

INVITATION A SOUMISSIONNER

**Recrutement de deux agences pour la fourniture des services de
Voyage au PNUD Congo Brazzaville dans le cadre de l'établissement
d'un Accord à Long Terme (LTA)**



**Programme des Nations Unies pour le développement
mai 2016**

Section 1. Lettre d'invitation

06 mai 2016

RFP pour la fourniture des services de voyages

Chère Madame/Cher Monsieur,

Le **Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD)** en République du Congo vous invite par la présente à déposer une soumission dans le cadre de la présente invitation à soumissionner (RFP) relative à la **fourniture de services de voyage** pour le PNUD tel que spécifié dans le présent appel d'offre.

La présente RFP inclut les documents suivants :

- Section 1 – la présente lettre d'invitation
- Section 2 – les instructions destinées aux soumissionnaires (incluant la fiche technique)
- Section 3 – les termes de référence
- Section 4 – le formulaire de soumission
- Section 5 – les documents établissant l'admissibilité et les qualifications du soumissionnaire
- Section 6 – le formulaire de soumission technique
- Section 7 - Fiche de déclaration de chiffre d'affaire moyen
- Section 8 - Fiche de déclaration de situation de Trésorerie
- Section 9 -Fiche de déclaration d'expérience générale
- Section 10 - Fiche d'offre Financière
- Section 11 - Conditions générales d'achat de biens, de travaux et de services

Votre offre, comprenant une soumission technique et une soumission financière, sous plis fermés et séparés, doit être déposée conformément à la section 2.

Une réunion préparatoire est prévue le mercredi 18 Mai 2016 à 11h00 pour une séance d'échange entre le PNUD et les potentiels soumissionnaires.

Nous vous prions de bien vouloir adresser une lettre d'accusé de réception au PNUD à l'adresse suivante :

Programme des Nations Unies pour le développement

Angle Avenue Foch/Rue Behagle, Centreville

B.P. : 465 Brazzaville, République du Congo

A l'attention de : Monsieur Anthony Ohemeng-Boamah

Et porter la mention: « **RFP pour la fourniture des services de voyages** »

A l'attention de : **Monsieur Anthony Ohemeng-Boamah**

Ladite lettre doit être reçue par le PNUD au plus tard à [le 30 mai à 17h30] et doit indiquer si votre société entend déposer une soumission. Si tel n'est pas le cas, le PNUD vous serait reconnaissant d'en indiquer la raison pour les besoins de la tenue de nos dossiers.

Si vous avez reçu la présente RFP dans le cadre d'une invitation directe du PNUD, sa transmission à une autre entreprise nécessite que vous notifiiez au PNUD une telle transmission et le nom de la société destinataire de l'invitation.

Dans l'hypothèse où vous auriez besoin d'explications, nous vous invitons à contacter la personne désignée dans la fiche technique ci-jointe en qualité de coordonnateur des questions liées à la présente RFP.

Le PNUD attend avec intérêt votre soumission et vous remercie d'avance de l'attention que vous portez aux opportunités commerciales proposées par le PNUD.

Cordialement,



Mohamed Abchir
Représentant Résident Adjoint du PNUD

SECTION 2
Instructions aux soumissionnaires
FICHE TECHNIQUE

Les instructions aux soumissionnaires sont résumées dans le tableau ci-dessous:

N° de la FT. ¹	Renvoi aux instructions	Données	Instructions/exigences particulières
1		Titre du projet :	Recrutement de deux agences pour la fourniture des services de Voyage au PNUD Congo Brazzaville dans le cadre de l'établissement d'un Accord à Long Terme (LTA).
2		Titre des services/travaux :	Fourniture des services de voyages
3		Pays/région du lieu des travaux :	Toutes destinations
4	C.13	Langue de la soumission :	☐ Français
5	C.20	Conditions relatives au dépôt d'une soumission au titre de certaines parties ou sous-parties des TOR	☐ Interdit
6	C.20	Conditions relatives au dépôt d'une variante	☐ ne sera pas examinée
7	C.22	Une conférence préparatoire sera organisée le :	Date : mercredi 18 mai 2016 Heure : 11h00 Lieu : Bureau du PNUD Angle Avenue Foch/Behagle PNUD
8	C.21	Durée de validité des soumissions à compter de la date de dépôt	☐ 90 jours
9	B.9.5 C.15.4 b)	Garantie de soumission	☐ Non requise
10	B.9.5	Types de garantie de soumission acceptables ²	☐ N/A
11	B.9.5 C.15.4 a)	Validité de la garantie de soumission	☐ N/A
12		Avance lors de la signature du	☐ N/A

		contrat	
13		Indemnité forfaitaire	☐ N/A
14	F.37	Garantie de bonne exécution	☐ Non requise
15	C.17 C.17b)	Devise privilégiée pour l'établissement des soumissions et méthode de conversion des devises	☐ Devise locale F CFA : F CFA
16	B.10.1	Date-limite de dépôt des demandes d'explication/questions	06 juin 2016
17	B.10.1	Coordonnées de la personne à qui adresser les demandes d'explication/questions ³	patricia.kekolo@undp.org ; regine.betho@undp.org
18	B.11.1	Mode de diffusion des informations complémentaires à la RFP et des réponses/explications demandées	☐ Communication directe aux soumissionnaires potentiels par courrier électronique ou fax et publication sur le site Web ⁴ [http://procurement-notice.undp.org/]
19	D.23.3	Nombre de copies de la soumission qui doit être fourni	☐ Original : [1] ☐ Copies : [2] dont une copie électronique sur clé USB Le soumissionnaire doit fournir les soumissions technique et financière dans deux enveloppes séparées.
20	D.23.1 D.23.2 D.24	Adresse de dépôt des soumissions	Programme des Nations Unies pour le développement Angle Avenue Foch/Rue Behagle, Centreville B.P. : 465 Brazzaville, République du Congo
21	C.21 D.24	Date-limite de dépôt	Date : 06 juin 2016 Heure : 17h30
22	D.23.2	Modalités autorisées de dépôt des soumissions	☐ Poster dans les box de dépôt situé à la réception du PNUD et Signature de la fiche de dépôt de l'offre (offre technique technique et financière)
23	D.23.2 D.26	Conditions et procédures applicables au dépôt et à l'ouverture électronique des soumissions, si cela est autorisé	☐ N/A
24	D.23.1	Date, heure et lieu d'ouverture	Date : 08 juin 2016

³ La personne à contacter et son adresse sont indiquées à titre officiel par le PNUD. Si des demandes de renseignement sont adressées à d'autres personnes ou adresses, même s'il s'agit de fonctionnaires du PNUD, le PNUD ne sera pas tenu d'y répondre et ne pourra pas confirmer que de telles demandes auront été officiellement reçues.

⁴ La publication sur le site Web sera complétée par la transmission de la communication directement aux offrants potentiels.

		des soumissions	Heure : 11h00 Lieu : Bureau du PNUD
25	E.29.2 E.29.3 F.34	Méthode d'évaluation devant être utilisée pour la sélection de la soumission la plus conforme aux exigences	☐ Méthode de notation combinée, en utilisant une répartition 60 %-40 % entre la soumission technique et la soumission financière, respectivement.
26	C.15.1	Documents requis qui doivent être fournis pour établir l'admissibilité des soumissionnaires (sous la forme de « copies certifiées conformes » uniquement)	Documents Administratifs : ☐ L'agrément IATA ☐ Un profil d'entreprise de 05 pages maximum, ainsi que des brochures et catalogues de produits se rapportant aux biens/services fournis ☐ Une attestation fiscale datant de moins de 3 mois (dernier terme échu) ou une attestation d'exonération fiscale, si le soumissionnaire jouit d'un tel privilège ☐ Les documents d'enregistrement de la raison sociale (Registre de commerce) ☐ Les états financiers vérifiés 2014-2015 (compte de résultats et bilan), y compris le rapport des commissaires aux comptes ☐ Les attestations de bonne exécution des clients les plus importants du point de vue de la valeur des contrats, au cours des 03 dernières années ☐ L'attestation de non-faillite datant de moins de 3 mois Documents techniques : 1. L'acte de soumission renseigné et signé par la personne autorisée à cet effet (section 4); Format de présentation de la soumission technique (section 6)
27		Autres documents pouvant être fournis pour établir l'admissibilité du soumissionnaire	
28	C.15	Structure de la soumission technique (<i>uniquement en cas de différence avec les dispositions de la section 12</i>)	Suivre la chronologie des documents ci-dessus (documents Administratifs et documents techniques)
29	C.15.2	Date-limite prévue pour l'entrée en vigueur du contrat	Juin 2016
30	C.15.2	Durée prévue du contrat (dates prévues de commencement et d'achèvement)	1 an renouvelable deux fois maximum sous réserve d'une évaluation satisfaisante
31		Le PNUD attribuera le contrat à :	☐ deux soumissionnaires

32	E.29.2 F.34	Critères d'attribution du contrat et d'évaluation des soumissions	Voir les tableaux ci-dessous
33	E.29	Mesures de vérification	☐ Vérification de la précision, de l'exactitude et de l'authenticité des informations fournies par un soumissionnaire dans les documents juridiques, techniques et financiers soumis ; ☐ Validation du degré de conformité aux exigences de la DAO et aux critères d'évaluation au regard de ce qui a été constaté à ce stade par l'équipe d'évaluation ; ☐ Demandes de renseignements et la vérification des références auprès d'organismes du gouvernement compétents vis-à-vis du soumissionnaire concerné, ou auprès de toute autre entité ayant pu avoir des relations d'affaires avec ledit soumissionnaire ; ☐ Demandes de renseignements et la vérification des références auprès d'autres clients antérieurs s'agissant de la qualité des prestations fournies dans le cadre de contrats en cours ou achevés ; ☐ Inspection physique des installations, des succursales ou autres établissements d'un soumissionnaire dans lesquels il exploite son activité, avec ou sans préavis ;
34		Conditions d'entrée en vigueur du contrat	☐ A la signature
35		Autres informations relatives à la RFP ⁵	Des visites de sites peuvent être effectuées aux agences soumissionnaires au cours du processus. Cette LTA pourra être utilisée par les autres Agences du Système des Nations Unies intéressées. Cependant la responsabilité du PNUD ne sera pas engagée.

