

**La Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH,
Coopération allemande au développement en Mauritanie,**

cherche une

**Agence de voyage
pour**

la fourniture de services de voyage au profit de leur personnel

Lieu de travail : Nouakchott

Durée et période de la prestation : 01.07.2023 – 30.06.2024 (renouvelable)

Délai de soumission de l'offre : 30.05.2023

Termes de Références – DAO 83435075

PARTIE A – Informations générales

I. Contexte

La Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH est une entreprise fédérale allemande. La GIZ soutient le gouvernement fédéral allemand dans la réalisation de ses objectifs dans le domaine de la coopération internationale pour le développement durable. La GIZ est présente dans plus de 130 pays à travers le monde.

En tant que prestataire de services de la coopération internationale pour le développement durable et l'action éducative internationale, nous nous engageons dans le monde entier en faveur d'un avenir décent. Nous avons plus de 50 ans d'expérience dans les domaines les plus variés, qu'il s'agisse de la promotion de l'économie et de l'emploi, de celle de la paix et de la sécurité ou encore des thèmes liés à l'énergie et à l'environnement.

Nous collaborons avec des entreprises, des acteurs de la société civile et des institutions scientifiques, ainsi, nous contribuons à une interaction fructueuse entre la politique de développement et d'autres champs d'action politique. Notre principal commettant est le ministère fédéral allemand de la Coopération économique et du Développement (BMZ).

II. Objectifs

Pour faciliter la procédure d'achat des billets d'avion et assurer de meilleures conditions de voyage aux personnels nationaux et internationaux de la GIZ, la GIZ Mauritanie souhaite une agence de voyage qualifiée, compétente, agréée et accréditée pour toutes ses opérations de voyage en Mauritanie et à l'extérieur.

Les présents termes de référence sont élaborés en vue de définir les conditions spécifiques de sélection d'une agence de voyage agréée pour la conclusion d'un contrat cadre de gestion des voyages. La Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH en Mauritanie, invite par le présent appel d'offre les agences de voyages identifiées au préalable et désireuses d'y participer à présenter une offre sous plis fermé adressée à la direction de la GIZ en Mauritanie.

Durée du contrat : 12 mois renouvelables une fois par une notification écrite un mois en avance, soit une durée maximale de 2 ans.

III. Portée de la mission

Les collaborateurs de la GIZ en Mauritanie, effectuent des voyages dans divers horizons du monde pour des raisons professionnelles. Pour une gestion plus efficiente des voyages, la GIZ souhaite recruter une agence de voyage qualifiée et expérimentée pour assurer des prestations de services de voyage. Les grandes lignes des prestations concernent essentiellement :

1. L'émission de billets d'avion à la GIZ selon les demandes
2. L'assistance conseil à tout moment (24h/7j)
3. Liaison avec le chargé des contrats au Bureau de la GIZ
4. Le traitement rapide et efficace
5. L'assistance réclamation
6. L'utilisation d'un service informatisé (système de facturation et comptabilité transparent, système de réservations de billets d'avion en ligne)

Les prestations sont constituées en un lot unique et indivisible. Ainsi, en soumettant son offre, l'agence s'engage, si elle est retenue, à réaliser les prestations de services en conformité avec les prescriptions telles que définies dans les présents termes de référence.

Les procédures régissant ce présent appel d'offres sont celles applicables aux appels d'offres de la GIZ.

IV. Tâches à exécuter par le contractant

Les services de gestion de voyages incluent la détermination des plans de voyage et la préparation d'itinéraires convenables (notamment des trajets, des départs et des arrivées alternatifs) et des tarifs préférentiels pour les membres du personnel et leurs personnes à charge. De façon spécifique, l'agence fournit à la GIZ les prestations ci-après :

L'agence de voyage ne traitera que les demandes soumises par le personnel autorisé de la GIZ.

- L'agence de voyage informera la GIZ des tarifs spéciaux, des tarifs restreints, des tarifs réduits et des tarifs en vrac à utiliser chaque fois que cela est approprié. Les tarifs, qui comportent des conditions restrictives, ne peuvent être réservés qu'avec l'accord exprès de la GIZ. En cas de liste d'attente, l'agence de voyage informera régulièrement la GIZ de l'état du vol.
- Les réservations rapides et efficaces à l'avance de billets d'avion en obtenant des meilleurs tarifs possibles auprès des compagnies ainsi que du trajet le plus direct et économique. Le cas échéant, l'agence de voyages doit chercher des itinéraires alternatifs et fournir au moins trois options en vue d'avoir le tarif le plus compétitif.
- Garantir le meilleur prix pour tout billet. Toute remise faite par les compagnies ou autres, sur les tarifs de vols ou autres, doit être transmise à la GIZ.

