

RFP :
No HCR/NDJ/RFP/008/2021

**DEMANDE DE PROPOSITION POUR LA
SIGNATURE
D'UN OU PLUSIEURS ACCORDS-CADRE
RELATIFS AUX SERVICES FINANCIERS
POUR L'EXÉCUTION D'INTERVENTIONS
MONÉTAIRES POUR LE COMPTE DU HCR
AU TCHAD**



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

DATE : Le 09 Juillet 2021

APPEL D'OFFRES : HCR/NDJ/RFP/008/2021

**DEMANDE DE PROPOSITION POUR LA SIGNATURE
D'UN OU PLUSIEURS ACCORDS-CADRE RELATIFS AUX SERVICES FINANCIERS
POUR L'EXÉCUTION D'INTERVENTIONS MONÉTAIRES POUR LE COMPTE DU HCR
AU TCHAD**

DATE ET HEURE DE CLÔTURE : Le 09 Août 2021 – à 23 heure 59 mn

INTRODUCTION AU HCR

Le Haut-Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés a été créé le 14 décembre 1950 par l'Assemblée générale des Nations Unies. L'agence a pour mandat de diriger et de coordonner l'action internationale visant à protéger les réfugiés et à résoudre les problèmes de réfugiés dans le monde entier. Elle a pour but premier de sauvegarder les droits et le bien-être des réfugiés. Elle s'efforce de garantir que toute personne puisse exercer le droit de chercher asile et de trouver un refuge sûr dans un autre Etat, avec pour option de retourner chez elle de son plein gré, de s'intégrer sur place ou de se réinstaller dans un pays tiers. Elle a également pour mandat d'aider les apatrides.

Durant plus de 70 ans, l'agence a aidé des dizaines de millions de personnes à recommencer une vie nouvelle. Aujourd'hui, un effectif de plus 82.4 millions de personnes réparties dans 132 pays continuent de fournir une assistance à quelque 65.6 millions de personnes. Afin d'aider et de protéger certaines des personnes les plus vulnérables du monde dans de nombreux endroits et les types d'environnement, le HCR doit acheter des biens et services à travers le monde. Pour plus d'informations sur le HCR, son mandat et ses activités, veuillez consulter le site web : @UNHCRTchad / Twitter : @UnhcrTchad / www.unhcr.org / <http://www.unhcr.org/afr/chad>.

1. EXIGENCES

La Représentation du HCR au Tchad, invite les fournisseurs et prestataires de service qualifiés à soumettre une proposition pour l'élaboration d'un ou plusieurs accords-cadres relatifs à l'offre de services financiers pour l'exécution d'interventions monétaires.

IMPORTANT :

Les termes de référence (TDR) sont détaillés dans l'Annexe A de ce document. Les autres exigences sont spécifiées en Annexe B (Exigences détaillées et offre technique).

2. DURÉE

Le HCR peut attribuer le ou les accords-cadres, dont la durée initiale est de trois (03) ans, avec possibilité d'extension pour une période ultérieure d'un (01) an renouvelable une fois (3+1+1). Les soumissionnaires qui auront été sélectionnés devront garder leur modèle de prix indiqué pour toute la durée de l'accord-cadre.

Des accords-cadres supplémentaires peuvent être conclus suivant la situation et l'évolution des besoins lors de la période couverte par l'accord-cadre.

L'accord est non exclusif, sans volume minimum ni autre engagement, et le HCR n'aura aucune obligation i) de considérer le prestataire de services financiers comme prestataire de services exclusifs ou uniques, ou ii) de commander ou acheter une quantité minimum de services de la part du prestataire.

D'autres institutions, fonds, programmes des Nations Unies, ainsi que d'autres organisations humanitaires autorisées, doivent avoir droit aux mêmes prix et clauses que ceux contenus dans les offres des soumissionnaires sélectionnés, et peuvent former la base d'un accord-cadre avec d'autres institutions des Nations Unies.

IMPORTANT : Le HCR préfère choisir des sociétés qui peuvent couvrir tous les services et zones géographiques. Toutefois les offres partielles sont acceptées. Les soumissionnaires peuvent présenter une offre pour une (1) zone géographique **ou** deux (2) **ou** toutes les zones. L'évaluation technique et financière sera réalisée séparément pour chaque mécanisme d'exécution et zone géographique suivant les lots indiqués dans l'annexe A.

IMPORTANT : Le lancement des procédures de conciliation ou d'arbitrage, conformément à l'article 19, « Règlement des différends », des Conditions générales du HCR applicables aux contrats relatifs à la fourniture de biens et de services, n'est pas considéré comme une « cause » d'application de la clause de résiliation, et n'est pas considéré comme étant une clause de résiliation en lui-même.

Il est fortement recommandé que cet appel d'offres ainsi que ses annexes soient lus attentivement. Un non-respect des procédures présentées dans le présent document peut entraîner l'inéligibilité au processus d'évaluation.

Sous-contractants : Veuillez noter attentivement l'article 5 des clauses et conditions générales ci-joint (Annexe E).

Note : le présent document n'est en aucun cas établi comme une offre de contrat avec votre société.

3. RENSEIGNEMENTS AU SUJET DE L'APPEL D'OFFRES :

3.1 DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

Les Annexes suivantes font partie intégrante du présent appel d'offres :

- Annexe A : Termes de référence (TdR)
- Annexe B : Formulaire d'offre technique
- Annexe C : Formulaire d'offre financière
- Annexe D : Formulaire d'enregistrement du fournisseur
- Annexe E : Conditions générales du HCR applicables aux contrats relatifs à la fourniture de biens et de services - 2018
- Annexe F : Accord complémentaire sur la protection des données personnelles

- Annexe G : Code de conduite du fournisseur
Annexe H : Mode de paiement des interventions monétaires et Dictionnaire des données pour le système d'ERP

Il est fortement conseillé de lire attentivement cet Appel d'offres et ses annexes. Le non-respect des procédures décrites ici peut entraîner la disqualification du processus d'évaluation des offres.

Les documents constituant le présent appel d'offres incluent des chiffres et des descriptions des populations cibles, fournis uniquement à titre d'estimation et à des fins d'information, pour aider les soumissionnaires à préparer leurs offres. Ces chiffres et descriptions ne doivent pas être interprétés comme représentant un quelconque engagement, explicite ou implicite, que le HCR réalisera une commande d'interventions monétaires, quel que soit le montant. Les quantités peuvent varier et dépendront des exigences effectives et des fonds disponibles.

3.2 ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Nous vous saurions gré de bien vouloir nous contacter par retour de courrier électronique à l'adresse suivante : kalisa@unhcr.org et quesada@unhcr.org afin de :

- Confirmer la bonne réception de l'appel d'offres
- Nous faire part de votre souhait de participer ou non à l'appel d'offres

IMPORTANT :

Veillez noter que les offres ne doivent pas être envoyées à l'adresse e-mail indiquée ci-dessus.

3.3 DEMANDES D'ÉCLAIRCISSEMENT

Il est demandé aux soumissionnaires d'envoyer toute demande d'informations, de clarifications ou toute question concernant cet appel d'offres par e-mail à l'adresse suivante : kalisa@unhcr.org et quesada@unhcr.org.

La date limite pour les questions est fixée le **21 juillet 2021**.

Les soumissionnaires sont tenus d'envoyer des questions claires et concises.

IMPORTANT :

Veillez noter que les offres ne doivent pas être envoyées à l'adresse ci-dessus. L'envoi des offres directement à cette adresse peut entraîner la disqualification du soumissionnaire

Le HCR répondra aux questions reçues dès que possible en publiant sur le site Web UNGM/ United Nations Global Marketplace (<https://www.ungm.org>) ou en envoyant un courrier électronique à tous les fournisseurs invités et intéressés.

Le HCR organisera une conférence au préalable avec les fournisseurs potentiels **au Bureau de la Représentation du HCR au Tchad le 26 juillet 2021 à 10 heures 00 mn**. Un maximum de deux représentants par société est autorisé. Les noms et les coordonnées des représentants de la société doivent être fournis au moins deux jours ouvrables à l'avance, par courrier électronique à l'adresse kalisa@unhcr.org et quesada@unhcr.org.

Les changements en personnel doivent être déclarés à l'avance ; les membres ne seront sinon pas en mesure de participer.

La participation à cette conférence préalable à la soumission des offres est à la charge des fournisseurs. Il n'y aura aucun remboursement de la part du HCR.

La participation cette conférence est **fortement recommandée au vu de la complexité des exigences**. Toutefois, à l'issue de la conférence préalable à la soumission des offres, un document de questions-réponses sera préparé et posté sur le site UNGM/, ou distribué par courrier électronique à tous les fournisseurs invités ou intéressés.

NB : Vue le contexte actuel du COVID-19, les mesures barrières devront être observées et le port du masque est obligatoire

3.4 PRESENTATION DES OFFRES

Votre offre doit être rédigée en **Français**.

Veillez soumettre votre offre en incluant les annexes fournies. Les offres non-conformes aux formats demandés sont susceptibles de ne pas être prises en compte.

Les offres soumises devront inclure un index détaillé ou table des matières facilitant l'accès aux informations. De plus, toutes les pages correspondantes aux documents qui doivent être présentés, seront paraphées et numérotées corrélativement.

IMPORTANT :

L'inclusion des copies de votre offre avec toute correspondance envoyée directement à l'attention de l'acheteur responsable ou tout autre personnel du HCR autre que les adresses de soumission entraînera la disqualification de l'offre. Veuillez envoyer votre proposition directement et uniquement à l'adresse indiquée dans la section " Soumission des offres " de cet appel d'offres.

Votre soumission doit comprendre deux offres distinctes nommément :

- **Offre technique ; et**
- **Offre financière.**

3.4.1 Contenu de l'OFFRE TECHNIQUE

IMPORTANT :

Aucun renseignement en matière de prix ne doit être inclus dans l'offre technique. Le non-respect de cette exigence peut entraîner la disqualification de votre offre. L'offre technique doit comprendre tous les renseignements requis ci-après :

Les termes de référence (TDR) des services requis par le HCR peuvent être consultés dans l'Annexe A. Les autres exigences sont spécifiées en Annexe B (Exigences détaillées et offre technique). Décrire et transmettre clairement toutes contradictions avec les spécifications données.

Votre offre technique doit être présentée de manière concise et organisée dans l'ordre suivant afin d'intégrer, sans toutefois s'y limiter, les renseignements suivants :

- **Description de la société, compréhension des exigences concernant les services, biens connexes, approche proposée, solution, méthodes et produits**

Tout commentaire ou suggestion relatifs aux termes de référence, ainsi que votre description détaillée de la manière dont votre société répondra aux termes de référence :

- Quitus fiscal datant de trois (03) mois y compris l'opinion des auditeurs (sans réserve) ;
 - Patente de l'année en cours,
 - Attestation d'affiliation à la CNPS
 - Attestation de NON Faillite
 - Attestation de NON Litige
-
- **Formulaire d'offre technique, Annexe B : Si votre société propose plus d'un type de mécanisme de versement d'espèces (comptes bancaires et argent mobile), veuillez remplir la partie 2 de l'Annexe B pour chaque mécanisme de versement proposé.**

- **Formulaire d'enregistrement du fournisseur** : Si votre société n'est pas déjà enregistrée auprès du HCR, ou n'a pas reçu de bon de commande valide au cours des deux (2) dernières années, complétez, signez et présentez, avec votre offre technique, le formulaire d'enregistrement du fournisseur (**Annexe D**), ainsi que les autres documents requis à des fins d'enregistrement du fournisseur :

- ✓ états financiers vérifiés de la société au cours des 3 dernières années, y compris l'opinion des auditeurs (sans réserve) comme preuve de l'exigence réussie/échouée prescrite en vertu de l'Annexe B du présent appel d'offres.
- ✓ Certificat d'enregistrement de la société
- ✓ Copie certifiée conforme du permis permettant de fournir des services de transferts monétaires, émis par l'autorité gouvernementale concernée (à adapter au contexte local par les responsables des opérations)
- ✓ Document(s) pour l'enregistrement de la société avec les services fiscaux nationaux
- ✓ D'autres documents exigés pour appuyer les déclarations et le respect concernant les exigences prescrites dans l'Annexe A et l'Annexe B.

- **Conditions générales du HCR applicables aux contrats relatifs à la fourniture de biens et de services** : Votre offre technique doit comprendre votre accusé réception des Conditions générales du HCR applicables aux contrats relatifs à la fourniture de biens et de services en signant l'**Annexe E**.

- **Accord de protection des données du HCR** : Votre offre technique doit comprendre votre accusé réception de l'accord de protection des données du HCR en signant l'**Annexe F**.

- **Code de conduite du fournisseur du HCR** : Votre offre technique doit comprendre votre accusé de réception du Code de conduite du fournisseur du HCR en signant l'**Annexe G**.

- **Mode de paiement des interventions monétaires du HCR et Dictionnaire des données** pour le système d'ERP : Votre offre technique doit comprendre votre accusé de réception du **Mode de paiement des interventions monétaires** du HCR et Dictionnaire des données pour le système d'ERP en signant l'**Annexe H**.

- D'autres documents exigés pour appuyer les déclarations et le respect concernant les exigences prescrites dans l'Annexe A et l'Annexe B.

3.4.2 Contenu de l'OFFRE FINANCIÈRE

Votre **offre financière** séparée doit comprendre une offre globale dans une seule devise, mais en XAF ou en USD.

L'offre financière doit être complète et couvrir tous les frais des services à fournir (**prix « tout inclus »**).

L'offre financière doit être soumise selon le formulaire d'offre financière (Annexe C). Les offres ayant une structure de prix différente peuvent ne pas être acceptées.

Le HCR est exempté de tous les impôts directs et droits de douane. À cet égard, les prix doivent être donnés en hors Taxes.

3.4.3 Validité des offres et date de soumission

La durée minimale de validité des offres sera de quatre-vingt-dix (120) jours calendaires, commençant le jour de la date de dépôts de propositions. Pendant cette période, aucune modification de la soumission ne sera admise.

Toute proposition qui n'est pas valable pendant au moins cette durée de temps sera rejetée.

Le HCR prévoit de répondre aux questions posées 5 jours ouvrables avant la date de clôture de la réception des offres. Les réponses, sans mention du requérant, feront l'objet d'une Le HCR répondra aux questions reçues dès que possible en les publiant sur le site Web du marché mondial des Nations Unies (<https://www.ungm.org>) ou en envoyant un courriel à tous les fournisseurs invités et intéressés.

La date limite pour le dépôt d'offres est fixée au **Lundi 09 Août 2021 à 23 :59** Heure de N'Djamena.

Les propositions déposées après la date limite établie ne seront pas valables

Les modalités générales de paiement prévoient un transfert bancaire net trente (30) jours à compter de l'acceptation de la facture du contractant et de l'exécution, et de l'acceptation des services par le HCR.

3.5 ÉVALUATION DES OFFRES :

IMPORTANT: Le HCR préfère attribuer aux entreprises pouvant couvrir tous les services et toutes les zones géographiques. Cependant, les soumissions partielles sont acceptées comme suit : Les entreprises intéressées peuvent soumissionner pour un seul lot ou soit pour tous les lots. Par ailleurs, les entreprises intéressées peuvent également soumissionner pour une (1) zone géographique ou pour plusieurs zones. Par conséquent, l'évaluation technique et financière sera effectuée séparément pour chacun des Lots ou par zone géographique. A ce titre, le HCR peut sélectionner un ou plusieurs fournisseurs pour couvrir tous les besoins de l'opération.

Chaque offre de soumissionnaire sera considérée de manière séparée et indépendante. Les soumissionnaires présentent une offre complète pour chaque invitation à soumissionner à laquelle ils souhaitent participer. Il ne sera pas tenu compte des références à de précédentes offres ou offres en cours. L'attribution d'un contrat précédent avec le HCR ne sera pas considérée en elle-même comme une préférence ou garantie de l'attribution de futures invitations à soumissionner sur le même sujet.

Si le soumissionnaire propose plus d'un type de mécanisme d'exécution, le dossier d'appel d'offres doit être soumis pour chacun des mécanismes d'exécution séparément pour la partie 2 de l'Annexe B (voir les instructions détaillées dans l'Annexe B) afin de permettre l'évaluation séparée des mécanismes ; par exemple, les offres d'argent mobile et les offres de compte bancaire seront évaluées dans différents lots. En outre, le HCR a défini onze zones géographiques (voir les termes de références). Les soumissionnaires peuvent choisir de soumissionner pour une (1) zone géographique ou plusieurs. Les soumissionnaires ne pouvant pas couvrir une zone géographique définie ci-dessus ne seront pas pris en compte.

3.5.1. Enregistrement du fournisseur :

Le ou les fournisseurs qui se verront attribuer le contrat seront ajoutés à la base de données de fournisseurs après une enquête de leur aptitude, sur la base du formulaire

d'enregistrement du fournisseur et des documents d'appui. L'enquête considère plusieurs facteurs tels que :

- Leur situation financière ;
- Leur activité principale ;
- Leurs antécédents ;
- Leurs capacités contractuelles.

3.5.2 Évaluation technique et financière :

Offres techniques :

En vue de l'attribution du présent accord-cadre, le HCR a mis en place des critères d'évaluation qui régissent la sélection des offres reçues. L'évaluation est menée sur une base technique et financière. Le pourcentage attribué à chaque composante est déterminé en avance comme suit :

En plus de la documentation administrative, l'offre technique sera évaluée en utilisant, entre autres, les critères et la distribution en pourcentage suivants : 70 % de la note totale de 700 points (Voir annexe B Exigence détaillées et formulaire d'offres techniques).

Éclaircissements

Afin de contribuer à l'examen, l'évaluation et la comparaison des offres, le HCR peut, à sa discrétion, demander au soumissionnaire des éclaircissements sur le contenu de l'offre. La demande d'éclaircissements ainsi que la réponse doivent être écrites et aucune modification du prix ou du contenu de l'offre ne doit être demandée, proposée ou acceptée.

Offres financières

L'offre financière sera évaluée en utilisant, entre autres, les critères et la distribution en pourcentage suivants : 30 % de la note totale de 300 points.

La limite de points pour les offres qui sera considérée comme acceptable techniquement sera de [42 % de la note technique totale, c'est-à-dire 420 points].

IMPORTANT : l'offre financière ne sera ouverte pour évaluation que si la partie technique de l'offre du fournisseur a obtenu les notes minimales nécessaires, attribuées par l'équipe d'évaluation technique du HCR, et a atteint les critères de réussite/échec.

Le nombre de points maximal sera attribué à l'offre de prix le plus bas ouverte et comparée avec les autres entreprises invitées. Toutes les autres offres de prix recevront des points en proportion inverse du prix le plus bas ; par exemple, [composante de prix totale] x [prix XAF. le plus bas] \ [autre prix XAF.] = points pour la composante de prix de l'autre fournisseur.

À des fins d'évaluation seulement, les offres soumises dans des devises autres que le Franc CFA (XAF) seront converties en dollars des États-Unis en utilisant le taux de change en vigueur des Nations Unies à la date à laquelle sont déposées les offres.

3.6 SOUSSION DES OFFRES :

Les offres doivent être soumises par courrier électronique et toutes les pièces jointes doivent être au format PDF. (Des copies des documents au format PDF peuvent par ailleurs être incluses au format Excel ou dans d'autres formats, etc.).

Les propositions ne devraient pas avoir des lignes de suppression, ratures ou surcharges sur l'écriture. Dans le cas où la proposition exige une correction, elle devrait être paraphée par le signataire mandaté de l'offre.

Les dossiers contenant respectivement les Offres Techniques et Financières porteront en plus de l'identité du soumissionnaire et des références de l'appel d'offres telles que portées sur l'invitation à soumissionner, les inscriptions respectives suivantes Offre Technique et Offre Financière. Pour une meilleure facilitation du processus d'évaluation des offres, il est demandé aux soumissionnaires de bien vouloir transmettre leur soumission en deux composantes distinctes suivantes : Une offre technique comprenant toutes les informations demandées dans Formulaire de l'offre technique inclus dans le dossier d'Appel d'offres. Une offre financière comprenant tous les éléments de coûts, signée avec l'entête de votre entreprise ainsi que son sceau. Les soumissionnaires sont appelés à respecter et à remplir le formulaire de soumission financière, ci-joint Les offres doivent comporter l'en-tête officiel du soumissionnaire, identifiant clairement l'entreprise. Elles doivent être soumises uniquement par e-mails aux adresses électroniques suivantes :

-Offre technique : chdndsoumission@unhcr.org et

-Offre financière : chdndsoumission@unhcr.org

Elles devront clairement indiquer en objet, en plus de l'identité du Soumissionnaire et la référence de l'appel d'offres, les inscriptions respectives suivantes « Offre Technique » et « Offre Financière ». Tout manquement à cette règle entraînerait l'inéligibilité.

DATE LIMITE : Le 09 Aout 2021 23 :59 Heure de N'Djamena

IMPORTANT :

Toute offre reçue après cette date ou à une autre adresse HCR sera rejetée. Le HCR peut, à sa discrétion, prolonger le délai pour la soumission des offres, en avisant tous les soumissionnaires potentiels simultanément.

Le HCR ne sera pas responsable de la localisation de vos offres ou de demander toute information qui ne se trouve pas dans l'offre. Par conséquent, pour s'assurer que l'information dans les offres soit suffisante, le soumissionnaire doit fournir, dans le cadre de l'offre, tout matériel descriptif tel que les extraits, les descriptions et les autres informations nécessaires que le soumissionnaire juge important pour la compréhension de son offre.

Veuillez noter que la politique de gestion des courriers électroniques du HCR ne permet pas la réception des courriers dépassant la taille de 20 MB. En cas de besoin, vous pourriez envoyer votre offre en plusieurs courriers en prenant soin de marquer en objet, en plus de la référence **HCR/NDJ/RFP/**, le numéro et nombre des courriers envoyés (exemple : 1/n, 2/n,..., n/n).

IMPORTANT :

L'offre financière ne sera évaluée que si l'offre technique a été acceptée par le HCR comme une offre répondant aux termes de référence.

IMPORTANT :

Toute offre reçue après cette date ou à une autre adresse HCR peut être rejetée. Le HCR peut, à sa discrétion, prolonger le délai pour la soumission des offres, en avisant tous les soumissionnaires potentiels simultanément.

3.7 ACCEPTATION DES OFFRES :

Le HCR se réserve le droit d'accepter tout ou partie de votre offre, ou d'autoriser des attributions séparées ou partielles de cette offre.

Le HCR peut, à sa discrétion, accroître ou limiter le contenu proposé lors de l'attribution du contrat, et n'envisagera pas de variation significative du taux présenté. Tout accroissement ou diminution de la durée du contrat seront négociés avec le soumissionnaire choisi, et feront partie de la finalisation des bons de commande pour les services.

Le HCR peut, à sa discrétion, étendre la date limite de soumission des offres, en notifiant simultanément l'ensemble des soumissionnaires potentiels. L'extension de la date limite peut accompagner une modification des documents d'invitation à soumissionner préparés par le HCR à sa propre initiative ou en réponse à une demande d'éclaircissements par un fournisseur potentiel.

Veillez noter que le HCR n'est pas dans l'obligation de choisir l'une des entreprises proposant des offres, et ne s'oblige en aucun cas à choisir l'entreprise proposant le prix le plus bas. Par ailleurs, le contrat sera attribué à l'offre considérée comme répondant le mieux aux besoins, et se conformant aux principes généraux du HCR, notamment l'économie, l'efficacité et le meilleur rapport qualité-prix.

Le coût de préparation d'une offre et de négociation d'un contrat, notamment tout voyage connexe, n'est pas remboursable et ne peut pas être considéré comme un coût direct de la mission. Toute activité entreprise ou toutes dépenses engendrées dans la préparation d'un contrat avant qu'il ne soit signé seront à la charge du soumissionnaire. Aucun préavis ou renseignement concernant l'attribution ne sera considéré comme un contrat.

IMPORTANT :

Annulation de l'invitation à soumissionner : le HCR se réserve le droit d'annuler une invitation à soumissionner à tout stade du processus d'approvisionnement avant la notification finale d'attribution d'un contrat.

Quelques raisons d'inéligibilité

Certaines raisons pouvant provoquer l'inéligibilité de votre offre sont les suivantes :

Si :

- le soumissionnaire ne soumet pas l'offre technique et l'offre financière séparément, comme précisé dans les documents d'offre ;
- le dossier d'appel d'offres est reçu à tout adresse email autre que celle précisées dans le dossier d'appel d'offres ;
- le dossier d'appel d'offres est reçu après la date limite de soumission des offres énoncée dans le dossier d'appel d'offres ;
- le dossier d'appel d'offres est envoyé par le bon intermédiaire après avoir été mal envoyé ;
- les qualifications ou données relatives au soumissionnaire se révèlent fausses ;
- le soumissionnaire commet un acte injuste ou malhonnête prouvé afin d'acquérir des droits en faveur de l'attribution de l'accord.

3.8 DEVISE ET CONDITIONS DE PAIEMENT POUR LES BONS DE COMMANDE

Tout bon de commande émis en conséquence du présent appel d'offres sera élaboré dans la devise de l'offre ou des offres sélectionnées. Le paiement sera effectué suivant les Conditions générales pour la fourniture de biens et de services et dans la devise dans laquelle le bon de commande est émis. Les paiements doivent être effectués après confirmation de l'achèvement réussi du processus par l'exploitant du HCR.

3.9 CONDITIONS GÉNÉRALES DU HCR APPLICABLES AUX CONTRATS RELATIFS À LA FOURNITURE DE BIENS ET DE SERVICES

Veillez noter que les Conditions générales applicables aux contrats (Annexe E) devront être strictement respectées pour tout futur contrat. Le soumissionnaire doit confirmer son acceptation de ces conditions et clauses par écrit.

Signature


Papa Kysma Sylla
Representant
UNHCR, N'Djamena Tchad



ANNEXE : A

TERMES DE

REFERENCES

Annexe A - TERMES DE RÉFÉRENCE (TdR)

I. Contexte

Les interventions monétaires et les distributions en nature constituent les méthodes principales d'offre d'assistance et de services. Les interventions monétaires visent à offrir aux réfugiés, aux demandeurs d'asile, aux rapatriés, aux personnes déplacées à l'intérieur du territoire, à leur populations hôtes et aux apatrides une plus grande dignité pour répondre à leurs besoins. Si elles sont conçues et mises en œuvre de manière appropriée, les interventions monétaires peuvent réduire les risques pour la protection, favoriser les solutions et améliorer l'efficacité et l'effectivité de la mise en œuvre des programmes. Elles peuvent également contribuer à l'économie locale, permettre l'inclusion financière et favoriser les relations positives avec les communautés hôtes.

Depuis plus de quinze ans, le Tchad fait face à un afflux de réfugiés en provenance du Darfour, du Nigeria et récemment encore de la Centrafrique qui est sujet à des affrontements entre différents groupes armés. Conformément à son mandat, le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (le HCR) au Tchad a mis en place des mesures de protection et d'assistance pour les personnes sous mandat. La responsabilité de la mise en œuvre de ces mesures est répartie entre son Bureau central à N'Djamena, un sous bureau dans l'ouest à Bagasola, une sous-délégation dans le sud à Goré, et deux sous-délégations dans l'est : Iriba, et Farchana.

Ces mesures de soutien sont délivrées avec l'appui des partenaires (autorités locales, administratives, agences UN et ONGs) via diverses modalités d'assistance dont les distributions en nature et les transferts monétaires.

Les interventions basées sur les transferts monétaires contribuent à fournir l'assistance aux personnes sous mandat afin de contribuer à leur protection.

Depuis un certain nombre d'années, le HCR a étendu l'utilisation des transferts monétaires à divers secteurs d'interventions tels que la protection, les abris, le WASH, l'éducation, la santé-nutrition, la sécurité alimentaire et également l'utilisation du Cash multi-usage.

