

LE MARCHÉ DES ACQUISITIONS DES NATIONS UNIES

Des opportunités nombreuses, importantes et variées



Quentin Derzelle, Conseiller économique et commercial

Mise à jour en Février 2022

par Amandine Rasquinet, stagiaire Explort.

AWEX New-York

Introduction

Même si le nombre de sociétés belges enregistrées au sein de l'UNGM (*United Nations Global Market*) est important (1302), il n'en reste pas moins que la grande majorité d'entre elles sont absentes des contrats conclus par les nombreuses agences des Nations Unies.

Et si notre pays, avec des ventes annuelles s'élevant à 705,4 millions de dollars, se classe à une très flatteuse huitième place absolue des pays fournisseurs, il ne faut pas se leurrer : ces chiffres, on les doit essentiellement à une seule grande catégorie de produits - en l'occurrence les vaccins - et à une seule compagnie, GlaxoSmithKline.

Il est néanmoins important de garder à l'esprit que ces données font partie de l'« avant-covid » et l'impact « positif » (vaccins, ...) de la crise ne s'y reflète alors pas encore.

Il reste par conséquent des efforts à réaliser pour se hisser vers les sommets.

Les Nations Unies offrent de très belles opportunités qui ne sont pas aussi inaccessibles que l'on pense pour les PME, à condition de proposer des produits et des services spécifiques.

Cette note de synthèse a pour but de vous informer et de vous guider : inscription à l'UNGM, types de biens et de services recherchés, processus d'appels d'offres, conseils pratiques...

Nous la devons à mon prédécesseur Bernard Geenen, Attaché économique et commercial, et à Camille Biot, stagiaire Explort au sein du bureau de l'AWEX de New York, au printemps 2019. Celle-ci a été actualisée par Amandine Rasquinet, qui a participé à divers webinaires, entretiens et participation à l'EUPF (*European Union Procurement Forum*).

Quentin Derzelle

Conseiller économique et commercial

AWEX New York

Mars 2022

Sommaire

Les Nations Unies	4
1. Présentation.....	4
2. Liste des agences des Nations Unies.....	4
a. Top 10 des acheteurs.....	4
b. Autres organismes	5
3. Statistiques	7
a. Top 10 des pays fournisseurs.....	7
b. La Belgique comme fournisseur.....	7
c. Principaux biens et services achetés par le système des acquisitions des Nations Unies	10
d. Département des acquisitions : principaux biens et services achetés en 2017.....	11
The United Nations Global Market	12
1. Présentation de l'UNGM – <i>United Nations Global Market</i>	12
2. Processus d'inscription de l'UNGM	13
a. Informations requises pour chaque niveau d'inscription	13
b. Statuts d'inscription des entreprises	14
c. S'inscrire auprès des organismes des Nations Unies appropriés	16
d. Après avoir complété votre inscription.....	16
3. Processus d'appel d'offres (<i>Tender Process</i>).....	16
a. Expression d'intérêt (<i>EOI- Expression of Interest</i>)	16
b. Types de sollicitation.....	17
c. Documents de sollicitation (<i>Solicitation Documents</i>).....	17
d. Garantie de soumission (<i>Bid Bond</i>) et garantie de performance (<i>Performance Bid</i>).....	18
e. Ouverture publique des offres (<i>Public Bid Opening</i>)	18
f. Attribution de contrat (<i>Contract Award</i>)	18
g. Schéma récapitulatif du processus d'appel d'offres (<i>Tender Process</i>).....	19
4. Exemple type : Rations de combat (<i>Combat ration packs – CRP</i>)	20
5. Présenter un produit innovant aux Nations Unies.....	23
6. Guide pratique pour figurer sur le marché des biens et services de l'ONU.....	26
7. Conseils pratiques pour préparer et soumettre des offres et propositions.....	27
Sources	28

Les Nations Unies

1. Présentation

L'Organisation des Nations Unies est une organisation internationale fondée en 1945 qui rassemble aujourd'hui 193 États membres. Elle représente un grand potentiel, car elle consacre en moyenne 17 à 18 milliards de dollars par an en biens et services. Les opportunités sont donc nombreuses et diverses pour les entreprises qui souhaitent faire affaire avec les Nations Unies.

L'ONU comprend une grande variété d'entités administratives : organismes, centres, agences, commissions, programmes, etc. avec des structures institutionnelles et fonctionnelles distinctes. Hormis les organes principaux, les autres agences du système des Nations Unies ont leur propre budget ordinaire ou sont financées uniquement par des contributions volontaires. Ces deux dernières catégories possèdent donc un certain degré d'autonomie.

2. Liste des agences des Nations Unies

Chaque organisme possède son propre mandat, comprenant les domaines suivants : politique, économique, social, scientifique, humanitaire et technique. Ces organismes doivent être considérés comme autant de clients distincts.

a. Top 10 des acheteurs¹

Organisme	Localisation	Achats annuels
UNICEF : The United Nations International Children's Emergency Fund Fonds des Nations Unies pour l'Enfance	New York	\$ 4,5 milliards
WFP : World Food Programme PAM : Programme alimentaire mondiale	Rome	\$ 4 milliards
UNPD : United Nations Procurement Division Département des Acquisitions des Nations Unies	New York	\$ 2,6 milliards
UNDP : United Nations Development Programme PNUD : Programme des Nations Unies pour le Développement	New York	\$ 2,3 milliards
UNHCR : UN Refugee Agency Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés	Genève	\$ 1,4 milliard
UNOPS : United Nations Office for Project Services	Copenhague	\$ 1,3 milliard

¹ Les données présentées ont été récoltées durant l'année civile 2020 par le *Annual Statistical Report* des Nations Unies et sont données en dollars américains.

Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets PAHO : Pan American Health Organization OPS : Organisation panaméricaine de la Santé	Washington, DC	\$ 1,2 milliards
WHO : World Health Organization OMS : Organisation mondiale de la Santé	Genève	\$ 1,7 milliards
IOM : International Organization for Migration OIM : Organisation internationale pour les Migrations	Genève	\$ 777,3 millions
UNFPA : United Nations Population Fund Fond des Nations Unies pour la population	New York	\$ 473,3 millions

b. Autres organismes

Organisme	Localisation
AfDB : African Development Bank Banque africaine de Développement	Abidjan
ADB : Asian Development Bank Banque asiatique de Développement	Mandaluyong (Philippines)
IAEA : International Atomic Energy Agency AIEA : Agence internationale de l'énergie atomique	Vienne
ITD : International Trade Center CCI : Centre du Commerce international	Genève
UNFCCC : United Nations Framework Convention on Climate Change CCNUCC : Convention-cadre des Nations Unies sur les Changements Climatiques	Bonn
IFAD : International Fund for Agricultural Development FIDA : Fonds international de Développement agricole	Rome
IMF : International Monetary Fund FMI : Fonds monétaire international	Washington, DC
UNFPA : United Nations Population Fund FNUAP : Fonds des Nations Unies pour la Population	New York
OPCW : Organization for the Prohibition of Chemical Weapons OIAC : Organisation pour l'Interdiction des Armes chimiques	La Haye
ICAO : International Civil Aviation Organization OACI : l'Organisation de l'Aviation civile internationale	Montréal
ILO : International Labour Organization OIT : Organisation internationale du Travail	Genève
WTO : World Trade Organization OMC : Organisation mondiale du Commerce	Genève
IMO : International Maritime Organization OMI : Organisation maritime internationale	Londres
WMO : World Meteorological Organization OMM : Organisation météorologique mondiale	Genève

