Annexe I : Termes de référence (TOR)

## Titre du projet : Fourniture de services de voyage pour le compte du bureau du HCR à Rabat

1. ***Description du projet***
   1. Le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (HCR) souhaite conclure un contrat pour les services de voyage et activités associées.
   2. Ce processus d’achat est conduit par le HCR pour son propre compte.

A titre indicatif, veuillez trouver ci-dessous le volume du chiffre d’affaires réalisé par le HCR au titre des exercices 2019, 2020 et 2021. Ces chiffres ne constituent aucunement un engagement de la part du HCR de réaliser un quelconque volume minimal de chiffre d’affaires avec le prestataire qui sera retenu.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Agence** | **CA 2019** | **CA 2020** | **CA 2021** |
| **UNHCR** | **624 704,80 MAD** | **87 132,00 MAD** | **314 678,00 MAD** |

A titre indicatif également, veuillez noter les principales destinations en 2019, 2020, 2021 :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Destination locale** | **Destination internationale** |
| Destination 1 | Oujda | Suisse (Genève) |
| Destination 2 | Agadir | France (Paris, Nice, Strasbourg) |
| Destination 3 | Nador | Hongrie (Budapest) |
| Destination 4 |  | Tunisie (Tunis) |
| Destination 5 |  | Jordanie (Amman) |
| Destination 6 |  | Turquie (Istanbul) |
| Destination 7 |  | Egypte (Caire, Sharm Cheikh) |
| Destination 8 |  | Afrique (Dakar, Ndjamena, Yaoundé, Niamey) |

## Présentation de la soumission

* 1. Il est demandé aux soumissionnaires de lire attentivement et de se conformer strictement aux instructions relatives au contenu, préparation et dépôt des soumissions stipulées dans l’appel d’offres et les annexes jointes.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom du soumissionnaire** | [Insérer le nom du soumissionnaire] | **Date :** | *Click or tap to enter a date.* |
| **Référence de l’appel d’offres:** | **RFP/01/2022** |  |  |

## Nature des services

* 1. **Réservations, billetteries et tarification :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Services à fournir Spécifications techniques** | **Oui, nous nous y**  **Conformons**  *(Attach. Document de référence)* | **Non, nous ne pouvons pas nous y conformer** *(indiquer divergences***)** | **Observations**  *(indiquer le document de référence)* |
| • Le prestataire devra fournir au moins 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 HCR. |  |  |  |
| • Les tarifs des offres de vol (réservations de vol) devront être maintenus durant toute la période de validité de l’option. |  |  |  |
| • Le prestataire doit assister, informer et conseiller le HCR, pour tout titre de voyage et concernant les restrictions de voyage (au départ, au transit et à destination), comme : Formalités et démarches exigées à l’aéroport (Covid19 ou autres), visa de transit (si applicable), et autres. |  |  |  |
| • Le prestataire devra aviser le HCR 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 HCR. |  |  |  |
| • Le prestataire devra assurer le suivi et le traitement du remboursement des billets inutilisés/annulés selon les restrictions de la base tarifaire dans le meilleur délai sans pénaliser le HCR. |  |  |  |
| • Le prestataire doit démontrer une flexibilité en cas de changement de billets et de pouvoir négocier ces derniers sans frais ou avec frais réduits. |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Services à fournir Spécifications techniques** | **Oui, nous nous y**  **Conformons** *(Attach. document de référence)* | **Non, nous ne pouvons pas nous y conformer (***indiquer divergences)* | **Observations**  *(indiquer le document de référence)* |
| • Le prestataire doit aviser le HCR au moment de l’envoi des propositions de vols et avant émission des billets, les compagnies qui présentent « l’option de remboursement » en cas d’annulation des vols de la part de la compagnie. |  |  |  |
| • Le prestataire devra assurer le suivi de l’utilisation des billets émis et tenir informés le HCR avant émission des factures et/ou des avoirs. |  |  |  |
| • Le prestataire devra assister le HCR 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 assistera 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. |  |  |  |
| • Le prestataire devra analyser les plaintes déposées avec la plus grande diligence et dans l’intérêt du HCR. Cas de déclassement, d’annulation de vol, surbook, perte de bagages etc… |  |  |  |
| • Le prestataire devra disposer de contacts privilégiés au niveau des compagnies aériennes (suivi et traitement des réclamations etc). |  |  |  |
| • Le prestataire devra mettre à disposition du HCR les statistiques mensuelles détaillées concernant leurs activités respectives. |  |  |  |

## Garantie du meilleur tarif

Le service en charge de la billetterie au sein du HCR 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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Services à fournir Spécifications techniques** | **Oui, nous nous y**  **Conformons**  *(Attach. document de référence)* | **Non, nous ne pouvons pas nous y conformer (***indiquer divergences)* | **Observations**  *(indiquer le document de référence***)** |
| • 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 HCR à travers son processus de comparaison. |  |  |  |
| • Le HCR 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 minimums attendus de la part du prestataire, selon les TDRs, ne sont pas effectivement livré. |  |  |  |

