez-vous nous dire plus quant aux conditions de pénalité ?

Réponse :

En cas de non-respect de l'obligation de remettre les propositions de devis dans le délai maximum prévu à compter de la réception de la demande par courriel (voir paragraphe 3.2), le prestataire se verra appliquer sans mise en demeure préalable une pénalité de 20 € par heure de retard à compter de la première heure de retard.

En cas de non-respect des délais de livraison, et sauf cas de force majeure, le prestataire encourt, par jour de retard et sans mise en demeure préalable, une pénalité d'un montant 150€ par jour de retard.

5. Document PRO-06-1_v1.4 Questionnaire pour soumissionnaire

E-Divers : Pouvons-nous vous produire des lettres attestant les points ci-dessous?

Votre Entreprise possède-t-elle une politique environnementale ? (Oui/non)
Votre Entreprise possède-t-elle une politique de commerce éthique ? (Oui/non)
Votre Entreprise possède-t-elle une politique anti-terroriste ? (Oui/non)

Réponse :

Une lettre attestant de ces points peut effectivement être jointe à votre dossier, à la condition qu'elle soit signée par les dirigeants de votre société. Les politiques en question doivent être également jointes.

Une politique s'entend ici comme l'ensemble des principes et règles que la société convient d'appliquer dans l'exercice de ses activités ; toute politique doit faire apparaître clairement les moyens de lutte contre/pour les sujets mentionnés, ainsi que les mesures de prévention appliquées at minima.

6. Listes des documents justificatifs ; 9 justificatifs demandés

Preuves de contrats similaires ; pourriez-vous clarifier ce point, s'il vous plait ?

Réponse :

Nous souhaitons recevoir des éléments démontrant de relations contractuelles avec des clients similaires à ACTED (secteur ONG, taille et contraintes similaires). Vous pouvez joindre des contrats en y enlevant tout élément confidentiel, ou à défaut des lettres de recommandation de clients similaires.

Profil de la société; pourriez-vous clarifier ce point, s'il vous plait ?

Réponse :

Une plaquette de présentation de votre société peut être jointe présentant les chiffres, produits & services clefs, clients actuels, organigrammes, gouvernance, etc.

Particularités du chef de la direction et du personnel clé ; pourriez-vous clarifier ce point, s'il vous plaît ?

Réponse :

Nous exigeons sur ce point l'organigramme de la Direction Générale de la société au minimum et la structure de vos équipes amenées à prendre en charge ACTED si vous deviez être retenu.

Licence de commerce, Statuts et certificat de constitution, Preuve de commerce / concession / agent ; Pouvons-nous produire 1 document reprenant ces 3 documents ?

Réponse :

Oui, tant que le document est le document type officiel du pays dans lequel est établi votre siège social (KABIS ou équivalent).

7. C-Expérience ;

Dans quels pays votre entreprise a-t-elle exporté et / ou géré des projets au cours des 3 dernières années ? Pourriez-vous clarifier ce point s'il vous plaît ? Faites-vous références aux voyages ?

Réponse :

Oui, nous faisons référence aux voyages. Vous pouvez ici mentionner vos clients basés hors France et Suisse et de taille, contraintes, données similaires à ACTED

8. Document PRO-06 version 1.3 – Formulaire d'offre de prix

Description des services - Points 5.8 & 5.9 ; Amadeus Licence Agence & Installation Licence Agence

Réponse :

A détailler uniquement si vous seriez amenés à utiliser cette plateforme dans le cadre du contrat, notamment si le service nous est facturé. Dans ce cas, merci de faire apparaître sur votre offre de prix le coût de la refacturation.

9. Concerne la grille d'évaluation ;

Doit-on compléter la grille d'évaluation ?

Réponse :

La grille d'évaluation intitulée autrement « Tableau de conformité fonctionnelle rempli (format PRO-06-5) » doit effectivement être remplie.

Services proposés ; vous demandez à ce que les billets soient émis en France ou en Suisse- Pouvons-nous vous demander les raisons ?

Réponse :

Cette condition apparaît dans le formulaire Tableau de conformité fonctionnelle rempli (format PRO-06-5), mais ne représente pas une condition obligatoire du cahier des charges. Par conséquent, il faut renseigner en commentaire cet élément si vous étiez dans l'impossibilité d'émettre depuis la France ou la Suisse dans ce formulaire.