WIPO : World Intellectual Property Organization OMPI : Organisation mondiale de la Propriété intellectuelle	Genève
UNWTO : World Tourism Organization OMT : Organisation mondiale du Tourisme	Madrid
UNIDO : United Nations Industrial Development Organization ONUDI : Organisation des Nations Unies pour le Développement industriel	Vienne
UN-Women ONU-Femmes	New York
UNAIDS : Joint United Nations Programme on HIV/AIDS ONUSIDA : Programme commun des Nations Unies sur le VIH/Sida	Genève
OSCE : Organization for Security and Cooperation in Europe Organisation pour la Sécurité et la Coopération en Europe	Vienne
CTBTO : Comprehensive Nuclear-Test-Ban Treaty Organization OTICE : Organisation du Traité d'Interdiction complète des Essais nucléaires	Vienne
ITU : International Telecommunication Union UIT : Union internationale des Télécommunications	Genève
UNESCO : United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, les Sciences et la Culture	Paris
UNRWA : United Nations Relief and Works Agency for Palestine Refugees in the Near East Office de Secours et de Travaux des Nations Unies pour les Réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient	Jérusalem
UNU : United Nations University Université des Nations Unies	Tokyo
UPU : Universal Postal Union Union postale universelle	Berne
WB : World Bank Banque Mondiale	Washington, DC
WMU : World Maritime University Université maritime mondiale	Malmö

3. Statistiques

Les statistiques reprises ci-dessous présentent les données récoltées durant l'année civile 2020 par le *Annual Statistical Report* des Nations Unies et sont données en dollars américains.

Les chiffres de 2021 n'étant pas encore disponibles, il est important de garder à l'esprit que les données suivantes font encore partie de l'« avant-covid » et l'impact « positif » (vaccins, ...) de la crise ne s'y reflète alors pas encore.

a. Top 10 des pays fournisseurs

Pays	Total
États-Unis d'Amérique	\$ 1,9 milliard
Danemark	\$ 1,09 milliard
Chine	\$ 1,02 milliard
Inde	\$ 947 millions
Emirats Arabes Unis	\$ 790,5 millions
France	\$ 748,4 millions
Suisse	\$ 741 millions
Belgique	\$ 705,4 millions
Yemen	\$ 678,3 millions
Kenya	\$ 597,1 millions

b. La Belgique comme fournisseur

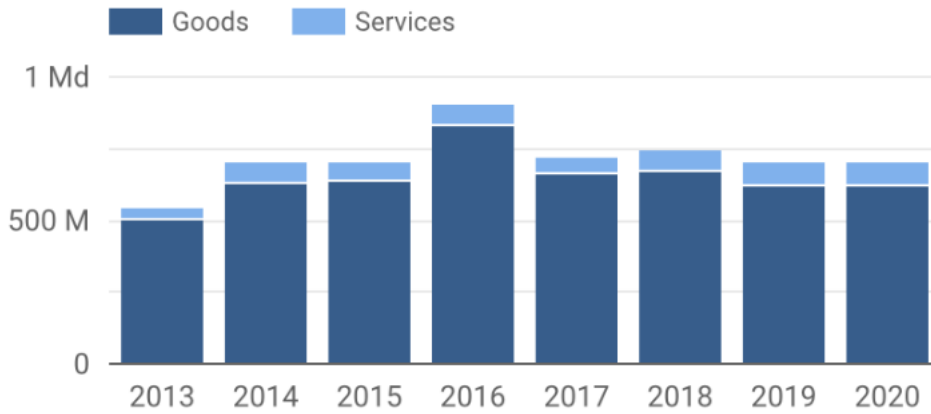
1302 entreprises belges sont enregistrées sur le site de l'UNGM en tant que fournisseur potentiel des Nations Unies.

En 2020, 33 organismes des Nations Unies ont acheté des biens et des services provenant de Belgique.

La valeur des acquisitions provenant de Belgique en 2020 s'élève à \$ 705,4 millions. Par rapport à l'année précédente (2019), la croissance est de moins 0,5%. Les biens et services belges représentent 3,2% du total des acquisitions des Nations Unies.

i. Répartition des biens et services

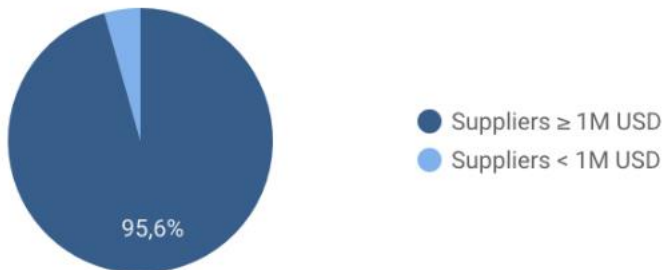
Goods and services distribution (USD)



ii. Répartition des fournisseurs

Supplier distribution

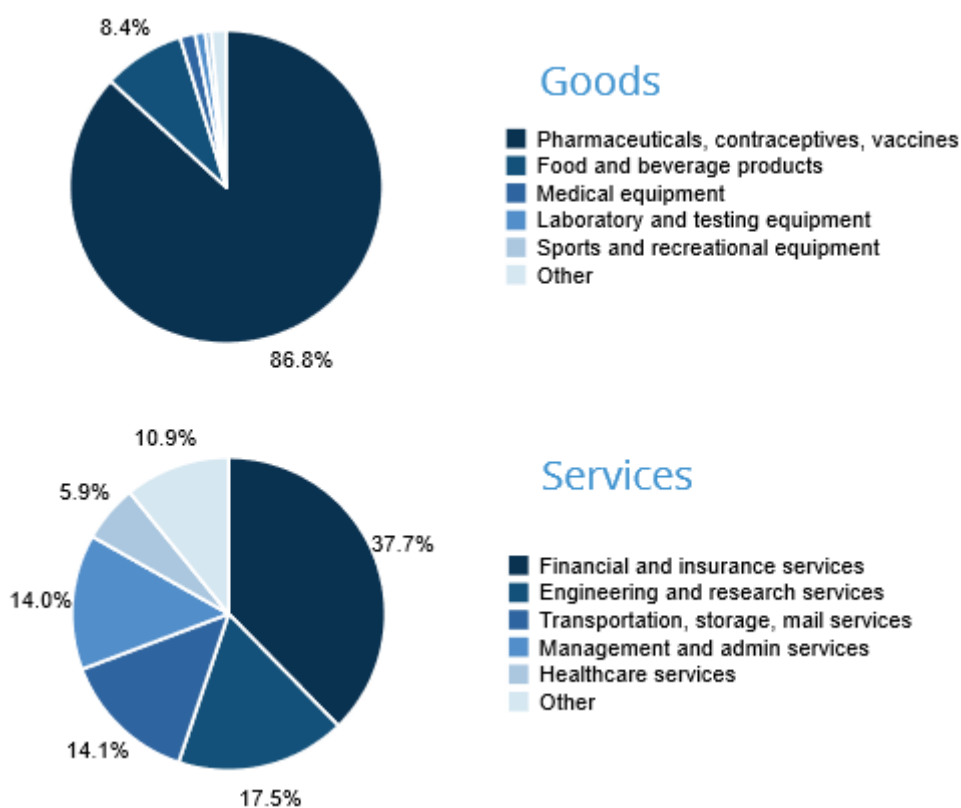
Share of total procurement based on suppliers' aggregate volume