Ainsi, il a été planifié un certain nombre de projets qui vont se baser sur l'approche des transferts monétaires afin de faciliter l'ancrage institutionnel et programmatique des interventions basées sur les transferts monétaires dans les opérations du Tchad. Dans le cadre des nouvelles approches dans le domaine humanitaire après l'adoption de la déclaration de New York en 2016 et du Pacte mondial pour les réfugiés (GRC) en 2018, le HCR a adopté une approche " société entière ", étendant son soutien et son plaidoyer aux communautés qui accueillent les réfugiés et autres bénéficiaires.

Les populations relevant du mandat du HCR au Tchad, qui bénéficieront de transferts monétaires, comprennent les demandeurs d'asile, les réfugiés et les personnes déplacées à l'intérieur du territoire et les populations tchadiennes dans les zones d'accueil des réfugiés. En ce qui concerne les réfugiés et les demandeurs d'asile, *chaque destinataire possède une carte d'identité pour réfugié (personnes âgées de 18 ans plus), une attestation familiale de réfugiés et un certificat de demandeurs d'asile ainsi qu'un numéro de dossier unique reconnu par le ministère de l'Intérieur comme pièce d'identité valide*. Ces documents doivent être utilisés comme pièces d'identité à la place d'une carte d'identité nationale pour les transferts effectués au nom du HCR. *Pour les personnes déplacées à l'intérieur du territoire et les populations tchadiennes dans les zones d'accueil des réfugiés, qui peuvent ne pas être en possession d'une carte d'identité nationale, le prestataire de services financiers doit indiquer toute méthode d'identification alternative pouvant être acceptée*. Le prestataire de services financiers doit tenir compte du fait que ces limites/restrictions applicables en matière d'identification peuvent affecter sa capacité à « connaître son client » et à fournir ses services.

D'autres contraintes et possibilités existent pour les services de transferts monétaires, notamment, sans s'y limiter :

- Plus de 1,000,000 personnes sont sous le mandat de Protection du HCR et sont tous des bénéficiaires potentiels de l'assistance via les transferts monétaires.
- Certaines de ces populations sont très mobiles et pourraient être amenées à changer de lieu et zone d'installation à court et moyen terme ;

- La majorité de ces populations dont la plupart sont les réfugiés (près de 500 000) vivent dans et autour des camps de réfugiés, dans des zones rurales reculées et/ou enclavées, distantes ou non reliées correctement aux agglomérations ou villages principaux disposants de services financiers (points de retrait/décaissement d'espèces notamment) ;
- Certaines de ces populations vivent dans des zones présentant un taux relativement élevé d'insécurité et de banditisme ;
- Certaines de ces populations vivent dans des zones où le réseau téléphonique ou les autres moyens de télécommunication ne sont pas souvent disponibles, ou sont très limités ou encore instables ;
- Certaines de ces populations ont une capacité limitée à se déplacer sur de longues distances en dehors de leur zone d'installation, et ainsi à accéder aux services financiers existants (points de retrait/décaissement d'espèces notamment) ;
- Le taux d'analphabétisme est élevé au sein de certaines de ces populations ;
- Certaines de ces populations ne maîtrisent pas les langues principales parlées au Tchad tel que le français et l'arabe ;
- Même si l'utilisation du téléphone mobile est répandue sur tout le territoire tchadien à travers toutes les couches de population, le niveau de possession d'un téléphone portable est variable.

II. Description des services demandés

Les termes de référence sont rédigés pour définir les termes et conditions conclus avec les prestataires de services financiers lorsque l'opération a recours ou non au système de planification des ressources de l'entreprise (ERP) pour la présentation des paiements. Des renseignements détaillés sur le système d'ERP figurent à la section VII de ce document.

La devise de mise en œuvre des transferts financiers est : Franc CFA

Les services de transferts financiers comprennent, sans s'y limiter :

- des transferts monétaires uniques ;
- des transferts monétaires réguliers, mensuels, bimensuels ou semi-annuels.

Les tableaux suivants offrent davantage de détails sur les caractéristiques des populations concernées selon leur emplacement géographique. Ces renseignements servent d'indication. Il est prévu que les offres prennent ces renseignements en compte et décrivent la manière dont le service proposé sera adapté aux populations et contextes de mise en œuvre ciblés.

Zone	Population et localisation	Spécificités des populations concernées	Télécommunications
Ndjamena et Mayo Kebbi-Est	<ul style="list-style-type: none"> • Réfugiés et demandeurs d'asile • la ville de Ndjamena et ses environs : 6259 personnes 	<ul style="list-style-type: none"> • Type de documents d'identification de la population cible : Carte de réfugié et Attestations de Réfugié. • Niveau d'alphabétisation : information non disponible • Langue(s) principale(s) parlée(s) : Français, Sango, Foulfouldé, Lingala, Kiswahili, Arabe. • Mobilité des populations : Mobilité non restreinte mais population assez sédentaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Possession de téléphones mobiles : environ 80% des adultes possèdent déjà un téléphone mobile • Réseau(x) téléphonique(s) disponible(s) : tous les opérateurs téléphoniques

	<p>Mayo Kebbi Est : 1509 personnes ; Localisation : Guelendeng, Moukou, Bongor</p>	<ul style="list-style-type: none"> Type de documents d'identification de la population cible : Carte de réfugié et Attestations de Réfugié. Niveau d'alphabétisation : 24% avec une éducation informelle Langue(s) principale(s) parlée(s) : Sango, Foufouldé, Français Mobilité des populations : Mobilité limitée (après autorisation des autorités) 	<ul style="list-style-type: none"> Possession de téléphones mobiles : à déterminer Réseau(x) téléphonique(s) disponible(s) : tous les grands opérateurs téléphoniques au Tchad
<p>Ouaddai/ Abeche, Farchana, Hadjer Hadid (Farchana, Breijing, Gaga, Treguine, Kouchaguine- Moura) Sila/Gozebeida (Koukou, Djabal, Goz- Amir et Kerfi)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Près de 48000 ménages pour 209138 personnes Les camps de réfugiés de Farchana, Breijing, Gaga, Treguine, Kouchaguine-Moura, Djabal, Goz-Amir, site de réfugiés de Kerfi Communautés hôtes autour des camps de réfugiés : environ 63000 personnes ciblées 	<ul style="list-style-type: none"> Type de documents d'identification de la population cible : Carte de réfugié et Attestations de Réfugié, CNI du Tchad ou Carte électorale Niveau d'alphabétisation : Faible taux d'alphabétisation Langue(s) principale(s) parlée(s) : principalement zaghawa, arabe et massalit, Dadjjo, For. Mobilité des populations : Mobilité non restreinte, plus de mobilité constate dans les camps de Djabal, Goz-Amir, Koukou et le site des réfugiés de Kerfi 	<ul style="list-style-type: none"> Possession de téléphones mobiles : environ 30% des adultes possèdent déjà un téléphone mobile Réseau(x) téléphonique(s) disponible(s) : tous les opérateurs téléphoniques au Tchad
<p>Wadi Fira/ Iriba, Guereida ; Ennedi Est/Amdjaras (Touloum, Amnaback, Iridimi, Mile, Kounoungou ; Oure Cassoni)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Près de 38000 menages pour 163228 personnes Réfugiés soudanais Localisation : les camps de réfugiés de Touloum, Amnaback, Iridimi, Mile, Kounoungou et Oure Cassoni Communautés hôtes autour des camps de réfugiés : environ 49000 personnes 	<ul style="list-style-type: none"> Type de documents d'identification de la population cible : Carte de réfugié et Attestations de Réfugié, CNI du Tchad ou Carte électorale Niveau d'alphabétisation : faible niveau d'alphabétisation Langue(s) principale(s) parlée(s) : zaghawa, Arabe, massalit Mobilité des populations : libres de mouvements dans les environs des sites 	<ul style="list-style-type: none"> Possession de téléphones mobiles : environ 25% des adultes possèdent un téléphone mobile Réseau(x) téléphonique(s) disponible(s) : au Tchad
<p>Lac/Bagasola</p>	<ul style="list-style-type: none"> Près de 3000 ménages pour 16013 personnes réfugiées, 400000 déplacés internes. Réfugiés Nigériens, Nigériens et déplacés internes. Localisation réfugiés : camp de réfugiés de Dar es Salam, village hôtes de Ngouboua et Tchoukoutalia 	<ul style="list-style-type: none"> Type de documents d'identification de la population cible : Carte de réfugié et Attestations de Réfugié, CNI du Tchad ou Carte électorale Niveau d'alphabétisation : 13% avec une éducation informelle Langue(s) principale(s) parlée(s) : Haoussa, Boudoumanzaghawa, Arabe, Anglais. Mobilité des populations : Mouvements restreints 	<ul style="list-style-type: none"> Possession de téléphones mobiles : 85% des adultes possèdent le téléphone mobile à déterminer Réseau(x) téléphonique(s) disponible(s) : au Tchad

	<ul style="list-style-type: none"> • Communautés hôtes autour des camps de réfugiés et des populations déplacées à l'intérieur du pays : environ 55000 personnes. 		
Logone Oriental, Moyen-Chari, Salamat, Mandoul	<ul style="list-style-type: none"> • Près de 23000 ménages pour 97249 personnes. • Réfugiés centrafricains • Localisation de la population cible : camps de Amboko, Dosseye, Gondje, Doholo, Belom, Moyo (Daha1 et 2), Mbaibokoum, ; villages hôtes. • Communautés hôtes autour des camps de réfugiés et dans les villages hôtes : environ 30000 personnes 	<ul style="list-style-type: none"> • Type de documents d'identification de la population cible : Carte de réfugié et Attestations de Réfugié, CNI du Tchad ou Carte électorale • Niveau d'alphabétisation : faible niveau d'alphabétisation • Langue(s) principale(s) parlée(s) : Sango, Foulfouldé, kaba, Mboum, Français. • Mobilité des populations : Mobilité limitée (après autorisation des autorités) • 	<ul style="list-style-type: none"> • Possession de téléphones mobiles : environ 4100% des adultes possèdent déjà un téléphone mobile • Réseau(x) téléphonique(s) disponible(s) : tous les grands opérateurs téléphoniques (Tigo et Airtel) à l'exception de Daha1 et 2 où il n'y'a aucun réseau.

Lot	Region	# estimé de bénéficiaires	# de transferts par an	Valeur de transfert estimée	Estimation du transfert par an
1	Ndjamena	3,000	12	35\$ - 605\$	332,845
2	Gore	155,763	11	8\$ - 550\$	1,433,727
3	Iriba	226,358	12	5\$ - 400\$	1,628,904
4	Farchana	12,290	12	5\$ - 15\$	202,828
5	Gozbeida	10,900	12	5\$ - 65\$	20,000
6	Bargasola	16,013	3	5\$ - 15\$	127,487
7	Abeche	2,000	12	380\$ - 750\$	478,379
Total					4,224,170

Le montant mentionné ci-dessus est fourni sans préjuger des changements annuels, du repositionnement de la présence du HCR et de la fluctuation des fonds disponibles pendant les années couvertes par le contrat.

Le HCR reconnaît qu'un prestataire de services financiers peut ne pas être en mesure de couvrir toutes les zones géographiques requises. Votre société est invitée à présenter une offre pour 1 lot ou plus, considérés comme les plus adaptés à vos capacités. Toutefois, le prestataire de services financiers doit pouvoir fournir des services de transfert financier dans l'ensemble des emplacements précisés dans le lot pour lequel vous soumissionnez.

Lors de la réponse du HCR aux situations d'urgence de déplacement et de retours spontanés de personnes relevant de sa compétence, qui pourraient aller au-delà des nombres d'emplacements et de populations déclarées dans ces termes de référence dans le cas où le HCR nécessite des services ultérieurs en vertu du même accord-cadre, les soumissionnaires doivent spécifier les autres emplacements géographiques où des services de transfert financier peuvent être fournis au sein du pays, par exemple : Ennedi Ouest, Mayo Kebbi Ouest, Borkou, etc...

III. Mécanisme de transfert et de décaissement

Le HCR transmettra de manière sécurisée au prestataire de services financiers les listes des bénéficiaires ciblés, le montant à transférer et les renseignements financiers associés. Le prestataire de services financiers transférera alors les fonds désignés aux personnes ciblées de manière responsable, rapide et sécurisée.

Ils doivent également décrire la manière dont leur système de transfert de fonds concernera les transferts uniques et réguliers (mensuels ou autre fréquence). Le ou les mécanismes de transfert doivent être clairement présentés et détaillés dans l'offre.

Les prestataires de services financiers sont encouragés à montrer clairement les mesures entreprises pour veiller à ce que le bénéficiaire cible soit en mesure d'accéder au service de transfert et à l'utiliser efficacement. Les soumissions doivent si nécessaire comprendre les activités, modes et méthodes de communication, et la formation qui seront mis en œuvre pour assurer des connaissances appropriées au sujet du mécanisme de transfert, et garantir sa bonne utilisation, à la fois pour les bénéficiaires et pour le personnel et les partenaires du HCR.

IV. Types de mécanismes de transfert et de décaissement

Les types de mécanismes de transfert et de décaissement considérés comprennent :

- le transfert vers les comptes bancaires ;
- les cartes prépayées ;
- l'argent mobile ;
- le décaissement direct en espèces par le prestataire de services financiers ou un agent uniquement en dernier recours (En cas d'échec total avec les autres mécanismes de décaissement dans un lot donné) .

Les normes minimales applicables à chaque mécanisme d'exécution comprennent ce qui suit :

- 1) le prestataire de services financiers offre une liste détaillée et précise l'emplacement des points de retrait d'argent dans chaque zone d'intervention ;
- 2) le prestataire de services financiers garantit la disponibilité des montants exigés dans les points de retrait au plus tard 5 jours ouvrables après les comptes des cartes de crédit par le HCR ;
- 3) en fonction de la demande de services, le prestataire de services financiers doit pouvoir ouvrir de nouveaux points de retrait avec suffisamment de liquidités ;
- 4) le prestataire de services financiers doit réduire le solde de chaque compte si les bénéficiaires effectuent des retraits, des achats ou d'autres transactions à l'aide des fonds disponibles sur leur compte. Le solde du compte représente le total des montants qui n'ont pas été reçus/utilisés par les bénéficiaires ;
- 5) le prestataire de services financiers doit s'assurer que des voies de communication accessibles et confidentielles soient établies pour garantir que les bénéficiaires puissent demander et/ou signaler les problèmes de service ou les réclamations ;
- 6) Chaque transaction (c'est-à-dire distribution de cartes, paiement/retrait) associée à un bénéficiaire individuel doit être enregistrée individuellement et documentée par le prestataire de services financiers, en fournissant tous les détails pertinents du transfert. Il convient d'inclure un enregistrement de la vérification de l'identité de la personne (c'est-à-dire signature, image des éléments biométriques ou PIN) exécutant la transaction.

Les normes applicables aux mécanismes d'exécution spécifiques, pour lesquelles il est précisé si elles sont obligatoires ou recommandées, sont détaillées dans le tableau ci-après :

Mécanisme de transfert	Normes	Obligatoire ou recommandée
Transfert vers le compte	1) Les règles et procédures standards s'appliquent au transfert des informations concernant le compte bancaire. Les fichiers sécurisés	Obligatoire

bancaire avec une carte bancaire	transmis au prestataire de services financiers doivent contenir les numéros du compte bénéficiaire et les renseignements financiers requis. Les types de transferts de fichiers comprennent, sans s'y limiter, les fichiers API et XML.	
	2) Un compte bancaire/financier qui permet au bénéficiaire de faire des retraits à tout montant sans coût de transaction	Recommandée
	3) Un processus simplifié des retraits auprès de tous les agents de l'institution bancaire au Tchad après certification de l'identité du bénéficiaire ;	Recommandée
	4) La possibilité de recevoir d'autre fonds d'origine humanitaire dans les comptes des bénéficiaires.	Recommandée
	5) Le prestataire de services financiers fournit l'accès égal à des services bancaires existants aux bénéficiaires	Recommandée
	6) Le prestataire de services financiers fournit des services de virement intrabancaire et de virement interbancaire	Recommandée
	7) Le prestataire de services financiers fournit des rapports de suivi. C'est-à-dire ; un rapport des comptes inactifs pour 2 ou 3 mois	Obligatoire
Cartes prépayées	1) Les cartes prépayées pour effectuer des retraits aux distributeurs et des paiements aux terminaux des points de vente, ou par l'intermédiaire d'un accord commun avec un agent autorisé par le prestataire de services financiers en attente d'authentification du bénéficiaire.	Obligatoire
	2) La conception de la carte est déterminée en étroite collaboration avec le HCR pour décider des éléments devant être visibles sur chaque carte.	Recommandée
	3) Chaque carte doit disposer d'un code d'identification ou PIN unique.	Obligatoire
	4) Les cartes doivent porter un code barres avec l'un des systèmes de codage à barres, tels que UPC, GS1 ou Code 39, afin d'enregistrer rapidement et précisément les cartes dans les systèmes de distribution de cartes du HCR. Les codes-barres seront visibles à l'extérieur de l'emballage ou de l'enveloppe contenant les cartes afin de minimiser la possibilité de fraude.	Obligatoire
	5) La possibilité de posséder plusieurs portefeuilles, chacun d'entre eux pouvant être identifié individuellement à l'aide d'un identifiant unique, comme un numéro de compte ou un identifiant du portefeuille, et permettant les recharges de fonds, sera un atout.	Recommandée
	6) Les cartes doivent pouvoir être rapidement annulées à la demande du HCR ou du bénéficiaire (en cas de perte, vol ou autre), et le montant être remboursé immédiatement au HCR. Si l'annulation est effectuée par le prestataire de services financiers ou le bénéficiaire, le statut de la carte doit être signalé au HCR immédiatement sous la forme d'un fichier API ou crypté.	Obligatoire
	7) Le prestataire de services financiers doit pouvoir communiquer au HCR une liste des points de retrait, montants et horodatages de tous les retraits effectués avec une carte de droits sous la forme d'un format électronique prédéfini.	Obligatoire
	8) Le prestataire de services financiers doit réduire le solde du compte de la carte si les bénéficiaires effectuent des retraits ou des paiements. Les relevés du compte de la carte (montrant les mouvements du compte et les balances de soldes) doivent être régulièrement transmis au HCR. Le solde du compte de la carte représente le total des montants qui n'ont pas été utilisés par les bénéficiaires.	Obligatoire
	9) Le prestataire de services financiers fournit des rapports de suivi. C'est-à-dire ; un rapport des comptes inactifs pour 2 ou 3 mois	Obligatoire
Argent mobile	1) La couverture mobile nécessaire pour accéder au service doit atteindre plus de 80 % de la population (emplacements résidentiels) de la région concernée, avec 95 % des utilisateurs ayant la possibilité d'accéder aux services dans un rayon de 1 km autour de leur résidence, ce qui peut être testé au cours du processus d'évaluation de l'offre.	Obligatoire

	2) Si nécessaire, des cartes SIM et les PIN associés peuvent être fournis et distribués à chaque bénéficiaire par le prestataire de services financiers ;	Recommandée
	3) Le prestataire de services financiers doit garantir la validité des cartes SIM tout au long de la période durant laquelle les bénéficiaires conservent leur portefeuille mobile, sans frais/coûts supplémentaires pour les bénéficiaires, et garantir le respect de toutes les exigences réglementaires associées à l'activation de la ligne.	Obligatoire
	4) Le prestataire de services doit s'assurer que les réseaux des agents soient équipés pour aider les utilisateurs à prendre leur appareil en main et leur expliquer comment utiliser le service sur leur appareil. En outre, les prestataires de services financiers doivent proposer des supports adaptés aux utilisateurs (dans la langue et aux formats requis) pour leur expliquer comment utiliser le service disponible par le biais de leurs canaux privilégiés.	Obligatoire
	5) Le prestataire de services financiers fournit des rapports de suivi. C'est-à-dire ; un rapport des comptes inactifs pour 2 ou 3 mois	Obligatoire
Décaissement direct en espèces (libre ou par un agent)	1) Le prestataire de services financiers doit déclarer et justifier des mécanismes qui seront mis en œuvre pour assurer la sécurité des bénéficiaires et du personnel du HCR ou ses partenaires au moment du retrait ou du décaissement de l'argent.	Obligatoire

V. Identification des bénéficiaires

Le prestataire de services financiers doit préciser dans son offre si les moyens susmentionnés d'identité (cf. Section I - Contexte) sont valides pour recevoir les transferts, et s'ils sont conformes aux règlements en matière de connaissance de l'identité des clients. Le prestataire de services financiers doit sinon prescrire des solutions et des adaptations possibles pour faire en sorte que les services de transfert puissent être offerts aux bénéficiaires cibles.

D'autres documents d'identité peuvent être acceptés le cas échéant, tels que les passeports, permis de conduire, cartes d'identité, cartes d'inscription électorale, certificats de mariage ou de naissance, sous réserve des réglementations existantes.

Dans le cadre des opérations où le HCR a recours au système d'ERP, le HCR fournira des instructions de paiement au prestataire de services financiers sous la forme d'un fichier crypté par l'intermédiaire de l'interface de programmation d'applications (API), le protocole de transfert de fichiers sécurisé (SFTP) ou le protocole *Host to Host*. Les instructions de paiement comprendront, sans s'y limiter, l'identifiant du bénéficiaire, le numéro du compte, le compte de droits, etc. à définir par le prestataire de services financiers et le HCR.

Dans le cadre des opérations où le HCR n'a pas recours au système d'ERP, le HCR fournira les listes des bénéficiaires ciblés au prestataire de services financiers dans un dossier crypté. Le fichier contiendra le nom du bénéficiaire, le numéro d'identification et le montant du transfert. Dès réception de ce dossier, le prestataire de services financiers effectuera le paiement aux bénéficiaires ciblés.

Tous les transferts de données doivent être cryptés, contenir des vérifications de l'intégrité, et être envoyés par l'intermédiaire de lignes sécurisées utilisant des protocoles, notamment API, *Host to Host* et SFTP. Le prestataire doit offrir des renseignements détaillés concernant les mesures de sécurité qu'il utilise.

VI. Service client dédié

Le prestataire de services financiers doit pouvoir offrir un service dédié au HCR, notamment l'offre d'un point focal dédié à la gestion du présent projet, à la réponse aux questions et au règlement de tout problème technique dans un délai raisonnable. Le prestataire de services financiers doit être disponible pour offrir ce soutien lors des heures normales de bureau. Les voies de communication et les mécanismes de rapport doivent être établis pour assurer le règlement efficace des questions.

Un service de téléassistance par téléphone, ou une alternative adéquate déterminée en fonction des préférences de communication de la population, dédié aux bénéficiaires individuels doit être inclus, en particulier dans le cas de la perte ou du vol des moyens de retrait ou d'autres problèmes techniques. Un

service de téléassistance par téléphone, ou une alternative adéquate, et, si nécessaire, un accès en ligne doivent être inclus pour le personnel du HCR et à d'autres organisations autorisées par le HCR, qui utiliseront ce service pour régler les problèmes urgents relatifs à l'exécution du service. Dans la mesure du possible, ce service de téléassistance doit être accessible 24 heures sur 24, en français et Arabe, ainsi qu'en sango dans la région du Sud, en zakawa dans la région de l'Est et enfin en anglais et en haoussa dans la région du Lac. Des procédures opérationnelles standards doivent être élaborées pour gérer de manière adéquate les réclamations non liées aux interventions monétaires ou les informations sensibles qui peuvent être partagées par le biais des voies de communication établies par le prestataire de services.

Le prestataire de services financiers doit pouvoir offrir des séances de formation et/ou documents de référence aux bénéficiaires afin de leur expliquer comment accéder à leurs fonds et résoudre les problèmes de service client. Une liste des thématiques que les formations doivent aborder figure en annexe B.

Le prestataire de services financiers doit s'assurer que son personnel/ses agents participent à une séance de sensibilisation organisée par le HCR ou ses partenaires sur la fourniture de services aux personnes relevant de sa compétence, et proposer une formation adaptée à son personnel/ses agents sur la prévention de la fraude et la prévention de l'exploitation et des sévices sexuels.

VII. Intégration au système de planification des ressources d'entreprise (ERP) du HCR pour la présentation des paiements

Lorsqu'il convient d'utiliser le système d'EPR du HCR ou toute autre application de calcul des paiements, cette section détaille les exigences minimales applicables à l'intégration entre les systèmes du prestataire de services financiers et le HCR par le biais de deux méthodes d'interface simples :

1. **Intégration des interfaces de programmation d'applications (API)**
 - a. Le HCR exige une spécification claire du type d'interface à utiliser, les détails complets, ainsi que des données requises et renvoyées. Les domaines exacts seront déterminés en collaboration avec le prestataire de services financiers lors de l'intégration (cf. Annexe H - Dictionnaire des données pour en savoir plus).
2. **Protocoles SFTP et Host to Host**
 - a. Le HCR devra mettre en place une connexion *host to host* et envoyer des fichiers de paiement depuis son système d'ERP par le biais d'un transfert électronique de fichiers.
 - b. La connectivité entre les hôtes sera établie de manière sécurisée et les fichiers seront cryptés et envoyés au format XML.
 - c. Le HCR souhaite également une réponse du prestataire de services financiers quant à l'avancée de l'exécution.
 - d. Les domaines exacts seront déterminés en collaboration avec le prestataire de services financiers lors de l'intégration.

En outre :

- a. Le prestataire de services financiers doit mettre en place un environnement d'intégration de simulation/de test au cours de la phase de test, puis un serveur de production sécurisé au moment du lancement.
- b. Le prestataire de services financiers communiquera toutes les données nécessaires au test complet, y compris les comptes tests des bénéficiaires, les numéros des comptes tests associés aux cartes de droits tests et aux portefeuilles tests.
- c. Dès que possible, le HCR souhaite utiliser la norme ISO 20022 dans le cadre de la communication et l'échange de données avec le prestataire de services financiers.
- d. Les alternatives à la norme ISO 20022 seront étudiées, mais doivent satisfaire aux exigences minimales d'intégration du HCR (cf. Annexe H - Dictionnaire des données).
- e. Les autres travaux de développement nécessaires à l'intégration avec le prestataire de services financiers seront assumés par celui-ci et peuvent être ajoutés à l'offre financière.
- f. Le HCR souhaite collaborer directement avec le prestataire de services financiers dans le cadre de l'intégration entre les systèmes du HCR et du prestataire de services financiers.

VIII. Utilisation du même mécanisme d'exécution par différentes institutions

Dès l'autorisation par le HCR et l'accord avec le prestataire de services financiers, d'autres acteurs humanitaires doivent pouvoir déposer de l'argent en espèces, limités ou non, sur le compte (par le biais de la carte ou du portefeuille) lors du ciblage de bénéficiaires communs. Le prestataire de services financiers doit pouvoir être en mesure de compenser des fonds séparés provenant de plusieurs acteurs humanitaires à des fins de suivi, soit par le biais de la méthode PEPS (premier entré, premier sorti), soit par le biais de portefeuilles multiples. Les acteurs humanitaires utilisant cette fonctionnalité doivent verser les mêmes frais de transactions et bénéficier des mêmes procédures, clauses et conditions, comme convenu entre le prestataire de service et le HCR. Le prestataire de services financiers communiquera au HCR des données transactionnelles (liste de transactions, type de retrait, montant, emplacement, horodatage, soldes, etc.) concernant le versement des fonds.

IX. Rapports et rapprochement

Le prestataire de services financiers doit fournir des rapports réguliers concernant le suivi, l'enregistrement et le rapport de transactions, notamment les accusés de réception des commandes et les preuves de retrait ou décaissement, ainsi que les accusés de réception des fonds par les bénéficiaires. Une liste détaillée des rapports demandés figure dans l'offre technique (Annexe B).

Le système de rapports dépend grandement du type de mécanisme d'exécution utilisé. Si les transferts et décaissements sont effectués par l'intermédiaire des banques, cartes, téléphones mobiles ou un autre système électronique, le HCR privilégiera un système électronique de rapports accessible en ligne en temps réel.

Rapports concernant l'intégration potentielle à l'ERP :

Le prestataire de services doit être en mesure de fournir des rapports pleinement formatés concernant les transactions effectuées à partir des comptes du HCR en faveur de bénéficiaires, ou au moins les données brutes permettant d'élaborer ces rapports.