- Transmission de billets d'avion en 24 heures dès confirmation de commande (ou plus tôt, selon le besoin) par service courrier ou, le cas échéant, par voie électronique. Enregistrement en ligne et sélection des sièges sur les vols, si possible ;
- Nouvelle confirmation et revalidation des billets d'avion, réémission des billets qui sont renvoyés à cause des changements d'itinéraire et de structure tarifaire, ainsi que des itinéraires imprimés présentant toutes les informations sur l'état des réservations au niveau de toutes les compagnies ;
- L'agence de voyages doit fournir à tous les voyageurs officiels la dernière place disponible, l'attribution préférentielle des sièges et l'enregistrement en ligne sur toutes les compagnies aériennes.
- Notification à temps des voyageurs de toute fermeture d'aéroport, toute annulation ou retard de vols, et les situations de grève, ainsi que des conditions politiques ou de sécurité locale qui peuvent affecter le voyage vers une destination particulière, et obtention de tout remboursement résultant de l'annulation ou de la réémission de billets/réservation ;
- L'agence de voyages doit communiquer avec précision les dates limites d'émission des billets et autres informations pertinentes chaque fois que des réservations sont faites, afin d'éviter les annulations de réservations.
- Information sur les conditions du pays pour le visa, la santé, les pièces à fournir aux services d'immigration, la réglementation de contrôle du change de devises et autres restrictions de l'Etat ;
- L'agence de voyage fournira les services de routine pendant les heures de services de 8h à 17h, du lundi au jeudi, et le vendredi de 8h à 12h.
- Elle disposera des services d'urgences 24h/24 et 7 jours sur 7 (tel que réservations urgentes, annulations, appui, dans les recherches des bagages perdus, plaintes venant des voyageurs etc.) qui requièrent une action immédiate. L'agence indiquera un numéro accessible 24/7 (Hotline).
- Fournir des rapports sur la gestion des voyages ;
- Fournir tous autres services pouvant permettre une gestion efficace du contrat.
- Elaboration d'un rapport mensuel, aperçu des vols effectués selon le projet de la GIZ comportant les informations suivantes : N° du projet, passager, itinéraire, classe, tarif, réduction, frais, date d'annulation, frais de remboursement, etc.
- L'agence est capable de travailler et communiquer en toute flexibilité avec la GIZ. Ceci repose sur une collaboration étroite par mails et appels téléphoniques.
- L'agence assure par un système automatisé, des notifications en temps réel, à la personne dédiée au niveau de la GIZ, le statut des réservations pour éviter des annulations et des pertes de fonds.
- L'agence doit négocier des rabais sur les tarifs standards auprès des compagnies aériennes. Il doit rendre accessible à la GIZ, toutes les informations et accords signés entre elle et les compagnies aériennes dans le sens de tarifs avantageux.
- Toutes les incitations, par exemple sous forme de commissions standards ou en surprime, versées par les compagnies aériennes, liées au contrat avec la GIZ, seront intégralement transférés à la GIZ en Mauritanie.
- L'agence avise la GIZ sur les pratiques et tendances du marché qui pourraient entraîner des économies, y compris l'utilisation d'outils spécifiques de réservation de voyage.
- L'agence doit sécuriser les réservations effectuées et alerter la GIZ en cas d'annulation de la réservation
- L'agence sera responsable de tous les coûts associés à l'annulation et / ou des modifications de billets qui ne sont pas causés par la GIZ.
- Délivrance de tickets, revalidation, réacheminement, réémission, reconfirmation, traitement des remboursements, annulations, blocage de siège préféré, enregistrement en ligne, préparation d'itinéraires appropriés (y compris les itinéraires alternatifs, visa de transit) et tous les autres services connexes requis pour :
 - Employés de la GIZ en missions de service
 - Personnel autorisé tel que les consultants, partenaires officiels et autres participants en missions pour le compte de la GIZ

L'agence de voyage doit fournir à chaque voyageur un document d'itinéraire complet qui comprend les éléments suivants :

- Numéro(s) de vol et attribution(s) de siège(s) ;
- Surclassement confirmé (s'il y a lieu) ;
- Heure(s) de départ et d'arrivée pour chaque segment du voyage ;
- Arrêts intermédiaires ;
- Taxes d'aéroport et autres taxes ;
- Toute autre information telle qu'un changement de date selon fuseau horaire.