Total number of suppliers: 592

Number of suppliers with volume ≥ 1M USD: 19

iii. Acquisitions par catégories



iv. Acquisitions par organisme

(En millions de dollars américains)

1.	UNICEF	326,3
2.	PAHO	167,5
3.	WFP	107,8
4.	UNFPA	26,6
5.	UNHCR	18,1
6.	UNDP	12,7
7.	WIPO	9,5
8.	WHO	8,1
9.	UNOPS	4,1
10.	IAEA	1,9

c. Principaux biens et services achetés par le système d'acquisition des Nations Unies

Major Items procured by the UN procurement system

Goods

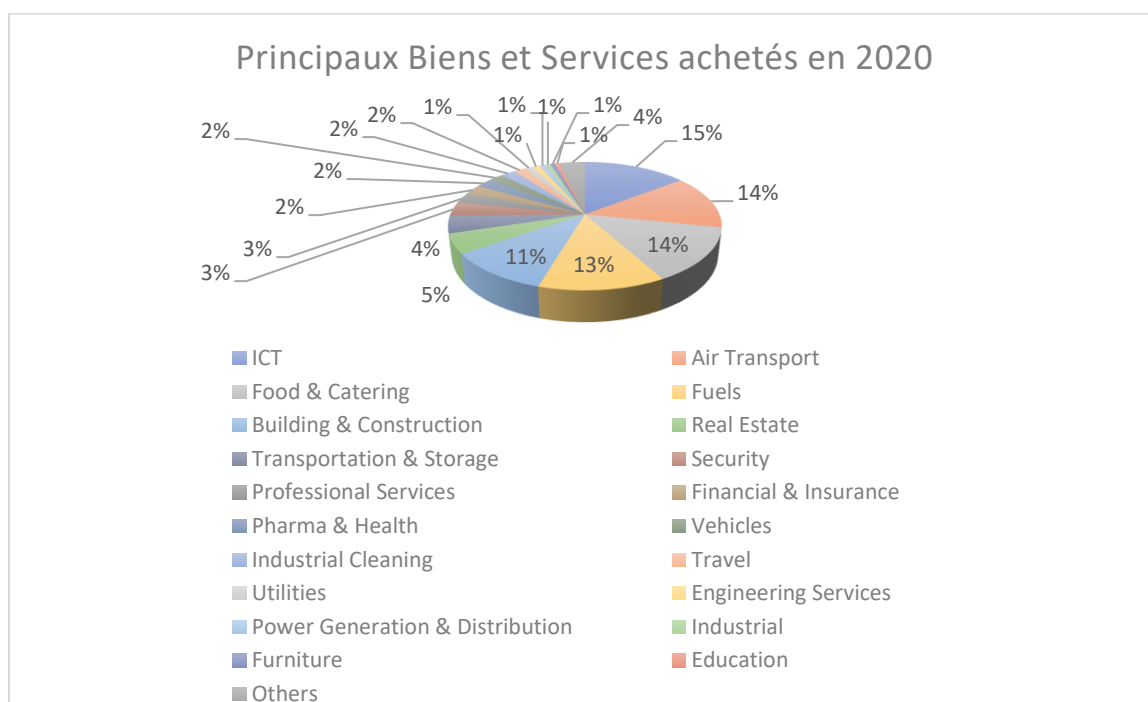
- Food
- Pharmaceutical Supplies
- Vehicles
- Computers and Software
- Shelter and Housing
- Telecommunications Equipment
- Laboratory Equipment
- Chemicals (POL)
- Building Materials

Services

- Air Charter Services
- Security & Safety Services
- Engineering Services
- Construction
- Corporate Services
- Freight Services
- Printing Services and Equipment Rental
- Consultancy Services
- Telecommunication Services



d. Département des acquisitions : principaux biens et services achetés en 2020



Major Commodity	Total	Pourcentage
ICT	393908061	14,56
Air Transport	371399557	13,73
Food & Catering	368968366	13,64
Fuels	343189150	12,68
Building & Construction	289414952	10,70
Real Estate	133277810	4,93
Transportation & Storage	120984807	4,47
Security	91716606	3,39
Professional Services	75093203	2,78
Financial & Insurance	65842759	2,43
Pharma & Health	61775650	2,28
Vehicles	56105517	2,07
Industrial Cleaning	53252247	1,97
Travel	46808053	1,73
Utilities	29765613	1,10
Engineering Services	28251796	1,04
Power Generation & Distribution	23291625	0,86
Industrial	19103206	0,71
Furniture	18371308	0,68
Education	17011068	0,63
Others	97985936	3,62

United Nations Global Market

1. Présentation de l'UNGM – United Nations Global Market

www.ungm.org

L'UNGM est le **portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies**. Il réunit le personnel des acquisitions de l'ONU et la communauté des fournisseurs. L'ONU représente un marché de plus de 17 milliards de dollars par an pour tous les types de produits et de services, et utilise donc l'UNGM comme base de données unique des fournisseurs.

Le but de l'UNGM est de servir d'interface à travers laquelle les fournisseurs potentiels peuvent s'inscrire auprès des différents organismes de l'ONU. Ces organismes représentent près de 99% des achats des Nations Unies. L'UNGM est donc le tremplin par excellence pour proposer des produits et services à de nombreux organismes, pays et régions de l'ONU.

Grâce au Service d'Alerte aux Appels d'offres (TAS - *Tender Alert Service*), l'UNGM permet en outre aux fournisseurs de se tenir au courant des avis d'acquisition à venir. En s'abonnant à ce service, les fournisseurs peuvent recevoir des offres commerciales pertinentes envoyées directement par courriel. Les fournisseurs abonnés reçoivent un courriel lorsqu'une nouvelle opportunité commerciale correspondant à leurs biens et/ou services a été publiée sur l'UNGM ou lorsque celle-ci a été actualisée. Ce service coûte U.S. \$ 250.00 par an, mais les fournisseurs peuvent également s'abonner pour une période de 6 mois. Le TAS permet d'économiser du temps, de l'argent et des efforts pour la recherche d'opportunités commerciales. Il est néanmoins optionnel. Si les utilisateurs des plateformes de l'ONU et autres entités ne désirent pas s'y abonner, il est recommandé de se rendre sur ces plateformes au minimum 1 fois par semaine afin de rester au courant des appels d'offres en cours (sachant que elles sont, en moyenne, visibles pendant 1 mois sur le portail).

L'UNGM facilite l'échange d'informations concernant les fournisseurs au sein du système des Nations Unies en mettant ces informations à disposition de tous les organismes de l'ONU et en fusionnant les listes des fournisseurs en une base de données commune. De plus, l'UNGM est un outil d'acquisition considérable qui présélectionne les fournisseurs pour des appels d'offres concurrentiels.

