

### Section 3: Termes de référence (TOR)<sup>6</sup>

Le Coordonnateur du SYSTÈME DES NATIONS UNIES à Moroni, cherche à conclure pour le compte des Agences, une entente (LTA Long Terme Agreement) avec une Agence de voyage ou compagnie aérienne pour des services de voyage et des activités y afférents.

Le Prestataire de service devra détailler toutes les justifications utiles permettant de montrer qu'il remplit toutes les responsabilités ci-dessus.

Le prestataire de services ne devra pas imposer au SYSTÈME DES NATIONS UNIES un minimum de volume de vente.

Le Contrat de Services spécifiera les responsabilités des deux parties

#### RESPONSABILITES DE L'AGENCE DE VOYAGE OU LA COMPAGNIE ARIENNE

##### 1. ACCREDITATION ET AFFILIATION

- a) Le prestataire doit être accrédité auprès de l'IATA (International Air Transport Association). Cette accréditation devra demeurer en vigueur. Une confirmation de la validité de l'accréditation par IATA devra être fournie.
- b) Le prestataire doit être enregistré auprès des autorités compétentes en Union des Comores et être autorisé à exercer ses activités sur le territoire national.
- c) Le prestataire devra prouver qu'il est à jour de ses obligations fiscales et de ses cotisations auprès de la Caisse de Sécurité Sociale.
- d) Le prestataire doit avoir un chiffre d'affaire annuel d'au moins égal à 1.000.000 USD.
- e) Le prestataire, s'il est une Agence de voyages, doit avoir et jouir d'ententes privilégiées avec les principales compagnies aériennes internationales opérant sur le territoire de l'Union des Comores;
- f) Le prestataire doit pouvoir vendre les billets de toutes les compagnies aériennes.

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

- a) Le prestataire doit disposer d'un personnel qualifié et expérimenté capable de répondre aux besoins du SYSTÈME DES NATIONS UNIES, les Curriculum Vitae et l'organigramme devront être fournis. Le prestataire veillera également à garder une confidentialité sur les informations et les documents concernant les agences du SYSTÈME DES NATIONS UNIES)
- b) Le prestataire devra initier un agent ou des agents responsables de contrôler les billets émis pour le compte du SYSTÈME DES NATIONS UNIES. Cet agent devra être certifié.
- c) Le prestataire doit mettre à la disposition du SYSTÈME DES NATIONS UNIES un terminal spécialisé pour faire les réservations de voyage et d'hôtel. De plus, il devra encadrer un agent ou des agents du SYSTÈME DES NATIONS UNIES désignés à cet effet à utiliser ce terminal.
- d) Le prestataire doit prendre en considération la mise en place d'un implant au sein des Agences du SYSTÈME DES NATIONS UNIES intéressées.
- e) 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.
- f) Le prestataire doit disposer d'un système électronique de réservation et émission de billets.

<sup>6</sup> Le présent document est un guide destiné aux services demandeurs afin de leur aider à rédiger les TOR de la RFP en faisant des suggestions quant à leur contenu. Le présent document ne doit pas être communiqué aux soumissionnaires dans son état actuel. Les TOR qui seront rédigés par le service demandeur sont ceux qui devront être annexés à la présente partie de la RFP.



- g) Le prestataire devra informer les fonctionnaires désignés du SYSTÈME DES NATIONS UNIES de ou des personne(s) responsable(s), (avec adresse et numéro de téléphone) qui devrait (aient) être contactée(s) en cas d'urgence, jours fériés et après les heures normales de travail.
- h) Le prestataire devra transmettre sous huitaine, ses factures originales aux agences du SYSTÈME DES NATIONS UNIES que dans un délai de 30 jours ouvrables après que les services aient été rendus Les factures doivent spécifier les services rendus et devront être accompagnées des photocopies des billets et l'original du bon de commande.
- i) Le prestataire devra remettre des rapports de statistiques mensuels à la demande des agences du SYSTÈME DES NATIONS UNIES aux fins de calcul des ristournes (n° billet, itinéraire, nom compagnie, montant total et montant de la ristourne).
- j) Le prestataire devra remettre un rapport individuel ou consolidé à la demande des agences du SYSTÈME DES NATIONS UNIES.
- k) Le prestataire veillera à garder une confidentialité des informations et des documents concernant les agences du SYSTÈME DES NATIONS UNIES.