L'agence de voyage peut fournir des services privés pour le personnel de la GIZ, pour autant que ces services n'entravent pas au bon fonctionnement des demandes de service de la GIZ, et que le règlement des frais se fassent bilatéralement entre les parties concernées sans implication de la GIZ. La GIZ n'est pas responsable financièrement pour ces services privés.

Autres services :

L'agence de voyages doit au besoin fournir des renseignements adéquats sur les visas, les passeports, la réglementation du contrôle des changes, l'échange de milles et d'autres restrictions gouvernementales.

Le cas échéant, l'agent de voyages fournira à la GIZ des données sur les voyages et des rapports comprenant une analyse détaillée du nombre de voyages, des destinations, des transporteurs utilisés, etc. pour l'usage interne de la GIZ.

L'agent de voyages doit tenir des réunions avec le personnel autorisé des services de voyages/événements de GIZ à des intervalles à convenir, afin d'aborder toute question ou problème pouvant survenir.

Facturation :

L'agence de voyage doit être équipée d'un système de comptabilité entièrement automatisé et interfacé avec le système informatisé de réservation pour répondre aux exigences de la GIZ.

Tous les paiements seront effectués conformément aux produits livrables achevés et approuvés tels que :

- Les factures originales avec le cachet et la signature selon les réservations, qui justifient tous les coûts doivent être fournis.
- Aucune copie ou facture envoyée par courriel ne sera traitée.

Les factures doivent contenir les informations de base minimales suivantes et des informations spécifiques supplémentaires relatives au service indiqué :

Renseignements de base

- Numéro de facture et date de facturation
- Nom de l'agent de voyages, adresse, bureau de délivrance et nom du consultant
- Montant total de la facture Hors TVA
- Renseignements sur les voyages en avion
- Date du voyage
- Numéro du billet d'avion
- Nom de la compagnie aérienne
- Nom du passager

Relation avec les fournisseurs

L'agence de voyages ne doit pas favoriser un transporteur en particulier lorsqu'il fait des réservations. L'agent de voyages entretiendra d'excellentes relations avec tous les transporteurs au profit de la GIZ.

Cependant, l'agence de voyage peut, dans le meilleur intérêt de GIZ, prendre des dispositions pour que les compagnies aériennes sélectionnées soient liées à GIZ après une vérification diligente.

L'agence de voyage ne fera pas de réservations auprès de compagnies aériennes jugées non sûres selon la liste du Siège de la GIZ sans autorisations explicite. La GIZ informera l'agence de voyage des lignes catégorisées non sûres.

V. Sécurité aérienne et choix des compagnies aériennes

L'agence se tient informer du classement officiel des compagnies aériennes selon leur fiabilité en matière de sécurité. En règle générale, les compagnies aériennes sont évaluées sur le plan sécuritaire et classées suivant l'une des catégories suivantes :

Groupe A : Fiable

Groupe B : Niveau correct

Groupe C : Sous réserve

Groupe D : A éviter

L'agence veille scrupuleusement à ce que les vols ne soient pas réservés auprès de compagnies aériennes classées dans la liste noire officielle, ou dans les catégories C ou D, sauf autorisation écrite de la GIZ pour les catégories C ou D. En plus, tous les billets émis sont agréés par l'association du transport aérien international (« IATA »).

VI. Qualifications de l'agence de voyage recherchée

L'agence de voyage recherchée devra remplir au minimum les conditions mentionnées dans ces Termes de Références.

La GIZ se réserve le droit de confirmer toutes les informations fournies. Fournir des informations incorrectes ou de nature à induire la GIZ en erreur entraînera la disqualification du soumissionnaire des appels d'offre de la GIZ.

VII. Qualification du personnel de l'agence

L'agence doit fournir les curriculums vitae du directeur/de la directrice des opérations ainsi que de deux (02) personnes retenues pour fournir des services à la GIZ (points focaux). L'agence doit avoir une représentation nationale et /ou régionale et/ou internationale.

