

LA COALITION MONDIALE CONTRE LA PEINE DE MORT BASÉE DANS LE GRAND PARIS, EN FRANCE, LANCE ACTUELLEMENT UN APPEL D'OFFRES POUR LA PASSATION DE MARCHÉS DE SERVICES DE GESTION DES VOYAGES.

1. CONTEXTE

La Coalition mondiale contre la peine de mort est une alliance de plus de 160 ONG, barreaux d'avocats, collectivités locales et syndicats. L'objectif de la Coalition mondiale vise à renforcer la dimension internationale de la lutte contre la peine de mort. Son objectif ultime est d'obtenir l'abolition universelle de la peine de mort. La Coalition mondiale s'attache à atteindre cet objectif en faisant pression sur les organisations internationales et les États, par l'organisation de campagnes internationales, y compris la Journée mondiale contre la peine de mort, et en soutenant les forces abolitionnistes nationales et régionales.

2. OBJET

La Coalition mondiale requiert des contrats pour des services de gestion de voyages, sur une base non exclusive, pour le personnel de la Coalition mondiale, ses membres et partenaires.

Différentes raisons justifient la non-exclusivité du contrat : des politiques de voyage différenciées qui obligent à passer des contrats directement avec certains fournisseurs ; l'existence de tarifs négociés par d'autres organisations bénéficiaires ; des tarifs négociés et offerts de manière plus avantageuse par d'autres distributeurs privés ; et des tarifs plus avantageux provenant d'autres marchés d'émissions, parmi beaucoup d'autres.

3. ORGANE DE RECRUTEMENT

Selon la procédure interne de la Coalition mondiale, l'organe de recrutement sera, selon le volume du contrat et conformément à l'article 3 Contrôle Interne Financier, le Comité de pilotage.

4. DESCRIPTION DES SERVICES A REALISER

La Coalition Mondiale cherche une entreprise ayant une expérience dans la gestion des voyages pour les organisations de la société civile au niveau national et international. L'entreprise sélectionnée doit être capable de:

1. Gérer la réservation, l'émission, la modification, l'annulation (si nécessaire) et la remise des titres de transport qui peuvent être nécessaires pour les voyages et les séjours effectués par le personnel affecté à la Coalition mondiale et, en général, les personnes qui effectuent des voyages nationaux ou internationaux aux frais de la Coalition mondiale, lorsque ces services sont demandés par celle-ci.
2. Effectuer les réservations d'hébergement, de salles de conférence ou de location de voitures, tant nationales qu'internationales, qui peuvent être nécessaires aux fins décrites.
3. Prendre en charge l'organisation des événements demandés par la Coalition mondiale, ainsi que la fourniture de tout service de même nature relatif à la gestion des voyages.

Les services à réaliser sont décrits en DEUX LOTS qui sont joints en annexes à ce document. **Les soumissionnaires sont libres de se positionner sur un ou plusieurs lots :**

- LOT 1 : Voyages intercontinentaux en Afrique
- LOT 2 : Voyages Europe / reste du monde

5. DURÉE DU CONTRAT

Le service sera fourni pour une période d'un an à compter de la date de signature du contrat, renouvelable trois fois. Cette prolongation sera automatique, si aucun préavis n'est donné au moins quinze jours avant la fin.

La Coalition se réserve le droit de résilier le contrat à tout moment si elle n'est pas satisfaite du service demandé.

6. BUDGET ET FACTURATION

La valeur estimée de l'appel d'offres sera de 50 000 EUR (sur 48 mois), sur la base des dépenses annuelles moyennes de la Coalition Mondiale au cours des années précédentes.

La facturation sera faite au nom de : Coalition Mondiale contre la Peine de Mort SIRET : 51987869800025 pour le travail/service effectué, par mois dû.

Le montant variera en fonction des services demandés tout au long du contrat, de l'approbation préalable de la Coalition et de la présentation d'une facture par le soumissionnaire retenu, précisant les actions réalisées tout au long du mois ainsi que le type de service fourni.

Le paiement sera effectué par virement bancaire dans un délai n'excédant pas trente jours, à compter de la présentation de la facture.