L'UNGM a un mandat de l'Assemblée générale des Nations Unies pour :

- Améliorer la transparence et l'harmonisation des pratiques d'acquisition des Nations Unies
- Simplifier et uniformiser le processus d'inscription pour les fournisseurs
- Accroître les offres d'acquisitions pour les fournisseurs des pays en développement
- Créer un portail d'achats commun pour les Nations Unies.

Lors de l'exercice de leurs fonctions, les fournisseurs doivent prendre en considération les principes généraux du Département des Acquisitions des Nations Unies (UNDP) qui sont les suivants :

- Le meilleur rapport qualité-prix (*best value for money*)

- L'équité, l'intégrité et la transparence
- La réelle concurrence internationale
- L'intérêt des Nations Unies

2. Processus d'inscription de l'UNGM

a. Informations requises pour chaque niveau d'inscription

La première étape pour faire affaire avec les Nations Unies est de s'inscrire sur l'UNGM.

La plupart des organismes de l'ONU demandent aux fournisseurs de s'inscrire seulement au niveau de base (*Basic Registration*). Cependant, certains organismes peuvent demander aux fournisseurs de fournir des documents et des informations supplémentaires pour l'inscription au niveau 1 ou 2 (*Level 1 or 2*). Le niveau d'inscription et les critères correspondants sont déterminés par la valeur monétaire du contrat potentiel. Le système est intuitif et permet automatiquement aux fournisseurs de s'inscrire aux niveaux 1 et 2 seulement pour des organismes des Nations Unies qui utilisent ces niveaux de qualification supplémentaires.

i. Critères d'inscription au niveau de base

- Informations générales (nom de l'entreprise, numéro de licence, adresse, téléphone, coordonnées des personnes de contact, adresse électronique², etc.)
Il est très important de garder la liste des contacts à jour car c'est le seul moyen de contact entre l'ONU et l'entreprise.
- Informations sur les pays dans lesquels vous exercez vos activités
- Classification de vos biens et services.

ii. Critères niveau 1

- Tous les critères mentionnés au niveau de base
- Acte constitutif ou document équivalent confirmant le statut ou la capacité juridique
- Coordonnées et adresses mail d'au moins trois références indépendantes et non affiliées avec lesquelles vous avez travaillé.
- Noms du (des) propriétaire(s) et du (des) directeur(s) (y compris la maison-mère, les filiales/les sociétés affiliées, le PDG/directeur général, et les personnes aux intérêts majoritaires, le cas échéant). Les noms des intermédiaires, des agents et/ou des consultants (le cas échéant) utilisés dans le cas de contrats ou d'offres/propositions des Nations Unies.

iii. Critères niveau 2

- Tous les critères mentionnés au niveau de base et au niveau 1
- Lettres de référence de trois sociétés ou clients non affiliés et indépendants, avec lesquels vous avez travaillé

² Il est important de fournir **une adresse électronique permanente que vous consultez régulièrement**. En effet, bien que les appels d'offres se fassent encore à 50% par papier, les Nations Unies souhaitent passer complètement à des offres électroniques dans un avenir proche.

- Bilans financiers (états financiers certifiés/vérifiés ou équivalent) des trois dernières années.

b. Statuts d'inscription des entreprises

i. Soumis (*Submitted*)

L'organisme des Nations Unies a reçu les informations fournies concernant votre entreprise. À ce stade, il ne fera qu'examiner et évaluer votre demande d'inscription au niveau de base. Une fois que ce processus est lancé, vous ne pourrez plus modifier les informations de votre entreprise et le statut de votre demande deviendra « en cours » (*In Progress*).

Veillez noter que les demandes pour les inscriptions aux niveaux 1 et 2 ne seront probablement évaluées que dans le cadre d'un processus d'acquisition. Le statut de ces inscriptions restera donc « soumis ».

ii. En cours (*In Progress*)

Votre entreprise est actuellement examinée et évaluée par un (des) organisme(s) des Nations Unies. Vous ne pourrez apporter aucune modification à votre profil à ce stade. En moyenne, le processus d'examen et d'évaluation prend jusqu'à 10 jours ouvrables, de la demande à la finalisation.

iii. Soumis à nouveau (*Resubmitted*)

Ce statut indique que votre inscription a été à nouveau soumise pour examen et évaluation à la date indiquée dans le champ. Votre inscription sera examinée et réévaluée par l'organisme des Nations Unies. En moyenne, le processus d'examen et d'évaluation prend jusqu'à 10 jours ouvrables, de la demande à la finalisation.

iv. Inscrit (*Registered*)

Votre entreprise est inscrite sur l'UNGM sur base des informations fournies lors de la demande.

Veillez noter qu'être inscrit sur l'UNGM signifie que les coordonnées de votre entreprise sont maintenant dans la base de données des fournisseurs potentiels et que votre profil sera visible par tout le personnel de l'ONU cherchant des fournisseurs.

v. En attente de mise à jour (*Vendor to Update*)

L'examen et l'évaluation de l'inscription de votre entreprise n'ont pas pu être complétés à cause d'informations insuffisantes/incomplètes fournies lors de votre processus d'inscription. Vous aurez reçu un courriel de la part de l'organisme des Nations Unies concerné.

Le personnel des Nations Unies ne peut consulter le profil des entreprises qui doivent mettre à jour leurs informations (statut « en attente de mise à jour ») ou les profils qui ont été désactivés. Étant donné que l'inscription est un prérequis pour travailler avec nombre d'organismes des Nations Unies, vous pourriez manquer des offres commerciales. Il est donc dans votre intérêt de fournir les informations manquantes dans les temps.

vi. Non correspondant (*Unmatched*)

Votre inscription aux organismes de l'ONU est dépendante de la correspondance entre les produits et services que votre entreprise fournit et les produits que l'organisme - que vous avez sélectionné lors de votre inscription - achète. Parfois, les organismes des Nations Unies modifient leurs demandes avec le temps et en tant que fournisseur, vous pouvez également redéfinir vos produits et services à tout moment. Si une modification amène votre profil à ne plus correspondre aux demandes des organismes de l'ONU, le statut de votre inscription sera « non correspondant ».

vii. Désactivé (*Deactivated*)

Les inscriptions sont désactivées lorsqu'un fournisseur n'accède pas à son propre compte durant une période excédant les 6 mois ou si le fournisseur ne donne pas les informations requises pour compléter l'examen initial et l'évaluation de l'entreprise. Vous aurez reçu deux rappels automatiques avant cette désactivation. Pour réactiver votre compte et conserver votre statut auprès des organismes de l'ONU, vous devez vous y connecter.

Ce statut s'adresse à un compte et non à une entreprise. S'il est inscrit avec succès auprès d'un ou l'autre organisme des Nations Unies, le profil de votre entreprise sera visible par le personnel des Nations Unies utilisant la base de données. Le statut « désactivé » auprès d'un organisme de l'ONU n'affectera pas vos chances de travailler avec un autre organisme.

viii. Retiré (*Withdrawn*)

Vous avez retiré votre demande d'inscription auprès d'un organisme des Nations Unies à la date mentionnée dans le champ ou vous n'avez pas accepté le Code de Conduite des Fournisseurs qui est un critère d'inscription. Lorsque vous revenez à votre inscription originale, vous pourrez à nouveau sélectionner l'organisme de l'ONU.

ix. Rejeté (*Declined*)

L'inscription de votre entreprise a été rejetée sur base des informations fournies lors de votre demande. Dans la plupart des cas, une inscription est rejetée lorsque les produits et/ou services du fournisseur ne correspondent pas à ceux achetés par un organisme.

