

## Section 3 : termes de référence (TOR)

---

**A. Titre du projet : Achats de services de voyages pour le compte du Programme des Nations Unies pour le Développement en Algérie**

**B. Description du projet**

Le Programme des Nations Unies pour le Développement souhaite conclure un accord cadre de longue durée (Long term agreement) pour les services de voyages et activités afférentes.

A titre indicatif, veuillez noter que le volume du chiffre d'affaires réalisé par le PNUD en matière de service de voyage au titre des exercices 2015 et 2016 est de DZD **13,000,000 et 15,000,000**, respectivement.

**C. Nature des services**

a) Réservations, billetteries et tarification :

- Le prestataire devra fournir **trois propositions** selon des itinéraires différents selon les conditions requises.
- Le prestataire devra fournir **le meilleur tarif disponible** par rapport à l'itinéraire et les conditions exigées par le PNUD.
- Les tarifs négociés devront être maintenus durant toute la période de validité de l'option.
- Le prestataire devra assister, informer et conseiller le PNUD pour tout titre de voyage exigé avant le départ.
- Le prestataire devra aviser le PNUD de l'état de réservation requise et le délai approprié pour l'émission.
- Le prestataire devra s'assurer que les billets émis sont conformes à la réquisition et l'autorisation du voyage.
- Le prestataire devra livrer les documents et titres de voyage dans le meilleur délai selon l'entente avec le PNUD.
- Le prestataire devra traiter le remboursement des billets inutilisés/annulés selon les restrictions de la base tarifaire dans le meilleur délai sans pénaliser le PNUD.
- Le prestataire devra assister le PNUD dans les négociations des tarifs préférentiels et la qualité de service auprès des Compagnies Aériennes.
- Le prestataire doit conseiller à propos de toutes les possibilités relatives au sur classement et au choix/sélection de sièges.
- Le prestataire aidera si possible à la gestion des cartes de fidélité.
- Le prestataire facilitera la mise en place d'un accord tripartite dans le cadre d'accord privilégié avec les principales compagnies aériennes.

b) Autres produits et services requis

- Le prestataire devra analyser les plaintes déposées avec la plus grande diligence et dans l'intérêt du PNUD. Cas de déclassement, d'annulation de vol, surbook, etc...

**E. Arrangement institutionnel**

- a) A l'issue de la sélection du prestataire, celui-ci se verra octroyer un accord cadre d'une durée de **3 (trois) années**.
- b) Cet accord pourra être utilisé ensuite par d'autres agences du Système des Nations Unies en Algérie en vue de bénéficier des mêmes conditions et services du prestataire.
- c) Les conditions générales du contrat du PNUD sont disponibles sous la section 9 du présent dossier.
- d) Le PNUD désignera une personne qui sera le point focal pour les « services de voyages ».

#### **F. Durée de l'accord**

- a) Le prestataire qui sera sélectionné au terme du processus de la présente « invitation à soumissionner » se verra octroyé un accord cadre d'une durée **de trois années**.
- b) L'accord entrera en vigueur à la date de sa signature par le PNUD et le prestataire.

#### **G. Lieu des travaux**

- a) Le prestataire se chargera de répondre aux requêtes du PNUD à partir des locaux de son agence.
- b) Le prestataire devra proposer une solution d'implant qui se déplacera dans les locaux du PNUD selon le besoin.

#### **H. Qualifications du prestataire de services retenu à différents niveaux**

##### **1. ACCREDITATION ET AFFILIATION**

- a) Le prestataire doit avoir exercé au **minimum 5 années** dans le domaine de la billetterie.
- b) Le prestataire doit **être accrédité auprès de l'IATA** (International Air Transport Association). Cette accréditation devra demeurer en vigueur pendant la durée de validité du contrat.
- c) Le prestataire doit être enregistré auprès des autorités compétentes du pays et être autorisé à exercer ses activités sur le territoire national.
- d) Le prestataire doit avoir un chiffre d'affaire annuel d'au moins de **30,000,000 DZD** (Trente Millions de Dinars Algériens) dans le domaine de la billetterie.
- e) Le prestataire doit avoir et jouir d'ententes privilégiées avec les principales compagnies aériennes internationales opérant sur le territoire national.