SECTION 3

TERMES DE REFERENCE

I. OBJET DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

Le Bureau du Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) au Congo Brazzaville invite par la présente les Agences de voyage à soumettre une offre en vue de la conclusion d'un accord à long terme (LTA).

Le commencement de l'exécution des prestations de services est prévu pour juin 2016

II. DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE SERVICES

Le PNUD effectue chaque année des missions officielles avec de multiples destinations et le passage par différents points intermédiaires. Le Volume des transactions de billets d'avion en 2015 est estimé à environ 200.000 USD toutes destinations confondues.

Pour une gestion plus efficiente de ce volume, le PNUD Congo recherche une agence de voyage qualifiée et expérimentée pour assurer des prestations de services de voyages pour ses besoins, comprenant, mais non exclusivement, la billetterie, la réservation de chambres dans les hôtels recommandées (à la demande), des services de conseils, d'assistance pour les formalités liées au transport de dépouilles mortelles, et d'autres services de voyage connexes, si nécessaires.

III. RESPONSABILITES DE L'AGENCE DE VOYAGE

L'agence aura pour rôle principale de :

- Faire des réservations rapides et efficaces pour les voyageurs, et tenir au courant de toute information relative au voyage.
- Veiller à ce que la délivrance de billets et de bons pour services divers (MCO) soit conforme à la politique de voyage du système des Nations Unies avec possibilité des conditions négociées avec les différentes compagnies aériennes.
- Fournir des rapports sur la gestion des voyages
- Fournir des conseils sur les économies de coût pouvant être effectuées par le SNU
- Rembourser rapidement les billets et les MCO non utilisés ou partiellement utilisés.
- Soutenir le PNUD et être proactive en les conseillant dans leurs négociations tarifaires avec différentes compagnies aériennes.
- Aider en cas de difficultés et de revendications liées au voyage auprès d'une compagnie aérienne,
- Fournir des informations sur les règles et procédures du transport aérien international.
- Conseiller le PNUD sur les itinéraires les plus directs et les plus économiques, et les différents tarifs négociés applicables.
- Fournir des services de conseils en matière de visa, de santé et de sécurité pour le personnel voyageant en cas de besoin.
- Fournir tous autres services pouvant permettre une gestion efficace du contrat

IV- ACCREDITATION ET AFFILIATION

L'Agence de voyage efficace qui sera sous contrat doit avoir les qualifications minimales suivantes:

1. Être une Agence de voyage accréditée avec un certificat IATA pour l'exercice en cours et dûment autorisée à opérer au Congo au moment de l'appel d'offres ;
2. Avoir au moins trois (03) années d'activités au Congo ;
3. Disposer d'au moins cinq (05) représentations de Compagnies aériennes non présentes au Congo ;
4. Avoir au moins deux (02) années d'expérience professionnelle dans le domaine des voyages, au service des organisations internationales, ambassades (missions diplomatiques et consulaires), moyennes et grandes entreprises nationales et internationales avec un volume de voyages raisonnablement élevé ;
5. Disposer d'un personnel de voyage compétents et expérimentés (au moins deux années d'expérience), en particulier pour la billetterie et le calcul des tarifs, vérifiable par leur expérience sur leur curriculum vitae ;
6. Disposer d'un réseau mondial /représentations dans les principales destinations et Institutions des Nations Unies ;
7. Être financièrement stable (attestation de capacité financière d'au moins FCFA 200 millions)
8. Fournir des états financiers des deux dernières années, certifiés par un Cabinet expertise comptable;
9. Fournir les attestations administratives ci-après, justifiant que l'agence de voyages est en règle vis-à-vis des lois nationales où elle est implantée :
 - Attestation de situation fiscale ;
 - Attestation de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS) prouvant que l'Agence est à jour vis-à-vis de ses cotisations ;
 - Attestation de non faillite datant de moins de 90 jours à partir de la date de dépôt des offres ;
 - Attestation d'inscription au registre du Commerce.

VI- RESERVATIONS, BILLETTERIES, TARIFICATION

- Le prestataire devra établir sans délais, des itinéraires et cotations appropriés dans l'intérêt du PNUD pour tout voyage autorisé.
- 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 du billet.
- Le prestataire devra s'assurer que les billets émis sont conformes à la requête.
- 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 négocier pour le compte du PNUD, des tarifs préférentiels et la qualité de service auprès des Compagnies Aériennes
- Le prestataire doit pouvoir obtenir des possibilités de sur classement et de choix/sélection de sièges.
- Le prestataire aidera si possible à la négociation et à la gestion des crédits, cartes et privilèges auprès des compagnies aériennes.

VII- AUTRES PRODUITS ET SERVICES REQUIS

I.

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.

Le prestataire devra analyser les plaintes déposées avec la plus grande diligence et dans l'intérêt du PNUD.

VIII- RESPONSABILITES DU PNUD

a) le PNUD transmettra 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 standard de paiement, le PNUD s'engage 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 le PNUD déclinera leur responsabilité au cas d'un voyage entrepris sans bon de commande ou sans instruction de la personne dédiée par agence du SNU

IX- DUREE DU CONTRAT AVEC L'AGENCE DE VOYAGES RETENUE

Le soumissionnaire retenu recevra un contrat pour une période initiale d'un (1) an qui peut être prolongée jusqu'à trois (3) ans après évaluation satisfaisante.

Le contrat ne peut fixer une garantie minimum sur le volume des ventes du PNUD

ANNEXE A

NIVEAU DE SERVICE EXIGES PAR le PNUD

Produit/ Service	Attribut de performance	Définition	Norme / Niveau de Service
1 -Réservation de ligne aérienne	Exactitude de l'agence	Aptitude à effectuer des tâches complètement et sans erreur	Zéro - Erreur sur les dossiers de passagers / réservations aériennes, calcul des tarifs (le plus économique) et itinéraires (le plus direct avec le minimum de correspondances et de temps d'escale)
			Équipé et relié à des « CRS » variés qui fournissent une portée plus large, plus de choix aux voyageurs et autres services en ligne
	Rapidité et efficacité	Capacité à livrer promptement le produit ou le service dans les plus brefs délais et en utilisant le minimum de ressources.	Etat immédiat de la réservation de vol, avec les taux applicables disponibles une heure après confirmation pour les tarifs de simple point à point
			Des mise à jour régulières avant et au-delà de la date de départ

			L'agence de voyage devra demander les renseignements exacts des passagers faisant partie du personnel du PNUD, s'assurer que les noms et contacts sont corrects, avoir les données exactes en ce qui concerne les programmes de grands voyageurs, les requêtes de services spéciaux
2 - Billets d'avion	Exactitude de l'agence	Capacité à remplir les missions complètement et sans erreur	Zéro-erreur sur le billet imprimé
			Orienter les passagers sur les règles tarifaires des agences de voyages et des pénalités avant l'émission de billets (insérer ces informations dans la reservation et les surligner pour attirer l'attention du PNUD)
			proposer des billets conformes aux normes et règlements de voyage des Nations Unies (le plus économique et le plus direct possible)
	Ponctualité des livraisons	Capacité à livrer le produit ou service avant la date due	3 jours ouvrables avant la date de départ pour les réservations effectuées à l'avance et livraison le même jour pour les réservations de moins de 3 jours. Les billets sont disponibles et livrés au moment et à l'endroit requis par le PNUD ou le passager
3- Facturation	Justesse	capacité à générer des relevés de facturation sans erreur	Zéro-erreur ou aucun écart entre les factures et les pièces justificatives jointes. Les taux réels mentionnés sont les mêmes que les tarifs facturés.
	Clarté	capacité à générer des listes de factures transparentes ou facile à comprendre	Zéro-retours pour clarification/explication, factures contiennent toutes les informations pertinentes pour traiter le paiement.