Si vous vous êtes inscrit avec succès auprès d'un ou l'autre organisme des Nations Unies, le profil de votre entreprise sera visible par le personnel des Nations Unies utilisant la base de données. Le statut « rejeté » auprès d'un organisme de l'ONU n'affectera pas vos chances de travailler avec un autre organisme.

c. S'inscrire auprès des organismes appropriés

Durant le processus d'inscription en ligne, les fournisseurs sont automatiquement appariés avec les organismes de l'ONU qui achètent les produits et services que les fournisseurs proposent. Vous pouvez désélectionner des organismes des Nations Unies si vous le souhaitez. Si votre entreprise ne peut pas s'inscrire auprès d'un organisme en particulier, c'est parce que l'organisme n'achète pas les biens ou services que vous offrez.

d. Après avoir complété votre inscription

Les informations demandées devraient être enregistrées automatiquement et traitées. Par défaut, l'UNGM fournit vos informations aux organismes des Nations Unies appropriés. Pour modifier cela, veuillez aller dans « Paramètres ». Certains organismes acceptent automatiquement les demandes, tandis que d'autres examinent et évaluent chaque demande au niveau de base en fonction de critères spécifiques. Ce processus peut prendre jusqu'à 10 jours ouvrables.³

3. La plateforme SAP ARIBA (e-tendering platform)

Depuis Septembre 2021, il est obligatoire de passer par la plateforme SAP ARIBA pour, non seulement répondre à un appel d'offre, mais également afin de communiquer avec le procurement office.

La raison pour laquelle l'ONU a rejoint cette plateforme est une volonté de complètement informatiser le processus d'appel d'offre afin de diminuer les risques de perte de papier/e-mails/... , éviter les erreurs de lecture et d'augmenter la sécurité des informations partagées par les entreprises à l'ONU. Toutes les communications avec l'ONU se passent désormais sur la plateforme ce qui permet d'assurer l'équité dans l'accès aux informations pour les entreprises.

L'utilisation de ARIBA permettra également, à terme, de diminuer le temps entre la réponse à l'appel d'offre et le début du contrat.

Que peut-on trouver sur cette plateforme ?

- Les appels d'offres
- Les formulaires de réponses
- Un outil de communication avec le procurement office.

³ Pour de plus amples informations concernant le processus d'inscription de l'UNGM, veuillez consulter le site de l'UNGM à l'adresse suivante : <https://www.ungm.org/Public/Pages/RegistrationProcess>.

4. Processus d'appel d'offres (*Tender Process*)

Après s'être inscrit sur l'UNGM, **la seconde étape pour devenir un des fournisseurs des Nations Unies est de consulter les sollicitations** et d'y répondre.

Les Nations Unies sont dans l'obligation de publier (*advertise*) toutes les sollicitations formelles (ITB, RFP) avec une valeur approximative de plus de U.S. \$ 40,000.00, mais pas les sollicitations informelles (RFQ) (cf. 3.b. Types de sollicitation).

En général, la « publicité » est l'annonce d'un appel d'offres par la publication d'une demande d'expression d'intérêt (REOI – *Request for Expression of Interest*) sur le site de l'UNPD ou de l'UNGM ainsi que sur ARIBA et sur leur application mobile.

a. Expression d'intérêt (EOI – *Expression of Interest*)

Les expressions d'intérêt sont des communications écrites de la part des fournisseurs qui donnent des informations à propos de leurs produits, leurs ressources, leurs qualifications et leurs expériences, en réponse à une offre particulière.

Les fournisseurs potentiels, qui répondent à une REOI et qui sont considérés comme qualifiés après une évaluation objective de leur demande, reçoivent les documents de sollicitation finaux pour l'appel d'offres.

Si vous n'êtes pas sélectionnés, une notification à ce sujet vous sera envoyée avec l'opportunité de vous inscrire à un debriefing afin de savoir pourquoi votre entreprise n'a pas pu se qualifier pour l'étape suivante. (plus d'informations à ce sujet au point f. i. .

b. Types de sollicitation

i. Demande de devis (RFQ – *Request for Quotation*)

Les demandes de devis sont des sollicitations moins formelles, qui concernent des contrats de valeur moindre (généralement jusque U.S.\$ 100,000.00) avec des normes standards et des produits facilement disponibles sur le marché.

ii. Appel d'offres (ITB – *Invitation to Bid*)

Les appels d'offres sont des sollicitations formelles avec une valeur marchande élevée (généralement plus de U.S. \$ 100,000.00), favorisant le prix le plus bas. Les facteurs déterminants sont la conformité et la compétence technique.

iii. Demande de proposition (RFP – *Request for Proposal*)

Les demandes de proposition sont des sollicitations formelles avec une valeur marchande élevée (généralement plus de U.S. \$ 100,000.00). Les exigences peuvent être remplies de différentes façons. En général, la meilleure solution recevra un contrat. Cette solution ne doit pas nécessairement proposer le prix le plus bas.

c. Documents de sollicitation (*Solicitation documents*)

Les documents de sollicitation comprennent une lettre d'introduction (*Cover Letter*), qui inclut les instructions générales et la date de fermeture de l'appel d'offres.

En annexe se trouvent :

- Champ d'application du travail (*Scope of Work*) / description des exigences
- Termes et conditions pour l'introduction d'une proposition
- Accusé de réception (*Acknowledgement Letter*)
- Critères d'évaluation et instructions spécifiques
- Conditions générales du contrat des Nations Unies
- Formulaire de garantie de soumission (*Bid Bond Form*)
- Formulaire de garantie de performance (*Performance Bond Form*)
- Projet de contrat

Parmi ces documents annexes, il est impératif de renvoyer l'accusé de réception (*Acknowledgement Letter*) pour signaler votre participation à cet appel d'offres ou pour donner les raisons de votre non-participation.

La réception de ces documents est gratuite.

d. Garantie de soumission (*Bid Bond*) et garantie de performance (*Performance Bond*)

La garantie de soumission (*Bid Bond*) est une garantie à pourvoir durant le processus d'appel d'offres. Elle permet au Département des Acquisitions (UNPD – *United Nations Procurement Department*) de s'assurer que les fournisseurs intéressés sont sérieux. Elle sert de filet de sécurité : si un fournisseur se voit octroyer un contrat, mais décide de se retirer à la dernière minute ou de modifier son offre, l'UNPD peut utiliser cette garantie comme compensation s'il le souhaite. La somme à pourvoir dépend de l'appel d'offres et du potentiel contrat : plus la valeur est grande, plus la valeur de la garantie devra être importante. Si le fournisseur n'est pas sélectionné pour le contrat, la garantie est rendue dans les jours qui suivent la notification de non-sélection.