7. SOUS-TRAITANCE

Dans le cas où des activités faisant l'objet de ce contrat devraient être sous-traitées par l'adjudicataire, l'entreprise adjudicataire sera responsable vis-à-vis de la Coalition quant à l'intervention de la personne physique ou morale sous traitée dans tous les domaines, y compris la qualité du service, le délai de livraison, la finalisation, les obligations liées au traitement des données et de l'information, et le respect par l'entreprise sous-traitée de ses obligations sociales et fiscales.

8. CRITERES D'EVALUATION

L'évaluation des propositions faites se fera en fonction de l'offre économique et technique selon les critères suivants :

Proposition économique : 60 points

Proposition technique : 40 points

Pour la pondération, la note maximale sera attribuée, pour chacun des critères, à la meilleure offre dans ce domaine. Les autres soumissionnaires se verront attribuer une note proportionnelle en fonction de cette dernière.

9. PRÉSENTATION DE PROPOSITIONS

Les personnes intéressées répondant aux conditions requises définies dans les présents termes de référence pourront envoyer leur offre par email à (recrutement@worldcoalition.org) avant le 11 juillet 2021.

Les fournisseurs intéressés peuvent obtenir des informations supplémentaires à l'adresse ci-dessus.

ANNEXE : CRITERES TECHNIQUES ET ECONOMIQUES

Voici une description des services et des produits qui pourraient être nécessaires tout au long du contrat, de manière estimée, prévisible et indicative. La liste ci-dessous n'implique aucun engagement ni en termes de produits ni en termes de quantités. En aucun cas, le volume de voyages à organiser n'implique un engagement ferme lié à cet appel d'offre.

La Coalition invite les agences admissibles à manifester leur intérêt à fournir les services décrits ci-dessous.

Les agences intéressées doivent présenter les informations avérées démontrant qu'elles possèdent les qualifications requises et une expérience pertinente pour l'exécution de ces services.

Les prestataires sélectionnés doivent avoir les qualifications minimales suivantes :

1. Agence de voyages IATA dûment agréées dans son pays, avec une expérience minimum de trois ans;
2. Expérience et bonnes relations avec le secteur associatif et/ou les organisations internationales;
3. Emploie des experts de voyage compétents et expérimentés, en particulier dans la billetterie et calculs tarifaires, comme en témoigne leur expérience dans leur curriculum vitae;
4. Possède des installations de réservation en ligne / ligne aérienne réserves (c. Amadeus, ou World Span), billetterie internationale et des installations d'impression de tickets;
5. A l'autorité nécessaire pour prendre des décisions pour la résolution rapide des problèmes

Conditions à satisfaire dans l'exécution du service :

Réception et gestion des demandes :

Les agents doivent vérifier que toutes les demandes de réservation sont identifiées avec les informations suivantes, au minimum :

- Nom du passager
- Dates de service
- Projet et, le cas échéant, activité
- Mode de paiement (au moins dans le cas des hôtels)

Présentation des offres :

- Un minimum de trois options sera toujours proposé. La priorité sera attribuée aux réservations de vols directs, puis à celles qui comportent le moins d'escales et, parmi celles-ci, à celles qui offrent le temps de correspondance le plus court.

- Dans les cas où une limite est indiquée, tant en termes de budget que de spécifications techniques, pour la réalisation de l'activité, les propositions doivent respecter cette limite.
- Des vols alternatifs doivent également être proposés si l'agent de voyage considère qu'ils constituent une option nettement moins chère ou un meilleur service, mais avec une limite : un transfert de plus que le minimum nécessaire et deux fois le temps d'attente minimum requis pour effectuer la correspondance.
- Les réservations seront toujours effectuées au tarif le plus bas disponible sur les liaisons et aux dates réservées au moment de la demande, sans tenir compte des conditions du prix (c'est-à-dire les modifications et les remboursements), sauf indication expresse.
- Les réservations pour plusieurs passagers sur un même localisateur ne seront pas effectuées, sauf s'il s'agit d'un groupe ou si le demandeur l'autorise.

Gestion des dossiers et communication :

- Toute demande d'émission ou de modification, qui peut être soumise à des frais, doit être faite par écrit (par courriel), et une copie de la communication doit être conservée dans le dossier de voyage.
- Les réservations seront effectuées dans le même thread de courrier électronique où les services avaient été demandés :
 - o En conservant en copie tous les destinataires qui figuraient dans la demande ;
 - o En conservant toutes les communications originales ; et
 - o En séparant les services et les passagers de demandes différentes. (même si les destinataires du mail sont les mêmes).