4- Tarifs/fixation des prix	rapport qualité/prix	Des frais raisonnables pour le service Des tarifs compétitifs	Au même ou ratios inférieures aux normes du marché Selon les mêmes modalités et meilleur aux taux proposés par les compagnies aériennes
	Précision et efficacité	Capacité à proposer des tarifs compétitifs dans les plus brefs délais	À un taux ou à des niveaux inférieurs aux tarifs de la compagnie aérienne préférée. S'assurer que les tarifs proposés sont les plus bas tarifs disponibles
	Initiative	Offrir volontairement d'aider / de représenter le PNUD dans les relations avec les compagnies aériennes	Rencontres semestrielles pour obtenir des prix compétitifs sur le marché
5 - qualité de service	Accessibilité	Facilité d'accéder ou d'approcher l'agence de voyage	Téléphone : réactivité Urgences : 24h Email : disponible Site web : disponible
	réactivité	Prêt à faire de son mieux pour aider le voyageur	Réunions régulières avec le PNUD. Évaluation des performances - deux fois par an
		Prêt à aider les membres du personnel du PNUD en ce qui concerne les exigences et renseignements relatifs à leurs voyages	Aucune réservation n'est faite pour les voyages personnels
	Remboursements et annulations	a .Capacité à traiter et obtenir les remboursements de billets dans un délai raisonnable. b. Aptitude à informer les passagers de frais d'annulation et autres pénalités pour les modifications apportées à la réservation	a. 100 % dans le mois suivant la date d'annulation b. Aviser immédiatement les passagers des frais et des pénalités encourues pour les annulations et modifications. Recommander des mesures correctives pour limiter les pénalités sur les billets et réservations.

6- Résolution des problèmes	Traitement des plaintes et résolution de problèmes	Capacité à résoudre les difficultés, problèmes, plaintes immédiatement	a. offre des solutions aux problèmes, préoccupations et des questions rencontrées par les voyageurs et les agents de voyage
			b. Offre d'autres options et alternatives
			Donner un feedback immédiat, le même jour ou réponse aux plaintes et autres questions. Résolution dans la semaine à compter de la date de l'incident et zéro récurrence
7- Agents de voyage	Compétence	Connaissance des destinations, des règles et des règlements des compagnies aériennes, des pratiques de l'industrie, procédure de réservation et de billetterie, structure des différentes routes internationales et nationales des compagnies aériennes, conditions de demande des visas, et disposition pour les hôtels et transport terrestre.	a) Expérience en agence de voyage
		Connaissance des destinations, connaissance des politiques du PNUD	
		Rotation minimum des agents de voyages affectés au PNUD	Les agents de voyages doivent comprendre et appliquer différentes directives et règlements relatives aux agences de voyage contenues dans les politiques de voyages du PNUD Avoir travaillé avec une Agence des Nations Unies pendant un minimum d'un an

8- Communications	Conscient du niveau de service et de produits requis par les voyageurs de l'agence de voyage	Services et politiques communiqués aux voyageurs. Les voyageurs sont informés des questions les concernant	Fréquence des communications les passagers munis d'un billet, le cas échéant en fonction de l'itinéraire de Voyage et de la fréquence Informations générales mises à jour lorsque disponibles et requises
9 –locaux et heures de service	Prêt à faire des affaires	Personnel suffisant pour travailler dès les heures d'ouverture ; petite équipe pour répondre aux appels pendant la pause	Mêmes heures de travail journalières tout comme le PNUD : Assurer le service des appels pendant les heures creuses Zéro plainte Ligne service d'assistance téléphonique 7j/7j et 24h/24h

CRITÈRES D'ÉVALUATION ET ATTRIBUTION DU MARCHÉ

Le marché sera attribué suite à une évaluation technique et financière selon les critères ci-dessous

EVALUATION TECHNIQUES DES OFFRES

Les offres techniques seront évaluées selon les critères de sélection ci-après:

Résumé des formulaires d'évaluation de la soumission technique		Coefficient de pondération de la note	Points maximum
1.	Expertise de l'entreprise/organisation	45%	450
2.	Méthodologie proposée, approche et plan d'exécution	35%	350
3.	Moyen humain et matériel Moyen humain Moyen matériel	20%	200
Total			1000

PK

Evaluation de la soumission technique Formulaire 1		Points maximum
Expertise de l'entreprise/organisation		450
1.1	Réputation de l'organisation et du personnel / crédibilité / fiabilité / réputation dans le secteur d'activité concerné Réputation de l'Organisation et de son personnel (Compétence/Fiabilité) Représentations au niveau international 25 points 5 point par représentation Représentation au Congo d'une compagnie aérienne 15 points 5 points par lettre d'accord Tout autre accord avec des compagnies aériennes pouvant faciliter l'exécution de la mission avec le SNU 10 points 2 points par accord avec maximum de 5 accords Expérience 100 points 03 à 04 ans d'expérience (20 points) 05 à 10 ans d'expérience (60 points) de 10 d'expérience (100 points)	150
1.2	Capacité et stabilité financière de l'organisation démontrée par les bilans financiers des années 2014 et 2015 Chiffre d'affaire moyen annuel (2014 et 2015) CA compris entre 50 000 000 et 100 000 000 FCFA 25 Points CA compris entre 100 000 000 et 200 000 000 FCFA 50 Points CA supérieur à 200 000 000 FCFA 75 Points Situation de la Trésorerie Moyens 75 points Trésorerie compris entre 10 000 000 et 25 000 000 FCFA 25 Points Trésorerie compris entre 25 000 000 et 50 000 000 FCFA 50 Points Trésorerie supérieur à 50 000 000 FCFA 75 Points	150
1.3	Expérience dans des Marchés similaires au cours des 3 dernières années 20 points par marché avec un maximum de 5 marchés	100
1.4	Expérience/référence avec le Système des Nations Unies, organisations	50

	internationales, Projets, sociétés privées	
	- de 03 ans d'expérience (0 point)	
	- 03 à 05 ans d'expérience (20points)	
	- 06 à 10 ans d'expérience (30 points)	
	- plus de 10 d'expérience (50 points)	
TOTAL		450

Evaluation de la soumission technique		Points maximum
Méthodologie proposée, approche et plan d'exécution		350
2.1	Dans quelle mesure le soumissionnaire se propose-t-il de sécuriser : Sécuriser les réservations effectuées et d'alerter le PNUD en cas d'annulation de la réservation (service après-vente) 50 points De mettre à dispositions des points focaux charger de traiter les requêtes du PNUD en priorité 50 points Proposer des négociations pouvant entrainer des gains sur le volume d'affaire avec les compagnies aériennes 50 points Autres innovation pertinentes apportés par l'agence de voyage dans le but d'offrir des services complémentaires au PNUD 50 points Navette aéroport /maison Assistance à l'aéroport Assistance en cas de perte de bagages	200
2.2	La présentation est-elle claire, et la succession des activités logistiques ainsi que la planification sont-elles logiques, réalistes et augurent-elles suffisamment d'une bonne exécution de la mission? Le soumissionnaire propose-t-il un système de réservation et de facturation clair? 50 points Le soumissionnaire exprime-t-il sa volonté de traiter les dossiers du PNUD en priorité 50 points Le soumissionnaire propose un rapport trimestrielle au PNUD incluant le volume d'affaire le nombre de billet émis 50 points	150
TOTAL		350

3	Disponibilité de ressources humaines et matérielles suffisantes pour entreprendre avec succès une telle mission :	200
3.1	Ressources Matérielles 50 points	
	Inventaire des biens et équipements 50 points	
3.2	Ressources Humaines 150 Points	
	Organigramme de la structure 25points	
	Qualification du personnel dédié pour le SNU 125 Points 25 points par agents avec un maxi de 2agents notés comme suit :	
	Expérience Pertinente dans le domaine des voyages	
	Formation de Base tourisme ou équivalent 10 points	
	Nombre d'année d'expérience 15 Points	
	Moins de 3 ans 5 points	
	3 à 5 ans 10 points	
	Supérieur à 5 ans 15 points	
	TOTAL GENERAL	1000 points
	Nombre de point minimum pour passer le cap technique: 700	700 points

EVALUATION FINANCIERES DES OFFRES

Le soumissionnaire doit fournir la soumission financière dans une enveloppe séparée, de la manière indiquée dans les instructions destinées aux soumissionnaires. La dite offre comprend :

- la commission d'agence appliquée au PNUD (Bien entendu que les factures devront faire apparaître le coût du billet, et la commission d'agence appliqué.)
- le taux ristourne accordé au PNUD sur les transactions effectuées

La note Financière sera calculée comme suit :

a- taux de commission d'agence le moins élevé -----500 points

L'offre fournissant le taux de commission d'agence le moins élevé aura les 500 points. Le point des autres offres sera calculé comme suit : $500 \times \text{taux le moins disant} / \text{taux évalué}$

b- Le taux de ristourne le plus élevé ----- 500 points

L'offre fournissant le taux de ristourne le plus élevé aura les 500 points. Le point des autres offres sera calculé comme suit : $500 \times \text{taux évalué} / \text{taux le moins disant}$.