X. Mécanismes de contrôle interne et gestion des risques

Le prestataire de services financiers veillera à ce que des mécanismes appropriés de contrôle interne et de prévention de la fraude soient en place. Bien que ces mécanismes puissent varier suivant le type de prestataire de services financiers, les mécanismes de contrôle interne offerts doivent être clairement définis dans l'offre. La soumission doit préciser le *programme d'évaluation du risque de conformité et le plan de continuité des opérations* de la société, ses mesures de suivi et de test régulier des systèmes et procédures de sécurité, ainsi que le mécanisme de suivi, de détection et de réponse en temps réel aux problèmes techniques et à la fraude potentielle.

Pour être effectivement relevés de leurs obligations contractuelles, les prestataires de services financiers sélectionnés doivent fournir une caution d'exécution/garantie bancaire. La caution/garantie sera déterminée par le HCR en fonction des résultats des évaluations opérationnelles et financières. La valeur de la caution/garantie représentera une proportion du montant des transferts mensuel (sous réserve du niveau de risque identifié), et couvrira l'intégralité de la durée du contrat. Elle ne sera remboursable qu'en cas d'exécution et de conclusion satisfaisantes du contrat.

Gestion du compte

Le prestataire de services financiers ouvrira un compte spécial pour le HCR, qui sera alimenté par celui-ci et sera utilisé pour effectuer des transferts vers les comptes/portefeuilles des bénéficiaires cibles. Le prestataire de services doit garantir une séparation complète des fonds ainsi que la traçabilité de ceux-ci jusqu'à leur retrait ou décaissement par les bénéficiaires.

Le prestataire de services financiers doit rembourser au HCR tout solde non retiré par les bénéficiaires d'un compte détenu par le HCR, conformément aux critères qui seront précisés par le HCR dans l'accord-cadre.

Le prestataire de services financiers doit veiller à ce que les mesures de contrôle de l'accès au système physique ou virtuel, limitant l'accès aux données des bénéficiaires et suivant l'accès des utilisateurs, soient en place.

XI. Accord complémentaire sur la protection des données personnelles

Il est très important que le HCR exige la protection de la confidentialité et la sécurité des personnes se trouvant sous sa protection. Ainsi, les services et les mécanismes de transfert proposés doivent être alignés avec la politique du HCR sur la protection des données personnelles des individus relevant de son mandat, et doivent refléter les règles et les processus permettant le cryptage des données des bénéficiaires. Lorsque la législation nationale concernant la connaissance de l'identité des clients exige la diffusion de données personnelles et de l'identité des bénéficiaires, il est demandé aux prestataires de services financiers de déterminer si une exception à ces règles peut être obtenue des autorités.

Le prestataire de services financiers doit disposer de politiques de protection des données en vigueur de manière appropriée, ou être en mesure de mettre celles-ci en place, notamment :

- le cryptage de toute base de données offrant des détails sur les bénéficiaires ;
- la politique relative au traitement et à la gestion des données personnelles ;
- le partage des données et l'accès à celles-ci, conformément à la politique du HCR sur la protection des données personnelles.

Outre l'accord-cadre signé par le HCR avec le prestataire de services financiers, l'accord complémentaire du HCR sur la protection des données personnelles (annexe F) sera signé entre les deux parties. Dans le cas où le prestataire de services sous-traiterait à une tierce partie pour fournir ses services, la tierce partie sera également tenue responsable, en vertu du même accord complémentaire sur la protection des données personnelles.

Le prestataire de services financiers doit maintenir une politique d'informations actualisée en matière de sécurité, conforme à la politique du HCR sur la protection des données personnelles.

XII. Assurance

Le HCR ne peut être tenu responsable d'aucune fraude, aucun détournement ou aucune perte de fonds survenant entre le compte spécial du HCR au niveau du prestataire de services financiers et les bénéficiaires ciblés.

Le prestataire de services financiers doit préciser le mécanisme d'assurance en vigueur ou prévu pour mise en œuvre, afin d'offrir les garanties financières nécessaires en cas de fraude, de détournement ou de perte de fonds du présent projet sous la responsabilité du prestataire de services financiers, notamment le transfert de fonds initiaux du HCR vers le compte spécial du prestataire de services financiers, et le décaissement ultérieur vers les bénéficiaires ciblés.

Dans certains cas, une caution/garantie d'exécution sera demandée.

XIII. Évaluation de la performance

Le HCR examinera périodiquement la performance des prestataires de services financiers afin d'assurer, entre autres, les éléments suivants :

- 1) les documents des personnes relevant de sa compétence sont acceptés dans le cadre de l'ouverture d'un compte et des services de transfert ;
- 2) le système de transfert de fonds du prestataire de services financiers respecte l'accord-cadre/la proposition du prestataire de services financiers ;
- 3) la couverture géographique des services est conforme à l'accord-cadre/l'offre du prestataire de services financiers ;
- 4) la distribution des moyens de paiement (cartes SIM, cartes bancaires, téléphones portables, codes PIN, emplacements des points de retrait, points de liquidités, etc.) est effectuée conformément à l'accord-cadre/l'offre du prestataire de services financiers ;
- 5) la distribution, des rapports de confirmation, des rapports de rapprochement, des remboursements, des factures et autres points détaillés dans l'accord-cadre/l'offre du prestataire de services financiers est rapide et précise ;
- 6) des points de retrait possédant suffisamment de liquidités (dans la bonne devise) sont mis à disposition des bénéficiaires ;
- 7) les bénéficiaires et le personnel/les agents de terrain sont formés, conformément à l'offre du prestataire de services financiers ;

- 8) la communication, la gestion des réclamations et les mécanismes de réponse proposés aux bénéficiaires (c'est-à-dire les services de téléassistance par téléphone) sont efficaces ;
- 9) les mécanismes de réponse du prestataire de services financiers en cas de perte/vol des moyens de paiement ou retraits sont efficaces ;
- 10) le personnel/les agents font preuve de professionnalisme dans le cadre de la mise à disposition des services et de la réactivité du prestataire de services financiers aux demandes ou questions du HCR.

En outre, le HCR évaluera si les indicateurs fondamentaux de performance (cf. liste des indicateurs proposés en annexe B) sont satisfaits conformément à l'accord-cadre/l'offre du prestataire de services financiers.

XIV. Respect de la législation nationale

Tous les transferts financiers ou les autres services offerts, ainsi que l'infrastructure sous-jacente, doivent être conformes aux cadres réglementaires nationaux, en particulier en ce qui concerne les permis accordés par le Gouvernement, la fiscalité, la connaissance de l'identité des clients, la lutte contre le blanchiment d'argent, la lutte contre le terrorisme et les sanctions internationales, les lois et standards concernant la protection des données personnelles et les exigences obligatoires en matière de sécurité des renseignements.

Les offres doivent fournir les certifications requises pour veiller à ce que le mécanisme de transfert et de décaissement respecte pleinement la législation nationale.

XV. Règlement des différends et loi applicable

Tout différent, litige ou toute réclamation découlant de l'accord-cadre ou en lien avec celui-ci seront soumis à l'article 19 des conditions générales du HCR applicables aux contrats relatifs à la fourniture de biens et de services, qui se trouve en annexe de l'accord-cadre, et régis exclusivement par ledit article. L'interprétation, la construction et l'exécution de l'accord-cadre seront exclusivement régis par les principes généraux du droit commercial international, à l'exclusion de tout choix de règles de droit qui soumettraient l'accord-cadre aux lois de toute juridiction.

XVI. Privilèges et immunités

Le prestataire de services financiers reconnaîtra et conviendra du fait que la propriété, les fonds et les biens du HCR, ainsi que ses fonctionnaires et consultants officiels, jouissent des privilèges et immunités prescrits par la Convention de 1946 sur les privilèges et immunités des Nations Unies. Le compte bancaire du HCR jouira des privilèges et immunités du HCR, notamment la pleine immunité contre toute saisie, tout privilège ou toute autre charge à l'égard des comptes possédés par le HCR ou fonds contenus dans ces comptes.

FIN

ANNEXE : B
EXIGENCES
DETALLEES ET
FORMULAIRE
D'OFFRE
TECHNIQUE

APPEL D'OFFRES N° HCR/NDJ/RFP/008/2021

Services financiers pour l'offre d'interventions en espèces pour le HCR au Tchad

Annexe B – Exigences détaillées et offre technique

PARTIE 1 - Documents et certifications

Partie 1 Instructions : En plus d'un exposé détaillé de l'offre technique (partie 2 de l'annexe B), les documents obligatoires énumérés ci-dessous (points 1 à 9) doivent être signés pour confirmer l'engagement de conformité du fournisseur et soumis à l'adresse e-mail dédiée pour les offres technique. La non-présentation de ces documents/preuve de conformité entraînera l'inéligibilité à l'offre. Pour les certifications obligatoires, veuillez également présenter tout document associé. Toutes les pages de la présente Annexe doivent être datées, paraphées et revêtues du cachet de la société.

Note : Si une société propose plus d'un type de mécanisme d'exécution, pour lequel il existe d'autres documents associés, la relation entre les documents et les différents mécanismes d'exécution doit être indiquée dans la section « Commentaires » de la partie 1. Si les documents fournis s'appliquent à tous les mécanismes d'exécution proposés, veuillez également l'indiquer.

	Documents obligatoires (évaluation de réussite/échec)	Soumis (oui/non)	Commentaires
1	États financiers vérifiés de la société au cours des 3 dernières années, y compris une déclaration de l'auditeur		
2	Copie certifiée conforme du certificat d'immatriculation dans le pays		
3	Copie certifiée conforme du permis permettant de fournir des services de transferts monétaires , émis par l'autorité gouvernementale concernée		
4	Document(s) attestant l' enregistrement de la société avec les services fiscaux nationaux		
5	Annexe D - Formulaire d'inscription du fournisseur (entièrement rempli - paragraphe et revêtu du cachet de la société)		
6	Annexe E - Conditions générales du contrat - Contrats de fourniture de biens et services (paraphés et revêtus d'un cachet sur chaque page)		
7	Annexe F - Accord de protection des données (paragraphe / précisez dans la section « Commentaires » si votre entreprise devra partager des données à caractère personnel avec des sous-traitants)		
8	Annexe G – Code de conduite du fournisseur - paragraphe et revêtu d'un cachet sur chaque page		

<p>9 Annexe H – Mode de paiement des interventions monétaires et Dictionnaire des données pour le système d'ERP - (Ce document n'est obligatoire que si le fournisseur peut s'intégrer au système d'ERP du HCR (cf. question n° 4 en partie 2). Dans ce cas, le document doit être paraphé et revêtu du cachet de la société sur chaque page.)</p>		
Certifications obligatoires (évaluation de réussite/échec)		
<p>1 Le fournisseur certifie la conformité avec les réglementations nationales du principe « Connaissez votre client ».</p>		
<p>2 Afin de fournir le service demandé, le fournisseur certifie qu'il peut accepter la documentation de la personne relevant de sa compétence, comme détaillé dans l'Annexe A - TdR</p>		
<p>3 Le fournisseur certifie la conformité avec les normes industrielles et réglementaires, lors de toutes les étapes du transfert et du déboursement de fonds.</p>		
<p>4 Le fournisseur certifie la conformité avec les normes industrielles et réglementaires relatives à la sécurité des données financières.</p>		
<p>5 Le fournisseur certifie la conformité avec les normes industrielles et réglementaires relatives aux lois contre le blanchiment d'argent et le terrorisme et aux sanctions internationales.</p>		
<p>6 Le fournisseur certifie que, conformément au paragraphe 11 du Code de conduite du fournisseur (Annexe G), il s'engage en particulier à ne pas exercer de « harcèlement, traitement abusif ou inhumain » sur son personnel ou sur les personnes relevant de sa compétence qui entrent en contact avec les fournisseurs en tant que clients/destinataires de leurs services.</p>		
Documents recommandés (pas d'évaluation)		
<p>1 Documents décrivant le mécanisme d'exécution proposé en matière d'argent, le système de gestion des ordres d'achat et de vente associés et les compétences du service client.</p>		
<p>2 Documents relatifs à la gestion intégrée des risques et aux mesures de sécurité antitraude de la société, y compris les derniers documents en date relatifs aux examens associés.</p>		
<p>3 Tous les autres documents certifiant la situation financière et la notation du risque de crédit de la société.</p>		
<p>4 Documents certifiant la disponibilité d'un mécanisme d'assurance financière. Fournir des informations sur la disponibilité d'une caution d'exécution/garantie bancaire (Veuillez noter que si le prestataire de services financiers ne peut fournir de mécanisme de garantie</p>		

Date :

Signature :

Cachet de la société

	<i>financière au terme de l'évaluation financière et opérationnelle du HCR, l'offre du fournisseur peut être inéligible.)</i>		
5	Plan de continuité des opérations et documents concernant tout programme d'évaluation du risque de conformité		

FIN PARTIE 1

PARTIE 2 – Exposé de l'offre

Partie 2 Instructions : Si votre société propose plus d'un type de mécanisme d'exécution en matière d'argent (comptes bancaires et argent mobile), veuillez remplir le formulaire de la Partie 2 de manière distincte pour chaque mécanisme d'exécution proposé. Si les informations présentées pour un mécanisme d'exécution particulier s'appliquent également pour le(s) mécanisme(s) d'exécution supplémentaire(s) proposé(s), vous pouvez vous référer aux informations déjà fournies (*c'est-à-dire, veuillez reporter la réponse dans l'Annexe B, Partie 2 – Comptes bancaires*).

Note : Les soumissionnaires peuvent utiliser leur propre formulaire pour l'exposé de l'offre technique, à condition que l'ordre des informations fournies corresponde à l'ordre des informations exigées dans le présent formulaire. En outre, toutes les pages doivent être datées, paraphées et revêtues du cachet de la société.

Préciser le type de **MÉCANISME D'EXÉCUTION** proposé :

<p>1. Aperçu de la société, expérience et capacité (100 points au total, barème détaillé ci-dessous)</p> <p>1a) Donner un aperçu de l'entreprise et de ses années d'expérience (20 points), Y compris : - Année de fondation/constitution, description des services fournis, emplacement du siège social, structure organisationnelle, filiales, etc.</p>
<p>1b) Fournir des détails sur des projets similaires (30 points) (Inclure le nom du client, les zones géographiques spécifiques, les types de services fournis et le nombre de bénéficiaires. Le paiement du salaire, de la pension ou d'autres compensations régulières au nom des entreprises/du gouvernement peut être détaillé ici). Indiquer notamment si le projet a été mis en œuvre pour des organismes des Nations unies ou des ONG.</p>

Date :

Signature :

Cachet de la société

<p>1c) Énumérer, de façon aussi détaillée que possible, les emplacements/lots spécifiés en Annexe A - TdR dans lesquels le prestataire de services financiers peut fournir les services de transfert monétaire exigés. (40 points. Si aucun lot ne peut être couvert, le fournisseur sera automatiquement disqualifié). Outre les lots, fournir les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour les lots dans lesquels le prestataire de services financiers peut fournir actuellement des services de transfert monétaire, communiquer une carte détaillée et une liste de tous les points de retrait d'argent : y compris les distributeurs, les agents affiliés et les sous-traitants. - Présenter des preuves et/ou des exemples de l'efficacité de leurs services dans les zones géographiques requises, ou au moins dans des zones se trouvant dans des conditions similaires. - Si le prestataire de services financiers n'a pas de capacité opérationnelle actuelle pour certains emplacements/lots, mais qu'il pourra étendre sa zone de service, préciser les régions géographiques et la portée maximale des capacités à mettre en place. Les prestataires de services financiers doivent également fournir des renseignements concernant tout partenaire ou sous-contractant à qui ils peuvent faire appel pour étendre leur zone de service.
<p>1d) Outre les zones géographiques exigées, veuillez énumérer toutes les autres régions du pays où des services de transfert monétaires peuvent être fournis. (10 points)</p>
<p>2. Système de transfert de fonds proposé (150 points au total, barème détaillé ci-dessous)</p>
<p>2a) Fournir une description détaillée du système de transfert de fonds proposé, et préciser :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Indiquer si le fournisseur peut respecter les 6 critères minimaux applicables à chaque mécanisme d'exécution énumérés en Annexe A - Termes de référence. Dans le cas contraire, décrire tout autre arrangement permettant la fourniture des services de transfert monétaire demandés (échec/réussite) ; 2) Si applicable, indiquer si le fournisseur peut respecter les normes obligatoires applicables au mécanisme d'exécution donné énumérés en Annexe A - Termes de référence. Dans le cas contraire, décrire tout autre arrangement permettant la fourniture des services de transfert monétaire demandés (échec/réussite) ; 3) Si applicable, indiquer si le prestataire peut respecter les normes recommandées applicables au mécanisme d'exécution énumérés en Annexe A - Termes de référence. Dans le cas contraire, décrire tout autre arrangement permettant la fourniture des services de transfert monétaire demandés (20 points) ;
<p>2b) Fournir des détails concernant l'accessibilité des services du fournisseur (notamment ce qui pourrait être développé dans le cadre du projet), par exemple, la disponibilité du réseau de télécommunication ou la disponibilité d'agents/succursales. Inclure une description du réseau d'infrastructures et de communication nécessaire aux transactions (c'est-à-dire réseau de succursales/distributeurs/agents, tour relais, etc.) et fournir la preuve que le réseau d'infrastructures existant ou prévu satisfait aux seuls exigés décrits en Annexe A. Pour les composants de l'infrastructure et/ou du réseau nécessaires pour garantir que les services de transfert soient opérationnels et qui n'appartiennent pas au prestataire de services financiers ou ne sont pas pris en charge par celui-ci, l'offre doit préciser les mécanismes à travers desquels le prestataire assurera la qualité et l'efficacité du service de transfert (20 points) ;</p>

Date :

Signature :

Cachet de la société

<p>2c) Préciser la capacité du fournisseur à garantir suffisamment de liquidités pour effectuer des décaissements, en fonction des volumes requis, et la ou les devises qui seront utilisées, aux différents emplacements géographiques précisés (20 points) ;</p>
<p>2d) Fournir des détails concernant la capacité de tout prestataire/sous-traitant, y compris les agents de terrain, à fournir des services de transfert monétaire (20 points).</p>
<p>2e) Décrire le processus permettant aux bénéficiaires de recevoir le transfert de fonds, y compris tout processus d'enregistrement, d'inscription et d'identification (20 points).</p>
<p>2f) Fournir des détails concernant le processus et les délais nécessaires afin de résoudre des cas de perte, de vol ou de dysfonctionnement de moyens de paiement, de retrait ou de décaissement. (20 points)</p>
<p>2g) Décrire comment la solution proposée est adaptée aux populations spécifiques du projet, notamment les capacités pour garantir l'accès des personnes handicapées (et d'autres groupes susceptibles de rencontrer des problèmes d'accessibilité (par exemple, les personnes âgées, les personnes ayant un faible niveau d'alphabetisation ou analphabètes)). (20 points)</p>
<p>2h) Décrire tout autre service d'inclusion financière associé que le prestataire de services financiers peut fournir (c'est-à-dire l'ouverture de véritables comptes épargne, l'accès à des produits d'envoi de fonds et d'assurance, prêts, etc.) (10 points)</p>
<p>3. Gestion des moyens de paiement (100 points au total, barème détaillé ci-dessous)</p>
<p>3a) Après réception des fonds et des renseignements concernant les bénéficiaires du HCR, décrire le processus et le temps requis pour transférer des fonds sur les comptes/portefeuilles des bénéficiaires ou procéder au paiement ou à la distribution aux bénéficiaires. (20 points)</p>

Date :

Signature :

Cachet de la société

3b) Décrire les mesures de protection du transfert des données, y compris le cryptage, les contrôles d'intégrité et l'utilisation de lignes sécurisées. (20 points)

3c) Décrire le processus de suivi et traçabilité des moyens de paiement, de retrait ou de décaissement et de transactions individuelles. (20 points)

3d) Décrire les mesures de sécurité et de lutte contre la fraude utilisée par le mécanisme de paiement (par exemple, préciser tous les moyens mis en œuvre pour limiter le risque de fraude et d'identification trompeuse, y compris les procédures de vérification de l'identité des bénéficiaires ou d'identification biométrique aux points de paiement/retrait/décaissement. (20 points)

3e) Décrire les capacités et l'appui d'un dispositif de trésorerie commune, (par exemple, l'ouverture de plusieurs portefeuilles sur le même compte pour utilisation par d'autres institutions). (20 points)

4. Intégration au système de planification des ressources d'entreprise (ERP) du HCR pour la présentation des paiements (80 points, barème détaillé ci-dessous)

4a) Indiquer si le prestataire de services financiers pourra être intégré au système d'ERP du HCR, et préciser notamment le type d'intégration (intégration API, protocole SFTP et Host to Host) que le prestataire de services financiers peut fournir, ainsi que la capacité du prestataire à respecter les exigences minimales spécifiées dans les TDR (50 points)

En outre :

- Si protocole **SFTP**, préciser si le prestataire de services financiers peut garantir l'échange de messages XML standards (ISO 20022 volet 001 et volet 002) dans le dossier de partage défini et peut satisfaire aux clés de sécurité
- Si protocole **Host to Host**, préciser si le prestataire de services financiers peut garantir l'échange de messages XML standards (ISO 20022 volet 001 et volet 002) dans le dossier de partage défini, avec un protocole Host to Host installé
- Si **API** : fournir des informations détaillées, notamment tout document pertinent

Date :

Signature :

Cachet de la société

4b) Dans les cases à cocher ci-dessous, préciser (OUI/NON) si le prestataire de services financiers est capable de fournir les services ci-après : (20 points au total, 4 points pour chaque réponse positive)

- i. Accusé de réception du message : doit être envoyé une fois que le message est reçu par le prestataire de services financiers. Les commentaires sont transmis au système d'ERP.
 Oui Non
- ii. Accusé de réception du paiement : doit être envoyé une fois que le paiement au bénéficiaire est exécuté. Les commentaires sont transmis au système d'ERP.
 Oui Non
- iii. Gestion des frais : les frais sont facturés une fois par mois via une facture distincte
 Oui Non
- iv. Remboursements automatiques pour les comptes propres du HCR (si les fonds ne sont pas retirés dans un délai de 3 mois, le HCR est automatiquement remboursé) :
 Oui Non
- v. Capacité à distribuer les fonds monétaires pour le compte du HCR
 Oui Non

4c) Préciser s'il existe des délais, ainsi que la durée estimée de ceux-ci, entre la réception des instructions de paiement et la distribution des fonds, ou en raison de la maintenance régulière de votre système informatique (10 points)

5. Service clientèle (80 points au total, barème détaillé ci-dessous)

5a) Décrire la capacité à apporter une aide aux individus pour répondre aux réclamations techniques et autres demandes, ainsi que des fichiers de réclamation, par exemple via une ligne d'assistance téléphonique gratuite, ou une alternative adéquate en fonction des préférences de communication de la population, pour les bénéficiaires individuels (préciser les langues disponibles et si la ligne d'assistance ou l'alternative adéquate sera disponible 24 h/24, 7 j/7). (20 points)

5b) Fournir des informations sur les produits de formation ou les documents d'orientation (20 points) qui permettront aux bénéficiaires d'utiliser correctement le service dans les principales langues parlées par les bénéficiaires (cf. Annexe A), y compris, sans s'y limiter :

- 1) la méthode et le lieu d'inscription, de réception des moyens de paiement et de réalisation des retraits ;
- 2) la méthode d'utilisation des moyens de paiement, des codes d'identification individuelle/code PIN ;
- 3) les renseignements et documents d'identité requis afin d'effectuer un retrait ;
- 4) si applicable, comment vérifier la balance des soldes de leur sous-compte individuel ;
- 5) comment déclarer une carte perdue ou volée, etc., ou tout autre problème relatif à l'utilisation du service ;
- 6) le cas échéant, la méthode d'utilisation du service sur des appareils mobiles et, si nécessaire à l'utilisation de base de l'appareil, les mesures spécifiques prises pour inclure les personnes en situation de handicap.

Date :

Signature :

Cachet de la société

<p>5c) Préciser si le prestataire de services financiers pourra s’assurer que son personnel/ses agents participent à une séance de sensibilisation organisée par le HCR ou ses partenaires sur la fourniture de services aux populations vulnérables, et proposer une formation adaptée à son personnel/ses agents sur la prévention de la fraude et la prévention de l’exploitation et des sévices sexuels. (20 points)</p>
<p>5d) Préciser si le prestataire de services financiers peut fournir un ou des points focaux dédiés au projet, au niveau national et dans chaque zone géographique d’intérêt pour le HCR, comme spécifié à l’Annexe A. (10 points)</p>
<p>5e) Décrire si le prestataire de services financiers peut mettre à disposition une équipe technique désignée, avec un point focal technique dédié à l’intégration du système d’ERP (10 points).</p>
<p>6. Lancement et mise en œuvre du projet (60 points au total, barème détaillé ci-dessous)</p>
<p>6a) Fournir des informations sur le temps requis pour la préparation et le lancement du projet (entre la signature de l’accord-cadre et le premier transfert de fonds), et fournir un calendrier détaillé des étapes de la mise en œuvre de la liste des responsabilités de toutes les parties concernées. (40 points)</p>
<p>6b) Décrire tout risque prévu dans la mise en œuvre de ce projet et les mesures d’atténuation potentielles. (20 points)</p>
<p>7. Suivi et établissement de rapports (80 points au total, barème détaillé ci-dessous)</p>
<p>7a) Pour chaque instruction de paiement, préciser si le prestataire de services financiers peut communiquer les rapports suivants : (20 points au total, 10 points pour chaque rapport)</p>
<p>1) Un rapport de confirmation confirmant les paiements effectivement versés aux bénéficiaires, avec leur numéro d’identification individuel, les montants reçus par chacun d’entre eux et les dates de réception</p>
<p>2) Un rapport de rapprochement pour les montants non versés et le solde restant à rembourser au HCR</p>

Date :

Signature :

Cachet de la société

7b) Pour chaque rapport périodique énuméré ci-dessous, indiquer si le prestataire de services financiers peut le fournir au HCR et la fréquence concernée (hebdomadaire ou mensuelle, tel que nécessaire dans le contexte local) : (20 points au total, barème détaillé pour chaque rapport ci-dessous)

- 1) Un rapport décrivant les mouvements et le solde du compte ou du portefeuille dédié au HCR (3 points)
- 2) Pour les sous-comptes appartenant au HCR (c'est-à-dire les cartes prépayées), un rapport détaillant, pour chaque sous-compte, les montants et les dates de réception et de retrait des fonds du HCR par le bénéficiaire (3 points)
- 3) Un rapport présentant une liste des comptes activés et désactivés (2 points)
- 4) Un rapport des comptes inactifs pour 2 ou 3 mois, y compris le solde du compte (2 points)
- 5) Un rapport précisant les retrais effectués à l'étranger (2 points)
- 6) Un rapport présentant une liste des tentatives ou cas de fraude (2 points)
- 7) Un rapport établissant une liste de tous les incidents et retards dans la mise en œuvre du service (2 points)
- 8) Un rapport proposant un aperçu des demandes de service client, de la résolution des problèmes (y compris délais de résolution) et, le cas échéant, des renvois (2 points)
- 9) Un rapport sur les activités de formation organisées avec l'utilisateur concerné ou les produits d'orientation distribués aux utilisateurs (2 points)

7c) Indiquer si le prestataire de services financiers dispose d'un système ou portail de communication des rapports accessible en ligne en temps réel. Décrire le système. (20 points)

7d) Si le prestataire de services financiers possède une plateforme électronique d'établissement de rapports, indiquer s'il a la capacité de fournir les rapports ci-dessous : (20 points au total, 4 points pour chaque rapport)

- 1) Un rapport quotidien consolidé concernant les paiements et détaillant tous les paiements décaissés par rapport aux instructions de paiement reçues la veille ;
- 2) Un rapport quotidien consolidé concernant les rejets et détaillant tous les paiements rejetés par rapport aux instructions de paiement reçues la veille
- 3) Un accusé de réception de premier niveau indiquant que le fichier transmis par le HCR au prestataire de services financiers a bien été reçu et attend d'être traité ;
- 4) Un accusé de réception de second niveau : Statut des transactions du fichier sortant : pour chaque transaction figurant dans le fichier sortant, le prestataire de services financiers doit fournir une réponse sous la forme « Transaction réussie » ou « Transaction échouée » dans un délai de 12 heures. La réponse doit être fournie au HCR au format prédéfini.
- 5) Comptes-rendus des transactions montrant le montant total et le nombre de transactions pour chaque statut de paiement lors d'une période de paiement donnée. Le rapport doit être crypté et envoyé au format XML.