Point focal 1 : Avoir un diplôme un BAC +2/3 en tourisme, transport logistique ou équivalent avec une expérience de 5 ans dans la réservation de billet d'avion au sein d'une agence ou compagnie et la preuve d'employé au sein de l'agence mentionné au CV

Point focal 2 : Avoir un diplôme un BAC +2/3 en tourisme, transport logistique ou équivalent avec une expérience de 2 ans dans la réservation de billet d'avion au sein d'une agence ou compagnie et la preuve d'employé au sein de l'agence mentionné au CV

PARTIE B – L'offre

I. Procédure d'attribution

L'attribution du contrat sera basée sur le meilleur rapport qualité-prix, c'est-à-dire le meilleur résultat pour l'ensemble de la GIZ en tenant compte du prix, des avantages économiques, environnementaux et sociaux (le cas échéant), en plus de l'exigence de la GIZ. La pondération technique – financière sera de 70/30. Les soumissionnaires sont invités à soumettre une offre technique et une offre financière conformes au cahier des charges et comme décrit ci-dessous. Les offres incomplètes ou ne respectant les instructions de la lettre de consultation seront rejetées. Le marché est attribué au soumissionnaire ayant obtenu la note la plus élevée après combinaison des notes technique et financière.

Les offres rédigées en français doivent être déposées au Secrétariat du Bureau de la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH à Nouakchott, au plus tard à la date limite fixée dans l'avis d'appel d'offres dans des enveloppes fermées mentionnant : « DAO N° 83435075 - Dossier d'appel d'offres relatif aux prestations de services d'une agence de voyage » et portant le nom de la société. Cette enveloppe devra contenir deux enveloppes fermées dont une enveloppe contenant l'offre technique constituée par un dossier administratif et un dossier technique et une enveloppe contenant l'offre financière. Les plis seront ouverts à huis clos par la GIZ le plus tôt possible après la clôture des réceptions de dossiers.

Pour faciliter la lecture et favoriser la compréhension des dossiers, les soumissionnaires sont invités au respect scrupuleux du nombre de pages. Chaque pièce doit se limiter aux informations pertinentes à la mission, être concis et précis. Les soumissionnaires devront donc exclure toutes informations superflues, évitant une disqualification due au manque de compréhension ou au défaut du montage du dossier.

Veuillez noter qu'il ne doit y avoir aucune indication de prix dans le document de proposition technique. Le non-respect de cette règle entraînera la disqualification de la soumission

II. Pièces constitutives de l'offre technique

L'offre technique est composée de

a) 1 enveloppe pour le dossier administratif

Présenté sous pli fermé portant le nom de la société portant la mention « Dossier administratif », elle doit contenir (dans l'ordre) les documents suivants (cf. grille 2.1.1):

- Formulaire rempli en annexe B (« Présentation agence de voyage »)
- Agrément délivré par le Ministère du tourisme ;
- Copie du registre de commerce ;
- Numéro d'identification d'Identifiant Fiscal (NIF)
- Attestation de non-redevance à la CNSS (extrait pour 2020, 2021, 2022 et un extrait récent – moins de 3 mois) ;
- Attestation de non-redevance des impôts (récente – moins de 3 mois) ;
- Attestation de solvabilité (récente – moins de 3 mois) ;
- Registre de commerce
- Certificat FULL IATA
- Dernier rapport annuel administratif (chiffre d'affaires annuels pour 2020, 2021, 2022)
- Trois lettres de référence de clients basés en Mauritanie (établies les trois dernières années) pour

démontrer des missions similaires (cf. grille 2.1.2)

b) 1 enveloppe pour le dossier technique

Présenté sous pli fermé portant le nom de la société portant la mention « Dossier technique », elle doit contenir (dans l'ordre) les documents suivants :