Le total des points financiers sera calculé en faisant les deux sommes obtenues ci-dessus a+b

Exemple

3 soumissionnaires A B et C font une offre respectivement comme suit :

- Ristourne accordées 1,5% 2% et 1%

a- Pour la ristourne, le soumissionnaire B aura 1000 points et les autres soumissionnaires auront :

$$A = 1000 \times 1,5/2 = 750 \quad \text{et} \quad C = 1000 \times 1/2 = 500$$

La note financière des 3 soumissionnaires se présente comme suit :

A= 750 points

B= 1000 points

C= 500 points

Evaluation Finale

L'évaluation finale se fera en utilisant la méthode combinée à raison d'une pondération de 60% pour l'offre technique (Nt) et 40% pour l'offre financière(Nf)

Soit Evaluation Finale = $Nt \times 0,6 + Nf \times 0,4$

l'Agence qui sera retenue est celle qui aura totalisé le maximum de point à l'évaluation final

Section 4 : formulaire de soumission⁶

[insérez le lieu et la date]

A : [insérez le nom et l'adresse du coordonnateur du PNUD]

Chère Madame/Cher Monsieur,

La société soussignée propose par les présentes de fournir des services professionnels au titre de [insérez le titre des services] conformément à votre invitation à soumissionner en date du [insérez la date] et à notre soumission. Nous déposons par les présentes notre soumission qui inclut la soumission technique et la soumission financière sous plis séparés et fermés.

Par les présentes, nous déclarons ce qui suit :

- a) toutes les informations et déclarations indiquées dans la présente soumission sont exactes et nous reconnaissons que toute fausse déclaration y figurant pourra conduire à notre élimination ;
- b) nous ne figurons actuellement pas sur la liste des fournisseurs radiés ou suspendus de l'ONU ou sur toute autre liste d'autres organismes de l'ONU et nous ne sommes liés à aucune société ou personne figurant sur la liste 1267/1989 du Conseil de sécurité de l'ONU ;
- c) nous ne faisons l'objet d'aucune procédure de faillite et ne sommes partie à aucune procédure en cours ou action en justice susceptible de compromettre la continuité de notre activité ; et
- d) nous n'employons et ne prévoyons d'employer aucune personne qui est employée ou qui a été récemment employée par l'ONU ou le PNUD.

Nous confirmons que nous avons lu, compris et que nous acceptons par les présentes les termes de référence qui décrivent les devoirs et responsabilités qui nous incombent aux termes de la RFP, ainsi que les conditions générales du contrat de services professionnels du PNUD.

Nous nous engageons à nous conformer à la présente soumission pour [insérez la durée de validité indiquée dans la fiche technique].

Nous nous engageons, si notre soumission est acceptée, à entamer la fourniture services au plus tard à la date indiquée dans la fiche technique.

Nous comprenons et reconnaissons pleinement que le PNUD n'est pas tenu d'accepter la présente soumission, que nous supporterons l'ensemble des coûts liés à sa préparation et à son dépôt et que le PNUD ne sera pas responsable ou redevable desdits coûts, quel que soit le déroulement ou le résultat de l'évaluation.

⁶ Le contenu du présent formulaire ne peut faire l'objet d'aucune suppression ou modification. Toute suppression ou modification du contenu du présent formulaire pourra entraîner le rejet de la soumission.

Cordialement,

Signature autorisée [*en entier avec les initiales*] : _____

Nom et fonction du signataire : _____

Nom de la société : _____

Coordonnées : _____

[le cas échéant, veuillez apposer le cachet de votre société sur la présente lettre]

Section 5 : Documents établissant l'admissibilité et les qualifications du soumissionnaire

Formulaire des informations relatives au soumissionnaire⁷

Date : [insérez la date (jour, mois, année) de la soumission]

RFP n°: [insérez le numéro]

Page n° _____

1. Dénomination sociale du soumissionnaire [insérez la dénomination sociale du soumissionnaire]		
2. En cas de coentreprise, dénomination sociale de chaque partie : [insérez la dénomination sociale de chaque partie composant la coentreprise]		
3. Pays d'immatriculation/d'activité effectif(s) ou prévu(s) : [insérez le pays d'immatriculation effectif ou prévu]		
4. Année d'immatriculation : [insérez l'année d'immatriculation du soumissionnaire]		
5. Pays d'activité	6. Nombre d'employés dans chaque pays	7. Années d'activité dans chaque pays
8. Adresse(s) légale(s) dans le(s) pays d'immatriculation/d'activité : [insérez l'adresse légale du soumissionnaire dans le pays d'immatriculation]		
9. Valeur et description des trois (3) contrats les plus importants au cours des cinq (5) années :		
10. Cote de crédit la plus récente (le cas échéant) :		
11. Brève description des antécédents en matière de contentieux (litiges, arbitrages, réclamations, etc.), en indiquant la situation actuelle et les résultats, s'ils sont déjà réglés :		
12. Informations relatives au représentant autorisé du soumissionnaire Nom : [insérez le nom du représentant autorisé] Adresse : [insérez l'adresse du représentant autorisé] Numéros de téléphone/fax : [insérez les numéros de téléphone/fax du représentant autorisé] Adresse électronique : [insérez l'adresse électronique du représentant autorisé]		
13. Figurez-vous sur la liste 1267.1989 du PNUD ou sur la liste d'exclusion de l'ONU ? (O / N)		

⁷ Le soumissionnaire doit remplir le présent formulaire conformément aux instructions. Sous réserve de la fourniture d'informations supplémentaires, aucune modification de son format ne sera autorisée et aucun formulaire de substitution ne sera accepté.

14. Des copies des documents originaux suivants sont jointes aux présentes :

- ☐ tous les documents d'admissibilité requis aux termes de la fiche technique
- ☐ s'il s'agit d'une coentreprise/d'un consortium, le protocole d'accord ou la lettre d'intention relative à la constitution de la coentreprise/du consortium ou l'immatriculation de la coentreprise/du consortium, si elle/il est immatriculé(e)
- ☐ s'il s'agit d'une entreprise publique ou d'une entité détenue/contrôlée par un gouvernement, les documents attestant de son autonomie juridique et financière et de sa conformité au droit commercial

Formulaire des informations relatives aux membres d'une coentreprise (si elle est immatriculée)⁸

Date : [insérez la date (jour, mois, année) de la soumission]

RFP n°: [insérez le numéro]

Page n° _____

1. Dénomination sociale du soumissionnaire : [insérez la dénomination sociale du soumissionnaire]		
2. Dénomination sociale du membre de la coentreprise : [insérez la dénomination sociale du membre de la coentreprise]		
3. Pays d'immatriculation du membre de la coentreprise : [insérez le pays d'immatriculation du membre de la coentreprise]		
4. Année d'immatriculation : [insérez l'année d'immatriculation du membre]		
5. Pays d'activité	6. Nombre d'employés dans chaque pays	7. Années d'activité dans chaque pays
8. Adresse(s) légale(s) dans le(s) pays d'immatriculation/d'activité : [insérez l'adresse légale du membre dans le pays d'immatriculation]		
9. Valeur et description des trois (3) contrats les plus importants au cours des cinq (5) années :		
10. Cote de crédit la plus récente (le cas échéant) :		
1. Brève description des antécédents en matière de contentieux (litiges, arbitrages, réclamations, etc.), en indiquant la situation actuelle et les résultats, s'ils sont déjà réglés :		

⁸ Le soumissionnaire doit remplir le présent formulaire conformément aux instructions. Sous réserve de la fourniture d'informations supplémentaires, aucune modification de son format ne sera autorisée et aucun formulaire de substitution ne sera accepté.

13. Informations relatives au représentant autorisé du membre de la coentreprise

Nom : *[insérez le nom du représentant autorisé du membre de la coentreprise]*

Adresse : *[insérez l'adresse du représentant autorisé du membre de la coentreprise]*

Numéros de téléphone/fax : *[insérez les numéros de téléphone/fax du représentant autorisé du membre de la coentreprise]*

Adresse électronique : *[insérez l'adresse électronique du représentant autorisé du membre de la coentreprise]*

14. Des copies des documents originaux suivants sont jointes aux présentes : *[cochez les cases correspondant aux documents originaux joints]*

- ☐ tous les documents d'admissibilité requis aux termes de la fiche technique
- ☐ les statuts ou l'immatriculation de la société mentionnée au 2.
- ☐ s'il s'agit d'une entité détenue par un gouvernement, les documents attestant de son autonomie juridique et financière et de sa conformité au droit commercial.

Section 6 : formulaire de soumission technique

FORMAT DE PRESENTATION DE LA SOUMISSION TECHNIQUE APPEL D'OFFRE SERVICE DE VOYAGES

Remarque : les soumissions techniques qui ne respecteront pas le présent format de présentation pourront être rejetées. La soumission financière doit être incluse dans une enveloppe séparée.

Nom de l'organisation/la société soumissionnaire :	
Pays d'immatriculation :	
Nom de la personne à contacter au titre de la présente soumission :	
Adresse :	
Téléphone/fax :	
Courrier électronique :	

SECTION 1 : EXPERTISE DE LA SOCIETE/ORGANISATION

Cette section doit expliquer de manière exhaustive les ressources du soumissionnaire s'agissant du personnel et des installations nécessaires à la satisfaction des exigences. L'intégralité du contenu de la présente section peut être modifié ou développé en fonction des critères d'évaluation indiqués dans la RFP.

1.1 Brève description du soumissionnaire en tant qu'entité. Fournissez une brève description de l'organisation/de la société soumissionnaire, ses mandats légaux/activités commerciales autorisées, l'année et le pays de constitution, les types d'activités et le budget annuel approximatif, etc. Mentionnez sa réputation, tout antécédent en matière de contentieux et d'arbitrage auquel l'organisation/la société a été mêlée et qui pourrait compromettre ou affecter la fourniture des services, en indiquant l'état/le résultat desdits contentieux/arbitrages.