8. Indicateurs fondamentaux de performance proposés (50 points au total, barème détaillé ci-dessous)

Date :

Signature :

Cachet de la société

8a) Décrire la capacité à atteindre les indicateurs fondamentaux de performance et à fournir un rapport régulier à leur sujet. **(20 points au total, barème détaillé pour chaque rapport ci-dessous)**

- 1) Un délai maximal de 48 heures entre le transfert par le HCR vers le prestataire de services financiers, et la disponibilité des fonds pour les bénéficiaires (5 points)
- 2) Le délai d'attente maximum au cours d'un appel à la ligne d'assistance téléphonique du service client (le prestataire de services financiers doit préciser le nombre de minutes) (3 points)
- 3) L'annulation immédiate d'un moyen de paiement ou de retrait après la demande par le HCR ou par le bénéficiaire, en cas de perte, de vol ou autre (3 points)
- 4) 98 % des problèmes de service client traités et résolus (3 points)
- 5) 98 % de la population ayant accès aux services décrits en Annexe A (3 points)
- 6) 98 % des rapports de distribution, rapports de confirmation, rapports de rapprochement et remboursements sont précis et reçus en temps opportun (3 points)

8b) Pour les systèmes automatisés ou ceux intégrés au système d'ERP, décrire la capacité à respecter les indicateurs fondamentaux de performance ci-dessous et à communiquer des rapports réguliers à leur sujet. Préciser également les modalités d'établissement des rapports (courriel ou SMS) qui afficheront un horodatage pour les transactions énumérées ci-dessous. **(10 points au total, barème détaillé pour chaque rapport ci-dessous)**

- 1) Le temps nécessaire pour traiter 15 000 instructions de paiement dans un fichier transmis par le protocole Host to Host ou SFTP et/ou le temps nécessaire pour traiter 15 000 instructions de paiement individuellement via un appel API (le prestataire de services financiers doit préciser le nombre de minutes) (4 points)
- 2) Le délai de traitement du premier accusé de réception doit être de cinq minutes à compter de l'envoi par le HCR (3 points)
- 3) Le délai de traitement du deuxième accusé de réception qui indique le statut d'achèvement du paiement (3 points)

8c) Fournir des informations détaillées sur les indicateurs fondamentaux de performance supplémentaires que le prestataire de services financiers pourra atteindre et décrire dans des rapports réguliers. **(20 points)**

FIN PARTIE 2

Date :

Signature :

Cachet de la société

ANNEXE : C
FORMULAIRE
D'OFFRES
FINANCIERES

Transfert par Compte avec GAB

OFFRE FINANCIÈRE POUR LE TRANSFERT PAR COMPTE BANCAIRE AVEC GAB

Veuillez indiquer « GRATUIT » dans la dernière colonne si l'élément est fourni gratuitement.

Si l'un des éléments n'est pas applicable, veuillez indiquer « N/A » dans la cellule de prix.

FRAIS DE MISE EN PLACE		Coût non récurrent	Veuillez cocher la case si l'élément est fourni gratuitement
<i>Mise en place du projet</i>			
<i>Ouverture du compte de chaque bénéficiaire</i>	Par compte		
TENUE DE COMPTE		Frais mensuels	Veuillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement
<i>Frais de tenue de compte</i>			
<i>Frais de service</i>			
<i>Frais de communication des données conformément aux exigences énoncées dans l'Annexe A (par exemple, rapport de décaissement du bénéficiaire, rapport de comptes inactifs)</i>			GRATUIT
FRAIS DE DISTRIBUTION EN ESPÈCES		Frais récurrents	Veuillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement
Coût de la distribution en espèces aux bénéficiaires			
<i>Montant par transaction (veuillez indiquer une échelle numérique)</i>			
<i>Veuillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez des frais en pourcentage.</i>			
OU			
<i>Frais en pourcentage (par rapport au montant)</i>			
<i>Veuillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez un montant par transaction.</i>			

FRAIS DE RETRAIT		Frais récurrents	Veillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement.
Montant par transaction (veillez indiquer une échelle numérique) Veillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez des frais en pourcentage.			
OU			
Frais en pourcentage (par rapport au montant) Veillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez un montant par transaction.			
COÛTS DU MATÉRIEL		Tarifification échelonnée	Veillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement
Cartes à puce			
Carte à puce (y compris le plastique, la puce, le logiciel, la piste magnétique et l'impression) - Qté par commande			
Qté – 0-9 999	Par carte		
Qté – 10 000-49 999	Par carte		
Qté – 50 000-99 999	Par carte		
Qté – 100 000-	Par carte		
Cartes plastiques			
Carte plastique (y compris le plastique, le logiciel, la piste magnétique et l'impression) - Qté par commande			
Qté – 0-9 999	Par carte		
Qté – 10 000-49 999	Par carte		
Qté – 50 000-99 999	Par carte		
Qté – 100 000-	Par carte		
ACHAT de terminaux - indiquer la marque et le type de terminal			
Terminal de comptoir standard (y compris tout autre équipement, si nécessaire) - Qté par commande			
Qté – 0-49	Par terminal		
Qté – 50-199	Par terminal		
Qté – 200-399	Par terminal		
Qté – 400-	Par terminal		
LOCATION de terminaux - indiquer la marque et le type de terminal			
Terminal de comptoir standard (y compris tout autre équipement, si nécessaire) - Qté par commande			
Qté – 0-49	Par terminal et par mois		
Qté – 50-199	Par terminal et par mois		
Qté – 200-399	Par terminal et par mois		
Qté – 400-	Par terminal et par mois		

ACHAT de terminaux - indiquer la marque et le type de terminal			
<i>Terminal de comptoir biométrique (y compris tout autre équipement, si nécessaire) - Qté par commande</i>			
Qté – 0-49	Par terminal		
Qté – 50-199	Par terminal		
Qté – 200-399	Par terminal		
Qté – 400-	Par terminal		
LOCATION de terminaux - indiquer la marque et le type de terminal			
<i>Terminal de comptoir biométrique (y compris tout autre équipement, si nécessaire) - Qté par commande</i>			
Qté – 0-49	Par terminal et par mois		
Qté – 50-199	Par terminal et par mois		
Qté – 200-399	Par terminal et par mois		
Qté – 400-	Par terminal et par mois		
ACHAT de terminaux - indiquer la marque et le type de terminal			
<i>Terminal de comptoir biométrique avec option GPS (y compris tout autre équipement, si nécessaire) - Qté par commande</i>			
Qté – 0-49	Par terminal		
Qté – 50-199	Par terminal		
Qté – 200-399	Par terminal		
Qté – 400-	Par terminal		
LOCATION de terminaux - indiquer la marque et le type de terminal			
<i>Terminal de comptoir biométrique avec option GPS (y compris tout autre équipement, si nécessaire) - Qté par commande</i>			
Qté – 0-49	Par terminal et par mois		
Qté – 50-199	Par terminal et par mois		
Qté – 200-399	Par terminal et par mois		
Qté – 400-	Par terminal et par mois		
Station d'enrôlement biométrique			
<i>Qté par commande</i>			
Qté – 0-99	Par station		
Qté – 100-199	Par station		
Qté – 200-299	Par station		
Qté – >300-	Par station		

FRAIS D'EXPLOITATION		Tarifification échelonnée	Veuillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement	
Frais mensuels par compte				
<i>En fonction du nombre total de comptes actifs</i>				
<i>Veuillez indiquer « N/A » dans les cases « Tarifification échelonnée » si vous fournissez des frais de volume.</i>				
Frais minimum	Par compte			
# compte – 0-4 999	Par compte			
# compte – 5 000-9 999	Par compte			
# compte – 10 000-24 999	Par compte			
# compte – 25 000-49 999	Par compte			
# compte – 50 000-99 999	Par compte			
# compte – >100 000-	Par compte			
OU				
Frais de volume				
<i>En fonction du volume total des transactions (en valeur) sur une base mensuelle</i>				
<i>Veuillez indiquer « N/A » dans les cases « Tarifification échelonnée » si vous fournissez des frais mensuels par compte.</i>				
0 - 4 999 \$E.-U.	% du montant de la transaction		0.00%	
5 000 - 19 999 \$E.-U.	% du montant de la transaction		0.00%	
20 000 - 49 999 \$E.-U.	% du montant de la transaction		0.00%	
50 000 - 199 999 \$E.-U.	% du montant de la transaction		0.00%	
200 000 \$E.-U. -	% du montant de la transaction		0.00%	
AUTRES FRAIS	Coût unitaire	Coût non récurrent	Veuillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement	
<i>Développement du matériel nécessaire pour s'adapter aux exigences techniques</i>				
<i>Développement de logiciel nécessaire pour s'adapter aux exigences techniques</i>				
<i>Coûts des SMS</i>				
<i>Accès à un système en ligne sécurisé</i>				
<i>Plis de numéros d'identification personnel (y compris l'enveloppe)</i>				
<i>Rapports sur les autres frais (mensuels)</i>				
<i>Formation du personnel clef</i>				
<i>Appui à la communication et supports de communication pour les bénéficiaires</i>				
<i>Mise en place et gestion de l'assistance technique et du service d'assistance téléphonique</i>				
<i>Frais de déplacement, s'il y a lieu</i>				

Transfert immédiat de gré à gré

Annexe C
OFFRE FINANCIÈRE POUR LE TRANSFERT DE FONDS DE GRÉ À GRÉ

Veuillez indiquer « GRATUIT » dans la dernière colonne si l'élément est fourni gratuitement.
 Si l'un des éléments n'est pas applicable, veuillez indiquer « N/A » dans la cellule de prix.

FRAIS DE MISE EN PLACE		Coût non récurrent	Veuillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement
Mise en place du projet			
TENUE DE COMPTE		Frais mensuels	Veuillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement
Frais de tenue de compte			
Frais de service			
Frais de communication des données conformément aux exigences énoncées dans l'Annexe A (par exemple, décaissement du bénéficiaire, rapport de non-remboursement)			
FRAIS DE DISTRIBUTION EN ESPÈCES		Frais récurrents	Veuillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement.
Coût de la distribution en espèces aux bénéficiaires			
Montant par transaction (veuillez indiquer une échelle numérique)			
Veuillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez des frais en pourcentage.			
OU			
Frais en pourcentage (par rapport au montant)			
Veuillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez un montant par transaction.			
AUTRES FRAIS	Coût unitaire	Coût non récurrent	Veuillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement
Développement du matériel nécessaire pour s'adapter aux exigences techniques			
Développement de logiciel nécessaire pour s'adapter aux exigences techniques			
Accès à un système en ligne sécurisé			
Plis de numéros d'identification personnel (y compris l'enveloppe)			
Rapports sur les autres frais (mensuels)			
Formation du personnel clef			
Appui à la communication et supports de communication pour les bénéficiaires			
Frais de déplacement, s'il y a lieu			

Transfert par carte prépayée

Annexe C

OFFRE FINANCIÈRE POUR LE TRANSFERT DE FONDS IMMÉDIAT PAR CARTE PRÉPAYÉE

Veillez indiquer « GRATUIT » dans la dernière colonne si l'élément est fourni gratuitement.

Si l'un des éléments n'est pas applicable, veuillez indiquer « N/A » dans la cellule de prix.

FRAIS DE MISE EN PLACE	Protocole d'accord	Coût non récurrent	Veillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement
<i>Mise en place du projet</i>			
<i>Ouverture du compte de chaque bénéficiaire</i>	Par compte		
TENUE DE COMPTE		Frais mensuels	Veillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement
<i>Frais de tenue de compte</i>			
<i>Frais de service</i>			
<i>Frais de communication des données conformément aux exigences énoncées dans l'Annexe A (par exemple, rapport de décaissement du bénéficiaire, rapport de comptes inactifs)</i>			
FRAIS DE DISTRIBUTION EN ESPÈCES		Frais récurrents	Veillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement
Coût de la distribution en espèces aux bénéficiaires			
<i>Montant par transaction (veuillez indiquer une échelle numérique)</i>			
<i>Veillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez des frais en pourcentage.</i>			
OU			
<i>Frais en pourcentage (par rapport au montant)</i>			
<i>Veillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez un montant par transaction.</i>			

FRAIS DE RETRAIT		Frais récurrents	Veillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement.
Montant par transaction (veuillez indiquer une échelle numérique) Veillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez des frais en pourcentage.			
OU Frais en pourcentage (par rapport au montant) Veillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez un montant par transaction.			
COÛTS DU MATÉRIEL		Tarification échelonnée	Veillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement
Cartes à puce			
Carte à puce (y compris le plastique, la puce, le logiciel, la piste magnétique et l'impression) - Qté par commande			
Qté – 0-9 999	Par carte		
Qté – 10 000-49 999	Par carte		
Qté – 50 000-99 999	Par carte		
Qté – 100 000-	Par carte		
Cartes plastiques			
Carte plastique (y compris le plastique, le logiciel, la piste magnétique et l'impression) - Qté par commande			
Qté – 0-9 999	Par carte		
Qté – 10 000-49 999	Par carte		
Qté – 50 000-99 999	Par carte		
Qté – 100 000-	Par carte		
ACHAT de terminaux - indiquer la marque et le type de terminal			
Terminal de comptoir standard (y compris tout autre équipement, si nécessaire) - Qté par commande			
Qté – 0-49	Par terminal		
Qté – 50-199	Par terminal		
Qté – 200-399	Par terminal		
Qté – 400-	Par terminal		
LOCATION de terminaux - indiquer la marque et le type de terminal			
Terminal de comptoir standard (y compris tout autre équipement, si nécessaire) - Qté par commande			
Qté – 0-49	Par terminal et par mois		
Qté – 50-199	Par terminal et par mois		
Qté – 200-399	Par terminal et par mois		
Qté – 400-	Par terminal et par mois		

ACHAT de terminaux - indiquer la marque et le type de terminal*Terminal de comptoir biométrique (y compris tout autre équipement, si nécessaire) - Qté par commande*

Qté – 0-49	Par terminal		
Qté – 50-199	Par terminal		
Qté – 200-399	Par terminal		
Qté – 400-	Par terminal		

LOCATION de terminaux - indiquer la marque et le type de terminal*Terminal de comptoir biométrique (y compris tout autre équipement, si nécessaire) - Qté par commande*

Qté – 0-49	Par terminal et par mois		
Qté – 50-199	Par terminal et par mois		
Qté – 200-399	Par terminal et par mois		
Qté – 400-	Par terminal et par mois		

ACHAT de terminaux - indiquer la marque et le type de terminal*Terminal de comptoir biométrique avec option GPS (y compris tout autre équipement, si nécessaire) - Qté par commande*

Qté – 0-49	Par terminal		
Qté – 50-199	Par terminal		
Qté – 200-399	Par terminal		
Qté – 400-	Par terminal		

LOCATION de terminaux - indiquer la marque et le type de terminal*Terminal de comptoir biométrique avec option GPS (y compris tout autre équipement, si nécessaire) - Qté par commande*

Qté – 0-49	Par terminal et par mois		
Qté – 50-199	Par terminal et par mois		
Qté – 200-399	Par terminal et par mois		
Qté – 400-	Par terminal et par mois		

Station d'enrôlement biométrique*Qté par commande*

Qté – 0-99	Par station		
Qté – 100-199	Par station		
Qté – 200-299	Par station		
Qté – >300-	Par station		

AUTRES FRAIS	Coût unitaire	Coût non récurrent	Veillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement
<i>Développement du matériel nécessaire pour s'adapter aux exigences techniques</i>			
<i>Développement de logiciel nécessaire pour s'adapter aux exigences techniques</i>			
<i>Coûts des SMS</i>			
<i>Accès à un système en ligne sécurisé</i>			
<i>Plis de numéros d'identification personnel (y compris l'enveloppe)</i>			
<i>Rapports sur les autres frais (mensuels)</i>			
<i>Formation du personnel clef</i>			
<i>Appui à la communication et supports de communication pour les bénéficiaires</i>			
<i>Mise en place et gestion de l'assistance technique et du service d'assistance téléphonique</i>			
<i>Frais de déplacement, s'il y a lieu</i>			

Transfert par Argent mobile

Annexe C

OFFRE FINANCIÈRE POUR L'ARGENT MOBILE

Veillez indiquer « GRATUIT » dans la dernière colonne si l'élément est fourni gratuitement.

Si l'un des éléments n'est pas applicable, veuillez indiquer « N/A » dans la cellule de prix.

FRAIS DE MISE EN PLACE	Protocole d'accord	Coût non récurrent	Veillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement
<i>Mise en place du projet</i>			
<i>Ouverture du compte de chaque bénéficiaire</i>	Par compte		
TENUE DE COMPTE		Frais mensuels	Veillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement
<i>Frais de tenue et d'hébergement de compte mobile</i>			
<i>Frais de service</i>			
<i>Frais de communication des données conformément aux exigences énoncées dans l'Annexe A (par exemple, rapport de décaissement du bénéficiaire, rapport de comptes inactifs)</i>			
FRAIS DE DISTRIBUTION EN ESPÈCES		Frais récurrents	Veillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement
Coût de la distribution en espèces aux bénéficiaires			
<i>Montant par transaction (veuillez indiquer une échelle numérique)</i>			
<i>Veillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez des frais en pourcentage.</i>			
OU			
<i>Frais en pourcentage (par rapport au montant)</i>			
<i>Veillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez un montant par transaction.</i>			

FRAIS DE RETRAIT		Frais récurrents	Veuillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement.
<p>Montant par transaction (veuillez indiquer une échelle numérique)</p> <p><i>Veuillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez des frais en pourcentage.</i></p>			
OU			
<p>Frais en pourcentage (par rapport au montant)</p> <p><i>Veuillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez un montant par transaction.</i></p>			
<p>Frais de paiement du mobile du bénéficiaire vers une entreprise</p>			<p>Veuillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement</p>
<p>Montant par transaction (veuillez indiquer une échelle numérique)</p> <p><i>Veuillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez des frais en pourcentage.</i></p>			
OU			
<p>Frais en pourcentage (par rapport au montant)</p> <p><i>Veuillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez un montant par transaction.</i></p>			
<p>Frais de paiement du mobile du bénéficiaire vers un autre mobile</p>			<p>Veuillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement</p>
<p>Montant par transaction (veuillez indiquer une échelle numérique)</p> <p><i>Veuillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez des frais en pourcentage.</i></p>			

OU			
<i>Frais en pourcentage (par rapport au montant)</i>			
<i>Veillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez un montant par transaction.</i>			

AUTRES FRAIS			Veuillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement
Coût des cartes SIM			
Qté – 0-49	Par carte		
Qté – 50-199	Par carte		
Qté – 200-399	Par carte		
Qté – >400-	Par carte		
Cartes NFC			
Qté – 0-49	Par carte		
Qté – 50-199	Par carte		
Qté – 200-399	Par carte		
Qté – >400-	Par carte		
Appareils mobiles			
Veuillez indiquer le type (smartphone, par exemple) et la marque de l'appareil proposé :			
Qté – 0-49	Par carte		
Qté – 50-199	Par carte		
Qté – 200-399	Par carte		
Qté – >400-	Par carte		
AUTRES FRAIS		Coût unitaire	Coût non récurrent
Coûts des SMS			
Développement du matériel nécessaire pour s'adapter aux exigences techniques			
Développement de logiciel nécessaire pour s'adapter aux exigences techniques			
Rapports sur les autres frais (mensuels)			
Accès à un système en ligne sécurisé			
Plis de numéros d'identification personnel (y compris l'enveloppe)			
Formation du personnel clef			
Appui à la communication et supports de communication pour les bénéficiaires			
Mise en place et gestion de l'assistance technique et du service d'assistance téléphonique			
Frais de déplacement, s'il y a lieu			
			Veuillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement

Transfert par compte bancaire

OFFRE FINANCIÈRE POUR LE TRANSFERT PAR COMPTE BANCAIRE

Veillez indiquer « GRATUIT » dans la dernière colonne si l'élément est fourni gratuitement.

Si l'un des éléments n'est pas applicable, veuillez indiquer « N/A » dans la cellule de prix.

FRAIS DE MISE EN PLACE	Protocole d'accord	Coût non récurrent	Veillez cocher la case si l'élément est fourni gratuitement
<i>Mise en place du projet</i>			
<i>Ouverture du compte de chaque bénéficiaire</i>	Par compte		
TENUE DE COMPTE		Frais mensuels	Veillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement
<i>Frais de tenue de compte</i>			
<i>Frais de service</i>			
<i>Frais de communication des</i>			
FRAIS DE DISTRIBUTION EN ESPÈCES		Frais récurrents	Veillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement
Coût de la distribution en espèces aux bénéficiaires			
<i>Montant par transaction (veuillez indiquer une échelle numérique)</i>			
<i>Veillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez des frais en pourcentage.</i>			
OU			
<i>Frais en pourcentage (par rapport au montant)</i>			
<i>Veillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez un montant par transaction.</i>			
FRAIS DE RETRAIT		Frais récurrents	Veillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement
<i>Montant par transaction (veuillez indiquer une échelle numérique)</i>			
<i>Veillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez des frais en pourcentage.</i>			
OU			

<i>Frais en pourcentage (par rapport au montant)</i>			
<i>Veillez indiquer « N/A » dans la case « Frais récurrents » si vous fournissez un montant par transaction.</i>			
FRAIS D'EXPLOITATION		Tarification échelonnée	Veillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement
Frais mensuels par compte			
<i>En fonction du nombre total de comptes actifs</i>			
Frais minimum	Par compte		
# compte – 0-4 999	Par compte		
# compte – 5 000-9 999	Par compte		
# compte – 10 000-24 999	Par compte		
# compte – 25 000-49 999	Par compte		
# compte – 50 000-99 999	Par compte		
# compte – >100 000-	Par compte		
OU			
Frais de volume			
<i>En fonction du volume total des transactions (en valeur) sur une base mensuelle</i>			
0 - 4 999 \$E.-U.	% du montant de la transaction		0.00%
5 000 - 19 999 \$E.-U.	% du montant de la transaction		0.00%
20 000 - 49 999 \$E.-U.	% du montant de la transaction		0.00%
50 000 - 199 999 \$E.-U.	% du montant de la transaction		0.00%
200 000 \$E.-U. -	% du montant de la transaction		0.00%
AUTRES FRAIS	Coût unitaire	Coût non récurrent	Veillez indiquer « Gratuit » si l'élément est fourni gratuitement
<i>Développement du matériel nécessaire pour s'adapter aux exigences techniques</i>			
<i>Développement de logiciel nécessaire pour s'adapter aux exigences techniques</i>			
<i>Coûts des SMS</i>			
<i>Accès à un système en ligne sécurisé</i>			
<i>Plis de numéros d'identification personnel (y compris l'enveloppe)</i>			
<i>Rapports sur les autres frais (mensuels)</i>			
<i>Formation du personnel clef</i>			
<i>Appui à la communication et supports de communication pour les bénéficiaires</i>			
<i>Mise en place et gestion de l'assistance technique et du service d'assistance téléphonique</i>			
<i>Frais de déplacement, s'il y a lieu</i>			

ANNEXE : D

FORMUALAIRE

D'ENREGISTREMENT

DES FOURNISSEURS



FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT FOURNISSEUR DU HCR – (Rév. Juin 2018)

(Veuillez vous référer aux Instructions page 4.)

Section 1: Données de la société et informations générales

1. Nom de la société (nom légal complet):

2. Rue:

Code postal:

Ville:

Pays:

3. B.P et adresse postale:

4. Tél:

5. Fax:

6. E-mail:

7. Site internet:

8. Nom et fonction de la personne à contacter:

9. E-mail:

10. Société mère (nom complet officiel):

11. Nom du (des) propriétaire(s) et du (des) directeur(s) y compris la maison-mère, les filiales / sociétés affiliées, le PDG, directeur général et ceux aux intérêts majoritaires le cas échéant (joindre une liste si besoin):

12. Agences/représentations internationales (pays où la société détient des agences/représentations):

13. Type d'entreprise (cocher une seule réponse):

Société juridique/responsabilité limitée:

Partenariat:

Autres (préciser):

14. Nature de l'activité:

Fabricant:

Agent autorisé:

Négociant:

Consultant:

Autres (préciser):

15. Année de création¹:

16. Nombre d'employés à temps plein:

17. N° d'immatriculation / N° de licence:

18. N° de TVA / N° d'identification fiscale:

Section 2: Informations bancaires – FACULTATIF – à fournir uniquement si un paiement par le HCR est prévu

19. Nom de la banque:

20. Nom de l'agence:

21. Adresse de l'agence:

22. Tél:

23. Fax:

24. Numéro de compte:

25. Titulaire du compte²:

26. Devise³:

27. Swift/Bank Identifier Code (BIC):

28. International Bank Account Number (IBAN):

29. Code banque :

¹ 3 ans d'activité minimum.

² Le nom du titulaire du compte est le nom que la banque a enregistré pour la société et doit être le même que celui inscrit section 1 « Nom de la société ». Veuillez fournir une copie d'un relevé bancaire.

³ Si vous disposez de plusieurs comptes bancaires qui peuvent s'avérer nécessaire dans le cadre de vos activités avec le HCR (exemple : plusieurs devises), veuillez fournir les détails bancaires pour chacun des comptes. Le paiement ne sera effectué que pour les comptes bancaires inclus dans ce formulaire.

Section 3: Capacités techniques et informations relatives aux produits / services proposés

30. Concernant les produits uniquement, ceux proposés sont-ils conformes aux normes de qualité nationales / internationales ?

Oui Non

31. Listez ci-dessous jusqu'à dix (10) de vos produits/services principaux proposés :

Description (une ligne par élément)	Norme qualité nationale / internationale à laquelle répond chaque élément

Section 4: Historique

32. Contrats récents avec l'ONU et/ou d'autres organisations humanitaires internationales :

Organization:	Valeur :	Année :	Produits/services fournis :	Destination:
_____	USD _____	_____	_____	_____
_____	USD _____	_____	_____	_____
_____	USD _____	_____	_____	_____
_____	USD _____	_____	_____	_____

33. Êtes-vous actuellement concerné par une procédure de faillite, de jugement ou d'action judiciaire pouvant porter atteinte à la *continuité de votre activité* ?

Oui Non

Si disponible, veuillez fournir une notation de crédit par Dun and Bradstreet ou équivalent :

34. Veuillez lister tous les litiges entre votre Société et les organisations des Nations Unies au cours des 3 dernières années :

Section 5: Pacte mondial des Nations Unies

35. Votre société a-t-elle connaissance du Pacte mondial du Secrétaire général des Nations Unies, disponible sur <http://www.unglobalcompact.org>?

Oui Non

Si oui, avez-vous adhéré à ce pacte ou allez-vous y adhérer ? Veuillez répondre ici :

Section 6: Environnement

36. Votre société dispose-t-elle d'une déclaration de politique environnementale écrite ? (Si oui, veuillez joindre une copie)

Oui Non

37. Votre organisation est-elle titulaire d'une accréditation liée à l'environnement, telle qu'ISO 14001 ?

Oui Non Si oui, veuillez joindre une copie.

Section 7: Code de conduite des fournisseurs des Nations Unies

38. Les fournisseurs qui souhaitent travailler avec le HCR ont pour obligation de respecter le code de conduite des fournisseurs des Nations Unies. Veuillez télécharger le document et lire le Code de conduite des fournisseurs des Nations Unies.

J'accepte le code de conduite des fournisseurs des Nations Unies.