Outils de réservation en ligne (online-boarding tool - OBT) : TRF (Travel Request Form) & Ordre de mission ; est-ce que ces documents doivent être signés/ approuvés par le

management avant la soumission au booker. Pourriez-vous nous expliquer votre processus interne à ce sujet, s'il vous plaît ?

Réponse :

Dans le cadre du service assuré par le point focal siège des entités du groupe ACTED, le TRF (Travel Request Form) serait effectivement reçu par cette personne qui effectuera un filtre (à savoir validé ou non par le responsable interne) avant de faire appel au booker/outil de réservation en ligne. L'OBT doit permettre à cette étape de joindre à la demande de réservation des documents type Ordre de mission & TRF.

Dans le cadre du self-service par le passager directement, l'OBT doit permettre :

1. Au demandeur de joindre à sa demande de réservation en ligne des documents type Ordre de mission & TRF
2. Puis une étape de validation par le point focal siège des entités du groupe ACTED avant validation de la réservation & émission du billet.

Pourrait-on recevoir une copie de l'ordre de mission et autres documents pertinents dans le processus de réservation/approbation ?

Réponse :

Vous trouverez ces documents joints à ce document (il s'agit d'exemples).

Reporting & suivi qualité ; Génération de rapports trimestriels compilant preuves de voyage & vols effectués ; Pourriez-vous nous en dire plus sur les preuves de voyages, s'il vous plaît ?

Réponse :

Il peut s'agir ici de la carte d'embarquement (boarding pass) ou tout autre document permettant de certifier que le voyageur a bien effectué le vol

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 ; concerne la demande des 4 offres proposées ; Est-ce que l'ajout des mentions dans un champs analytique ; compagnies aériennes et le cout du billet, pourrait convenir ?

Réponse :

Les compagnies aériennes proposées, les coûts des différents billets, les horaires, le routing, l'allocation bagages, les conditions d'annulation/modification et le confort de classe doivent tous apparaître dans ce rapport.

10. Form PRO-06A : pouvez-vous nous donner votre définition du Online Tracking Tool ?

Réponse :

Le Online Booking Tool est défini comme l'Outil/logiciel/système de Réservation en ligne. Il s'agit du logiciel mis à disposition par l'agence de voyage pour réaliser des demandes & validations de réservations de billets en ligne (alternative à l'agent de réservation physique).

11. Est-ce que l'échéance pour un démarrage opérationnel au 1er avril est-il rédhibitoire, ou le 1er mai ou 1er juin pourrait convenir ?

Réponse :

La date de démarrage opérationnel du service au 1er avril 2019 est prévisionnelle. Il est probable que l'analyse des offres et la sélection finale ne seront pas finalisées au 1er avril 2019 cependant, l'appel d'offre ayant par ailleurs été depuis étendu jusqu'au 25 mars. Un démarrage au 1^{er} mai au plus tard doit revanche être proposé, le groupe ACTED se réservant quoiqu'il en soit le temps nécessaire pour une analyse complète des offres.

- 12. Form PRO-064 : ligne 27 : pourriez-vous nous donner votre définition de Fly America Act, ou plutôt nous expliquer son influence sur le travel policy, et sa mise en place ?**

Réponse :

Les obligations contractuelles du groupe ACTED dans le cadre du Fly America Act sont les suivantes : **les transporteurs aériens américains doivent être utilisés** lorsqu'ils sont disponibles, sauf disposition contraire prévues sous accord de transport aérien entre les Etats-Unis et des gouvernements étrangers, par exemple les pays de l'Union Européenne qui ont signé un accord « Open Skies » (UE / Etats-Unis) ou sauf exception prévue au sein du Fly America Act (traduction non contractuelle).

A noter que ces accords commerciaux sont disponibles ici :

<https://www.state.gov/e/eb/rls/fs/2017/267131.htm>

- 13. Form PRO-064 : ligne 29 : Traitement des demandes de réservation par e-mail ou téléphone de 9:00 à 19:00 sans surcoût = pouvez-vous nous expliquer la notion sans surcoût = par rapport à quel service ?**

Réponse :

Le surcoût est défini comme un coût se rajoutant au coût standard proposé (notamment coût de réservation si applicable, coût de modification & annulation) dans le formulaire d'offre. Le pré-requis exprimé ici est de pouvoir accéder à un service support de la part de l'agence de voyage à tarif standard entre 9h et 19h en semaine.