1.2. Capacité financière. Fournissez les états financiers vérifiés les plus récents (état des résultats et bilan) dûment certifiés par un expert-comptable, ainsi que la certification de leur réception par l'administration fiscale du gouvernement. Incluez toute cote de crédit, notation professionnelle, etc.

1.3. Réalisations et expérience. Fournissez les informations suivantes concernant votre expérience au cours des cinq (5) dernières années qui est liée ou utile à celle que le présent contrat requiert.

Nom du projet	Client	Valeur du contrat	Période d'activité	Types d'activités entreprises	Etat ou date d'achèvement	Coordonnées des références (nom, téléphone, courrier électronique)

SECTION 2 – APPROCHE ET PLAN D'EXECUTION

La présente section doit démontrer la prise en compte par le soumissionnaire des TOR en identifiant les différents composants proposés, en répondant aux exigences, telles qu'indiquées, point par point, en fournissant une description détaillée des modalités d'exécution essentielles proposées, et en démontrant comment la méthodologie proposée respecte ou dépasse les exigences.

- 2.1. Approche des services/travaux requis. Veuillez fournir une description détaillée de la méthodologie selon laquelle l'organisation/la société se conformera aux TOR du projet, en gardant à l'esprit leur adéquation nécessaire aux conditions locales et à l'environnement du projet.
- 2.2. Mécanismes de vérification en matière d'assurance de la qualité technique. La méthodologie doit également inclure des informations sur les mécanismes de vérification interne du soumissionnaire en matière d'assurance de la qualité technique.
- 2.3. Calendriers d'exécution. Le soumissionnaire doit fournir un diagramme de Gantt ou un échéancier de projet indiquant le déroulement détaillé des activités qui seront entreprises et leur chronologie respective.
- 2.4. Sous-traitance. Indiquez si des travaux seront sous-traités, à qui, quel pourcentage des travaux est concerné, les raisons sous-jacentes et les rôles des sous-traitants proposés. Une attention particulière doit être accordée à la description précise du rôle de chaque entité et de la manière dont tous les intervenants fonctionneront en tant qu'équipe.
- 2.5. Risques / mesures d'atténuation. Veuillez décrire les risques potentiels qui sont liés à la mise en œuvre du présent projet et qui peuvent avoir un effet sur l'obtention et la réalisation en temps voulu des résultats attendus, ainsi que sur leur qualité. Décrivez les mesures qui seront mises en place pour atténuer ces risques.
- 2.6 Informations et contrôle. Veuillez fournir une brève description des mécanismes proposés au titre du présent projet pour informer le PNUD et les partenaires, y compris un calendrier de présentation de rapports.
- 2.7 Stratégie de lutte contre la corruption. Définissez la stratégie de lutte contre la corruption qui sera appliquée dans le cadre du présent projet pour empêcher le détournement de fonds. Décrivez les contrôles financiers qui seront mis en place.
- 2.8. Partenariats. Expliquez tout partenariat avec des organisations locales, internationales ou autres qui est prévu pour la réalisation du projet. Une attention particulière doit être accordée à la description précise du rôle de chaque entité et de la manière dont tous les intervenants fonctionneront en tant qu'équipe. Nous vous incitons à fournir des lettres d'engagement émanant des partenaires et à indiquer si certains ou tous ont déjà travaillé ensemble de manière satisfaisante dans le cadre de projets antérieurs.
- 2.9 Déclaration d'information complète. Ceci a pour objet d'indiquer tout conflit d'intérêts potentiel, conformément à la définition correspondante figurant dans la section 4 du présent document, le cas échéant.
- 2.10 Autre. Toute autre observation ou information concernant l'approche et la méthodologie qui seront adoptées au titre du projet.

SECTION 3 : PERSONNEL

3.1 Structure de direction. Décrivez la méthode de direction générale en ce qui concerne la planification et la mise en œuvre de cette activité. Incluez un organigramme au titre de la gestion du projet décrivant les relations des postes et fonctions clés.

3.2 Répartition des heures du personnel. Fournissez un tableau décrivant les activités de chaque membre du personnel et la durée de sa participation. (Remarque : ce tableau est essentiel et aucun remplacement des membres du personnel ne sera toléré une fois le contrat attribué, sauf dans des circonstances extrêmes et avec l'approbation écrite du PNUD. Si un tel remplacement est inévitable, il ne pourra se faire qu'avec une personne qui, de l'avis du chef de projet du PNUD, sera au moins aussi expérimentée que la personne remplacée et uniquement avec l'approbation du PNUD. Aucune augmentation des coûts ne sera prise en compte du fait d'un remplacement.)

3.3 Qualifications du personnel clé. Fournissez les CV des membres du personnel clé (chef d'équipe, personnel de direction et d'encadrement) qui participeront à la réalisation du présent projet. Les CV doivent démontrer les qualifications des intéressés dans des domaines utiles au contenu des services. Veuillez utiliser le format de présentation ci-dessous :

Nom :		
Fonctions dans le cadre du contrat :		
Nationalité :		
Coordonnées :		
Pays d'acquisition de l'expérience professionnelle :		
Connaissances linguistiques :		
Formation et autres qualifications :		
Résumé de l'expérience :		
Expérience utile (à partir de la plus récente) :		
Période : du ____ au ____	Nom de l'activité/du projet/de l'organisation de financement	Fonctions et activités entreprises/description du rôle effectif :
<i>Par ex., de juin 2004 à janvier 2005</i>		
<i>Etc.</i>		
<i>Etc.</i>		
Référence n° 1 (au minimum 3) :	<i>Nom</i> <i>Fonctions</i> <i>Organisation</i> <i>Coordonnées : adresse, téléphone, courrier électronique, etc.</i>	
Référence n° 2	<i>Nom</i> <i>Fonctions</i> <i>Organisation</i> <i>Coordonnées : adresse, téléphone, courrier électronique, etc.</i>	
Référence n° 3	<i>Nom</i> <i>Fonctions</i> <i>Organisation</i> <i>Coordonnées : adresse, téléphone, courrier électronique, etc.</i>	

Déclaration :

Je confirme mon intention d'exercer les fonctions indiquées et ma disponibilité actuelle pour les assumer pour la durée du contrat envisagé. J'ai conscience que toute déclaration volontairement inexacte de ma part peut entraîner mon élimination avant ou pendant mon engagement.

Signature du chef/membre de l'équipe

Date de signature

SECTION 7 : FICHE DE SITUATION FINANCIERE

Situation financière

Nom légal du soumissionnaire : _____

Date : _____

Données financières en FCFA	Antécédents pour les _____ (02____) dernières années				
	2014	2015	Année ...	Année n	Ration moyen
Information du bilan					
Total actif (TA)					
Total passif (TP)					
Patrimoine net (PN)					
Disponibilités (D)					
Engagements (E)					
Information des comptes de résultats					
Recettes totales (RT)					
Bénéfices avant impôts (BAI)					

On trouvera ci-après les copies des états financiers (bilans, y compris toutes les notes y afférents, et comptes de résultats) pour les années spécifiées ci-dessus et qui satisfont aux conditions suivantes :

- Ils doivent refléter la situation financière du soumissionnaire, et non pas celle de la maison-mère ou de filiales
- Les états financiers passés doivent être vérifiés par un expert-comptable agréé
- Les états financiers doivent être complets et inclure toutes les notes qui leur ont été ajoutées
- Les états financiers doivent correspondre aux périodes comptables déjà terminées et vérifiées (les états financiers de périodes partielles ne seront ni demandés ni acceptés)

SECTION 8: FICHE DE DECLARATION DE CHIFFRE D'AFFAIRE MOYEN

Chiffre d'affaires annuel moyen

Nom légal du soumissionnaire : _____ Date: _____

No. AAO: _____

Données sur le chiffre d'affaires annuel de vente de billet		
Année	Montant et monnaie	
2014	_____	_____
2015	_____	_____
Chiffre d'affaires moyen	_____	_____

SECTION 9: FICHE DE DECLARATION DE LA CAPACITE DE FINANCEMENT

Situation de Trésorerie

Indiquer les sources de financement (liquidités, actifs réels non grevés, lignes de crédit et autres moyens financiers nécessaires pour les besoins de trésorerie

Eléments	2014	2015
Banque		
caisse		
Divers emprunt		

SECTION : FICHE DE DECLARATION D'EXPERIENCE GENERALE

Expérience générale

Nom légal du soumissionnaire : _____

Date: _____

No. AAO: _____

Mois/ année de départ*	Mois/ année final(e)	Identification du marché	Nom prénoms et Téléphone du gestionnaire du Contrat
_____	_____	Nom du marché : Brève description des services réalisés par le candidat Nom de l'Entreprise: Adresse :	_____
_____	_____	Nom du marché : Brève description des services réalisés par le candidat Nom de l'Entreprise: Adresse :	_____
_____	_____	Nom du marché : Brève description des services réalisés par le candidat Nom de l'Entreprise: Adresse :	_____
_____	_____	Nom du marché : Brève description des services réalisés par le candidat Nom de l'Entreprise: Adresse :	_____

SECTION 11 : FICHE D'OFFRE FINANCIERE

ELEMENTS	%
Commission d'agence	
Ristourne annuelle accordée au PNUD	
TOTAL	

SECTION 12: CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AU CONTRAT DE SERVICES DU PNUD

1.0 STATUT JURIDIQUE :

Le prestataire sera considéré comme ayant le statut juridique d'un prestataire indépendant vis-à-vis du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD). Le personnel et les sous-traitants du prestataire ne seront considérés à aucun titre comme étant les employés ou agents du PNUD ou de l'Organisation des Nations Unies.