Section 8: Refus de privilèges

39. En signant ce formulaire, les fournisseurs potentiels confirment qu'ils ont lu, compris et respecteront la politique du HCR de "zéro tolérance" qui interdit strictement aux membres du personnel des Nations Unies participant aux processus d'appel d'offres d'accepter tout type de cadeau et/ou d'hospitalité. Veuillez confirmer.

Oui

Non

Toute violation de cette clause pourra conduire à la résiliation de tous les contrats que votre Société aura passés avec le HCR et à son retrait de la base de données des fournisseurs autorisés.

Section 9: Autres

40. Votre société est-elle actuellement enregistrée auprès du Marché mondial des Nations Unies (UNGM) ? Si oui, veuillez indiquer votre numéro d'immatriculation.

41. Attestation :

Je, soussigné(e), accepte par la présente les conditions générales du HCR, dont une copie m'a été fournie, et atteste que les informations inscrites dans le présent formulaire sont exactes et, en cas de changement, seront modifiées dès que possible :

42. **Auto-Déclaration** : Je, soussigné(e), déclare que :

(a) Notre société n'est impliquée dans aucune activité frauduleuse ou malhonnête et ne l'a jamais été, et ne fait actuellement l'objet d'aucune enquête concernant de telles activités qui rendraient sa collaboration avec le HCR inappropriée.

(b) Notre société ne figure pas sur la liste consolidée établie et maintenue par le comité mis en place par la résolution de l'ONU n°1267 (<https://www.un.org/sc/suborg/en/sanctions/un-sc-consolidated-list>) et n'est associée à aucune société, aucun particulier, aucun groupe, aucune entreprise ni aucune entité figurant sur celle-ci.

(c) Notre société ne figure pas sur la liste de la Commission indépendante d'enquête du programme Pétrole contre nourriture des Nations Unies (www.iic-offp.org) et n'est associée à aucune société ni aucun particulier figurant sur celle-ci.

(d) Notre société n'est actuellement exclue, invalidée ou suspendue par aucun autre siège, bureau ou agence des Nations Unies (y compris la Banque mondiale)

Nom:

Cachet de l'entreprise et Signature:

Fonction:

Date:

INSTRUCTIONS

Le formulaire doit être rempli en majuscules et complété clairement, correctement et dans son intégralité. Les chiffres ci-dessous correspondent aux numéros des questions du formulaire :

Section 1:

11. Veuillez fournir, sur une feuille libre si nécessaire, les noms et adresses de toutes les filiales et sociétés associées, le cas échéant.
12. Veuillez lister les pays où la société dispose d'agences locales ou de représentations.
15. Indiquez l'année à laquelle l'organisation a été établie: 3 ans d'activité minimum.
17. Indiquez le numéro d'immatriculation sous lequel la société est enregistrée ou l'État dans lequel elle est enregistrée.

Section 2:

25. Nom du titulaire du compte (**important** : doit correspondre au nom de la société). Selon la politique de paiement du HCR, toute décision autorisant un paiement d'une tierce partie doit se faire à la seule discrétion du HCR et fera l'objet d'un examen plus approfondi nécessitant une autorisation exceptionnelle. Tout nom de titulaire du compte différent du nom de la société doit être clairement expliqué et fondé. Veuillez joindre une copie d'un relevé bancaire ou figurent Nom et Adresse de la société.
26. Si vous disposez de plusieurs comptes bancaires qui peuvent s'avérer nécessaire dans le cadre de vos activités avec le HCR (exemple : plusieurs devises), veuillez fournir les détails bancaires pour chacun des comptes. Veuillez fournir une attestation pour chaque compte. Le paiement ne sera effectué que pour les comptes bancaires inclus dans ce formulaire. Un compte bancaire par devise sera accepté.
27. Le code BIC est un code international de transit pour les Etats-Unis et le Canada and le code Swift pour l'Europe et le reste du monde.
28. International Bank Account Number (IBAN).
29. Dans le cas où un numéro d'acheminement bancaire est requis pour les virements internationaux, veuillez fournir les informations complètes des banques intermédiaires.

Section 3:

30. Indiquez si les produits de votre société sont conformes aux normes nationales / internationales. Si ou, veuillez joindre une copie des certificats.

Section 4:

32. Inscrivez le nom des organisations des Nations Unies avec lesquelles votre société a collaboré récemment. Indiquez la valeur et l'année du contrat, les produits/services fournis et le pays de destination de chaque contrat.

Section 5:

35. Veuillez confirmer que votre société a connaissance du Pacte mondial des Nations Unies - les dix principes universellement acceptés des droits de l'Homme, du travail, de l'environnement et anti-corruption - en cochant Oui ou Non. Veuillez également indiquer si vous avez adhéré à ce pacte ou si vous avez l'intention de le faire.

Section 6:

36. Le Sommet de la Terre, qui s'est tenu à Rio de Janeiro en 1992, a insisté sur la nécessité de protéger et de renouveler les ressources limitées de la planète. L'Agenda 21 a été adopté par 178 gouvernements. Ce plan d'action met l'accent sur le leadership des Nations Unies en matière de promotion des politiques de passation de marché respectueuses de l'environnement. Veuillez indiquer si votre société dispose d'une déclaration écrite de sa Politique environnementale. Si oui, veuillez en fournir une copie.

Section 8:

39. Privilèges officiels : Le HCR a adopté une politique de "zéro tolérance" qui interdit strictement aux membres du personnel des Nations Unies participant aux processus d'appel d'offres d'accepter tout type de cadeau et/ou d'hospitalité. Veuillez confirmer votre accord avec ce principe en répondant oui, ou non dans le cas contraire.

Section 9:

41. Veuillez lire attentivement les Conditions générales du HCR ci-jointes, la signature du formulaire valant approbation. Le formulaire doit être signé par la personne l'ayant rempli, avec cachet de votre entreprise. Son nom et sa fonction doivent être indiqués, ainsi que la date.

ANNEXE : E

CONDITIONS

GENERALES



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

CONDITIONS GÉNÉRALES

APPLICABLES AUX CONTRATS RELATIFS À LA FOURNITURE DE SERVICES SEULEMENT

1. **STATUT JURIDIQUE DES PARTIES :** Le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (ci-après dénommé « l'Organisation ») et l'Entrepreneur sont tous deux ci-après dénommés « Parties », et :
 - 1.1. En vertu de la Charte des Nations Unies et de la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies, l'Organisation, étant un organe subsidiaire de l'Organisation des Nations Unies, jouit d'une pleine personnalité juridique ainsi que des privilèges et immunités qui lui sont nécessaires pour atteindre ses buts en toute indépendance.
 - 1.2. L'Entrepreneur est réputé en droit entrepreneur indépendant à l'égard de l'Organisation et aucune disposition du Contrat ou s'y rapportant ne peut être invoquée pour établir ou créer, entre les Parties, un rapport d'employeur à employé ou d'agent. Les fonctionnaires, représentants, employés ou sous-traitants au service de l'une des Parties ne peuvent en aucun cas être assimilés à des employés ou agents de l'autre Partie, et tout litige résultant du recours aux services de ces personnes ou entités ou s'y rapportant met en jeu la responsabilité exclusive la Partie employant ces personnes.
2. **SOURCE DES INSTRUCTIONS :** Dans le cadre de l'exécution du Contrat, l'Entrepreneur ne sollicite ni n'accepte aucune instruction émanant d'une autorité extérieure à l'Organisation. Si une telle autorité prétend lui donner des instructions quant à l'exécution du Contrat, ou lui imposer des restrictions, l'Entrepreneur en informe par écrit et en réfère sans délai à l'Organisation et lui apporte le concours voulu pour le suivi de sa démarche. L'Entrepreneur ne prend aucune mesure en ce qui concerne l'exécution de ses obligations découlant du Contrat qui puisse porter préjudice à l'Organisation et s'acquitte de ses engagements en tenant le plus grand compte des intérêts de celle-ci.
3. **RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DES EMPLOYÉS :** Dans la mesure où le Contrat comporte la fourniture de services à l'Organisation par les employés, agents, sous-traitants et autres représentants de l'Entrepreneur (dénommés collectivement le « personnel » de l'Entrepreneur), les dispositions suivantes s'appliquent :
 - 3.1. L'Entrepreneur est responsable du professionnalisme et de la compétence technique de son personnel chargé d'exécuter les travaux au titre du Contrat. Il sélectionnera des personnes fiables et compétentes qui feront montre d'efficacité dans l'exécution des obligations découlant du Contrat et qui, ce faisant, respecteront les lois et traditions locales et les plus hautes normes de comportement moral et éthique.
 - 3.2. Le personnel de l'Entrepreneur est professionnellement qualifié et, s'il est appelé à collaborer avec des agents ou des fonctionnaires de l'Organisation, il doit être en mesure de le faire de manière efficace. Les qualifications professionnelles du personnel que l'Entrepreneur pourrait désigner ou proposer pour exécuter les obligations découlant du Contrat sont en grande partie les mêmes, voire supérieures, que les qualifications du personnel qu'il aura initialement proposé.
 - 3.3. Au choix et à l'entière discrétion de l'Organisation :
 - 3.3.1. Les qualifications professionnelles du personnel proposé par l'Entrepreneur (par exemple, un curriculum vitae) pourront faire l'objet d'un examen avant l'exécution des obligations découlant du Contrat;
 - 3.3.2. Des fonctionnaires ou agents compétents de l'Organisation pourront avoir des entretiens avec le personnel proposé par l'Entrepreneur avant l'exécution des obligations découlant du Contrat; et,
 - 3.3.3. En application de l'Article 3.3.1 ou 3.3.2 ci-dessus, l'Organisation, après avoir examiné les compétences professionnelles du personnel de l'Entrepreneur, pourra raisonnablement refuser d'accepter l'un de ses membres.
 - 3.4. Les conditions énumérées dans le Contrat concernant le nombre de membres du personnel de l'Entrepreneur ou les qualifications professionnelles du personnel de l'Entrepreneur pourront

**CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX
CONTRATS RELATIFS À LA FOURNITURE DE SERVICES SEULEMENT**



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

être modifiées au cours de l'exécution du Contrat. Toute modification proposée devra faire l'objet d'une notification écrite préalable et d'un accord écrit entre les Parties, sous réserve de ce qui suit :

- 3.4.1. L'Organisation pourra, en tout temps, demander par écrit le renvoi ou le remplacement de personnel de l'Entrepreneur, qui ne pourra refuser cette demande sans raison valable.
 - 3.4.2. Le personnel de l'Entrepreneur chargé de l'exécution des obligations découlant du Contrat ne sera renvoyé ou remplacé sans le consentement écrit préalable de l'Organisation, qui ne pourra le refuser sans raison valable.
 - 3.4.3. Le renvoi ou le remplacement de personnel de l'Entrepreneur se fera aussi rapidement que possible et de façon à ne pas nuire à l'exécution des obligations découlant du Contrat.
 - 3.4.4. Toutes les dépenses liées au renvoi ou au remplacement de personnel employé de l'Entrepreneur seront, dans tous les cas, à la charge exclusive de l'Entrepreneur.
 - 3.4.5. Aucune demande de l'Organisation visant le renvoi ou le remplacement de personnel de l'Entrepreneur ne sera considérée comme une résiliation, totale ou partielle, du Contrat et l'Organisation n'assumera aucune responsabilité à l'égard du renvoi ou du remplacement de personnel.
 - 3.4.6. Si une demande de renvoi ou de remplacement de personnel de l'Entrepreneur ne repose *pas* sur le défaut de l'Entrepreneur d'exécuter ses obligations conformément au Contrat, la faute du membre du personnel ou l'incapacité de celui-ci à collaborer d'une manière raisonnable avec les agents ou les fonctionnaires de l'Organisation, l'Entrepreneur ne sera alors pas tenu responsable, en raison d'une telle demande, du retard dans l'exécution de ses obligations contractuelles dû en partie audit renvoi ou remplacement.
 - 3.5. Aucune disposition des Articles 3.2, 3.3 et 3.4 ci-dessus ne sera interprétée comme créant des obligations de la part de l'Organisation à l'égard du personnel de l'Entrepreneur chargé de l'exécution de travaux au titre du Contrat; l'Entrepreneur est seul responsable de son personnel.
 - 3.6. Il incombe à l'Entrepreneur de demander à tout son personnel chargé de l'exécution des obligations découlant du Contrat et qui pourrait avoir accès à des locaux ou autres installations de l'Organisation :
 - 3.6.1. De se soumettre ou de se conformer aux exigences d'un contrôle de sécurité, que l'Organisation aura communiquées à l'Entrepreneur, y compris une vérification judiciaire;
 - 3.6.2. De présenter, lorsqu'ils se trouvent dans les locaux ou autres installations de l'Organisation, une pièce d'identité approuvée et fournie par les responsables de la sécurité de l'Organisation et, dans le cas du renvoi ou du remplacement de personnel ou de la résiliation ou de l'achèvement du Contrat, de rendre immédiatement cette pièce d'identité à l'Organisation pour annulation.
 - 3.7. Un jour ouvrable au plus tard après avoir été mis au courant du fait que l'un des membres du personnel de l'Entrepreneur qui a accès aux locaux de l'Organisation a été inculpé par les autorités d'application de la loi d'une infraction autre qu'une infraction mineure au code de la route, l'Entrepreneur informe par écrit l'Organisation des détails de l'accusation alors connus et continue de l'informer de tout fait nouveau important concernant la disposition de la plainte.
 - 3.8. Toutes les activités de l'Entrepreneur, notamment mais non exclusivement le stockage de matériel, de matières, de fournitures et de pièces dans les locaux ou autres installations de l'Organisation sont circonscrites à des zones autorisées ou approuvées par l'Organisation. Le personnel de l'Entrepreneur ne peut pénétrer dans les locaux de l'Organisation ni y entreposer son matériel ou autres matières ou en disposer sans obtenir au préalable une autorisation appropriée de l'Organisation.
4. **CESSION :**
- 4.1. Sous réserve de l'Article 4.2 ci-après, l'Entrepreneur ne peut céder, transférer ni donner en garantie le Contrat ou l'une quelconque de ses parties, ou l'un quelconque des droits,

**CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX
CONTRATS RELATIFS À LA FOURNITURE DE SERVICES SEULEMENT**



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

- réclamations ou obligations qu'il détient en vertu du Contrat, ni n'en disposer d'aucune autre manière, si ce n'est avec le consentement écrit préalable de l'Organisation. Tout transfert, cession, mise en garantie ou autre disposition non autorisée ou toute tentative en ce sens n'engage pas l'Organisation. Sauf dans le cas de sous-traitants approuvés, l'Entrepreneur ne délègue aucune de ses obligations découlant du Contrat, si ce n'est avec le consentement écrit préalable de l'Organisation. Toute délégation non autorisée, ou tentative en ce sens, n'engage pas l'Organisation.
- 4.2. L'Entrepreneur pourra céder ou autrement transférer le Contrat à une entité survivante à la suite de la réorganisation de ses activités, *à condition* :
- 4.2.1. Qu'une telle réorganisation ne soit pas le résultat d'une faillite, d'une mise sous séquestre ou autres procédures semblables;
- 4.2.2. Que ladite réorganisation survienne à l'occasion d'une vente, d'une fusion ou d'une acquisition d'une partie importante des avoirs ou d'une partie du capital de l'Entrepreneur;
- 4.2.3. Que l'Entrepreneur notifie sans délai à l'Organisation la survenance d'un tel transfert ou cession; et
- 4.2.4. Que le cessionnaire ou destinataire du transfert accepte par écrit d'être lié par toutes les clauses et conditions du Contrat et que cette acceptation soit communiquée sans délai à l'Organisation après la cession ou le transfert.
5. **SOUS-TRAITANCE** : Si l'Entrepreneur doit faire appel aux services de sous-traitants pour l'exécution des obligations découlant du Contrat, il doit obtenir au préalable l'accord écrit de l'Organisation. L'Organisation peut, à son entière discrétion, examiner les qualifications professionnelles des sous-traitants et refuser tout sous-traitant proposé qu'elle considère de manière raisonnable, non suffisamment qualifié pour exécuter les obligations découlant du Contrat. L'Organisation peut exiger le renvoi de tout sous-traitant sans avoir à motiver sa décision. Toute expulsion ou demande de renvoi ne permet pas en soi à l'Entrepreneur d'invoquer une telle décision pour justifier des retards dans l'exécution ou l'inexécution des obligations découlant du Contrat. Il est seul responsable de la prestation des services attendus des sous-traitants et de l'exécution de leurs obligations. Les termes de tout Contrat de sous-traitance sont subordonnés à ceux du Contrat et sont interprétés à tous égards en fonction de ceux-ci.
6. **INTERDICTION DE L'OCTROI D'AVANTAGES À DES FONCTIONNAIRES** : L'Entrepreneur atteste qu'il n'a proposé, ni ne proposera, à aucun représentant, fonctionnaire, employé ou autre agent de l'Organisation, un quelconque avantage direct ou indirect découlant de l'exécution du Contrat ou s'y rapportant ou de l'attribution de celui-ci. L'Entrepreneur déclare savoir et convient que tout manquement à la présente disposition sera assimilé à l'inexécution d'une clause essentielle du Contrat.
7. **INDEMNISATION** :
- 7.1. L'Entrepreneur s'engage à garantir, défendre et exonérer l'Organisation, ses fonctionnaires, agents et employés, notamment à prendre en charge les frais et dépens de justice, les honoraires d'avocat, le coût des règlements amiables et les dommages-intérêts, au cas où ils seraient mis en cause dans des actions en justice, réclamations, revendications, pertes ou actions en responsabilité de quelque sorte que ce soit intentés par des tiers et liés à :
- 7.1.1. Des allégations ou accusations d'atteinte aux droits d'exploitation de brevets, droits d'auteur, droits d'exploitation de marques ou autres droits de propriété intellectuelle d'un tiers portées contre l'Organisation pour avoir possédé ou utilisé, en tout ou en partie, séparément ou concurremment, comme le prévoient à cet effet les spécifications publiées de l'Entrepreneur ou celles qu'il a expressément approuvées, un engin breveté, un ouvrage protégé par un droit d'auteur ou tout autre bien, produit ou service fourni ou autorisé sous licence en vertu du Contrat; ou
- 7.1.2. Des actes ou omissions de l'Entrepreneur ou de tout sous-traitant, ou de quiconque est directement ou indirectement employé par eux pour l'exécution du Contrat, donnant lieu à une responsabilité légale à toute personne qui n'est pas partie au Contrat, notamment mais non exclusivement à des réclamations et actions en responsabilité de toute nature en matière d'indemnisation des accidents du travail.
- 7.2. L'indemnité visée à l'Article 7.1.1 ci-dessus ne s'applique pas à :

**CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX
CONTRATS RELATIFS À LA FOURNITURE DE SERVICES SEULEMENT**

RÉV : JUILLET 2018

- 7.2.1. Une réclamation pour contrefaçon résultant de l'application par l'Entrepreneur d'instructions écrites particulières de l'Organisation ordonnant qu'une modification soit apportée aux spécifications relatives aux biens, produits, matériaux, matériel et fournitures devant être utilisés ou déjà utilisés, ou ordonnant une manière d'exécuter le Contrat ou prescrivant certaines spécifications que n'applique pas normalement l'Entrepreneur; ou
 - 7.2.2. Une réclamation pour contrefaçon résultant d'ajouts ou de modifications à des biens, produits, matériaux, matériel, fournitures ou à leurs composants fournis en vertu du Contrat si l'Organisation ou toute autre partie agissant sous la direction de l'Organisation a procédé aux modifications en question.
 - 7.3. Outre les obligations d'indemnité énoncées au présent Article 7, l'Entrepreneur s'engage, à ses frais, à défendre l'Organisation et ses fonctionnaires, agents et employés, conformément au présent Article 7, indépendamment du fait de savoir si les procès, poursuites, réclamations et revendications en question entraînent effectivement une perte ou une responsabilité.
 - 7.4. L'Organisation informe l'Entrepreneur au sujet de ces procès, poursuites, réclamations, revendications, pertes ou actions en responsabilité dans un délai raisonnable après avoir pris connaissance de leurs faits. L'Entrepreneur est seul responsable de la contestation de toute poursuite, procédure, réclamation ou revendication et de toutes les négociations en rapport avec leur règlement ou compromis, sauf en ce qui concerne la revendication ou la protection des privilèges et immunités de l'Organisation ou de toute autre question s'y rapportant, sur lesquels seule l'Organisation peut affirmer et exercer son autorité. L'Organisation peut, à ses frais, se faire représenter par un conseiller indépendant de son choix dans toute poursuite, procédure, réclamation ou revendication.
 - 7.5. Si, pour une raison quelconque, l'utilisation par l'Organisation de biens, de produits ou de services fournis ou autorisés sous licence par l'Entrepreneur, en tout ou en partie, lors de toute poursuite ou procédure, lui est interdite, temporairement ou en permanence, ou est réputée porter atteinte à un brevet, un droit d'auteur, une marque de fabrique ou autre droit de propriété intellectuelle, ou en cas de règlement, est frappée d'interdiction, limitée ou autrement entravée, l'Entrepreneur doit sans délai, à ses frais et dépens, soit :
 - 7.5.1. Procurer à l'Organisation le droit illimité de continuer à utiliser les biens ou services qui lui sont fournis;
 - 7.5.2. Remplacer ou modifier les biens ou services fournis à l'Organisation, ou une partie de ceux-ci, par des biens ou services équivalents ou de meilleure qualité, ou une partie de ceux-ci, qui ne portent atteinte à aucun droit; ou
 - 7.5.3. Rembourser à l'Organisation le montant total versé par celle-ci en échange du droit de posséder ou d'utiliser ces biens, produits ou services, ou partie de ceux-ci.
- 8. ASSURANCE ET RESPONSABILITÉ :**
- 8.1. L'Entrepreneur indemnise sans délai l'Organisation en cas de perte ou de destruction de biens de l'Organisation ou de dommages matériels causés par son personnel ou l'un de ses sous-traitants ou quiconque est employé directement ou indirectement par lui ou l'un de ses sous-traitants dans l'exécution du Contrat.
 - 8.2. Sauf disposition contraire du Contrat, avant d'entreprendre l'exécution de toutes autres obligations en découlant et sous réserve des limites qui y sont énoncées, l'Entrepreneur contracte et maintient pendant toute la durée du Contrat, toute prorogation de celui-ci et pendant un certain temps suivant sa résiliation, des assurances qui le couvrent suffisamment, à savoir :
 - 8.2.1. Une assurance tous risques de ses biens et du matériel utilisé pour l'exécution du Contrat;
 - 8.2.2. Une assurance contre les accidents du travail ou une assurance responsabilité civile des employeurs, ou une assurance équivalente, suffisante pour couvrir toutes les demandes d'indemnisation du personnel de l'Entrepreneur en cas de blessures corporelles, de décès ou d'invalidité, ou toutes autres prestations devant être versées en vertu de la loi, en rapport avec l'exécution du Contrat;
 - 8.2.3. Une assurance responsabilité d'un montant suffisant pour couvrir toutes les



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

réclamations, notamment mais non exclusivement les réclamations en cas de décès et de blessures corporelles, de responsabilité civile pour les faits des biens et travaux terminés, de pertes ou dommages matériels et préjudice personnel et préjudice découlant de la publicité, résultant de l'exécution du Contrat ou s'y rapportant, notamment la responsabilité liées à des actes ou omissions de l'Entrepreneur, de son personnel, ses agents ou invités, ou de l'utilisation, pendant l'exécution du Contrat, de tous véhicules, navires, aéronefs ou autres moyens de transport et équipement appartenant ou non à l'Entrepreneur; et

- 8.2.4. Toute autre assurance dont pourront convenir par écrit l'Organisation et l'Entrepreneur.
 - 8.3. Les polices d'assurance de responsabilité civile de l'Entrepreneur doivent également assurer la couverture des sous-traitants et de tous les frais de procédure et comprendre une clause type de recours entre coassurés.
 - 8.4. L'Entrepreneur déclare savoir et convient que l'Organisation n'est en aucun cas responsable de la fourniture d'une couverture d'assurance-vie, d'assurance maladie, accident, voyage ou autre qui pourrait être nécessaire ou souhaitable à l'égard du personnel exécutant des services pour l'Entrepreneur en rapport avec le Contrat.
 - 8.5. Sauf l'assurance contre les accidents du travail ou autre programme d'auto-assurance maintenu par l'Entrepreneur et approuvé par l'Organisation, à sa discrétion, les polices d'assurance de l'Entrepreneur requises aux termes du Contrat, aux fins de remplir les conditions voulues en matière d'assurance, doivent :
 - 8.5.1. Désigner l'Organisation comme assuré additionnel en vertu des polices d'assurance de responsabilité civile, notamment par l'ajout d'un avenant distinct à la police, le cas échéant;
 - 8.5.2. Comporter une renonciation à la subrogation de l'organisme assureur des droits de l'Entrepreneur opposables à l'Organisation;
 - 8.5.3. Stipuler que l'organisme assureur adresse à l'Organisation un préavis écrit de trente (30) jours avant toute annulation ou changement important de la protection; et
 - 8.5.4. Comprendre une clause d'assurance de première ligne et non contributoire à l'égard de toute autre assurance dont pourrait bénéficier l'Organisation.
 - 8.6. L'Entrepreneur est tenu d'assurer le financement de tous les montants de franchise et de retenue de garantie de toute police.
 - 8.7. À l'exception de tout programme d'auto-assurance approuvé par l'Organisation et maintenu par l'Entrepreneur afin de remplir les conditions voulues en matière d'assurance en vertu du Contrat, celui-ci doit maintenir l'assurance contractée aux termes du Contrat auprès d'assureurs accrédités et solvables qui rencontrent l'agrément de l'Organisation. Avant de commencer l'exécution de toute obligation découlant du Contrat, l'Entrepreneur fournit à l'Organisation la preuve, sous forme de certificat d'assurance ou autre formulaire que l'Organisation pourra raisonnablement demander, démontrant qu'il a contracté une assurance conformément aux exigences du Contrat. L'Organisation se réserve le droit, moyennant notification écrite adressée à l'Entrepreneur, de demander copie des polices d'assurance ou de la description des programmes d'assurance que ce dernier doit maintenir en vertu du Contrat. Nonobstant les dispositions de l'Article 8.5.3 ci-dessus, l'Entrepreneur informe sans délai l'Organisation de toute annulation ou changement important de la couverture d'assurance requise en vertu du Contrat.
 - 8.8. L'Entrepreneur déclare savoir et convient que ni l'obligation de contracter et de maintenir une assurance tel que stipulé dans le Contrat ni le montant d'une telle assurance, notamment mais non exclusivement de toute franchise ou retenue s'y rapportant, ne doivent en aucun cas être interprétés comme limitant la responsabilité de l'Entrepreneur découlant directement ou indirectement du Contrat.
9. **CHARGES** : L'Entrepreneur prend toutes dispositions voulues pour éviter que quiconque ne place sous séquestre ou n'assujettisse à des charges ou privilèges quelconques inscrits dans un registre public ou auprès des Nations Unies des sommes qui lui sont ou lui seront dues pour l'exécution du Contrat, pour des biens ou autres articles fournis par lui en vertu du Contrat, et pour empêcher que toute réclamation ou

**CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX
CONTRATS RELATIFS À LA FOURNITURE DE SERVICES SEULEMENT**

RÉV : JUILLET 2018



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

recours le visant n'entraîne des restrictions semblables.

10. MATÉRIEL FOURNI PAR L'ORGANISATION : L'Organisation conserve la propriété de tout le matériel et des fournitures qu'elle pourra mettre à la disposition de l'Entrepreneur pour l'exécution des obligations découlant du Contrat. L'Entrepreneur restitue ledit matériel à l'Organisation à l'expiration du Contrat ou dès qu'il n'en a plus besoin. Le matériel est restitué à l'Organisation dans l'état où l'Entrepreneur en a pris livraison, sous réserve de l'usure normale. L'Entrepreneur est tenu d'indemniser l'Organisation pour tout matériel perdu, endommagé ou dégradé au-delà de l'usure normale.