La garantie de performance (*Performance Bond*) est à pourvoir après le processus d'appel d'offres si le(s) fournisseur(s) a (ont) été sélectionné(s) pour le contrat. Cette garantie sert également de filet de sécurité pour s'assurer que le(s) fournisseur(s) accomplisse(nt) un travail de qualité.

e. Ouverture publique des offres (*Public Bid Opening*)

Après avoir reçu toutes les offres, celles-ci sont publiquement présentées. Cela permet aux fournisseurs de connaître les propositions de leurs concurrents. Les propositions doivent être placées dans une seule enveloppe contenant la proposition « technique » (celle-ci apprécie à quel point le produit/service offert par votre entreprise correspond aux besoins évoqués dans l'appel d'offre. C'est également à ce moment que des critères comme l'écologie ou les valeurs de l'entreprise sont pris en compte.) et la proposition « financière » (comprenant non seulement le prix mais également vérifier si ce prix couvre tous les aspects nécessaires et si il ne couvre pas d'autres aspects « inutiles »). Par défaut, la proposition « technique » représente 60% et la « financière » représente 40%. Cependant, cette répartition peut varier en fonction des projets et elle sera donc spécifiée dans les documents de sollicitation. C'est avec ce calcul que ils apprécieront quelle entreprise propose le meilleur rapport qualité-prix pour le produit/service demandé.

La demande de proposition (RFP – *Request for Proposition*) est la seule exception. Étant donné que le contrat est octroyé sur base des qualités et compétences, et non pas du prix, la proposition « technique » et la proposition « financière » doivent obligatoirement être placées dans des enveloppes différentes. Lors de l'ouverture publique des offres, seules les enveloppes techniques sont ouvertes et évaluées.

Les propositions doivent être évaluées et acceptées en interne. Pour les contrats dépassant U.S. \$ 1 million, l'évaluation doit être conduite par le HCC (*Headquarters Committees on Contract*).

f. Attribution de contrat (*Contract Award*)

Généralement, un contrat est attribué à un seul fournisseur. Cependant, dans quelques cas exceptionnels, plusieurs fournisseurs peuvent être sélectionnés pour un même contrat.

L'UNPD notifie le fournisseur qui peut négocier les termes du contrat s'il le souhaite (optionnel). Le contrat est ensuite finalisé et signé par toutes les parties. Il est important de garder en tête que l'ONU ne peut être poursuivie en justice dans aucune cour de justice d'aucun pays, et leur contrat de base vise donc à les déchargés d'un maximum de responsabilité. Il est donc intéressant de se couvrir juridiquement et apprécier internalement la négociation du contrat, ou non. À la suite de la signature du contrat, l'UNPD se charge de publier une annonce sur son site pour signifier à la communauté des fournisseurs que le contrat a été attribué. Les fournisseurs n'ayant pas été sélectionnés pour le contrat sont également informés.

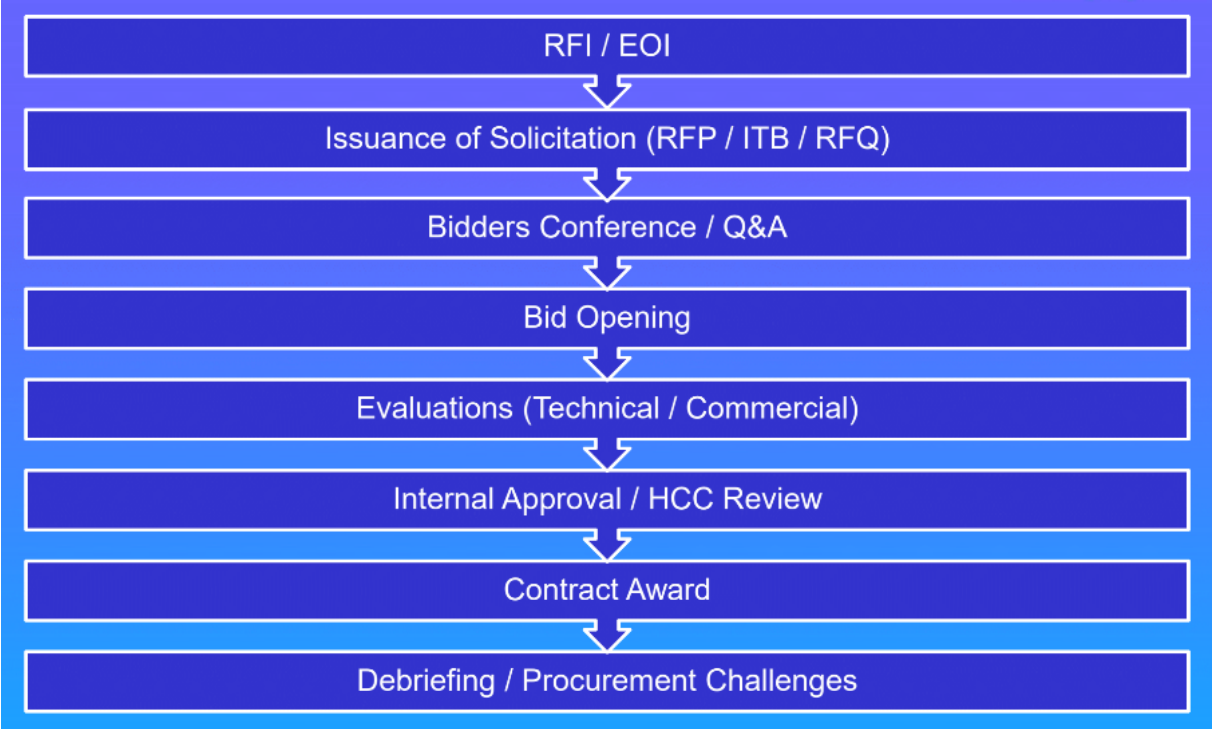
i. Débriefing

Pour les fournisseurs qui n'ont pas été sélectionnés pour le contrat, l'UNPD offre la possibilité d'un débriefing, d'une rencontre ou d'un dialogue d'environ une heure pour discuter des points faibles de l'offre de l'entreprise. Ces rencontres sont proposées aux fournisseurs ayant répondu à un appel d'offres d'une valeur supérieure à U.S. \$ 200,000.00.

ii. *Procurement Challenge*

Si les fournisseurs pensent avoir été traités de façon injuste ou discriminatoire durant le processus de sélection, ils peuvent introduire un recours (*Procurement Challenge*) auprès du comité de révision des attributions de contrat (*Award Review Board*) qui étudiera leur demande.

g. Schéma récapitulatif du processus d'appel d'offres (*Tender Process*)



5. Exemple type : Rations de combat (*Combat Ration Packs – CRP*)⁴

Le contexte : les missions de maintien de la paix des Nations Unies (*UN Peacekeeping missions*) sont dans l'obligation de garder des rations de combat (CRP) pour 7 à 14 jours en tout temps afin de réduire les risques de sûreté et de sécurité. Ces missions soutiennent approximativement 110.000 militaires et 9.000 civils. Les CRP sont fournis par une seule entreprise à toutes les missions. Le contrat expirera l'année prochaine et les Nations Unies cherchent à réitérer leur appel d'offres conformément à leurs principes d'acquisition. C'est le *Procurement Division* (PD) qui s'occupe de cette offre.