##### **2. STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT DU PRESTATAIRE**

- a) Le prestataire doit disposer d'un personnel qualifié et expérimenté capable de répondre aux besoins du PNUD, les Curriculum Vitae devront être fournis.
- b) Le prestataire devra transmettre les coordonnées d'un de ses principaux employés afin qu'il puisse assister en cas d'urgence 24h/24 et 7jrs/7.
- c) Le prestataire devra désigner les agents responsables de contrôler les billets émis pour le compte du PNUD.
- d) Le prestataire devra maintenir un système de documentation ainsi que des dossiers individuels pour chaque passager et voyage requis, incluant le bon de commande, des cotations, photocopie du billet, et la facture, le cas échéant.
- e) Le prestataire doit disposer d'un système électronique de réservation et émission de billets.
- f) Le prestataire devra informer le fonctionnaire désigné par le PNUD de la personne responsable, (avec adresse et numéro de téléphone) qui devrait être contactée en cas d'urgence, jours fériés et après les heures normales de travail.
- g) Le prestataire devra remettre des rapports de statistiques à la demande du PNUD.
- h) Le prestataire devra remettre un rapport individuel ou consolidé à la demande du PNUD.

- i) Le prestataire veille à garder une confidentialité des informations et des documents concernant le PNUD.

**I. Echéancier des paiements**

- a) Le prestataire soumettra les factures originales des deux semaines, au début de la semaine suivante ; les factures devront être accompagnées d'une copie du bon de commande et d'un récapitulatif des factures en question.
- b) Les factures devront parvenir directement au siège du PNUD, à l'attention du point focal qui aura été désigné.
- c) Les factures afférentes à un mois donné seront acquittées dans un délai de 30 jours maximum à partir du premier jour du mois suivant, après leur acceptation par le PNUD.
- d) Tous les paiements seront effectués par virement bancaire sur le compte bancaire du prestataire.

**J. Présentation de la soumission**

Il est demandé aux soumissionnaires de lire attentivement et de se conformer strictement aux instructions relatives aux contenus, préparation et dépôt des soumissions stipulées dans la présente « invitation à soumissionner ».

**K. Critères de sélection de la meilleure offre**

La méthode d'évaluation et de sélection de la meilleure offre pour la présente « invitation à soumissionner » se déroulera selon les étapes suivantes :

1. Vérification des documents établissant l'admissibilité et les qualifications du soumissionnaire :

Se référer à la fiche technique, lignes numéros 26 et 27

2. Evaluation technique : se référer au paragraphe « 29 – Evaluation des soumissions »

Résumé des formulaires d'évaluation de la soumission technique		Coefficient de pondération de la note	Points maximum
1.	Expertise/notoriété du prestataire	30 %	300
2.	Méthodologie proposée, approche et plan d'exécution	40 %	400
3.	Structure de direction et personnel clé	30 %	300
<b>Total</b>			<b>1000</b>

Notation de la soumission technique (ST) :

**Notation de la ST** = (note totale obtenue par la soumission / note maximum pouvant être obtenue par la ST) x 100

3. Evaluation financière : se référer au paragraphe « 29 – Evaluation des soumissions »

Les soumissions ayant obtenu la note technique minimum feront l'objet d'une évaluation financière sur la base de la proposition financière qu'ils auront soumis en utilisant les formulaires de l'annexe 7 et en se basant sur la formule suivante :

Notation de la soumission financière (SF) :

$$\text{Notation de la SF} = (\text{prix offert le plus bas} / \text{prix de la soumission examinée}) \times 100$$

4. Combinaison de la note technique et la note financière : se référer au paragraphe « 29 – Evaluation des soumissions »

La note globale sera basée sur une combinaison de la note technique et de la note financière. La note technique recevra un coefficient de pondération de 60% alors que l'offre financière recevra un coefficient de pondération de 40%. Ceci sera calculé selon la formule suivante :

Note combinée totale :

$$\begin{aligned} & (\text{notation de la ST}) \times (\text{coefficient de pondération de la ST} = 60 \%) \\ & + (\text{notation de la SF}) \times (\text{coefficient de pondération de la SF} = 40 \%) \end{aligned}$$

**Notation combinée et finale totale de la soumission**

**L. Garantie du meilleur tarif**

Le service en charge de la billetterie du PNUD pourra procéder de temps en temps et à n'importe quel moment à la vérification et l'évaluation, auprès d'autres agences de voyages, de la garantie du meilleur tarif qui a été communiqué par le prestataire.

- Si la réservation faite par le prestataire ne se présente pas comme étant la moins chère, au moment de l'émission du billet, l'agence doit absolument s'aligner sur le prix obtenu par le PNUD à travers son processus de comparaison.
- Le PNUD sera en plein droit de mettre fin au contrat avec le prestataire s'il s'avère que les prix proposés par le prestataire sont plus chers que les prix du marché où que les services minimum attendus de la part du prestataire, selon les TDRs, ne sont pas effectivement livrés.