11. DROIT D'AUTEUR, BREVETS ET AUTRES DROITS DE PROPRIÉTÉ PROTÉGÉS :

11.1. À moins que le Contrat n'en dispose expressément autrement par écrit, l'Organisation détient tous les droits de propriété intellectuelle et autres de propriété protégés, notamment mais non exclusivement les brevets, droits d'auteur et marques de fabrique afférents aux produits, procédés, inventions, idées, techniques ou documents et autres articles qui ont un rapport direct avec l'exécution du Contrat ou sont produits, préparés ou rassemblés comme suite au Contrat ou au cours de son exécution. L'Entrepreneur déclare savoir et convient que ces produits, documents et autres articles sont issus d'un travail commandé par l'Organisation.

11.2. Toutefois, l'Organisation ne peut prétendre aux droits de propriété intellectuelle et autres droits de propriété protégés mis en jeu par l'exécution du Contrat si : i) l'Entrepreneur était détenteur de ces droits avant de souscrire aux obligations découlant du Contrat, ou ii) ces droits sont nés d'activités menées par l'Entrepreneur indépendamment de l'exécution de ses obligations découlant du Contrat; dans l'un ou l'autre cas, l'Entrepreneur accorde à l'Organisation une licence perpétuelle qui lui confère la jouissance de ces droits aux fins exclusives du Contrat et conformément à ses termes.

11.3. Sur la demande de l'Organisation, l'Entrepreneur prend toutes les mesures voulues, établit tous les documents requis et fait de manière générale le nécessaire pour s'assurer ces droits de propriété et les transférer ou en autoriser la licence à l'Organisation conformément aux règles du droit applicable et aux termes du Contrat.

11.4. Sous réserve des dispositions qui précèdent, les cartes, schémas, photographies, mosaïques, plans, rapports, projections, recommandations, documents et données diverses rassemblés ou reçus par l'Entrepreneur en vertu du Contrat sont la propriété de l'Organisation et sont mis à sa disposition pour consultation ou inspection dans des délais et lieux raisonnables. Ils sont considérés comme confidentiels et, à l'achèvement des travaux prévus par le Contrat, sont remis exclusivement à des fonctionnaires de l'Organisation habilités à cet effet.

12. PUBLICITÉ ET UTILISATION DU NOM, DE L'EMBLÈME OU DU SCEAU OFFICIEL DE L'ORGANISATION OU DE L'ORGANISATION DES NATIONS UNIES : L'Entrepreneur ne fait état publiquement, à des fins commerciales ou publicitaires, de sa relation contractuelle avec l'Organisation ou avec les Nations Unies et n'utilise, en aucun cas, à des fins commerciales ou autres, sous quelque forme que ce soit, le nom, ou l'une quelconque de ses abréviations, l'emblème ou le sceau de l'Organisation ou de l'Organisation des Nations Unies en rapport avec ses activités ou autrement, sauf si celle-ci l'y a préalablement autorisé par écrit.

13. DOCUMENTS ET INFORMATIONS CONFIDENTIELS : Les informations et données que l'une ou l'autre des Parties considère comme étant protégées et qui sont fournies ou divulguées par une partie (« Communicateur ») à l'autre (« Destinataire ») et désignées comme confidentielles (« Information(s) »)¹ doivent être traitées comme telles par l'autre partie dans le cadre de l'exécution du Contrat; les règles ci-après s'appliquent à l'utilisation de ces informations et données :

13.1. Le Destinataire :

13.1.1. Exerce la même discrétion et prend les mêmes précautions pour empêcher la divulgation, la publication ou la diffusion des Informations du Communicateur que pour des Informations lui appartenant et qu'il/elle ne voudrait pas voir divulguées, publicisées ou disséminées;

13.1.2. Ne peut utiliser les Informations du Communicateur qu'aux fins pour lesquelles elles lui ont été communiquées.

¹ Les informations et données qui sont considérées par l'Organisation comme étant protégées comprennent, non exclusivement, les données concernant des réfugiés et des personnes relevant de la compétence de l'Organisation.



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

13.2. À condition que le Destinataire soit lié par un Contrat écrit avec les personnes ou entités énumérés ci-après, stipulant quelles doivent traiter l'Information conformément au Contrat et cet Article 13, le Destinataire pourra communiquer les Informations :

13.2.1. À des tiers si le Communicateur lui en a préalablement donné l'autorisation écrite;

13.2.2. Aux employés, fonctionnaires, représentants ou agents du Destinataire dans la mesure où ils ont besoin de l'Information pour l'exécution du Contrat, et les employés, fonctionnaires, représentants et agents d'une personne morale qu'elle contrôle, qui la contrôle ou qui est contrôlée par une personne morale contrôlant aussi le Destinataire avec laquelle elle exerce un contrôle commun, qui a besoin de ces informations pour exécuter les obligations découlant du Contrat, étant entendu qu'une personne morale contrôlée désigne aux fins des présentes :

13.2.2.1. Une entité constituée dans laquelle la Partie détient ou contrôle autrement, directement ou indirectement, plus de cinquante pour cent (50 %) de ses actions avec droit de vote;

13.2.2.2. Toute entité sur laquelle la Partie exerce un pouvoir de direction réel; ou

13.2.2.3. Pour l'Organisation, un organe principal ou subsidiaire établi conformément à la Charte des Nations Unies.

13.3. Sous réserve expresse et sans lever des privilèges et immunités des Nations Unies, l'Entrepreneur peut révéler des Informations s'il y est légalement tenu, à condition, lorsqu'il reçoit une demande en ce sens, d'en informer l'Organisation suffisamment à l'avance pour lui permettre d'avoir une opportunité raisonnable de prendre des mesures de protection ou toutes autres dispositions utiles.

13.4. L'Organisation peut divulguer les Informations confidentielles reçues de l'Entrepreneur dans la mesure où elle y est tenue par la Charte des Nations Unies, les résolutions ou règlements adoptés par l'Assemblée générale ou les règles d'application y afférentes.

13.5. Le Destinataire est libre de divulguer (i) des Informations qu'il/elle tient sans restriction d'un tiers qui n'a commis aucune infraction d'un quelconque engagement que ce tiers avait donné au propriétaire de l'Information ou à une tierce personne quant à sa confidentialité, ou (ii) des Informations que le Communicateur a lui-même communiquées à des tiers sans les désigner comme confidentielles, ou (iii) les Informations qu'il/elle détenait avant de souscrire au Contrat, ou (iv) les Informations qu'il/elle détient indépendamment de l'exécution du Contrat.

13.6. Les obligations et restrictions concernant la confidentialité sont applicables pendant toute la durée du Contrat, y compris toute période de prorogation et, sauf disposition contraire du Contrat, restent en vigueur après sa résiliation ou fin.

14. CAS DE FORCE MAJEURE, AUTRES CHANGEMENTS DE SITUATION :

14.1. Si elle se trouve dans des circonstances constituant un cas de force majeure, la Partie touchée adresse aussitôt que possible à l'autre Partie une notification écrite dans laquelle elle expose en détail lesdites circonstances et, le cas échéant, les raisons pour lesquelles celles-ci la mettent dans l'incapacité, totale ou partielle, d'exécuter les obligations et d'exercer les responsabilités qui lui incombent en vertu du Contrat. Elle informe aussi l'autre Partie de tout autre changement de situation ou événement qui fait ou risque de faire obstacle à l'exécution du Contrat. Dans les quinze (15) jours qui suivent la notification d'un cas de force majeure, d'un changement de situation ou d'un événement perturbateur, la Partie touchée soumet à l'autre Partie un état prévisionnel des dépenses qu'elle estime nécessaires du fait du changement de situation ou de force majeure. Après réception des pièces requises en vertu des présentes dispositions, l'autre Partie prend, à sa discrétion, les mesures qu'elle juge raisonnablement utiles ou nécessaires en l'occurrence, et peut notamment accorder à la Partie touchée un délai supplémentaire raisonnable pour l'exécution d'obligations découlant du Contrat.

14.2. Si un cas de force majeure met définitivement l'Entrepreneur dans l'incapacité totale ou partielle de remplir les obligations et d'exercer les responsabilités qui lui incombent en vertu du Contrat, l'Organisation est en droit de suspendre ou résilier celui-ci aux conditions stipulées ci-après à l'Article 15 (« Résiliation ») sauf que le délai de préavis est alors limité à sept (7) jours au lieu de trente (30) jours. En tout état de cause, l'Organisation est en droit de considérer que

**CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX
CONTRATS RELATIFS À LA FOURNITURE DE SERVICES SEULEMENT**

RÉV : JUILLET 2018



L'Entrepreneur se trouve définitivement dans l'incapacité d'exécuter le Contrat s'il n'exécute pas les obligations en découlant, en tout ou en partie, pendant une période dépassant quatre-vingt-dix (90) jours pour cause de force majeure.

14.3. Aux fins du Contrat, sont considérés comme relevant de la force majeure les phénomènes naturels imprévisibles et imparables, les guerres (déclarées ou non), les invasions, les révolutions, les insurrections, actes de terrorisme et tous autres événements de nature ou gravité semblable, sous réserve qu'ils résultent de causes indépendantes de la volonté de l'Entrepreneur et autres qu'une faute ou négligence de sa part. L'Entrepreneur déclare savoir et convient que, s'il est appelé à exécuter des obligations découlant du Contrat pour ou dans une zone où l'Organisation mène, prépare ou est en train de replier une opération humanitaire ou une opération analogue, la difficulté des conditions qui y règnent et les troubles civils qui peuvent y survenir, s'ils retardent l'exécution d'obligations découlant du Contrat ou y font obstacle, ne constituent pas en eux-mêmes des cas de force majeure au sens du Contrat.

15. RÉSILIATION :

15.1. L'une ou l'autre des Parties peut résilier tout ou partie du Contrat, pour cause, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours adressé à l'autre Partie. Le fait d'engager une procédure de conciliation ou d'arbitrage conformément à l'Article 18 « Règlement des différends » ci-après n'est pas réputé constituer une « cause » de résiliation ou une résiliation en tant que telle du Contrat.

15.2. L'Organisation peut résilier le Contrat, à tout moment, moyennant un préavis écrit adressé à l'Entrepreneur dans tous les cas où le mandat ou le financement de l'Organisation applicable à l'exécution du Contrat est, en tout ou en partie, suspendu ou terminé. En outre, sauf disposition contraire du Contrat, l'Organisation peut, moyennant un préavis écrit de soixante (60) jours adressé à l'Entrepreneur, résilier le Contrat sans avoir à motiver sa décision.

15.3. En cas de résiliation du Contrat, sur réception d'un avis de résiliation délivré par l'Organisation et sauf instructions contraires de l'avis ou autre notification écrite, l'Entrepreneur :

15.3.1. Prendre immédiatement les dispositions nécessaires pour mettre fin rapidement et de façon ordonnée aux activités qu'il avait entreprises pour s'acquitter des obligations découlant du Contrat, en veillant à n'engager à cette fin que le minimum de dépenses;

15.3.2. S'abstenir, à compter de la date de réception de l'avis de résiliation, de prendre de nouveaux engagements au titre de l'exécution du Contrat;

15.3.3. S'abstenir de placer tout autre Contrat de sous-traitance ou commande concernant le matériel, les services ou facilités, à moins qu'il ne convienne par écrit avec l'Organisation qu'ils sont nécessaires à l'achèvement d'une partie non terminée du Contrat;

15.3.4. Achever tout les Contrats de sous-traitance ou les commandes en cours dans la mesure où ils se rapportent à une partie terminée du Contrat;

15.3.5. Transférer le titre à l'Organisation et lui délivrer les pièces ouvrées et non ouvrées, les travaux en cours, les travaux complétés, les fournitures et autre matériel produits ou acquis pour la partie terminée du Contrat;

15.3.6. Remettre à l'Organisation, quelle qu'en soit l'état d'achèvement, tous les plans, schémas, documents et autres produits qu'il lui aurait été fournis si le Contrat avait été mené à terme;

15.3.7. Achever tous travaux en cours; et

15.3.8. Prendre toutes autres dispositions qu'il juge nécessaires ou que l'Organisation lui demande par écrit de prendre pour assurer la protection et la préservation de biens corporels ou incorporels qui se trouvent en sa possession dans le cadre de l'exécution du Contrat et sur lesquels l'Organisation détient ou est susceptible d'acquérir des droits.

15.4. En cas de résiliation du Contrat, l'Organisation est en droit d'obtenir de l'Entrepreneur les relevés écrits concernant toutes les obligations exécutées ou en cours conformément au Contrat. En outre, l'Organisation n'est tenue de rémunérer l'Entrepreneur que pour les biens qui lui ont



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

été livrés et les services fournis conformément aux termes du Contrat, mais uniquement si ces biens ou services ont été commandés, requis ou autrement fournis avant la réception par l'Entrepreneur de l'avis de résiliation de l'Organisation ou avant le dépôt de l'avis de résiliation auprès de l'Organisation.

15.5. Sans préjudice de ses autres droits et voies de recours, l'Organisation peut résilier le Contrat sans préavis dans les cas suivants :

15.5.1. L'Entrepreneur est déclaré en faillite, mis en liquidation ou devient insolvable, demande un moratoire ou une suspension de ses dettes ou une suspension de paiements ou demande à être déclaré insolvable;

15.5.2. L'Entrepreneur obtient un moratoire ou une suspension de ses dettes ou une suspension de paiements;

15.5.3. L'Entrepreneur est déclaré insolvable ou fait cession dans l'intérêt de l'un ou plusieurs de ses créanciers;

15.5.4. Les biens de l'Entrepreneur sont placés sous administration judiciaire pour cause d'insolvabilité;

15.5.5. L'Entrepreneur propose à ses créanciers un règlement amiable pour éviter d'être déclaré en faillite ou mis sous séquestre; ou

15.5.6. L'Organisation a lieu de considérer que la situation financière de l'Entrepreneur s'est détériorée au point de risquer d'empêcher ou de compromettre gravement l'exécution de ses obligations découlant du Contrat.

15.6. Sauf interdiction de la loi, l'Entrepreneur s'engage à indemniser l'Organisation de tous les dommages et dépenses, notamment mais non exclusivement de tous les frais encourus par celle-ci en cas de poursuites judiciaires ou extrajudiciaires en raison de l'un quelconque des faits mentionnés à l'Article 15.5 ci-dessus et résultant directement ou indirectement d'une résiliation de Contrat, et ce, même si l'Entrepreneur est déclaré en faillite ou obtient un moratoire ou une suspension de paiements ou est déclaré insolvable. L'Entrepreneur informe immédiatement l'Organisation de la survenance de l'un des faits mentionnés à l'Article 15.5 ci-dessus et lui fournit tous les renseignements pertinents y relatifs.

15.7. Les dispositions du présent Article 15 sont sans préjudice des autres droits ou recours de l'Organisation en vertu du Contrat ou autrement.

16. **NON-RENONCIATION AUX DROITS** : Le fait de ne pas exercer un droit dont l'une ou l'autre des Parties peut se prévaloir en vertu du présent Contrat ou autrement ne sera pas interprété comme constituant une renonciation de la part de l'autre Partie à l'un de ces droits ou recours connexes et ne dégage pas les Parties de leurs obligations découlant du Contrat.

17. **NON-EXCLUSIVITÉ** : Sauf indication contraire du Contrat, l'Organisation n'est en aucune façon tenue d'acheter des quantités minimums de biens ou de services de l'Entrepreneur et se réserve sans restriction aucune le droit de s'adresser à qui bon lui semble pour la fourniture de biens ou de services analogues à ceux visés dans le Contrat.

18. **RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS** :

18.1. **RÈGLEMENT AMIABLE** : Les Parties font tout leur possible pour régler à l'amiable tout litige, controverse ou réclamation né du Contrat ou d'une contravention à celui-ci, de sa résiliation ou de sa nullité. Si les Parties souhaitent parvenir à un règlement amiable par voie de conciliation, elles appliquent le Règlement de conciliation de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international (CNUDCI) ou toute autre procédure dont elles seraient convenues par écrit.

18.2. **ARBITRAGE** : Tout litige, controverse ou réclamation entre les Parties né du Contrat ou d'une contravention à celui-ci, de sa résiliation ou de sa nullité, s'il n'est pas réglé à l'amiable en vertu de l'Article 18.1 ci-dessus dans les soixante (60) jours qui suivent la réception par une Partie de la demande écrite de règlement amiable émanant de l'autre Partie, est soumis par l'une ou l'autre des Parties à arbitrage conformément au Règlement d'arbitrage de la CNUDCI en vigueur. Les décisions du tribunal arbitral sont rendues conformément aux principes généraux du droit commercial international. En vertu des pouvoirs qu'il tient de l'Article 26 (« Mesures provisoires ou conservatoires ») et de l'Article 34 (« Forme et effet de la sentence ») du

**CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX
CONTRATS RELATIFS À LA FOURNITURE DE SERVICES SEULEMENT**

RÉV : JUILLET 2018



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

Règlement d'arbitrage de la CNUDCI, le tribunal arbitral peut, le cas échéant, ordonner la restitution ou la destruction de biens corporels ou incorporels ou d'informations confidentielles fournis en vertu du Contrat, la résiliation du Contrat ou toutes mesures conservatoires de biens ou des services, corporels ou incorporels, ou d'informations confidentielles fournis en vertu du Contrat. Le tribunal arbitral n'a pas le pouvoir d'ordonner le paiement de dommages-intérêts punitifs. Sauf disposition contraire expresse du Contrat, il n'a pas le pouvoir d'ordonner le paiement d'intérêts d'un taux supérieur au taux interbancaire pratiqué à Londres (LIBOR), ni le paiement d'intérêts composés. Toute sentence rendue à l'issue d'un arbitrage s'impose aux Parties et règle définitivement leur différend.

19. PRIVILÈGES ET IMMUNITÉS : Aucune disposition du Contrat ou s'y rapportant ne sera considérée comme une renonciation, expresse ou implicite, à l'un quelconque des privilèges ou immunités de l'Organisation des Nations Unies, y compris de ses organes subsidiaires ou de l'Organisation (comme étant un organe subsidiaire de l'Organisation des Nations Unies).

20. EXONÉRATION FISCALE :

20.1. L'Article II de la section 7 de la Convention sur les privilèges et immunités de l'Organisation des Nations Unies dispose entre autres que l'Organisation des Nations Unies, y compris l'Organisation comme étant un de ses organes subsidiaires, est exonérée de tout impôt direct, à l'exception de la rémunération de services d'utilité publique, et de tous droits de douane ou redevances de nature similaire à l'égard d'objets importés ou exportés pour son usage officiel. En cas de refus des autorités gouvernementales de reconnaître l'exonération dont bénéficie l'Organisation en ce qui concerne lesdits impôts et droits, l'Entrepreneur consultera immédiatement l'Organisation en vue de déterminer une procédure mutuellement acceptable.

20.2. L'Entrepreneur autorise l'Organisation à déduire de ses factures les montants correspondant à de tels impôts, droits ou redevances qu'il aura facturés, à moins qu'il n'ait consulté l'Organisation avant de les payer et que celle-ci l'ait, dans chaque cas, expressément autorisé à payer sous réserve de tels impôts, droits ou redevances. En pareil cas, l'Entrepreneur remettra à l'Organisation une preuve écrite attestant que ces impôts ou droits ont été payés et que leur paiement a été dûment autorisé; l'Organisation remboursera alors à l'Entrepreneur les impôts, droits ou redevances qu'elle lui avait autorisé à payer sous réserve.

21. RESPECT DES LOIS : L'Entrepreneur respecte toutes les lois, ordonnances et réglementations qui touchent à l'exécution des obligations qui lui incombent en vertu du Contrat. Il se conforme également à toutes les obligations relatives à son enregistrement en tant que fournisseur qualifié de biens ou de services auprès de l'Organisation, telles qu'énoncées dans la procédure d'enregistrement des fournisseurs de l'Organisation.

22. MODIFICATIONS :

22.1. Le Directeur de la Division des urgences et de l'approvisionnement de l'Organisation, ou toute autre autorité contractante que l'Organisation a fait connaître par écrit à l'Entrepreneur, est seul habilité à accepter au nom de l'Organisation toute modification ou révision éventuelle du Contrat, toute dérogation à l'une quelconque de ses dispositions ou tout nouveau rapport contractuel de quelque nature que ce soit avec l'Entrepreneur. En conséquence, aucune modification ou révision du Contrat n'est valable et opposable à l'Organisation si elle n'a pas fait l'objet d'un amendement au Contrat signé par l'Entrepreneur et le Directeur de la Division des urgences et de l'approvisionnement de l'Organisation ou toute autre autorité contractante.

22.2. Au cas où le Contrat serait prorogé pour des périodes supplémentaires conformément aux termes du Contrat, les conditions applicables à la prorogation seront les mêmes que celles énoncées dans le Contrat, à moins que les Parties n'en conviennent autrement en vertu d'un amendement valable conclu conformément à l'Article 22.1 ci-dessus.

22.3. Les termes ou conditions de tout arrangement, licence ou autre accord subsidiaire concernant des biens ou services devant être fournis en vertu du Contrat n'engagent en rien l'Organisation et ne lui sont pas opposables, ni ne constituent en aucune façon un accord de l'Organisation, sauf si ces arrangements, licences ou accords subsidiaires font l'objet d'un amendement valable conclu conformément à l'Article 22.1 ci-dessus.

23. AUDITS ET INVESTIGATIONS :

23.1. Toute facture acquittée par l'Organisation peut faire l'objet d'une vérification après paiement

**CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX
CONTRATS RELATIFS À LA FOURNITURE DE SERVICES SEULEMENT**



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

par des auditeurs, internes ou externes, de l'Organisation ou par d'autres agents autorisés et agréés de l'Organisation en tout temps pendant la durée du Contrat et pendant une période de trois (3) ans suivant l'expiration du Contrat ou sa résiliation anticipée. L'Entrepreneur est tenu de rembourser à l'Organisation tout montant que les audits établissent comme ayant été payés par celle-ci d'une manière non conforme aux termes du Contrat.

23.2. L'Entrepreneur déclare comprendre et acquiesce que l'Organisation pourra, de temps à autre, effectuer des enquêtes portant sur tout aspect du Contrat ou de son attribution, les obligations exécutées en vertu du Contrat et les activités de l'Entrepreneur se rapportant dans l'ensemble à l'exécution du Contrat. Le droit de l'Organisation d'effectuer une enquête et l'obligation de l'Entrepreneur de s'y conformer ne s'éteignent pas à l'expiration du Contrat ou à la suite de sa résiliation anticipée. L'Entrepreneur s'engage à coopérer pleinement et diligemment à de telles audits, vérifications après paiement ou enquêtes. Dans le cadre de cette coopération, l'Entrepreneur doit notamment mettre son personnel et toute documentation pertinente à la disposition de l'Organisation et lui permettre l'accès à ses locaux dans un délai et à des conditions raisonnables. L'Entrepreneur exige de ses agents, notamment ses avocats, comptables ou autres conseillers, de collaborer raisonnablement aux inspections, audit après paiement ou investigations effectuées par l'Organisation en vertu du Contrat.

24. PRESCRIPTIONS :

24.1. Exception faite des obligations d'indemnisation énoncées à l'Article 7 ci-dessus, ou telles qu'énoncées ailleurs dans le Contrat, toute procédure arbitrale, selon les dispositions de l'Article 18.2 ci-dessus, découlant du Contrat, doit être intentée dans les trois ans suivant la date de naissance de la cause d'action.

24.2. À ces fins, les Parties déclarent comprendre qu'une cause d'action prend naissance lorsqu'il y a violation ou, dans le cas de vices cachés, lorsque la Partie lésée connaissait ou aurait dû connaître tous les éléments constitutifs de la cause d'action ou, dans le cas d'une violation de garantie, lorsque l'offre réelle de délivrance est présentée, étant entendu toutefois que si une garantie s'étend au rendement futur d'un produit, procédé ou système et que la violation ne peut par conséquent être découverte avant le fonctionnement effectif dudit produit, procédé ou système conformément aux termes du Contrat, la cause d'action ne prend naissance qu'au moment où le rendement futur est connu.

25. **TRAVAIL DES ENFANTS :** L'Entrepreneur déclare et garantit que ni lui ni ses sociétés mères (si applicable), ses filiales ou sociétés liées (si applicable) n'est engagé dans une pratique incompatible avec les droits énoncés dans la Convention relative aux droits de l'enfant, notamment à l'Article 32 de celle-ci qui dispose, entre autres, que tout enfant doit être protégé contre l'accomplissement de tout travail comportant des risques ou susceptible de compromettre son éducation ou de nuire à sa santé ou à son développement physique, mental, spirituel, moral ou social. L'Entrepreneur déclare savoir et convient que les présentes dispositions constituent une clause essentielle du Contrat et que tout manquement à cette déclaration et garantie autorise l'Organisation à résilier immédiatement le Contrat, moyennant notification adressée à l'Entrepreneur, sans être redevable d'aucune pénalité au titre d'une telle résiliation et sans que sa responsabilité soit engagée d'aucune autre manière.

26. **MINES :** L'Entrepreneur déclare et garantit que ni lui ni ses sociétés mères (si applicable), ses filiales ou sociétés liées (si applicable) n'est impliqué dans le commerce ou la fabrication de mines antipersonnel ou de composants entrant dans la fabrication de ces mines. L'Entrepreneur déclare savoir et convient que les présentes dispositions constituent une clause essentielle du Contrat et que tout manquement à cette déclaration et garantie autorise l'Organisation à résilier immédiatement le Contrat, moyennant notification adressée à l'Entrepreneur, sans être redevable d'aucune pénalité au titre d'une telle résiliation et sans que sa responsabilité soit engagée d'aucune autre manière.

27. EXPLOITATION SEXUELLE :

27.1. L'Entrepreneur prend toutes les mesures appropriées pour empêcher ses employés ou toute autre personne engagée et placée sous son entière autorité pour exécuter des services au titre du Contrat de se livrer à des actes d'exploitation ou à des abus sexuels à l'égard de quiconque. En ce sens, toute activité sexuelle avec une personne âgée de moins de 18 ans, indépendamment des lois relatives à l'âge du consentement, constitue une forme d'exploitation et d'abus sexuels à l'égard de cette personne. En outre, l'Entrepreneur s'abstient et prend toutes les mesures raisonnables et appropriées pour interdire à ses employés ou autres personnes engagées et placées sous son autorité de demander des faveurs sexuelles ou d'imposer toute autre forme de

**CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX
CONTRATS RELATIFS À LA FOURNITURE DE SERVICES SEULEMENT**

RÉV : JUILLET 2018



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

comportement à caractère dégradant ou d'exploitation en échange d'une somme d'argent, de biens, de services ou autres. L'Entrepreneur déclare savoir et convient que les présentes dispositions constituent une clause essentielle du Contrat et que tout manquement à cette déclaration et garantie autorise l'Organisation à résilier immédiatement le Contrat, moyennant notification adressée à l'Entrepreneur, sans être redevable d'aucune pénalité au titre d'une telle résiliation et sans que sa responsabilité soit engagée d'aucune autre manière.

27.2. L'Organisation n'applique pas la norme qui précède relative à l'âge dans le cas où un employé de l'Entrepreneur, ou toute autre personne qu'il pourra engager pour exécuter des services au titre du Contrat, est marié à une personne âgée de moins de 18 ans avec laquelle il a des relations sexuelles et dont le mariage est valable en vertu de la législation du pays dont il est ressortissant.

28. EXPLOITATION DE RÉFUGIÉS OU D'AUTRES PERSONNES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DE L'ORGANISATION ET ABUS COMMIS À LEUR ENCONTRE :

L'Entrepreneur certifie avoir interdit à son personnel de se comporter d'une manière qui puisse être préjudiciable à l'Organisation ou à l'Organisation des Nations Unies et de mener des activités incompatibles avec les buts et les objectifs de l'Organisation des Nations Unies et/ou avec la mission de protection de l'Organisation à l'égard des réfugiés et des autres personnes relevant de sa compétence. L'Entrepreneur s'engage à prendre toutes mesures pour défendre à son personnel d'exploiter des réfugiés et d'autres personnes relevant de la compétence de l'Organisation, ou de commettre des abus à leur endroit. Tout manquement à l'obligation de l'Entrepreneur d'enquêter sur toute allégation d'exploitation ou d'abus portée à l'encontre de son personnel ou en rapport avec les activités de ce dernier, ou de prendre des mesures correctives dans les cas avérés d'abus ou d'exploitation, donne droit à l'Organisation de résilier, sans frais pour l'Organisation ni délais, le présent Contrat en notifiant sa décision à l'Entrepreneur.