Le PD poste tout d'abord une expression d'intérêt (EOI) et établit le type de sollicitation. Les deux principaux types sont l'ITB (*Intention to Bid*) et le RFP (*Request for Proposal*). Dans ce cas-ci, on demande un RFP : les propositions technique (60%) et financière (40%) doivent être séparées dans deux enveloppes scellées, comme spécifié dans l'appel d'offres. Le pourcentage pour qu'une offre technique soit considérée comme techniquement conforme est de 70%.

Conformément aux conditions énoncées dans l'offre, il est obligatoire que les candidats aient un certificat reconnu de *Food Safety Management System* pour leurs installations alimentaires et qu'ils démontrent une expérience de 5 ans en tant que fournisseur de paquets similaires. Le SOR (*Scope of Requirement* ou *Scope of Work*) en annexe de l'offre explique en détail les critères et exige que les candidats soumettent les informations suivantes dans leurs offres techniques :

- Options de menus pour les différents types de CRP.
- Résultats de tests démontrant que les CRP respectent les critères nutritionnels, de stockage, etc.
- Les détails de la production des CRP.
- Une offre pour l'emballage et l'étiquetage.
- Une offre pour la logistique et la distribution à toutes les missions.

L'offre stipule que les prix de chaque type de CRP doivent rester valides pour la durée initiale du contrat, qui sera de 3 + 1 + 1 ans. Le candidat gagnant doit, à la signature du contrat, fournir une garantie bancaire indépendante (*Independent Bank Guarantee*) à hauteur de 10% du montant total prévu pour la durée initiale du contrat. L'offre stipule qu'il est obligatoire d'accepter les conditions générales des Nations Unies relatives au contrat.

⁴ Cet exemple a été détaillé par Isabelle Dupuy, chef d'équipe des services de gestion, *Corporate Procurement Section*, Nations Unies lors du séminaire EUPF (*European Union Procurement Forum*) qui a eu lieu à New York les 1 et 2 avril 2019.

À la date de clôture de l'offre, le *Procurement Division* a reçu 9 offres. L'unité d'ouverture des offres (*bid opening unit*) a ouvert les enveloppes lors d'une cérémonie publique.

#	Offre technique séparée et scellée	Offre financière séparée et scellée	Observations
1	Oui	Oui	
2	Non	Non	L'unité d'ouverture a trouvé des documents volants : l'offre technique et financière dans la même enveloppe => exclu
3	Oui	Oui	
4	Oui	Oui	
5	Oui	Oui	
6	Oui	Oui	Remis en main propre 20 minutes après la clôture de l'offre => exclu
7	Oui	Oui	
8	Oui	Oui	
9	Oui	Oui	Le nom du fournisseur n'était pas sur la liste des invités. Il s'agit d'un « <i>open bid</i> » donc OK. ⁵

Le PD a ensuite soumis les offres techniques au Comité d'évaluation technique (*Technical Evaluation Committee*). Après évaluation, le Comité soumet le rapport technique avec l'appréciation suivante :

#	<i>Food Safety Certificate</i>	<i>More than 5 years experience</i>	<i>Menu options (max 200)</i>	<i>Test results (max 200)</i>	<i>Manufacturing (max 200)</i>	<i>Labeling (max 200)</i>	<i>Logistics (max 200)</i>
1	Oui	Oui	200	100	100	50	50
2	Oui	Oui	200	200	100	100	150
3	Non	Oui	200	200	200	200	200
4	Oui	Oui	200	200	200	100	150
5	Oui	Pas clair	200	200	200	100	100
6	Oui	Oui	150	200	200	200	200

⁵ Seul le secrétariat de l'ONU organise des « *closed bid* ».

Le responsable du *Procurement Division* a effectué une évaluation commerciale des offres, s'assurant que toutes les composantes des coûts soumis par les fournisseurs ont été ajoutées pour arriver à un coût total du contrat. L'évaluation de l'offre financière a donné les résultats suivants (présentés en dollars américains) :

#	Quantité estimée TYPE A	Prix proposé TYPE A	Quantité estimée TYPE B	Prix proposé TYPE B	Offre financière
2	3 000 000	\$ 10	2 000 000	\$ 15	\$ 60,000,000.00
4		\$ 9		\$ 14	\$ 55,000,000.00
6		\$ 11		\$ 18	\$ 69,000,000.00

À la suite de cela, le responsable du PD calcule le *Best Value for Money* (BVM) conformément aux termes de l'offre (en dollars américains) :

#	Évaluation technique	Pondérée 60%	Offre financière	Pondérée 40%	Score total BMV
2	750	450	\$ 60,000,000.00	367	817
4	850	510	\$ 55,000,000.00	400	910
6	950	570	\$ 69,000,000.00	319	889

À la signature du contrat avec le candidat gagnant, le responsable du PD notifie les huit autres participants qu'ils n'ont pas eu le contrat. Après avoir reçu cette notification, un représentant d'une des entreprises a appelé le PD et s'est plaint du résultat de l'offre. Comme il s'est plaint endéans les 10 jours et que l'offre était de plus de U.S. \$ 200,000.00, l'ONU lui a octroyé un débriefing avec le responsable du PD et l'équipe technique.

6. Présenter un produit innovant aux Nations Unies

Afin de maintenir l'équité entre les entreprises et états-membres, toutes les propositions doivent être soumises au Procurement Division qui, par la suite, après une recherche sur le marché et d'éventuels équivalents, se chargera des contacts avec l'organisme concerné.

Contacts : United Nations Procurement Division

Pour des demandes générales	1 United Nations Plaza, 15th Floor New York, NY 10017 +1-212-963-6249
<i>Field Procurement Service</i>	Ms. Soomi Ro, Chief +1-917-367-5446
<i>Peace-keeping Procurement Section</i>	Mr. Miguel Alvarez, Chief +1-917-367-2243
<i>Corporate Procurement Section</i>	Ms. Natalia Nedel, Chief +1-917-367-5163

Pour contacter ces responsables par voie électronique, veuillez vous rendre sur le site <https://www.un.org/Depts/ptd/about-us/contacts>.

Contacts : quelques autres organismes des Nations Unies.

Il y a de grandes chances que vous soyez renvoyés vers le procurement office. Nous vous encourageons néanmoins à vous renseigner sur le service/ l'organisme pouvant être intéressé par votre produit.