2.0 SOURCE DES INSTRUCTIONS :

Le prestataire ne pourra demander à une autorité externe au PNUD ou accepter de celle-ci aucune instruction au titre de la fourniture de ses services en application du présent contrat. Le prestataire devra s'abstenir de tout acte susceptible d'avoir des conséquences préjudiciables pour le PNUD ou l'Organisation des Nations Unies et devra s'acquitter de ses obligations en tenant pleinement compte des intérêts du PNUD.

3.0 RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE AU TITRE DE SES EMPLOYES :

Le prestataire sera responsable des compétences professionnelles et techniques de ses employés et devra choisir, pour les besoins des prestations à fournir en application du présent contrat, des personnes fiables qui devront travailler avec efficacité dans le cadre de l'exécution du présent contrat, respecter les coutumes locales et se conformer à des normes morales et éthiques strictes.

4.0 CESSIION :

Le prestataire devra s'abstenir de céder, de transférer, de nantir ou d'aliéner de toute autre manière le présent contrat, ou toute partie de celui-ci, ou ses droits, créances ou obligations aux termes du présent contrat, à moins d'avoir obtenu le consentement préalable et écrit du PNUD.

5.0 SOUS-TRAITANCE :

Si le prestataire a besoin des services de sous-traitants, il devra obtenir l'approbation et l'autorisation préalable du PNUD pour l'ensemble des sous-traitants. L'approbation d'un sous-traitant par le PNUD ne libérera le prestataire d'aucune de ses obligations aux termes du présent contrat. Les conditions de tout contrat de sous-traitance seront soumises aux dispositions du présent contrat et devront y être conformes.

6.0 INTERDICTION DE FOURNIR DES AVANTAGES AUX FONCTIONNAIRES

Le prestataire garantit qu'il n'a fourni ou qu'il ne proposera à aucun fonctionnaire du PNUD ou de l'Organisation des Nations Unies un quelconque avantage direct ou indirect résultant du présent contrat ou de son attribution. Le prestataire convient que toute violation de la présente disposition constituera la violation d'une condition essentielle du présent contrat.

7.0 INDEMNISATION :

Le prestataire devra garantir, couvrir et défendre, à ses propres frais, le PNUD, ses fonctionnaires, agents, préposés et employés contre l'ensemble des actions, réclamations, demandes et responsabilités de toute nature, y compris leurs coûts et frais, résultant d'actes ou d'omissions du prestataire ou de ses employés, dirigeants, agents ou sous-traitants, dans le cadre de l'exécution du présent contrat. La présente disposition s'étendra, notamment, aux réclamations et responsabilités en matière d'accidents du travail, de responsabilité du fait des produits ou de responsabilité résultant de l'utilisation d'inventions ou de dispositifs brevetés, de documents protégés par le droit d'auteur ou d'autres éléments de propriété intellectuelle par le prestataire, ses employés, dirigeants, agents, préposés ou sous-traitants. Les obligations prévues par le présent article ne s'éteindront pas lors de la résiliation du présent contrat.

8.0 ASSURANCE ET RESPONSABILITES VIS-A-VIS DES TIERS :

8.1 Le prestataire devra souscrire et conserver une assurance tous risques au titre de ses biens et de tout matériel utilisé pour les besoins de l'exécution du présent Contrat.

8.2 Le prestataire devra souscrire et conserver toute assurance appropriée au titre des accidents du travail, ou son équivalent, relativement à ses employés, afin de couvrir les demandes d'indemnisation liées à des blessures corporelles ou à des décès dans le cadre du présent contrat.

8.3 Le prestataire devra également souscrire et conserver une assurance responsabilité civile d'un montant adéquat pour couvrir les demandes d'indemnisation des tiers liées à des décès ou blessures corporelles, ou à la perte ou l'endommagement de biens, résultant de la fourniture de services en application du présent contrat ou de l'utilisation de véhicules, navires, aéronefs ou autres matériels détenus ou loués par le prestataire ou ses agents, préposés, employés ou sous-traitants fournissant des prestations ou services au titre du présent Contrat.

8.4 Sous réserve de l'assurance contre les accidents du travail, les polices d'assurance prévues par le présent article devront :

8.4.1 nommer le PNUD en qualité d'assuré supplémentaire ;

8.4.2 inclure une renonciation à subrogation de l'assureur dans les droits du prestataire contre le PNUD ;

8.4.3 prévoir que le PNUD recevra une notification écrite des assureurs trente (30) jours avant toute résiliation ou modification des assurances.

8.5 Le prestataire devra, en cas de demande en ce sens, fournir au PNUD une preuve satisfaisante des assurances requises aux termes du présent article.

9.0 CHARGES/PRIVILEGES :

Le prestataire devra s'abstenir de causer ou de permettre l'inscription ou le maintien d'un privilège, d'une saisie ou autre charge par toute personne auprès de toute administration publique ou du PNUD sur toute somme exigible ou devant le devenir au titre de prestations réalisées ou de matériaux fournis

en application du présent Contrat ou en raison de toute autre réclamation ou demande dirigée contre le prestataire.

10.0 PROPRIETE DU MATERIEL :

Le PNUD conservera la propriété du matériel et des fournitures qu'il pourra fournir et ledit matériel devra lui être restitué à l'issue du présent contrat ou lorsque le prestataire n'en aura plus besoin. Lors de sa restitution au PNUD, ledit matériel devra être dans le même état que lors de sa remise au prestataire, sous réserve de l'usure normale. Le prestataire sera tenu d'indemniser le PNUD au titre du matériel qui sera considéré comme étant endommagé ou dégradé au-delà de l'usure normale.

11.0 DROITS D'AUTEUR, BREVETS ET AUTRES DROITS PATRIMONIAUX :

11.1 Sous réserve des dispositions contraires expresses et écrites du contrat, le PNUD pourra revendiquer l'ensemble des droits de propriété intellectuelle et autres droits patrimoniaux et, notamment, les brevets, droits d'auteur et marques se rapportant aux produits, processus, inventions, idées, savoir-faire ou documents et autres matériels que le prestataire aura développés pour le PNUD dans le cadre du contrat et qui seront directement liés à l'exécution du contrat, ou produits, préparés ou obtenus du fait ou au cours de son exécution, et le prestataire reconnaît et convient que lesdits produits, documents et autres matériels constitueront des œuvres réalisées contre rémunération pour le PNUD.

11.2 Lorsque lesdits droits de propriété intellectuelle ou autres droits patrimoniaux contiendront des droits de propriété intellectuelle ou autres droits patrimoniaux du prestataire : (i) existant antérieurement à l'exécution par le prestataire de ses obligations aux termes du contrat, ou (ii) que le prestataire pourra ou aura pu développer ou acquérir indépendamment de l'exécution de ses obligations aux termes du contrat, le PNUD ne se prévaudra d'aucun droit de propriété sur ceux-ci et le prestataire accorde par les présentes au PNUD une licence perpétuelle d'utilisation desdits droits de propriété intellectuelle ou autres droits patrimoniaux uniquement aux fins du contrat et conformément à ses conditions.

11.3 Si le PNUD en fait la demande, le prestataire devra prendre toute mesure nécessaire, signer tout document requis et, d'une manière générale, prêter son assistance aux fins de l'obtention desdits droits patrimoniaux et de leur transfert ou de leur fourniture sous licence au PNUD, conformément aux dispositions du droit applicable et du contrat.

11.4 Sous réserve des dispositions qui précèdent, l'ensemble des cartes, dessins, photos, mosaïques, plans, rapports, estimations, recommandations, documents et toutes les autres données compilées ou reçues par le prestataire en application du présent contrat seront la propriété du PNUD, devront être mis à sa disposition aux fins d'utilisation ou d'inspection à des heures raisonnables et en des lieux raisonnables, devront être considérés comme étant confidentiels et ne devront être remis qu'aux fonctionnaires autorisés du PNUD à l'issue des prestations réalisées en application du contrat.

12.0 UTILISATION DU NOM, DE L'EMBLEME OU DU SCEAU OFFICIEL DU PNUD OU DE L'ORGANISATION DES NATIONS UNIES :

Le prestataire devra s'abstenir de faire connaître ou de rendre publique de toute autre manière le fait qu'il fournit des prestations au PNUD et devra également s'abstenir de toute utilisation du nom, de

l'emblème ou du sceau officiel du PNUD ou de l'Organisation des Nations Unies ou de toute abréviation du nom du PNUD ou de l'Organisation des Nations Unies dans le cadre de son activité ou par ailleurs.