29. MODALITÉS DE PAIEMENT : Sauf disposition contraire dans la commande ou le Contrat, lorsque les biens seront livrés dans les conditions prévues ici, l'Organisation procédera au paiement par virement bancaire dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception de la facture de l'Entrepreneur pour les biens et de tout autre document précisé dans le Contrat. La facture sus mentionnée sera réglée en tenant compte des éventuelles remises prévues dans les conditions de paiement conclues entre les Parties, à condition que le règlement soit effectué dans les délais impartis par les dites conditions. Les prix figurant dans le Contrat ou dans la commande ne peuvent être augmentés, sauf accord exprès et écrit de l'Organisation. Les documents doivent être expédiés à l'adresse indiquée dans le Contrat ou la commande.

– oOOo –

ANNEXE : F

ACCORD

COMPLEMENTAIRE

SUR LA PROTECTION

DES DONNEES

PERSONNELLES

ANNEXE F

ACCORD COMPLÉMENTAIRE SUR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

ACCORD COMPLÉMENTAIRE

RELATIF À LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES DES BÉNÉFICIAIRES

entre

L'OFFICE DU HAUT COMMISSAIRE
DES NATIONS UNIES POUR LES RÉFUGIÉS
(le « Contrôleur des données » ou « HCR »)

et

XXX
(le « Processeur des données »)

PRÉAMBULE

ATTENDU QUE, aux fins de l'allocation des transferts monétaires électroniques du HCR aux personnes relevant de la compétence du HCR (les « Bénéficiaires »), le HCR recueille et procède au traitement des Données personnelles desdits Bénéficiaires ;

ATTENDU QUE, le HCR a engagé le Processeur des données pour fournir des Services qui comprennent le traitement des données personnelles des Bénéficiaires pour le compte du HCR ;

ATTENDU QUE, en vertu de son mandat et de ses règles et réglementations internes, le HCR a l'obligation de garantir la protection de la vie privée et des Données personnelles des Bénéficiaires lors du traitement desdites données, que ce soit de manière indépendante ou par l'engagement de processeurs des données ; et

ATTENDU QUE, en conséquence, le présent Accord complémentaire concerne la protection des Données personnelles auxquelles le Processeur des données accède ou qu'il recueille, reçoit ou traite pour le compte du HCR dans le cadre de la fourniture des Services, comme défini dans l'Accord sur les services bancaires relatifs à la fourniture de l'assistance monétaire (ci-après l'« Accord principal ») entre le HCR et le Processeur des données.

EN CONSÉQUENCE, le Contrôleur des données et le Processeur des données (les « Parties ») conviennent de ce qui suit :

Section 1. Quelques définitions.

1.1. Dans le présent Accord complémentaire, les termes suivants ont les significations suivantes, sauf interprétation contraire imposée par le contexte :

- (a) Le « Sujet des données » désigne le Bénéficiaire prévu comme destinataire des transferts monétaires organisés par le Contrôleur des données, et les personnes auxquelles se rapportent les Données personnelles.
- (b) Les « Données personnelles » désignent toute information personnelle, notamment celles permettant l'identification, telles que le nom, le numéro d'identification ou de passeport, les données biométriques telles que les empreintes digitales, le numéro de téléphone mobile, l'adresse e-mail, les détails relatifs aux transactions en espèces, quels qu'en soient la nature, le format ou le support, qui est fournie par le Contrôleur des données, par quelque moyen que ce soit, au Processeur des données, qui est accessible ou recueillie par le Processeur des données sous l'autorité du Contrôleur des données, ou qui est reçue

par le Processeur des données pour le compte du Contrôleur des données et qui comprend des informations relatives aux transactions ou au Sujet des données et générées par le Processeur des données dans le cadre de la fourniture du service au Contrôleur des données.

- (c) Le « Traitement », lorsqu'il s'agit des Données personnelles, comprend l'obtention, l'enregistrement ou la détention desdites données, ou la réalisation de toute opération ou ensemble d'opérations sur les données, notamment leur organisation, adaptation ou modification, leur divulgation par transmission, diffusion ou autre, et leur recoupement, association, blocage, effacement ou destruction.
- (d) Les « Services » désignent les activités spécifiques pour lesquelles le Contrôleur des données a engagé le Processeur des données, comme stipulé dans l'Accord principal.

1.2. Sauf interprétation contraire imposée par le contexte, les termes prenant une majuscule qui sont utilisés mais pas définis dans cet Accord complémentaire revêtent la signification qui leur est donnée dans l'Accord principal.

Section 2. Traitement des données.

2.1. Le Processeur des données accepte de procéder au traitement des Données personnelles auxquelles le présent Accord complémentaire s'applique et, en particulier, le Processeur des données s'engage à :

- (a) traiter les Données personnelles en respectant les conditions générales définies dans le présent Accord complémentaire et, lorsque les normes relatives à la protection des données imposées par la législation applicable au Processeur des Données personnelles sont plus contraignantes que celles prescrites dans cet Accord complémentaire, en respectant ladite législation ;
- (b) traiter les Données personnelles en respectant de manière stricte les fins définies pour les Services, de la manière dont l'aura précisé à tout moment le Contrôleur des données, et à aucune autre fin ou d'aucune autre manière, sauf consentement préalable par écrit du Contrôleur des données ;
- (c) mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles adéquates pour protéger les Données personnelles de tout traitement non autorisé ou illégal ou de tout dégât, perte ou destruction accidentel, en respectant les normes optimales du secteur d'activité et en tenant compte de l'état du développement technologique et du coût de mise en œuvre de ces mesures – lesdites mesures doivent garantir un niveau de sécurité adéquat en fonction des éventuels préjudices liés au traitement non autorisé ou illégal, ou des dégâts, pertes ou destructions accidentels, et de la nature des Données personnelles à protéger ;
- (d) conformément à l'Article 13 des Conditions générales du Contrat pour la Fourniture des Services du HCR (Annexe A à l'Accord principal), considérer les Données personnelles comme des données confidentielles et ne pas divulguer lesdites données sans le consentement écrit préalable du Contrôleur des données et à personne d'autre qu'à ses employés, agents ou sous-traitants à qui la divulgation est nécessaire pour l'exécution des Services, sauf si (dans le cadre de la Section 2.2 ci-après) une loi ou réglementation applicable au Processeur des données l'exige ;
- (e) mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité, l'exactitude, la sécurité et le caractère privé des Données personnelles, notamment en instaurant des politiques organisationnelles pour les employés, agents et sous-traitants visant à respecter les obligations du Processeur des données en matière de protection des Données personnelles conformément au présent Accord complémentaire ;
- (f) mettre en œuvre les processus de sauvegarde convenus entre le Contrôleur des données et le Processeur des données, afin que les Données personnelles soient disponibles à tout

moment, et garantir que le Contrôleur des données aura accès à ces sauvegardes lorsqu'il en aura raisonnablement besoin ;

- (g) s'assurer que toute divulgation à un employé, agent ou sous-traitant est soumise à une obligation légale et contraignante de respect des obligations du Processeur des données dans le cadre du présent Accord complémentaire et de respect des mesures techniques et organisationnelles assurant la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité, l'exactitude, la sécurité et le caractère privé des Données personnelles. Pour éviter toute ambiguïté, chaque accord, contrat ou autre arrangement passé avec un employé, agent ou sous-traitant ne libère en aucun cas le Processeur des données de son obligation de se conformer totalement au présent Accord complémentaire, et le Processeur des données demeure entièrement responsable d'assurer la totale conformité dudit accord, contrat ou arrangement avec le présent Accord complémentaire ;
- (h) obtempérer à toute demande du Contrôleur des données concernant la modification, le transfert ou la suppression des Données personnelles ; fournir une copie de toutes ou certaines Données personnelles détenues par le Processeur des données dans le format ou sur le support raisonnablement spécifié par le Contrôleur des données et dans des délais raisonnables convenus entre les Parties ;
- (i) si le Processeur des données reçoit une réclamation, une notification ou une communication en rapport direct ou indirect avec le traitement des Données personnelles ou avec la conformité de l'une ou l'autre des Parties avec la loi en vigueur, il s'engage à avertir immédiatement le Contrôleur des données et à lui apporter sa totale coopération et assistance pour la gestion desdites réclamations, notifications ou communications ;
- (j) informer rapidement le Contrôleur des données en cas de perte, destruction, endommagement, corruption ou instabilité des Données personnelles et, à la demande de celui-ci, restaurer lesdites Données personnelles à ses propres frais ;
- (k) dans le cas de l'exercice par des Sujets des données de leurs droits relatifs à leurs Données personnelles, en avertir le Contrôleur des données au plus vite ;
- (l) apporter son assistance au Contrôleur des données pour toute demande d'informations ou réclamation de la part de Sujets des données et concernant leurs Données personnelles ;
- (m) ne pas utiliser les Données personnelles des Sujets des données pour les contacter, ni communiquer ou engager le dialogue avec eux, ni pour leur transmettre des communications marketing ou commerciales, sauf si cela est conforme au consentement écrit du Contrôleur des données ou si cela fait suite à l'ordonnance d'un tribunal. Pour éviter toute ambiguïté, il n'est pas interdit au Processeur des données de contacter, communiquer ou engager le dialogue avec les Sujets des données tant que cela n'implique pas le traitement de Données personnelles et que le Processeur des données démontre que la promotion ou l'offre de services n'est en aucune manière associée au Contrôleur des données ou aux services fournis par le Contrôleur des données ;
- (n) ne pas traiter ou transférer les Données personnelles en dehors du pays où est situé son siège social, sauf si le Contrôleur des données lui en donne expressément son consentement préalable par écrit, suite à une demande écrite du Processeur des données au Contrôleur des données. Aucune donnée ne pourra en aucun cas être partagée avec le pays d'origine des bénéficiaires ;
- (o) permettre et faire en sorte que ses installations, procédures et documentations relatives au traitement des données soient soumises à l'examen du Contrôleur des données ou de ses représentants autorisés, sur demande, afin de procéder à leur audit ou de vérifier leur conformité avec les conditions du présent Accord ;

- (p) informer le Contrôleur des données de tout changement significatif du risque de traitement non autorisé ou illégal ou de tout dégât, perte ou destruction accidentel des Données personnelles ; et
- 2.2. Si, en vertu d'une quelconque loi ou réglementation applicable au Processeur des données, les Données personnelles sont sollicitées par un organisme gouvernemental, alors le Processeur des données devra :
- (a) en informer sans délai le Contrôleur des données et le consulter pour décider de la réponse que le Processeur des données apportera à l'exigence ou sollicitation dudit organisme gouvernemental ;
 - (b) informer ledit organisme gouvernemental que les Données personnelles en question sont confidentielles en raison du statut du Contrôleur des données d'organe subsidiaire des Nations Unies, en vertu de quoi il bénéficie de certains privilèges et de certaines immunités, comme stipulé dans la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies (la « Convention générale ») ;
 - (c) demander à cet organisme gouvernemental soit de rediriger sa demande de divulgation directement au Contrôleur des données, soit de donner au Contrôleur des données la possibilité de présenter sa position quant au statut confidentiel desdites Données personnelles ;
 - (d) accéder aux demandes raisonnables du Contrôleur des données relatives à ses efforts pour garantir le respect de ses privilèges et immunités et, dans la mesure autorisée par la loi, essayer de contester ou de récuser l'exigence ou sollicitation de l'organisme gouvernemental en vertu, en autres, du statut du Contrôleur des données et notamment de ses privilèges et immunités ;
 - (e) dans le cas où la loi en vigueur ou l'organisme gouvernemental interdirait au Processeur des données d'informer le Contrôleur des données qu'un organisme gouvernemental a sollicité lesdites Données personnelles, le Processeur des données devra en informer le Contrôleur des données dès que cette interdiction sera devenue caduque, qu'elle aura expiré ou qu'elle aura été levée ou modifiée ;
 - (f) fournir au Contrôleur des données des copies conformes, exactes et complètes des demandes et sollicitations de l'organisme gouvernemental ainsi que des réponses apportées par le Processeur des données à celles-ci, et tenir le Contrôleur des données au courant de tous les développements et communications passées avec l'organisme gouvernemental.
- 2.3. Les obligations et restrictions stipulées dans la Section 2.1 et la Section 2.2 du présent Accord complémentaire seront effectives pendant toute la durée du présent Accord complémentaire, y compris en cas de prolongation de celui-ci, et resteront en vigueur suite à la résiliation du présent Accord complémentaire, à moins que les Parties en aient convenu autrement par écrit.

Section 3. Garanties

3.1. Le Processeur des données garantit :

- (a) qu'il traitera les Données personnelles dans le respect des lois, dispositions, réglementations, décrets, normes et autres instruments similaires applicables au Processeur des données et en conformité avec les conditions générales du présent Accord complémentaire ;
- (b) que, afin de respecter les droits de propriété et/ou tout autre droit de propriété exclusive ou intellectuelle dont bénéficie le Contrôleur des données sur les Données personnelles, il ne copiera, ne conservera ni ne traitera les Données personnelles d'aucune manière pendant toute la durée du présent Accord complémentaire et après l'expiration ou la

résiliation de celui-ci, à moins que la loi ne l'exige et conformément au présent Accord complémentaire.

Section 4. Indemnité.

- 4.1. Le Processeur des données s'engage à couvrir et à dégager de toute responsabilité à tout moment le Contrôleur des données et à le défendre à ses propres frais contre toute demande, réclamation, responsable ou dépense subie par le Contrôleur des données ou pour lesquels le Contrôleur des données pourrait devenir responsable suite au non-respect des obligations du présent Accord par le Processeur des données ou ses employés, sous-traitants ou agents.

Section 5. Sous-traitants et agents.

- 5.1. Le Processeur des données peut autoriser un sous-traitant ou un agent tiers à traiter les Données personnelles tant que cette autorisation n'enfreint pas les obligations du Processeur des données dans le cadre du présent Accord complémentaire et en vertu des conditions suivantes :
- (a) le consentement écrit exprès et préalable du Contrôleur des données, ce consentement étant valide uniquement à la condition que le Processeur des données fournisse au Contrôleur des données les coordonnées complètes et exactes dudit sous-traitant ou agent tiers ; et
 - (b) la signature par ledit sous-traitant ou agent tiers d'un accord écrit avec le Processeur des données en vertu duquel (i) ledit sous-traitant ou agent tiers est tenu aux mêmes obligations que le Processeur des données au titre des présentes, (ii) le HCR est expressément identifié comme bénéficiaire tiers dans ledit accord et ce dernier stipule que les obligations dudit sous-traitant ou agent tiers sont faites dans l'intérêt du Processeur des données qui peut les faire valoir dans le cadre d'une procédure d'arbitrage obligatoire telle que décrite dans l'Accord principal et sans renonciation, explicite ou implicite, aux privilèges et immunités des Nations Unies, y compris de ses organes subsidiaires ou du HCR (en tant qu'organe subsidiaire des Nations Unies) et (iii) l'accord prend fin automatiquement à l'expiration ou à la résiliation, pour quelque raison que ce soit, du présent Accord complémentaire.
 - (c) Le HCR recevra une copie originale de l'accord mentionné dans la Section 5.1(a), signé par toutes les parties aux présentes ;
- 5.2. Le Processeur des données doit informer sans délai le Contrôleur des données de toute violation par une tierce partie de ses obligations stipulées dans l'accord mentionné dans la Section 5.1(a) et doit déployer des efforts raisonnables pour faire en sorte que la tierce partie respecte ses obligations en vertu des présentes. Le Processeur des données doit fournir une assistance raisonnable au Contrôleur des données pour assurer que celui-ci, en tant que bénéficiaire tiers, puisse faire respecter les obligations de la tierce partie en vertu dudit accord.

Section 6. Résiliation.

- 6.1. Le présent Accord complémentaire prendra fin automatiquement à la date de résiliation ou d'expiration de l'Accord principal.
- 6.2. Le Contrôleur des données est autorisé à mettre fin au présent Accord complémentaire, avec effet immédiat, par notification écrite au Processeur des données, si le Processeur des données s'est rendu coupable d'une infraction substantielle ou répétée au présent Accord complémentaire et si, dans le cas d'une infraction à laquelle il était possible de remédier, le Processeur des données n'y a pas remédié dans les cinq jours suivant la date de réception d'une notification de la part du Contrôleur des données identifiant l'infraction et demandant sa correction.

Section 7. Restitution ou destruction des Données personnelles.

- 7.1. Après expiration ou résiliation du présent Accord complémentaire, le Processeur des données devra restituer ou (au choix du Processeur des données et moyennant un préavis écrit adressé au

Contrôleur des données) détruire toutes les Données personnelles, sauf exigence contraire de la loi en vigueur et aussi longtemps que celle-ci l'exige.

7.2. Dans le cas où le Processeur des données choisit de détruire les Données personnelles conformément à la Section 7, ladite destruction sera réalisée sans délai après la communication d'une notification écrite de ce choix, et sera prouvée par une attestation écrite adressée au Contrôleur des données et signée par deux représentants autorisés du Processeur des données.

7.3. Le Processeur des données fournira au Contrôleur des données une notification écrite justifiant de toutes les Données personnelles que la loi en vigueur l'oblige à conserver. Le Processeur des données restituera ou détruira sans délai les Données personnelles conservées dès que la loi en vigueur l'autorisera, et ses obligations en vertu du présent Accord complémentaire resteront valables jusqu'à la restitution ou la destruction des Données personnelles conservées dans le cadre de la présente Section 7.

7.4. Nonobstant la restitution ou la destruction des Données personnelles, le Processeur des données restera tenu aux obligations de confidentialité stipulées dans l'Accord principal.

Section 8. Règlement des différends.

Tout différend, controverse ou réclamation survenant entre les parties dans le cadre du présent Accord complémentaire sera régi par les dispositions pertinentes de l'Accord principal régissant le règlement des différends.

Section 9. Privilèges et immunités.

Aucune disposition du présent Accord complémentaire ou s'y rapportant ne saurait constituer une renonciation, expresse ou implicite, à aucun des privilèges ou immunités des Nations Unies, y compris de ses organes subsidiaires, ou du HCR (en tant qu'organe subsidiaire des Nations Unies).

Section 10. Dispositions diverses.

10.1. Les titres utilisés dans le présent Accord le sont uniquement à des fins de référence et ne sauraient être considérés comme faisant partie du présent Accord à quelque fin que ce soit.

10.2. Sauf interprétation contraire imposée par le contexte, (a) toutes les références au singulier comprendront également le pluriel, et vice-versa, et les références à un genre comprendront tous les genres, et (b) tous les termes suivant les expressions « comprend », « comprennent », « comprendront », « y compris », « notamment », « en particulier », ou tout mot ou expression similaire, seront interprétés sans restriction et, par conséquent, ne sauront limiter la signification des termes qui les précèdent ou qui les suivent immédiatement.

10.3. Le présent Accord et toutes les dispositions qu'il contient doivent être à l'avantage des Parties et de leurs successeurs respectifs et bénéficiaires autorisés, et les engagent légalement.

EN FOI DE QUOI, les Parties ont fait apposer ci-après leur signature par leurs représentants dûment autorisés à la date indiquée en premier lieu ci-dessus.

Pour et au nom de :

**L'OFFICE DU HAUT COMMISSAIRE DES
NATIONS UNIES POUR LES RÉFUGIÉS**

Pour et au nom de :

XXX

Signature

Signature

Nom :

Nom :

Fonction : Représentant

Fonction : Directeur général

Date :

Date :

Lieu :

Lieu :

ANNEXE : G

**CODE DE CONDUITE
DES FOURNISSEURS**

CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS DES NATIONS UNIES

Charte des Nations Unies : Les valeurs inscrites dans la Charte des Nations Unies, à savoir le *respect des droits fondamentaux de l'homme, la justice sociale et la dignité humaine ainsi que le respect de l'égalité de droits des hommes et des femmes*, constituent les valeurs primordiales auxquelles les fournisseurs de biens et de services des Nations Unies¹ sont censés adhérer.

Pacte mondial : Le Pacte mondial est un réseau international bénévole d'entreprises citoyennes, qui a pour vocation de favoriser la mobilisation de représentants du secteur privé et d'autres acteurs sociaux pour promouvoir la responsabilité civique des entreprises ainsi que les principes sociaux et environnementaux universels afin de faire face aux défis de la mondialisation. Les Nations Unies encouragent fortement tous les fournisseurs à participer activement au Pacte mondial, et considèrent le présent Code de conduite, qui a été élaboré en tenant compte de l'importance des 10 principes du Pacte mondial, comme un moyen essentiel d'intégrer ces principes dans les activités qu'elles mènent. Abordant les questions visées par le Pacte dans les domaines des droits de l'homme, du monde du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption, le Code de conduite doit s'interpréter de manière conforme au Pacte mondial. Les fournisseurs désireux de soutenir le Pacte mondial et d'en savoir plus sur ses 10 principes peuvent consulter le site Web www.unglobalcompact.org.

Conventions et recommandations internationales relatives au travail : Les normes internationales du travail (c'est-à-dire les conventions et les recommandations) élaborées par l'Organisation internationale du Travail (OIT), institution spécialisée des Nations Unies à composition tripartite, constituent le socle sur lequel repose l'essentiel du présent Code de conduite. Les Nations Unies attendent de tous leurs fournisseurs de biens ou de services qu'ils adhèrent non seulement aux valeurs consacrées par la Charte mais également aux principes définis dans les normes internationales du travail qui sont résumés ci-après aux paragraphes 4 à 9².

1 Champ d'application : Les dispositions du présent Code de conduite énoncent ce que les Nations Unies attendent de tous les fournisseurs inscrits au registre des fournisseurs agréés des Nations Unies et de tous ceux avec lesquels elles font affaire. Les Nations Unies estiment que ces principes doivent s'appliquer aux fournisseurs et à leurs employés, maisons mères, filiales, entités affiliées et sous-traitants. Elles attendent de leurs fournisseurs qu'ils veillent à ce que le présent Code de conduite soit communiqué à leurs employés, maisons mères, filiales, entités affiliées et sous-traitants, et ce, dans la langue locale et de manière compréhensible pour tous. Pour pouvoir être inscrits au registre des fournisseurs des Nations Unies ou faire affaire avec les Nations Unies, les fournisseurs doivent lire le présent Code de conduite et accepter les normes minimales attendues des fournisseurs des Nations Unies qui y sont énoncées. Par ailleurs, les fournisseurs doivent noter que certaines dispositions du présent Code de conduite s'imposeront à eux si un marché leur est attribué par les

¹ Dans le présent Code de conduite, le terme « Nations Unies » désigne le Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies, les programmes et fonds des Nations Unies, les institutions spécialisées des Nations Unies et toutes les autres entités appartenant au système des Nations Unies qui ont adopté le Code par l'intermédiaire du Réseau achats du Comité de haut niveau sur la gestion.

² Le texte intégral des conventions et des recommandations de l'OIT est disponible à l'adresse : <http://www.ilo.org/global/standards/lang--fr/index.htm>.

Nations Unies. Le non-respect de certaines dispositions peut également empêcher un fournisseur de prétendre à l'attribution d'un marché, comme il est indiqué dans les dossiers d'invitation à soumissionner d'un ou plusieurs organismes des Nations Unies. Les fournisseurs potentiels sont invités à prendre connaissance des clauses contractuelles et des politiques d'achat des organismes des Nations Unies avec lesquels ils souhaitent faire affaire pour vérifier s'ils remplissent les conditions requises.

2. Amélioration continue : Les dispositions énoncées dans le présent Code de conduite définissent les normes minimales que les fournisseurs des Nations Unies sont tenus de respecter. Les Nations Unies attendent de leurs fournisseurs qu'ils s'efforcent de surpasser les bonnes pratiques internationales et celles de leur secteur d'activité. Elles attendent également d'eux qu'ils encouragent leurs propres fournisseurs et sous-traitants à s'efforcer de respecter les principes de ce Code de conduite et qu'ils œuvrent avec eux en ce sens. Conscientes que, pour certaines des normes établies dans le présent Code de conduite, parvenir à la conformité relève d'une évolution dynamique, les Nations Unies engagent leurs fournisseurs à améliorer continuellement en ce sens les conditions sur les lieux de travail.

3. Gestion, suivi et évaluation : Les Nations Unies attendent de leurs fournisseurs, au minimum, qu'ils s'assignent des objectifs clairs en vue de satisfaire aux normes décrites dans le présent Code de conduite, qu'ils établissent et maintiennent des systèmes de gestion appropriés concernant les dispositions de celui-ci et qu'ils examinent, contrôlent et modifient activement leurs processus de gestion et leurs modalités de fonctionnement pour les aligner sur les principes énoncés. Les fournisseurs qui participent au Pacte mondial sont vivement encouragés à en mettre en œuvre les principes et à informer annuellement les parties prenantes des progrès réalisés.

Travail :

4. Liberté d'association et négociation collective : Les Nations Unies attendent de leurs fournisseurs qu'ils assurent à leurs travailleurs, sans distinction, le libre exercice du droit syndical, du droit de promouvoir et de défendre leurs intérêts et du droit de négociation collective, et qu'ils protègent leurs travailleurs contre toutes les formes de discrimination, en actes ou en paroles, tendant à porter atteinte à l'exercice de leur droit syndical et de leur droit d'exercer des activités syndicales et de négocier collectivement³.

5. Travail forcé ou obligatoire : Les Nations Unies attendent de leurs fournisseurs qu'ils interdisent le travail forcé ou obligatoire sous toutes ses formes⁴.

6. Travail des enfants : Les Nations Unies attendent de leurs fournisseurs qu'ils n'emploient : a) aucun enfant de moins de 14 ans, ou n'ayant pas atteint l'âge minimum d'admission à l'emploi spécifié dans la législation du ou des pays où le contrat est partiellement ou totalement exécuté, s'il est supérieur, ou l'âge auquel cesse la scolarité obligatoire dans ce ou ces pays, l'âge minimum pris en compte étant le plus élevé des trois ; b) aucune personne de moins de 18 ans pour les travaux qui,

³ Ces principes sont énoncés dans les conventions fondamentales de l'OIT n° 87, *Convention sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical* (1948), et n° 98, *Convention sur le droit d'organisation et de négociation collective* (1949).

⁴ Ce principe est énoncé dans les conventions fondamentales de l'OIT n° 29, *Convention sur le travail forcé* (1930) (ainsi que le Protocole de 2014 s'y rapportant), et n° 105, *Convention sur l'abolition du travail forcé* (1957).

par leur nature ou les conditions dans lesquelles ils s'exercent, sont susceptibles de nuire à la santé, à la sécurité ou à la moralité de ces personnes⁵.

7. Discrimination : Les Nations Unies attendent de leurs fournisseurs qu'ils assurent l'égalité des chances et de traitement en matière d'emploi et de profession, sans discrimination fondée sur la race, la couleur, le sexe, la religion, l'opinion politique, l'ascendance nationale ou l'origine sociale ou sur d'autres motifs reconnus par la législation nationale du ou des pays où le contrat est partiellement ou totalement exécuté⁶. Les Nations Unies attendent également d'eux qu'ils prennent toutes les mesures nécessaires pour veiller à ce que ni eux-mêmes, ni leurs maisons mères, filiales, entités affiliées ou sous-traitants ne se livrent à des pratiques d'emploi sexistes ou discriminatoires, notamment en matière de recrutement, de promotion, de formation, de rémunération et d'avantages.