## **2. RESERVATIONS, BILLETTERIES, TARIFICATION**

- a) Le prestataire devra établir sans délais, des itinéraires et cotations (trois au minimum) appropriés dans l'intérêt des agences du SYSTÈME DES NATIONS UNIES pour tout voyage autorisé.
- b) Le prestataire devra sécuriser le meilleur tarif publié (non excursion) et négocié.
- c) Les tarifs négociés devront être maintenus pour une période déterminée.
- d) Le prestataire devra assister, informer et conseiller les agences du SYSTÈME DES NATIONS UNIES pour tout titre de voyage exigé avant le départ.
- e) Le prestataire devra aviser les agences du SYSTÈME DES NATIONS UNIES de l'état de réservation requise et le délai approprié pour l'émission du billet.
- f) Le prestataire devra s'assurer que les billets émis sont conformes à la requête.
- g) Le prestataire devra livrer les documents et titres de voyage dans le meilleur délai selon l'entente avec les agences du SYSTÈME DES NATIONS UNIES.
- h) Le prestataire devra traiter le remboursement des billets inutilisés/annulés selon les restrictions de la base tarifaire dans le meilleur délai sans pénaliser les agences du SYSTÈME DES NATIONS UNIES.
- i) Le prestataire devra négocier pour le compte des Agences du SYSTÈME DES NATIONS UNIES, des tarifs préférentiels et la qualité de service auprès des Compagnies Aériennes (accords tripartites).
- j) Le prestataire devra obtenir pour les agences du SYSTÈME DES NATIONS UNIES, un quota de sièges durant la haute saison.
- k) Le prestataire doit pouvoir obtenir des possibilités de sur classement et de choix/sélection de sièges.
- l) Le prestataire aidera si possible à la gestion des cartes de fidélité du passager.

## **4. AUTRES PRODUITS ET SERVICES REQUIS**

- a) Le prestataire devra mettre à la disposition des agences du SYSTÈME DES NATIONS UNIES un service de protocole et de transfert gratuit qui assistera les voyageurs avec les formalités de départ et d'arrivée.
- b) Le prestataire devra aider à l'obtention de tous les visas d'entrée aux et devra disposer d'un espace aménagé à l'aéroport.
- c) Le prestataire négociera des tarifs exceptionnels pour les excédents de bagages et gèrera tous les cas de perte des bagages avec les compagnies jusqu'au dénouement satisfaisant et/ou indemnisation finale.
- d) Le prestataire devra analyser les plaintes déposées avec la plus grande diligence et dans l'intérêt des agences du SYSTÈME DES NATIONS UNIES.
- e) Le prestataire devra proposer un taux de ristourne annuelle à accorder au SNU sur tous les billets émis au cours de la période sous contrat.

## **5. RESPONSABILITES DU SYSTÈME DES NATIONS UNIES**

- a) Les Agences du SYSTÈME DES NATIONS UNIES transmettront au fournisseur une autorisation de voyage et/ou un bon de commande avec toutes les instructions nécessaires pour chaque voyage ou service requis.
- b) Conformément aux termes standards de paiement, les agences du SYSTÈME DES NATIONS UNIES s'engagent à honorer les factures dans les trente jours qui suivent la réception des factures originales accompagnées des bons de Commande et des copies des billets. Il est entendu que les agences du SYSTÈME DES NATIONS UNIES déclineront leurs responsabilités au cas d'un voyage entrepris sans autorisation et/ou bon de commande ou qui ne respecte