13.0 CONFIDENTIALITE DES DOCUMENTS ET INFORMATIONS :

Les informations et données considérées par l'une ou l'autre des parties comme étant exclusives qui seront communiquées ou divulguées par l'une des parties (le « Divulgateur ») à l'autre partie (le « Destinataire ») au cours de l'exécution du contrat et qui seront qualifiées d'informations confidentielles (les « Informations ») devront être protégées par ladite partie et traitées de la manière suivante :

13.1 Le destinataire (le « Destinataire ») desdites informations devra :

13.1.1 faire preuve de la même prudence et de la même discrétion pour éviter toute divulgation, publication ou dissémination des Informations du Divulgateur que celles auxquelles il s'astreint pour ses propres informations similaires qu'il ne souhaite pas divulguer, publier ou disséminer ; et

13.1.2 utiliser les informations du Divulgateur uniquement aux fins pour lesquelles elles auront été divulguées.

13.2 A condition que le Destinataire signe avec les personnes ou entités suivantes un accord écrit les obligeant à préserver la confidentialité des Informations conformément au contrat et au présent article 13, le Destinataire pourra divulguer les Informations :

13.2.1 à toute autre partie, avec le consentement préalable et écrit du Divulgateur ; et

13.2.2 aux employés, responsables, représentants et agents du Destinataire qui auront besoin de prendre connaissance desdites Informations pour les besoins de l'exécution d'obligations prévues par le contrat, et aux employés, responsables, représentants et agents de toute personne morale qu'il contrôlera, qui le contrôlera ou qui sera avec lui sous le contrôle commun d'un tiers, qui devront également en prendre connaissance pour exécuter des obligations prévues aux termes du contrat, sachant toutefois qu'aux fins des présentes, une personne morale contrôlée désigne :

13.2.2.1 une société dans laquelle la partie concernée détient ou contrôle de toute autre manière, directement ou indirectement, plus de cinquante pour cent (50 %) des actions assorties du droit de vote ; ou

13.2.2.2 une entité dont la direction effective est contrôlée par la partie concernée ; ou

13.2.2.3 s'agissant du PNUD, un fonds affilié tel que l'UNCDF, l'UNIFEM ou l'UNV.

13.3 Le prestataire pourra divulguer les Informations dans la mesure requise par la loi, sachant toutefois que, sous réserve des privilèges et immunités de l'Organisation des Nations Unies et sans renonciation à ceux-ci, le prestataire devra notifier au PNUD suffisamment à l'avance une demande de divulgation des Informations afin de lui donner la possibilité de prendre des mesures de protection ou toute autre mesure opportune avant qu'une telle divulgation ne soit effectuée.

13.4 Le PNUD pourra divulguer les Informations dans la mesure requise par la Charte des Nations

Unies, les résolutions ou règlements de l'Assemblée générale ou les règles édictées par le Secrétaire général.

13.5 Le Destinataire n'aura pas l'interdiction de divulguer les Informations qu'il aura obtenues d'un tiers sans restriction, qui seront divulguées par le Divulgateur à un tiers sans obligation de confidentialité, qui seront antérieurement connues du Destinataire ou qui seront développées à tout moment par le Destinataire de manière totalement indépendante de toute divulgation effectuée dans le cadre des présentes.

13.6 Les présentes obligations et restrictions en matière de confidentialité produiront leurs effets au cours de la durée du contrat, y compris pendant toute prorogation de celui-ci, et, sauf disposition contraire figurant au contrat, demeureront en vigueur postérieurement à sa résiliation.

14.0 FORCE MAJEURE ; AUTRES CHANGEMENTS DE SITUATION

14.1 En cas de survenance d'un quelconque événement constituant un cas de force majeure et aussi rapidement que possible après sa survenance, le prestataire devra en notifier par écrit le PNUD avec l'ensemble des détails s'y rapportant si le prestataire se trouve de ce fait dans l'incapacité totale ou partielle d'exécuter ses obligations et de s'acquitter de ses responsabilités aux termes du contrat. Le prestataire devra également notifier au PNUD tout autre changement de situation ou la survenance de tout événement compromettant ou risquant de compromettre l'exécution de ses obligations aux termes du contrat. Dès réception de la notification requise par le présent article, le PNUD prendra les mesures qu'il considérera, à sa seule et entière discrétion, comme étant opportunes ou nécessaires au regard des circonstances, y compris l'octroi au prestataire d'un délai supplémentaire raisonnable pour exécuter ses obligations aux termes du contrat.

14.2 Si, en raison d'un cas de force majeure, le prestataire est définitivement incapable de s'acquitter, en tout ou en partie, de ses obligations et de ses responsabilités aux termes du contrat, le PNUD aura le droit de suspendre ou de résilier le présent contrat selon les mêmes conditions que celles qui figurent dans l'article 15 « Résiliation », sachant toutefois que le délai de préavis sera de sept (7) jours au lieu de trente (30) jours.

14.3 Le terme de force majeure, tel qu'il est utilisé dans le présent article désigne des catastrophes naturelles, une guerre (déclarée ou non), une invasion, une révolution, une insurrection ou d'autres actes d'une nature ou d'une force similaire.

14.4 Le prestataire reconnaît et convient qu'en ce qui concerne les obligations prévues au contrat que le prestataire doit exécuter dans ou pour les régions dans lesquelles le PNUD est engagé ou se prépare à s'engager dans des opérations de maintien de la paix, humanitaires ou similaires ou dans lesquelles le PNUD se désengage de telles opérations, toute exécution tardive ou inexécution desdites obligations liée à des conditions difficiles dans lesdites régions ou à des troubles civils y survenant ne constituera pas, en soi, un cas de force majeure au sens du contrat.

15.0 RESILIATION

15.1 Chaque partie pourra résilier le présent contrat pour un motif déterminé, en tout ou en partie, en adressant à l'autre partie un préavis écrit de trente (30) jours. L'engagement d'une procédure d'arbitrage conformément à l'article 16.2 (« Arbitrage ») ci-dessous ne pourra pas être considéré

comme constituant une résiliation du présent contrat.

15.2 Le PNUD se réserve le droit de résiliation le présent contrat sans motif à tout moment, en adressant au prestataire un préavis écrit de 15 jours. Dans ce cas, le PNUD devra rembourser au prestataire l'ensemble des frais raisonnables que celui-ci aura engagés avant de recevoir ledit préavis.

15.3 En cas de résiliation par le PNUD en application du présent article, aucun paiement ne sera dû par le PNUD au prestataire, à l'exception des prestations et services fournis de manière satisfaisante et conformément aux conditions expresses du présent contrat.

15.4 Si le prestataire est mis en redressement judiciaire ou en liquidation, s'il tombe en cessation de paiements, s'il procède à une cession au profit de ses créanciers ou si un administrateur judiciaire est nommé en raison de sa cessation de paiements, le PNUD pourra, sans préjudice de tout autre droit ou recours dont il pourra disposer aux termes des présentes conditions, résilier le présent contrat sur-le-champ. Le prestataire devra immédiatement informer le PNUD de la survenance de l'un quelconque des événements susmentionnés.

16.0 REGLEMENT DES DIFFERENDS

16.1 Règlement amiable. Les parties devront faire tout leur possible pour régler à l'amiable les différends, litiges ou réclamations liés au présent contrat ou à sa violation, à sa résiliation ou à sa nullité. Lorsque les parties tenteront de parvenir à un tel règlement amiable par la conciliation, celle-ci devra se dérouler conformément au Règlement de conciliation de la CNUDCI qui sera alors en vigueur, ou selon toute autre procédure dont les parties pourront convenir entre elles.

16.2 Arbitrage. Les différends, litiges ou réclamations entre les parties liés au présent contrat ou à sa violation, à sa résiliation ou à sa nullité qui n'auront pas fait l'objet d'un règlement amiable en application de l'article 16.1 ci-dessus, sous soixante (60) jours à compter de la réception par l'une des parties de la demande aux fins de règlement amiable de l'autre partie, devront être soumis par l'une ou l'autre des parties à un arbitrage, conformément au Règlement d'arbitrage de la CNUDCI alors en vigueur. Les décisions du tribunal arbitral devront être fondées sur des principes généraux de droit commercial international. En ce qui concerne l'ensemble des questions relatives à la preuve, le tribunal arbitral devra suivre les règles additionnelles régissant la présentation et la réception des preuves dans les arbitrages commerciaux internationaux de l'Association internationale du barreau, édition du 28 mai 1983. Le tribunal arbitral sera habilité à ordonner la restitution ou la destruction de marchandises ou de tout bien, corporel ou incorporel, ou de toute information confidentielle fournie en application du contrat, à ordonner la résiliation du contrat, ou à ordonner que toute mesure de protection soit prise relativement à des marchandises, services ou à tout autre bien, corporel ou incorporel, ou à toute information confidentielle fournie dans le cadre du contrat, s'il y a lieu, conformément au pouvoir du tribunal arbitral aux termes de l'article 26 (« Mesures provisoires ou conservatoire ») et de l'article 32 (« Forme et effet de la sentence ») du Règlement d'arbitrage de la CNUDCI. Le tribunal arbitral n'aura pas le pouvoir d'allouer des dommages et intérêts punitifs. En outre, sauf disposition contraire expresse du contrat, le tribunal arbitral n'aura pas le pouvoir d'allouer des intérêts supérieurs au taux interbancaire offert à Londres (« LIBOR ») alors en vigueur, et il ne pourra s'agir que d'intérêts simples. Les parties seront liées par toute sentence arbitrale rendue dans le cadre d'un tel arbitrage à titre de règlement final desdits différends, litiges ou réclamations.