8. Salaires, horaires de travail et autres conditions de travail : Les Nations Unies attendent de leurs fournisseurs qu'ils veillent à ce que les salaires soient payés en monnaie ayant cours légal, à des intervalles réguliers n'excédant pas un mois, intégralement et directement aux travailleurs intéressés. Les fournisseurs doivent tenir des états adéquats de ces paiements. Des retenues sur les salaires ne sont autorisées que dans des conditions et limites prescrites par la législation et la réglementation applicables ou fixées par une convention collective, et les fournisseurs doivent informer les travailleurs concernés de ces retenues au moment de chaque paiement. Les salaires, la durée du travail et les autres conditions de travail fixés par les fournisseurs ne doivent pas être moins favorables que les conditions d'emploi les plus favorables en vigueur sur le marché local (c'est-à-dire celles qui figurent dans : i) les conventions collectives représentant une proportion substantielle des employeurs et des travailleurs ; ii) les sentences arbitrales ; iii) la législation et la réglementation applicables) pour un travail de même nature dans la profession ou le secteur concerné au sein de la même région⁷.

9. Santé et sécurité : Les Nations Unies attendent de leurs fournisseurs qu'ils fassent en sorte que, dans la mesure où cela est raisonnable et pratiquement réalisable : a) les lieux de travail, les machines, les matériels et les procédés de travail placés sous leur contrôle ne présentent pas de risque pour la sécurité et la santé des travailleurs ; b) les substances et les agents chimiques, physiques et biologiques placés sous leur contrôle ne présentent pas de risque pour la santé lorsqu'une protection appropriée est assurée ; c) en cas de besoin, des vêtements de protection et un équipement de protection appropriés soient fournis afin de prévenir, dans la mesure où cela est raisonnable et pratiquement réalisable, les risques d'accidents ou d'effets préjudiciables à la santé⁸.

⁵ Ces principes sont énoncés dans les conventions fondamentales de l'OIT n° 138, *Convention sur l'âge minimum* (1973), et n° 182, *Convention sur les pires formes de travail des enfants* (1999), ainsi que dans la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant.

⁶ Ces principes sont énoncés dans les conventions fondamentales de l'OIT n° 100, *Convention sur l'égalité de rémunération* (1951), et n° 111, *Convention concernant la discrimination (emploi et profession)* (1958).

⁷ Ces principes sont énoncés dans les conventions fondamentales de l'OIT n° 95, *Convention sur la protection du salaire* (1949), et n° 94, *Convention sur les clauses de travail (contrats publics)* (1949), ainsi que dans un certain nombre de conventions portant sur le temps de travail (voir <http://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/working-time/lang--fr/index.htm>).

⁸ Ces principes sont énoncés dans les conventions, recommandations et recueils de directives pratiques de l'OIT (voir <http://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--fr/index.htm>).

Droits de l'homme

10. Droits de l'homme : Les Nations Unies attendent de leurs fournisseurs qu'ils défendent et respectent la protection des droits de l'homme institués au niveau international et qu'ils veillent à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme⁹.

11. Harcèlement et traitement brutal ou inhumain : Les Nations Unies attendent de leurs fournisseurs qu'ils instaurent et préservent un climat où tous les employés sont traités avec dignité et respect. Les Nations Unies attendent également de leurs fournisseurs, de leurs maisons mères, filiales, entités affiliés et sous-traitants qu'ils n'aient pas recours ou ne se livrent pas ou ne laissent pas leurs employés ou toute autre personne engagée par eux avoir recours ou se livrer aux faits suivants : menaces de violences, harcèlement ou agression verbal ou psychologique, exploitation et atteintes sexuelles. Les faits d'exploitation et d'atteintes sexuelles violent les normes juridiques internationales universellement reconnues et ont toujours été inacceptables et interdits aux Nations Unies. Avant de conclure un accord avec les Nations Unies, les fournisseurs sont informés des normes de conduite relatives à l'interdiction de l'exploitation et des atteintes sexuelles. Ces normes comprennent, sans s'y limiter : 1) l'interdiction de toute relation sexuelle avec une personne de moins de 18 ans, quel que soit l'âge légal de la majorité ou du consentement sexuel ; 2) l'interdiction de toute relation sexuelle en échange d'argent, d'un emploi, de biens, de services ou de toute autre chose de valeur ; 3) l'interdiction de toute relation sexuelle relevant de l'exploitation ou ayant un caractère dégradant. Les Nations Unies attendent de leurs fournisseurs qu'ils prennent toutes les mesures voulues pour interdire à leurs employés ou à toute autre personne engagée par eux de se livrer à des faits d'exploitation ou d'atteintes sexuelles. Les Nations Unies attendent également de leurs fournisseurs qu'ils instaurent et préservent un environnement propre à prévenir tout fait d'exploitation ou d'atteintes sexuelles. Les contrats des Nations Unies comporteront des dispositions imposant aux fournisseurs l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour prévenir les faits d'exploitation et d'atteintes sexuelles. Le fait, pour un fournisseur, de ne pas prendre des mesures préventives contre l'exploitation et les atteintes sexuelles, de ne pas enquêter sur les faits d'exploitation et d'atteintes sexuelles ou de ne pas prendre de mesures pour remédier aux situations d'exploitation et d'atteintes sexuelles constitue un motif justifiant la rupture de tout accord conclu avec les Nations Unies. En outre, aucun traitement, sous contrainte, brutal ou inhumain, ou châtement corporel de tous ordres ne sera toléré, ni la menace de l'un quelconque de ces traitements.

12. Mines : Les Nations Unies attendent de leurs fournisseurs qu'ils s'abstiennent de vendre ou de fabriquer des mines antipersonnel ou des composants entrant dans la fabrication de tels engins.

Environnement

13. Protection de l'environnement : Les Nations Unies attendent de leurs fournisseurs qu'ils aient une politique environnementale efficace et qu'ils se conforment aux lois et règlements en vigueur concernant la protection de l'environnement. Partout où cela est possible, les fournisseurs devraient favoriser le principe de précaution dans le traitement des questions environnementales, prendre des initiatives visant à encourager une plus grande responsabilité vis-à-vis de

⁹ Ces principes découlent de la Déclaration universelle des droits de l'homme et sont énoncés dans le Pacte mondial (voir <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/our-work/social/human-rights>).

l'environnement et stimuler la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement recourant à des pratiques saines fondées sur le cycle de vie.

14. Produits chimiques et matières dangereuses : Les produits chimiques et autres matières qui présentent un danger en cas de déversement dans le milieu naturel doivent être recensés et gérés de façon à garantir la sécurité à toutes les étapes de leur manipulation, transport, stockage, recyclage ou réutilisation et élimination.

15. Eaux usées et déchets solides : Les eaux usées et déchets solides provenant des activités commerciales, des procédés industriels et des installations d'assainissement des fournisseurs doivent être surveillés, contrôlés et traités comme il se doit avant d'être rejetés ou éliminés.

16. Émissions dans l'atmosphère : Les émissions dans l'atmosphère de composés organiques volatils, d'aérosols, de matières corrosives, de particules, de substances qui appauvrissent la couche d'ozone, et de résidus de combustion provenant des activités des fournisseurs doivent être analysées, surveillées, contrôlées et traitées comme il se doit avant d'être rejetées ou évacuées.

17. Minimisation de la production de déchets, maximisation du recyclage : Les déchets de tous types, y compris les eaux usées et les déchets énergétiques, doivent être réduits ou éliminés à la source, notamment grâce à la modification des procédés de production et d'entretien et des méthodes de gestion d'installations, au remplacement de certaines matières par d'autres, à des mesures d'économie et au recyclage et à la réutilisation des matières.

Déontologie

18. Corruption : Les Nations Unies attendent de leurs fournisseurs qu'ils se conforment aux plus hautes normes morales et éthiques, qu'ils respectent les législations nationales et qu'ils ne pratiquent aucune forme de corruption, notamment, mais non exclusivement, l'extorsion, la fraude ou le versement de pots-de-vin.

19. Conflit d'intérêts : Les Nations Unies attendent de leurs fournisseurs qu'ils leur signalent toute situation risquant d'apparaître comme un conflit d'intérêts, et portent à leur attention les cas où un fonctionnaire des Nations Unies ou un professionnel sous contrat avec les Nations Unies pourrait avoir un intérêt quelconque dans l'activité du fournisseur en question ou entretenir quelques liens économiques que ce soit avec celui-ci.

20. Cadeaux et invitations : Les Nations Unies appliquent une politique de « tolérance zéro » et n'acceptent aucune sorte de cadeaux ou d'invitations. Les fonctionnaires des Nations Unies déclineront toute invitation à des manifestations sportives ou culturelles, toute offre de transport, de vacances ou autres déplacements de loisirs, ainsi que toute invitation à déjeuner ou dîner. Les Nations Unies attendent de leurs fournisseurs qu'ils ne proposent aucun avantage comme la gratuité de biens ou de services, ou un poste de travail, ou bien des conditions d'achat particulières à un membre du personnel des Nations Unies aux fins de faciliter leurs activités auprès des Nations Unies.

21. Restrictions applicables après la cessation de service : Certaines restrictions applicables après la cessation de service peuvent concerner les fonctionnaires des Nations Unies en poste et les anciens fonctionnaires ayant participé aux activités d'achat des Nations Unies, si ces personnes avaient auparavant des relations professionnelles avec les fournisseurs. Les fournisseurs des Nations Unies sont tenus de s'abstenir de proposer un emploi à ces personnes pendant une période d'un an à compter de la cessation de service.

Contact

Toute question relative au présent Code de conduite peut être adressée au Réseau achats du Comité de Haut Niveau sur la Gestion par courrier électronique à l'adresse suivante : hcmpn.secretariat@one.un.org.

ANNEXE : H

**MODE DE PAIEMENT
DES INTERVENTIONS
MONETAIRES ET
DICTIONNAIRE DES
DONNEES POUR LE
SYSTEME D'ERP**

PMT_HEADER_STG

Nom du champ	Valeur	Commentaires	Obligatoire
PMT_MSG_ID	null	Garder la valeur null	Obligatoire
PMT_SOURCE	CA	La chaîne CA doit être acceptée	Oui
TOTAL_PMT_COUNT	Nombre total de transactions pour le plan monétaire distribué		Oui
TOTAL_PMT_SUM	Montant total du plan monétaire		Oui

PMT_DETAIL_STG

POUR CHAQUE REGISTRE DE PAIEMENT

Nom du champ	Valeur	Commentaires	Obligatoire
PMT_MSG_ID	null	Garder la valeur null	Obligatoire
PMT_SEQ_NUM	Liste commence par 1		Oui
PMT_SOURCE	CA		Oui
BUSINESS_UNIT	HCR		Oui
SRC_REF_ID	ID de référence du paiement	Sans tiret ni espace	Oui
AMOUNT	Montant à verser dans la devise du paiement		Oui
AMOUNT_CURRENCY_CD	Devise du paiement		Oui
PYMNT_DT	Date de paiement		Oui
Value_DT	Date de paiement		Oui
ESTIMATED_DUE_DATE	Date de paiement		Optionnel
PMT_STATUS	N		Optionnel
PMT_TYPE	OTHR	Chaîne acceptée N	Oui
BANK_SETID	HCR	Chaîne acceptée OTHR	Oui
BANK_CD	BANK_CD	Chaîne acceptée HCR	Oui
BANK_ACCT_KEY	BANK_ACCT_KEY	Doit provenir de la création du prestataire de services f	Oui
FROM_BNK_ID_NBR	null	Doit provenir de la création du prestataire de services f	Oui
FROM_DFI_ID_NUM	null	Valeur null acceptée	Optionnel
FROM_DFI_ID_QUAL	null	Valeur null acceptée	Optionnel
PYMNT_METHOD	EFT	Valeur null acceptée	Optionnel
FORMAT_ID	Chaîne	chaîne EFT	Oui
PRENOTE_FLAG	null	<u>Cette valeur sera désormais récupérée à partir d</u>	Oui
PAY_IMMEDIATELY	null		Optionnel
COUNTRY			Optionnel
BNK_ID_NBR	null	Opérations à partir desquelles le plan monétaire est dis	Oui
BRANCH_ID	null		Optionnel
BANK_ACCT_TYPE	null		Optionnel
BANK_ACCOUNT_NUM			Optionnel
CHECK_DIGIT	null	Bénéficiaire du numéro de compte bancaire	Oui
DFI_ID_NUM	XXXXXXXX		Optionnel
DFI_ID_QUAL	02	DFI_ID_NUM de la banque du bénéficiaire (comme le c	Oui
IBAN_CHECK_DIGIT	null	DFI_ID_QUAL de la banque du bénéficiaire (02 pour le c	Oui
IBAN_ID			Optionnel
PARTY_ID_TYPE	BENE	IBAN du bénéficiaire, accepter le numéro de compte ba	Oui
PARTY_SETID	HCR		Oui
PARTY_ID			Oui
NAME1	Prénom, nom de famille	Accepter l'ID du bénéficiaire figurant dans le plan moné	Oui
NAME1_AC	NULL	Prénom et nom de famille du bénéficiaire	Oui
NAME2	NULL		Optionnel
STD_ID_NUM	NULL		Optionnel
STD_ID_NUM_QUAL	NULL		Optionnel
EFT_PYMNT_FMT_CD	NULL		Optionnel
EFT_RTNG_FLG	NULL		Optionnel
EFT_RTNG_STATUS	NULL		Optionnel
EFT_TRANS_HANDLING	NULL		Optionnel
EFT_DOM_COSTS_CD	NULL		Optionnel
EFT_CORR_COSTS_CD	NULL		Optionnel
EFT_CROSSED_CHECK	NULL		Optionnel
EFT_CHECK_FWRD_CD	NULL		Optionnel

EFT_CHECK_DRAW_CD	NULL		Optionnel
EFT_PAY_INST_CD1	NULL		Optionnel
EFT_PAY_INST_CD2	NULL		Optionnel
EFT_PAY_INST_CD3	NULL		Optionnel
EFT_PAY_INST_CD4	NULL		Optionnel
EFT_PAY_INST_REF1	NULL		Optionnel
EFT_PAY_INST_REF2	NULL		Optionnel
ADDENDA_VALUE		Une valeur qui peut être spécifiée pour identifier le lot	Oui
PMT_FIELD1	NULL		Optionnel
PMT_FIELD2	NULL		Optionnel
PMT_FIELD3	NULL		Optionnel
REPETITIVE_TRNFR_CD	NULL		Optionnel
DRAWDOWN_FLG	NULL		Optionnel
CREATED_BY_USER	NULL	RELEASERS ID FOR EX:LAKSHMIN	Oui
PAY_CYCLE	NULL		Optionnel
PAY_CYCLE_SEQ_NUM		0	Optionnel
BATCH_NAME	NULL		Optionnel
MANDATE_BU	NULL		Optionnel
PMT_MANDATE_ID	NULL		Optionnel
SEQ_NUM		0	Optionnel
CAN_LAYOUT	NULL		Optionnel
PMT_REASON	NULL		Optionnel
CAN_REASON	NULL		Optionnel
ORG_PMT_ID	NULL		Optionnel
RVL_LAYOUT	NULL		Optionnel
RVL_REASON	NULL		Optionnel
SEQUENCE_TYPE	NULL		Optionnel
CD	NULL		Optionnel
PRTRY	NULL		Optionnel

PMT_ADDRESS_STG POUR CHAQUE REGISTRE DE PAIEMENT

Nom du champ	Valeur	Obligatoire ?	Commentaires
PMT_MSG_ID	Accepter étiquette vide		
PMT_SEQ_NUM		1 Oui	Augmenter de 1
PMT_ADDRESS_TYPE	DEST		
COUNTRY		Optionnel	
ADDRESS1		Optionnel	
ADDRESS2		Optionnel	
ADDRESS3		Optionnel	
ADDRESS4		Optionnel	
CITY		Optionnel	
POSTAL			
COUNTRY_CODE	Veuillez suivre le code à 3 car. globalisé		
PHONE			

PMT_REF_STG POUR CHAQUE REGISTRE DE PAIEMENT

Nom du champ	Valeur	Obligatoire ?	Commentaires
PMT_MSG_ID	null		Garder la valeur null
PMT_SEQ_NUM		1 Oui	Augmenter de 1
KEY_CHAR_40_01	Conserver l'ID Cash Assist à 24 car.		
KEY_CHAR_40_02	NULL		
KEY_CHAR_40_03	NULL		
KEY_CHAR_40_04	NULL		
KEY_CHAR_40_05	NULL		
KEY_CHAR_40_06	NULL		
KEY_CHAR_40_07	NULL		
KEY_CHAR_40_08	NULL		

KEY_CHAR_40_09	NULL
KEY_CHAR_40_10	NULL
KEY_CHAR_40_11	NULL
KEY_CHAR_40_12	NULL
KEY_CHAR_40_13	NULL
KEY_CHAR_40_14	NULL
KEY_CHAR_40_15	NULL
KEY_DATE_01	NULL
KEY_DATE_02	NULL
KEY_DATE_03	NULL
KEY_DATE_04	NULL
KEY_DATE_05	NULL
KEY_DTTM_01	NULL
KEY_DTTM_02	NULL
KEY_DTTM_03	NULL
KEY_DTTM_04	NULL
KEY_DTTM_05	NULL
KEY_SIGN_01	NULL
KEY_SIGN_02	NULL
KEY_SIGN_03	NULL
KEY_SIGN_04	NULL
KEY_SIGN_05	NULL

PMT_HEADER_STG

Nom du champ	Valeur	Commentaires	Obligatoire
PMT_MSG_ID	null	Garder la valeur null	Oui
PMT_SOURCE	CA	La chaîne CA doit être acceptée	Oui
TOTAL_PMT_COUNT	Nombre total de transactions pour le plan monétaire distribué		Oui
TOTAL_PMT_SUM	Montant total du plan monétaire		Oui

PMT_DETAIL_STG

POUR CHAQUE REGISTRE DE PAIEMENT

Nom du champ	Valeur	Commentaires	Obligatoire
PMT_MSG_ID	null	Garder la valeur null	Oui
PMT_SEQ_NUM	Liste commence par 1		Oui
PMT_SOURCE	CA		Oui
BUSINESS_UNIT	HCR		Oui
SRC_REF_ID	ID de référence du paiement	Sans tiret ni espace	Oui
AMOUNT	Montant à verser dans la devise du paiement		Oui
AMOUNT_CURRENCY_CD	Devise du paiement		Oui
PYMNT_DT	Date de paiement		Oui
Value_DT	Date de paiement		Optionnel
ESTIMATED_DUE_DATE	Date de paiement		Optionnel
PMT_STATUS	N	Chaîne acceptée N	Oui
PMT_TYPE	OTHR	Chaîne acceptée OTHR	Oui
BANK_SETID	HCR	Chaîne acceptée HCR	Oui
BANK_CD	BANK_CD	Doit provenir de la création du prestataire de services fi	Oui
BANK_ACCT_KEY	BANK_ACCT_KEY	Doit provenir de la création du prestataire de services fi	Oui
FROM_BNK_ID_NBR	null	Valeur null acceptée	Optionnel
FROM_DFI_ID_NUM	null	Valeur null acceptée	Optionnel
FROM_DFI_ID_QUAL	null	Valeur null acceptée	Optionnel
PYMNT_METHOD	EFT	chaîne EFT	Oui
FORMAT_ID	Chaîne	<u>Cette valeur sera désormais récupérée à partir d</u>	Oui
PRENOTE_FLAG	null		Optionnel
PAY_IMMEDIATELY	null		Optionnel
COUNTRY		Opérations à partir desquelles le plan monétaire est dist	Oui
BNK_ID_NBR	null		Optionnel
BRANCH_ID	null		Optionnel
BANK_ACCT_TYPE	null		Optionnel
BANK_ACCOUNT_NUM		Bénéficiaire du numéro de compte bancaire	Oui
CHECK_DIGIT	null		Optionnel
DFI_ID_NUM	XXXXXXXX	DFI_ID_NUM de la banque du bénéficiaire (comme le cc	Oui
DFI_ID_QUAL	02	DFI_ID_QUAL de la banque du bénéficiaire (02 pour le c	Oui
IBAN_CHECK_DIGIT	null		Optionnel
IBAN_ID		IBAN du bénéficiaire, accepter le numéro de compte ba	Oui
PARTY_ID_TYPE	BENE		Oui
PARTY_SETID	HCR		Oui
PARTY_ID		Accepter l'ID du bénéficiaire figurant dans le plan moné	Oui
NAME1	Prénom, nom de famille	Prénom et nom de famille du bénéficiaire	Oui
NAME1_AC	NULL		Optionnel
NAME2	NULL		Optionnel
STD_ID_NUM	NULL		Optionnel
STD_ID_NUM_QUAL	NULL		Optionnel
EFT_PYMNT_FMT_CD	NULL		Optionnel
EFT_RTNG_FLG	NULL		Optionnel
EFT_RTNG_STATUS	NULL		Optionnel
EFT_TRANS_HANDLING	NULL		Optionnel
EFT_DOM_COSTS_CD	NULL		Optionnel
EFT_CORR_COSTS_CD	NULL		Optionnel
EFT_CROSSED_CHECK	NULL		Optionnel
EFT_CHECK_FWRD_CD	NULL		Optionnel
EFT_CHECK_DRAW_CD	NULL		Optionnel
EFT_PAY_INST_CD1	NULL		Optionnel
EFT_PAY_INST_CD2	NULL		Optionnel

EFT_PAY_INST_CD3	NULL		Optionnel
EFT_PAY_INST_CD4	NULL		Optionnel
EFT_PAY_INST_REF1	NULL		Optionnel
EFT_PAY_INST_REF2	NULL		Optionnel
ADDENDA_VALUE		Une valeur qui peut être spécifiée pour identifier le lot c	Oui
PMT_FIELD1	NULL		Optionnel
PMT_FIELD2	NULL		Optionnel
PMT_FIELD3	NULL		Optionnel
REPETITIVE_TRNFR_CD	NULL		Optionnel
DRAWDOWN_FLG	NULL		Optionnel
CREATED_BY_USER	NULL	RELEASERS ID FOR EX:LAKSHMIN	Oui
PAY_CYCLE	NULL		Optionnel
PAY_CYCLE_SEQ_NUM		0	Optionnel
BATCH_NAME	NULL		Optionnel
MANDATE_BU	NULL		Optionnel
PMT_MANDATE_ID	NULL		Optionnel
SEQ_NUM		0	Optionnel
CAN_LAYOUT	NULL		Optionnel
PMT_REASON	NULL		Optionnel
CAN_REASON	NULL		Optionnel
ORG_PMT_ID	NULL		Optionnel
RVL_LAYOUT	NULL		Optionnel
RVL_REASON	NULL		Optionnel
SEQUENCE_TYPE	NULL		Optionnel
CD	NULL		Optionnel
PRTRY	NULL		Optionnel

PMT_ADDRESS_STG POUR CHAQUE REGISTRE DE PAIEMENT

Nom du champ	Valeur	Obligatoire ?	Commentaires
PMT_MSG_ID	Accepter étiquette vide		
PMT_SEQ_NUM		1 Oui	Augmenter de 1
PMT_ADDRESS_TYPE	DEST		
COUNTRY		Optionnel	
ADDRESS1		Optionnel	
ADDRESS2		Optionnel	
ADDRESS3		Optionnel	
ADDRESS4		Optionnel	
CITY		Optionnel	
POSTAL			
COUNTRY_CODE	Veuillez suivre le code à 3 car. globalisé		
PHONE			

PMT_REF_STG POUR CHAQUE REGISTRE DE PAIEMENT

Nom du champ	Valeur	Obligatoire ?	Commentaires
PMT_MSG_ID	null	Garder la valeur null	
PMT_SEQ_NUM		1 Oui	Augmenter de 1
KEY_CHAR_40_01	Conserver l'ID Cash Assist à 24 car.		
KEY_CHAR_40_02	NULL		
KEY_CHAR_40_03	NULL		
KEY_CHAR_40_04	NULL		
KEY_CHAR_40_05	NULL		
KEY_CHAR_40_06	NULL		
KEY_CHAR_40_07	NULL		
KEY_CHAR_40_08	NULL		
KEY_CHAR_40_09	NULL		
KEY_CHAR_40_10	NULL		
KEY_CHAR_40_11	NULL		
KEY_CHAR_40_12	NULL		
KEY_CHAR_40_13	NULL		
KEY_CHAR_40_14	NULL		

KEY_CHAR_40_15	NULL
KEY_DATE_01	NULL
KEY_DATE_02	NULL
KEY_DATE_03	NULL
KEY_DATE_04	NULL
KEY_DATE_05	NULL
KEY_DTTM_01	NULL
KEY_DTTM_02	NULL
KEY_DTTM_03	NULL
KEY_DTTM_04	NULL
KEY_DTTM_05	NULL
KEY_SIGN_01	NULL
KEY_SIGN_02	NULL
KEY_SIGN_03	NULL
KEY_SIGN_04	NULL
KEY_SIGN_05	NULL

```
<PAYMENT_RESPONSE>
  <PMT_ACKNOWLEDGE class="R" xmlns="http://xmlns.oracle.com/Enterprise/FSCM/schema/PAYMENT_RESPONSE.VERSION_1">
    <PMT_ID/>
    <PMT_MSG_ID>272</PMT_MSG_ID>
    <PMT_SEQ_NUM>1</PMT_SEQ_NUM>
    <PMT_STATUS>E</PMT_STATUS>
    <BANK_REF_ID/>
    <FED_WIRE_ID/>
    <MESSAGE_SET_NBR>10511</MESSAGE_SET_NBR>
    <MESSAGE_NBR>1010</MESSAGE_NBR>
    <ERROR_MESSAGE>Un paiement en doublon a été rejeté par la passerelle financière.</ERROR_MESSAGE>
    <PMT_REF class="R">
      <PMT_ID/>
      <PMT_MSG_ID>272</PMT_MSG_ID>
      <PMT_SEQ_NUM>1</PMT_SEQ_NUM>
      <KEY_CHAR_40_01>183-16C00636</KEY_CHAR_40_01>
      <KEY_CHAR_40_02/>
      <KEY_CHAR_40_03/>
      <KEY_CHAR_40_04/>
      <KEY_CHAR_40_05/>
      <KEY_CHAR_40_06/>
      <KEY_CHAR_40_07/>
      <KEY_CHAR_40_08/>
      <KEY_CHAR_40_09/>
      <KEY_CHAR_40_10/>
      <KEY_CHAR_40_11/>
      <KEY_CHAR_40_12/>
      <KEY_CHAR_40_13/>
      <KEY_CHAR_40_14/>
      <KEY_CHAR_40_15/>
      <KEY_DATE_01/>
      <KEY_DATE_02/>
      <KEY_DATE_03/>
      <KEY_DATE_04/>
      <KEY_DATE_05/>
      <KEY_DTTM_01/>
      <KEY_DTTM_02/>
      <KEY_DTTM_03/>
      <KEY_DTTM_04/>
      <KEY_DTTM_05/>
      <KEY_SIGN_01>0</KEY_SIGN_01>
      <KEY_SIGN_02>0</KEY_SIGN_02>
      <KEY_SIGN_03>0</KEY_SIGN_03>
      <KEY_SIGN_04>0</KEY_SIGN_04>
      <KEY_SIGN_05>0</KEY_SIGN_05>
    </PMT_REF>
  </PMT_ACKNOWLEDGE>
</PAYMENT_RESPONSE>
```

Valeur	Description longue	Description courte
PR	En attente de retour	Att. ret.
R	Reçu par la banque	Reçu
RM	Retourné par message	Ret. mess.
S	Envoyé à la banque	Envoyé
SC	En cours de traitement	En cours
N	Non traité	N. traité
C	Annulé	Annulé
CM	Annulé par message	Annul. mess.
E	Erreur	Erreur
H	Suspendu	Susp.
L	Attente de distribution	Attente
P	Payé	Payé
PC	Attente d'annulation	Att. annul.

Champs consultation MSRP

Nom	Type
PMT_ID	Char15
PMT_SOURCE	Char10
PYMNT_REF_ID	Char20
KEY_CHAR_40_01	Char40
PMT_STATUS	Char2
PMT_ACK_FILE_ID	Char12
FILE_ACK_STATUS	Char1
BANK_SEND_DTTM	DateTime26
ERROR_CODE	Char10
ERROR_MESSAGE	Char254