1. ***Qualifications du prestataire de services retenu à différents niveaux***

# ACCREDITATION ET AFFILIATION

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Services à fournir Spécifications techniques** | **Oui, nous nous y**  **Conformons**  *(Attach. document de référence)* | **Non, nous ne pouvons pas nous y conformer (***indiquer divergences)* | **Observations**  *(indiquer le document de référence)* |
| • Le prestataire doit avoir exercé au minimum 5 années dans le domaine de la billetterie. |  |  |  |
| • 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. |  |  |  |
| • 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. |  |  |  |
| **Services à fournir Spécifications techniques** | **Oui, nous nous y**  **Conformons** (Attach. document de référence) | Non, nous ne pouvons pas nous y conformer (indiquer divergences) | **Observations** (indiquer le document de référence) |
| • Le prestataire doit être enregistré auprès des autorités compétentes du Royaume du Maroc et être autorisé à exercer ses activités sur le territoire national. |  |  |  |
| • Le prestataire doit avoir un chiffre d’affaires annuel d’au moins de MAD 1, 000,000 (un Million de Dirhams Marocains) dans le domaine de la billetterie. |  |  |  |
| • Le prestataire doit avoir et jouir d’ententes privilégiées avec les principales compagnies aériennes internationales opérant sur le territoire du Royaume du Maroc. |  |  |  |

# STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT DU PRESTATAIRE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Services à fournir Spécifications techniques** | **Oui, nous nous y**  **Conformons** *(Attach. document de référence)* | **Non, nous ne pouvons pas nous y conformer (***indiquer divergences)* | **Observations**  *(indiquer le document de référence)* |
| • Le prestataire doit disposer d’un personnel qualifié et expérimenté capable de répondre aux besoins du HCR, les Curriculum Vitae devront être fournis (voir annexe IX– format CV) |  |  |  |
| • Le HCR réserve le droit d’interviewer les agents responsables de la réservation et émission de billets et de refuser de collaborer avec le conseiller de voyage désigné par le prestataire. |  |  |  |
| • 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. |  |  |  |
| • Le prestataire devra désigner les agents responsables de contrôler les billets émis pour le compte du HCR. |  |  |  |
| **Services à fournir Spécifications techniques** | **Oui, nous nous y**  **Conformons** (*Attach. document de référence)* | **Non, nous ne pouvons pas nous y conformer (***indiquer divergences)* | **Observations**  (*indiquer le document de référence)* |
| • 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. |  |  |  |
| • Le prestataire doit disposer d’un système électronique de réservation et émission de billets. |  |  |  |
| • Le prestataire devra informer les fonctionnaires désignés par le HCR 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. |  |  |  |
| • Le prestataire devra remettre des rapports de statistiques mensuelles pour le HCR. |  |  |  |
| • Le prestataire devra remettre un rapport individuel ou consolidé à la demande du HCR. |  |  |  |
| • Le prestataire veille à garder une confidentialité des informations et des documents concernant le HCR. |  |  |  |

## Lieu des travaux

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Services à fournir Spécifications techniques** | **Oui, nous nous y**  **Conformons** (Attach. document de référence) | Non, nous ne pouvons pas nous y conformer (indiquer divergences) | **Observations** (indiquer le document de référence) |
| • Le prestataire se chargera de répondre aux requêtes du HCR à partir des locaux de son agence. |  |  |  |
| • Le prestataire devra proposer une solution d’implant qualifié qui se déplacera dans les locaux du HCR une fois par mois. |  |  |  |

## Echéancier des paiements

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Services à fournir Spécifications techniques** | **Oui, nous nous y**  **Conformons** (Attach. document de référence) | Non, nous ne pouvons pas nous y conformer (indiquer divergences) | **Observations** (indiquer le document de référence) |
| • Le prestataire soumettra les factures originales détaillées d’une semaine écoulée ainsi que deux copies de celles-ci, 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. |  |  |  |
| • Le prestataire devra fournir un rapport mensuel des impayés au HCR. |  |  |  |
| • Les factures devront parvenir directement au siège du HCR, à l’attention du point focal qui aura été désigné par celle-ci. |  |  |  |
| • Les factures afférentes à un mois donné seront acquittées dans un délai de 30 jours à partir du premier jour du mois suivant, après leur acceptation par le HCR. |  |  |  |
| • Tous les paiements seront effectués par virement bancaire sur le compte bancaire du prestataire. |  |  |  |

## Arrangement institutionnel

* 1. A l’issue de la sélection du prestataire, celui-ci se verra octroyer un accord cadre d’une durée initiale de deux ans avec possibilité de prolongation pour une troisième année.
  2. Les conditions générales du contrat de services du HCR sont annexées à l’appel d’offre.

## Présentation de la soumission

Il est demandé aux soumissionnaires de lire attentivement et de se conformer strictement aux instructions relatives au contenu, préparation et dépôt des soumissions stipulées dans l’appel d’offres et les annexes jointes.

## Durée de l’accord

1. Le prestataire qui sera sélectionné au terme du processus de la présente « invitation à soumissionner » se verra octroyer un contrat d’une durée initiale de deux ans avec possibilité de prolongation pour une troisième année sur la base d’une évaluation positive de la performance du prestataire. Les trois premiers mois de la première année étant probatoires.
2. Le contrat entrera en vigueur à la date de sa signature par le HCR et le prestataire.