Réservations d'hôtel :

- Les réservations d'hôtel doivent indiquer clairement les informations suivantes :
 - o Date d'arrivée ;
 - o Date de départ ;
 - o Nombre de nuits ;
 - o Possibilités d'hébergement ; et
 - o Conditions tarifaires.
 - Si les tarifs sont flexibles, la date jusqu'à laquelle les annulations sont acceptées doit être communiquée au moment de la confirmation de la réservation.

Service Level Agreement:

Une proposition de SLA doit être soumise. La proposition ne sera pas limitée, mais les exigences minimales suivantes doivent être respectées :

- Délai de réponse - demande de service (e-mails) - maximum 24 heures.
- Délai de réponse - demande de facture - maximum 24 heures (sauf groupes).
- Gestion des réclamations des clients (qualité et délai de réponse).
- Gestion des réclamations des passagers (qualité et temps de réponse).
- Les autres aspects à évaluer comprennent (mais ne sont pas limités à) :
 - o La satisfaction des clients ;

- La satisfaction des voyageurs ;
- La précision des réservations ;
- La facturation des services ; et
- Le traitement des remboursements.

Facturation :

1. Une facture séparée doit être émise pour chacun des services fournis (jamais de reçus, notes ou autres documents), sauf si le demandeur des services demande le regroupement, auquel cas on lui indiquera comment le faire.
2. Le regroupement des services ne doit être effectué qu'à la demande du demandeur des services. Il n'est pas habituel de regrouper tous les services concernés, bien que le système de facturation doive en tout cas être suffisamment flexible pour le permettre.
3. Les factures doivent contenir autant d'informations que possible sur le voyage. Elles devraient notamment comprendre les éléments suivants :
 - Nom de la personne qui demande le service et qui est responsable de la dépense ;
 - Le nom du projet ;
 - Nom de l'activité ;
 - le nom du passager ;
 - le numéro du document de service (par exemple, le numéro du billet, le numéro de réservation) ; et
 - Date de début et/ou de fin du voyage, du séjour ou du service.
4. Rapport mensuel de facturation.
 - Une feuille récapitulative mensuelle doit être présentée avec toutes les factures du mois.

Afin de départager les intéressés, merci de nous adresser un devis pour :

- **LOT 1 : VOYAGES INTERCONTINENTAUX EN AFRIQUE**
 - 1 réservation de groupe pour des vols vers Banjul pour 6 personnes du 10 au 17 septembre 2021, en provenance de Niamey (Niger), Kampala (Ouganda), Dar Es Salam (Tanzanie), Brazzaville (République du Congo), Goma (RDC) et Freetown (Sierra Leone) ;
 - 1 réservation d'hôtel à Niamey pour 20 personnes dans des chambres séparées, et une salle de réunion climatisée avec internet pour 30 personnes du 21 au 25 septembre 2021 ;
 - 1 vol de Conakry (Guinée) à Addis Abeba.
- **LOT 2 : VOYAGES EUROPE / RESTE DU MONDE**
 - 1 vol A/R de Paris à Taipei du 15 au 23 septembre 2021 ;
 - 1 vol A/R de Londres à Manille du 15 au 23 septembre 2021 ;
 - 1 vol A/R de Minneapolis à Paris du 16 au 21 septembre 2021 ;
 - 1 billet de train de Paris à Berlin pour le 20 septembre 2021.

Votre devis doit inclure les renseignements suivants :

- Le prix des frais de services
- Les informations sur le vol, itinéraire, heure de départ et arrivée
- Valeur du billet hors taxes et TTC
- Date limite de confirmation du billet électronique
- Moyen et délais de paiement
- Des rabais corporatifs

Tableau récapitulatif des critères d'évaluation

Rubriques	Désignations des critères	Exemple de points attribués
Qualité du service	Service Level Agreement	20
	Expertise et expérience du fournisseur dans le domaine	10
	Assurance de voyage	10
	Service client compétent	5
	Réseau international d'agences	5
Cohérence de l'offre financière	Prix du produit (Total du devis)	50
	Bilan entre le coût total et les frais de service (%)	10
TOTAL POINTS ATTRIBUES		100