- Organigramme de l'agence (cf. grille 2.1.5)
- CV, diplôme, certificat IATA du directeur/de la directrice des opérations et CV, diplôme, certificat IATA des 2 points focaux (cf. grille 2.2)
- Plan de mise en œuvre de la mission :
 - Méthodologie de la prestation (**10 pages au maximum - ce nombre de pages dépasser, la commission d'évaluation n'analysera pas les pages supplémentaires**)
 - Sa compréhension de la mission à lui confier (cf. grille 1.1) ;
 - Son chronogramme d'exécution de la mission (cf. grille 1.2) y inclus (délais de traitement des procédures de réservation et remboursement des avoirs) ;
 - Son approche et démarche méthodologique pouvant satisfaire la GIZ au cours de la réalisation de ladite mission (cf. grille 1.3) ;
 - Sa communication entre la GIZ et l'agence, et son obligation de protéger les données personnelles du personnel de la GIZ qui lui sera transmise dans le cadre de la réalisation de sa mission (cf. grille 1.4 et 1.6) ;
 - Modèle à fournir : L'élaboration d'un rapport mensuel, aperçu des vols effectués selon le projet de la GIZ comportant les informations suivantes : N°-projet, passager, itinéraire, classe, tarif, réduction, frais, date d'annulation, frais de remboursement (cf. grille 1.5)
 - Le cahier des prescriptions techniques paraphé sur chaque page. Il est daté et cacheté à la dernière page, puis signé par la personne autorisée représentant le soumissionnaire, avec la mention "Lu et approuvé" ;
- Liste des compagnies partenaires (au moins 3) à la date de soumission de l'offre (cf. 2.1.3)

III. Pièces constitutives de l'offre financière

L'offre financière est composée de

1 enveloppe pour l'offre financière :

Présenté sous pli fermé portant le nom de la société et la mention « Offre financière », elle doit contenir les informations suivantes :

- L'offre financière doit se baser sur le tableau en annexe et inclure tous les frais nécessaires à l'accomplissement de la mission ;
- Tous les prix sont exprimés en MRU, hors taxe.
- L'offre est rédigée en français.

Les prix offerts à la soumission, tels acceptés ou négociés par la GIZ et ayant fait objet d'un contrat par la suite entre la GIZ et une entreprise, sont fermes et non révisables.

Le contrat à conclure étant un contrat d'entreprise, veuillez proposer un prix forfaitaire fixe qui couvre tous les coûts applicables (frais de services d'émission de billet, de modification de billet, d'annulation de billet etc.). L'offre de prix sera évaluée sur la base du prix forfaitaire spécifié.

Les termes de référence, le schéma d'évaluation et les conditions générales relatives à la fourniture de services sont disponibles à la réception du Bureau de la GIZ sis à Ilot V, Nouakchott/ Mauritanie.

Les offres techniques et financières, rédigées en langue française, doivent parvenir sous plis fermés au Bureau de la GIZ au plus tard le **30.05.2023 à 15:00 heures** et porter la mention : « **Appel d'offre agence de voyage** ».

L'enveloppe principale contiendra l'enveloppe avec la proposition technique plus les dossiers administratifs et une deuxième enveloppe pour la proposition financière. Chacune sera marquée.

Adresse et heures de dépôt :

Du lundi au jeudi : de 08h à 17h et vendredi : de 9h à 12h.

Bureau de la GIZ

Ilot V 22, BP : 5217 Nouakchott, Mauritanie

Tél : 45 25 67 25

L'absence de l'une des pièces précitées peut entraîner la disqualification de l'offre.

Le délai de soumission de l'offre expire le 30.05.2023 à 15 :00 heures.

Annexe

A) Offre financière : frais de service de l'agence de voyage

Veuillez en indiquer vos meilleures offres de service dans le tableau ci-dessous.

N°	Transaction	Sous-région (Afrique)		En Mauritanie		Europe (International)	
		Classe économique MRU	Classe affaire MRU	Classe économique MRU	Classe affaire MRU	Classe économique MRU	Classe affaire MRU
1	Billet émis						
2	Annulation d'un billet émis						
3	Modification d'un billet émis						

B) Présentation agence de voyage**FORMULAIRE À REMPLIR PAR AGENCE DE VOYAGE**

1.	Nom de la société, adresse complète, n° de téléphone et email		
2.	Structure de la société :		
	Forme juridique :	Année de fondation :	
	Propriétaire :	Capital social :	
3.	Références bancaires :		
4.	Équipement technique :		
5.	Personnel employé à titre permanent :		
	Effectifs	Secteur d'activité :	Qualification :

6. Références des trois dernières années dans le secteur

Client	Adresse	Date début et fin	Volume approx.	Personne de référence

7. Détails commerciaux

	2020	2021	2022
Chiffre d'affaires			
Nombre de billets émis pour tous les clients			

8. Affiliation à IATA :

Année :
Référence :

9.

Description de l'assistance 24/7 et conseil mis en place

9. Le(s) signataire(s) certifie(nt) que tous les renseignements donnés dans ce formulaire sont exacts et complets.

.....
Lieu et date

.....
Cachet et signature(s)

10. Annexes et/ou remarques :