United Nations Development Programme	UNDP Procurement Services Unit Bureau for Management Services One United Nations Plaza New York, NY 10017 Chief, Procurement Services Unit Carsten Hansen Carsten.hansen@undp.org Pour plus d'informations, veuillez vous rendre sur le site de l'UNDP : https://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/about-us.html
United Nations High Commissioner for Refugees	United Nations High Commissioner for Refugees Case Postale 250 CH-1211 Genève 2 Dépôt Suisse +41 22 739 8111

	<p>Pour plus d'informations, veuillez consulter le site de l'UNHCR : https://www.unhcr.org/contact-us.html</p>
United Nations Office for Project Services	<p>Procurement@unops.org</p> <p>Pour plus d'informations, veuillez consulter le site de l'UNOPS : https://www.unops.org/fr/</p>
Pan American Health Organization	<p>Procurement and Supply Management Department Pan American Health Organization 525 23rd Street, NW Washington, DC 20037 pro@paho.org +1-202-974-3433</p> <p>Pour plus d'informations, veuillez consulter le site du PAHO : https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=186:doing-business-with-paho&Itemid=1110&lang=en</p>
World Health Organization	<p>OGITA, Motohiro Coordinateur, Global Procurement and Logistics ogitam@who.int +60 3 8871 7117</p> <p>GLOBAL SERVICE CENTER Blok 3510 – Jalan Teknokrat 6 63000 Cyberjaya Selangor, Malaisie</p> <p>Pour plus d'informations, veuillez consulter le site du WHO : https://www.who.int/about/finances-accountability/procurement/contact/en/</p>
International Organization for Migration	<p>Global Procurement and Supply Unit 28th Floor, Citibank Tower 8741 Paseo de Roxas 1226 Makati City, Philippines gpsu@iom.int</p> <p>Pour plus d'informations, veuillez consulter le site de l'IOM : https://www.iom.int/fr/procurement</p>
International Atomic Energy Agency	<p>Vienna International Centre PO Box 100 1400 Vienne, Autriche +43 1 2600 00</p> <p>Pour pouvoir les contacter par voie électronique, veuillez suivre ce lien : https://www.iaea.org/contact/official-mail</p>

International Fund for Agricultural Development	<p>IFAD Headquarters Via Paolo di Dono, 44 00142 Rome Italie +39 0654591 ifad@ifad.org</p>
Organization for the Prohibition of Chemical Weapons	<p>Pour pouvoir contacter l'organisation par voie électronique, veuillez remplir le formulaire de contact sur leur site : https://www.opcw.org/contact-form</p>
World Trade Organization	<p>Pour des demandes générales : +41 (0)22 739 51 11 enquiries@wto.org Centre William Rappard Rue de Lausanne, 154 Case postale 1211 Genève 2 Suisse</p> <p>Pour plus d'informations, veuillez consulter le site du WTO : https://www.wto.org/english/thewto_e/procurement_e/procurement_e.htm</p>
World Intellectual Property Organization	<p>FAX : +41 22 338 8210 Pour pouvoir contacter l'organisation par voie électronique, veuillez remplir le formulaire de contact sur leur site : https://www3.wipo.int/contact/en/area.jsp?area=procurement</p>
Organization for security and co-operation in Europe	<p>Pour pouvoir contacter l'organisation par voie électronique, veuillez remplir le formulaire de contact sur leur site : https://procurement.osce.org/online-contact-form</p>
Universal Postal Union	<p>Pour pouvoir contacter l'organisation par voie électronique, veuillez remplir le formulaire de contact sur leur site : https://www.upu.int/nc/en/contact.html</p>

7. Guide pratique pour figurer sur le marché des biens et services de l'ONU

- Enregistrez votre entreprise sur l'UNGM et mettez les informations de l'entreprise et de vos produits régulièrement à jour, téléchargez l'application UN Procurement (disponible sur Android et IOS), s'inscrire sur la plateforme SAP ARIBA (<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKewiko87Ns-n2AhUBkokEHR2hD0IQFnoECCYQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.gov.pl%2Fattachment%2F2dd571b1-2f79-4d63-9e68-e17099d1015e&usg=AOvVaw3PrA1chPdcvzC6f6hnl6d>) sur laquelle vous devrez répondre aux appels d'offre.
- Familiarisez-vous avec les procédures d'acquisition de chaque organisme des Nations Unies en consultant les pages *Meeting the UN Agencies* (https://www.ungm.org/Shared/KnowledgeCenter/Pages/VBS_BusSeminar).
- Consultez le *Annual Statistical Report* pour découvrir quels organismes opèrent dans votre zone géographique (<https://www.ungm.org/Public/ASR>).
- Vérifiez régulièrement les avis de marché sur le site de l'UNGM.
- Abonnez-vous au Service d'Alerte aux Appels d'offres (*Tender Alert Service – U.S. \$ 250.00*) pour recevoir par courriel des alertes automatiques et ciblées lorsque des appels d'offres qui vous intéressent sont publiés sur le site de l'UNGM.
- Familiarisez-vous avec le Code de Conduite des Fournisseurs (<https://www.ungm.org/Public/CodeOfConduct>) et les Termes & Conditions de l'UNGM (<https://www.ungm.org/Public/Pages/Terms>).
- Résumez votre profil en une page et assurez-vous que votre présentation soit brève.
- Répondez rapidement aux demandes d'offres des organismes.
- Si vous n'êtes pas intéressé ou dans l'incapacité de répondre à un appel d'offres, prévenez l'organisme concerné afin de rester sur leur liste de fournisseurs actifs.

8. Conseils pratiques pour préparer et soumettre des offres et propositions

- **Répondez toujours** lorsque vous êtes invité à soumettre une offre, **même si vous n'êtes pas en position de participer**, afin que votre entreprise reste sur les listes de fournisseurs.
- Analysez les documents relatifs aux appels d'offres avec attention et demandez des clarifications si nécessaire.
- **Assurez-vous que votre offre réponde à TOUTES les exigences**, ce qui comprend les certificats de qualité, les états financiers, les catalogues, les formulaires de demande, etc. dans la langue et le format requis.
- Lors de votre proposition, veuillez éviter d'en faire trop ou trop peu. Proposez ce qu'on vous demande : ni plus ni moins. Une proposition trop variée pourrait vous faire perdre des points dans l'aspect rapport qualité/ prix ; l'ONU cherche toujours un produit ou service spécifique et savent ce dont ils ont besoin.
- **Respectez la date limite** pour introduire votre demande.
- Participez aux ouvertures publiques d'offres si vous y êtes invité.
- N'abandonnez pas trop vite : développer et établir des contacts avec les organismes des Nations Unies requiert autant de temps que s'attaquer à un nouveau marché. Il est rare, par exemple, qu'une société décroche un contrat dès le premier essai, voire les premiers essais.

Sources

Site officiel de *United Nations Global Market* (UNGM) :

<https://www.ungm.org/>

Site officiel de l'Organisation des Nations Unies :

<http://www.un.org/fr/index.html>

Note officielle du Department of Operational Support des Nations Unies sur SAP ARIBA:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiko87Ns-n2AhUBkokEHR2hD0IQFnoECCYQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.gov.pl%2Fattachme nt%2F2dd571b1-2f79-4d63-9e68-e17099d1015e&usg=AOvVaw3PrA1chPdcvzC6f6hnl6d>

Webinars de l'EUPF (*European Procurement Forum*)

- « *Overview of the UN Procurement Market* », 22 février 2022
- « *Doing Business with the UN – Registration as a Vendor* », 8 mars 2022
- « *The Tender Process* », 22 mars 2022

Réunion de l'EUPF, 8 mars 2022

Entretien avec M. Willem Tahon, Senior Management and Programme Analyst
Organizational Performance Measurement Section (BTA \ OPM)
Department of Management, Strategy, Policy and Compliance
United Nations – Ex-Procurement Division (21 mars 2019).

European Union Procurement Forum – New York, les 1 et 2 avril 2019