17.0 PRIVILEGES ET IMMUNITES

Aucune disposition du présent contrat ou y relative, qu'elle soit expresse ou implicite, ne pourra être considérée comme emportant renonciation aux privilèges et immunités de l'Organisation des Nations Unies, ainsi que de ses organes subsidiaires.

18.0 EXONERATION FISCALE

18.1 La section 7 de la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies prévoit notamment que l'Organisation des Nations Unies, ainsi que ses organes subsidiaires, sont exonérés de tout impôt direct, sous réserve de la rémunération de services d'utilité publique, ainsi que des droits de douane et redevances de nature similaire à l'égard d'objets importés ou exportés pour leur usage officiel. Si une quelconque autorité gouvernementale refuse de reconnaître l'exonération de l'Organisation des Nations Unies au titre desdits impôts, droits ou redevances, le prestataire devra immédiatement consulter le PNUD afin de décider d'une procédure mutuellement acceptable.

18.2 Par conséquent, le prestataire autorise le PNUD à déduire de la facture du prestataire toute somme correspondant auxdits impôts, droits ou redevances, à moins que le prestataire n'ait consulté le PNUD avant leur paiement et que le PNUD n'ait, dans chaque cas, expressément autorisé le prestataire à payer lesdits impôts, droits ou redevances sous toute réserve. Dans ce cas, le prestataire devra fournir au PNUD la preuve écrite de ce que le paiement desdits impôts, droits ou redevances aura été effectué et dûment autorisé.

19.0 TRAVAIL DES ENFANTS

Le prestataire déclare et garantit que lui-même et ses fournisseurs ne se livrent à aucune pratique contraire aux droits énoncés dans la Convention relative aux droits de l'enfant, y compris dans son article 32 qui prévoit notamment qu'un enfant ne peut être astreint à aucun travail comportant des risques ou susceptibles de compromettre son éducation ou de nuire à sa santé ou à son développement physique, mental, spirituel, moral ou social.

Toute violation de la déclaration et de la garantie qui précèdent autorisera le PNUD à résilier le présent bon de commande immédiatement par notification adressée au fournisseur, sans être redevable des frais de résiliation ou engager sa responsabilité à quelque autre titre que ce soit.

20.0 MINES

Le fournisseur déclare et garantit que lui-même et ses fournisseurs ne participent pas activement et directement à des activités ayant trait aux brevets, au développement, à l'assemblage, à la production, au commerce ou à la fabrication de mines ou à de telles activités au titre de composants principalement utilisés dans la fabrication de mines. Le terme « mines » désigne les engins définis à l'article 2, paragraphes 1, 4 et 5 du Protocole II annexé à la Convention de 1980 sur l'interdiction ou la limitation de l'emploi de certaines armes classiques qui peuvent être considérées comme produisant des effets traumatiques excessifs ou comme frappant sans discriminations.

Toute violation de la déclaration et de la garantie qui précèdent autorisera le PNUD à résilier le présent contrat immédiatement par notification adressée au prestataire, sans être redevable des frais de résiliation ou engager sa responsabilité à quelque autre titre que ce soit.

21.0 RESPECT DES LOIS

Le prestataire devra se conformer à l'ensemble des lois, règlements et règles se rapportant à l'exécution de ses obligations aux termes du présent contrat.

22.0 EXPLOITATION SEXUELLE

22.1 Le prestataire devra prendre l'ensemble des mesures appropriées pour empêcher la commission à l'encontre de quiconque d'actes d'exploitation ou d'abus sexuel par le prestataire lui-même, par l'un quelconque de ses employés ou par toute autre personne pouvant être engagée par le prestataire pour fournir tout service en application du contrat. A cet égard, toute activité sexuelle avec une personne de moins de dix-huit ans, indépendamment de toute loi relative au consentement, constituera un acte d'exploitation et d'abus sexuels à l'encontre d'une telle personne. En outre, le prestataire devra s'abstenir d'échanger de l'argent, des biens, des services, des offres d'emploi ou d'autres choses de valeur contre des faveurs ou des activités sexuelles ou de se livrer à des activités sexuelles constitutives d'actes d'exploitation ou dégradantes, et devra prendre l'ensemble des mesures appropriées pour interdire à ses employés ou aux autres personnes qu'il aura engagées d'agir de la sorte. Le prestataire reconnaît et convient que les présentes dispositions constituent une condition essentielle du contrat et que toute violation de la présente déclaration et de la présente garantie autorisera le PNUD à résilier le contrat immédiatement par notification adressée au prestataire, sans être redevable des frais de résiliation ou engager sa responsabilité à quelque autre titre que ce soit.

22.2 Le PNUD ne fera pas application de la règle précédente relative à l'âge lorsque l'employé du prestataire ou toute autre personne pouvant être engagée par celui-ci pour fournir des services en application du contrat sera marié à la personne de moins de dix-huit ans avec laquelle ledit employé ou ladite autre personne aura eu une activité sexuelle et lorsqu'un tel mariage sera reconnu comme étant valable par les lois du pays de citoyenneté dudit employé ou de ladite autre personne.

23.0 SECURITE :

23.1 Le prestataire devra :

- (a) mettre en place et gérer un plan de sécurité adéquat en tenant compte de la situation sécuritaire du pays où les services seront fournis ;
- (b) assumer l'ensemble des risques et responsabilités liés à sa sécurité et l'entière mise en œuvre du plan de sécurité.

23.2 Le PNUD se réserve le droit de vérifier si un tel plan est en place et de suggérer des modifications du plan en tant que de besoin. Le fait de ne pas gérer et mettre en œuvre un plan de sécurité adéquat, conformément aux présentes, sera considéré comme une violation du présent contrat. Nonobstant ce qui précède, le prestataire demeurera exclusivement responsable de la sécurité de son personnel et des biens du PNUD qui se trouveront sous sa garde, comme le prévoit le paragraphe 4.1 ci-dessus.

24.0 AUDITS ET ENQUETES :

24.1 Chaque facture payée par le PNUD pourra faire l'objet d'une vérification après-paiement par des auditeurs, internes ou externes, du PNUD ou des agents autorisés du PNUD, à tout moment au cours de la durée du contrat et pendant une période de trois (3) ans à compter de l'expiration ou de la résiliation antérieure du contrat. Le PNUD aura droit au remboursement par le prestataire de toute somme qui, à

l'issue de tels audits, s'avèreront avoir été payées par le PNUD de manière non conforme aux conditions du contrat. Si l'audit détermine que des fonds payés par le PNUD n'ont pas été utilisés conformément aux clauses du contrat, la société devra rembourser lesdits fonds sur-le-champ. Si la société s'abstient de rembourser lesdits fonds, le PNUD se réserve le droit de demander réparation et/ou de prendre toute autre mesure qu'il jugera nécessaire.

24.2 Le prestataire reconnaît et convient qu'à tout moment, le PNUD peut effectuer une enquête sur tout aspect du contrat, les obligations exécutées en vertu du contrat, et les opérations du prestataire d'une manière générale. Le droit du PNUD d'effectuer une enquête et l'obligation du prestataire de se soumettre à une telle enquête ne s'éteindront pas lors de l'expiration ou de la résiliation antérieure du contrat. Le prestataire devra coopérer de manière pleine et entière et en temps utile à ces inspections, audits après-paiement ou enquêtes. Une telle coopération inclura notamment l'obligation pour le prestataire de mettre à disposition son personnel et tout document à de telles fins et d'accorder au PNUD un accès à ses locaux. Le prestataire devra obliger ses agents et, notamment, ses avocats, experts-comptables et autres conseillers, à coopérer de manière raisonnable à toute inspection, tout audit après-paiement ou toute enquête réalisé par le PNUD en application des présentes.

25.0 LUTTE CONTRE LE TERRORISME :

25.1 Le prestataire s'engage à déployer des efforts raisonnables pour s'assurer qu'aucune partie des fonds du PNUD qu'il aura reçus dans le cadre du présent contrat ne sera utilisée pour fournir une aide à des personnes ou entités liées au terrorisme et que les destinataires de toute somme versée par le PNUD en application des présentes ne figureront pas sur la liste tenue à jour par le comité du Conseil de sécurité créé par la résolution 1267 (1999). Cette liste peut être consultée par l'intermédiaire du lien suivant : <http://www.un.org/Docs/sc/committees/1267/1267ListEng.htm>. La présente disposition doit être incluse dans l'ensemble des contrats de sous-traitance conclus en application du présent contrat.

26. POUVOIR DE MODIFICATION

Conformément au règlement financier et aux règles de gestion financière du PNUD, seul le fonctionnaire autorisé du PNUD a le pouvoir d'accepter pour le compte du PNUD toute modification apportée au présent contrat, une renonciation à l'une quelconque de ses dispositions ou toute relation contractuelle supplémentaire avec le prestataire. Par conséquent, aucune modification du présent contrat ne sera valable et opposable au PNUD à moins de faire l'objet d'un avenant au présent contrat signé par le prestataire et le fonctionnaire autorisé du PNUD conjointement.