- 14. Form PRO-064 : ligne 53 : 'Prise en compte de la liste d'hôtels approuvés par les Nations Unies (UNDSS) = pouvez-vous svp nous expliquer quelle est cette liste ?**

Réponse :

Veuillez vous référer pour ce point plutôt à la liste « EU ban list » fournie en pièce jointe.

https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf

- 15. Form PRO-064 : ligne 61 : 'Gestion des avantages dont l'agent bénéficie à titre personnel & information lors de la pré-réservation ? parle-t-on ici par exemple des bénéfiques du programme Flying Blue ou autre programme frequent flyer ?**

Réponse :

Sont abordés ici effectivement les programmes/avantages dont peuvent bénéficier les passagers à titre personnel. Il s'agit ici de développer si ces avantages peuvent être pris en compte par l'agence de voyage et si oui, si la déclinaison de ces avantages est possible lors de la proposition.

- 16. Form PRO-064 : ligne 69 : 'Possibilité pour le demandeur de soumettre une demande de réservation via l'OBT sur la base du formulaire "Travel request form" (annexe 1) : attendez-vous à un masque qui réplique les champs du formulaire ou si les champs du formulaire doivent être renseignés à un moment ou un autre dans la procédure de réservation ?**

Réponse :

L'une ou l'autre des options peut être développée dans l'offre de service. A noter qu'une étape de validation par les entités du groupe ACTED doit dans tous les cas être prévue.

- 17. Form PRO-064 : ligne 71 : 'Génération de 4 propositions de vol ou de service ou d'hôtel : pouvez-vous préciser la notation de service, et ou hôtel ?**

Réponse :

Il faut ici considérer le terme service comme le terme générique pour tout type de réservation à savoir billetterie (vol/train/réservation de véhicule, etc.) ou hôtel.

- 18. Form PRO-064 : ligne 75 : 'Génération de rapports trimestriels compilant preuves de voyage & vols effectués : quels types de preuves, demandez-vous ici ?**

Réponse :

Les preuves à fournir doit être de nature à démontrer que chaque vol individuellement a bien été accompli par chaque passager à savoir qu'il peut s'agir ici de : la carte d'embarquement (boarding pass) ou tout autre document permettant de certifier que le voyageur a bien effectué le vol

- 19. Form PRO-064 : ligne 83 : 'Inclusion du montant de la compensation carbone dans le prix du billet : cette information doit être fournie au moment de la confirmation**

Réponse :

Cette information doit figurer de préférence sur les propositions et à défaut dans tous les cas sur le billet émis.

- 20. Form PRO-064 : ligne 91 : 'Sessions point focal siège Groupe ACTED et bénéficiaires distinctes : parle-t-on ici d'une formation/training fourni par l'agence de voyages, par rapport aux outils à utiliser (OBT), etc...?**

Réponse :

Ce point n'est pas relatif aux formations. Session doit s'entendre ici comme « droits d'accès ». Il s'agit ici de confirmer ou non que les différents intervenants des entités du groupe ACTED (« bookers » du siège versus utilisateurs terrain) peuvent bien bénéficier de droits d'accès (sessions) distincts. A savoir que les sessions du siège ne bénéficient pas des mêmes droits que celles des utilisateurs simples. Le système doit donc permettre différents niveaux d'accès (type admin, super users et users simples).

II. Précisions – standard requis en matière de compensation carbone

Concernant le **standard requis en matière de compensation carbone** (section 3.5), “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 agréé avec lequel le prestataire a établi un accord de partenariat. », ACTED souhaite apporter la précision suivante :

Le mécanisme de compensation carbone doit faire exclusivement appel à des **projets certifiés « Gold standard »**. Ce standard peut être consulté ici : <https://www.goldstandard.org>.

III. Extension de la période d’ouverture

Afin de permettre à l’ensemble des potentiels soumissionnaires de tenir compte de ces réponses & précisions dans leur offre de service, la période d’ouverture de cet appel d’offre est étendue jusqu’au **lundi 25 mars 2019 (25/03/2019) à 18h.**

Les autres termes de l’appel d’offre T/99ACT/HQ/VOYAGEHUB/25-02-2019/001 restent inchangés.