

**DATE : 15/04/2023**

**DEMANDE DE PROPOSITION  
No. WSHLA/RFP/001/2024  
POUR  
L'ACHAT DES**

**SERVICES DE VOYAGE ET DES ACTIVITES ASSOCIEES POUR LE COMPTE DE  
L'UNHCR À LAAYOUNE**

**DATE ET HEURE DE CLOTURE : 12 Mai 2023 – 23:59 Hrs**

**INTRODUCTION DE L'UNHCR**

L'Office du Haut-Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR) a été créé le 14 décembre 1950 par l'Assemblée générale des Nations Unies. L'agence a pour mandat de diriger et de coordonner l'action internationale visant à protéger les réfugiés et à résoudre les problèmes de réfugiés dans le monde entier. Elle a pour but premier de sauvegarder les droits et le bien-être des réfugiés. Elle s'efforce de garantir que toute personne puisse exercer le droit de chercher asile et de trouver un refuge sûr dans un autre Etat, avec pour option de retourner chez elle de son plein gré, de s'intégrer sur place ou de se réinstaller dans un pays tiers. Elle a également pour mandat d'aider les apatrides.

En plus de six décennies, l'agence a aidé des dizaines de millions de personnes à recommencer leur vie. Aujourd'hui, un effectif d'environ 16.000 personnes dans plus de 130 pays continue d'aider environ 60 millions de personnes. Afin d'aider et de protéger certaines des personnes les plus vulnérables du monde dans de nombreux endroits et les types d'environnement, le HCR doit acheter des biens et services à travers le monde. Pour plus d'informations sur le HCR, son mandat et ses activités, veuillez consulter <http://www.unhcr.org>.

**1. OBJECTIFS**

La Représentation du Haut-commissariat pour les Réfugiés (UNHCR) à Laayoune lance une demande de proposition pour l'achat Services de Voyage et des activités associées.

**IMPORTANT:**

Quand un contrat est attribué, aucune partie ne peut résilier le contrat que sur un préavis de 90 jours (3 mois), par écrit à l'autre partie.

L'initiation de procédures arbitrales ou de conciliation conformément à l'**article 19** " Règlement des différends" de Conditions Générales de contrats pour la fourniture de biens et de services du HCR ne doit pas être considérée comme une « cause » ou peut être en elle-même une clause de résiliation.

**Note:** Ce document n'est pas à interpréter, en aucune façon, comme une offre de contrat avec votre société.

## **DESCRIPTION DES SERVICES ENVISAGES**

Sous réserve et dans le respect des Clauses de conditions Générales des biens (CCGS) des Nations Unies (version du mois juillet 2018), s'appliquant aux institutions ou sociétés contractantes et faisant partie intégrante de cette demande de proposition. Le prestataire ou le contractant aura les principales missions de fournir ses offres suivant la liste des besoins, annexe A, B et C du présent document :

## **2. INFORMATIONS AUX SOUMISSIONNAIRES**

### **2.1 DOCUMENTS**

Les annexes suivantes font partie intégrante de la présente invitation :

- Annexe A : Fiche technique
- Annexe B : Fiche financière
- Annexe C : Formulaire d'enregistrement des fournisseurs
- Annexe D : Conditions générales pour la fourniture de services seulement (version juillet 2018)
- Annexe E : UNHCR Supplier Code of Conduct

### **2.2 CONFIRMATION DE RECEPTION**

Nous vous saurions gré de bien vouloir nous informer de la réception de cet appel d'offres par retour de courrier électronique à l'adresse suivante : **wshlasupply@unhcr.org**

- Votre réception de cette demande de proposition.
- Que ce soit ou non que vous alliez présenter une soumission.

### **2.3 LES DEMANDES DE CLARIFICATION**

Les soumissionnaires sont tenus de soumettre toute demande de clarification à l'égard de cet appel d'offres par e-mail à l'adresse électronique suivante : **elamine@unhcr.org/ elidriss@unhcr.org**. **La date limite de réception des questions est fixée au 26 avril 2024 à 23:59 hrs.**

#### **IMPORTANT :**

Veillez noter que les offres **ne doivent pas** être envoyées au membre du personnel responsable ci-dessus. L'envoi des offres directement au membre du personnel peut entraîner la disqualification du soumissionnaire.

Le HCR prévoit de répondre aux questions posées le plus tôt possible, avant la date de clôture de réception des requêtes ci-dessus.

### **2.4 VOTRE OFFRE**

Votre offre doit être rédigée en **Français ou Anglais**.

Veillez soumettre votre offre en incluant les annexes fournies. Les offres non-conformes aux formats demandés ne seront pas prises en compte.

**IMPORTANT :**

L'inclusion de copies de votre offre avec toute correspondance envoyée directement à l'attention de l'acheteur responsable ou tout autre personnel du HCR autre que l'adresse de soumission entraînera la disqualification de l'offre. Veuillez envoyer votre candidature directement et uniquement à l'adresse indiquée dans la section " Soumission des offres " dans l'article 2.6.de cet appel d'offres.

Votre offre devra comprendre **séparément** les documents suivants :

- Offre technique
- Offre financière

**2.4.1 CONTENU DE L'OFFRE TECHNIQUE****IMPORTANT :**

Aucune information sur les prix ne doit être incluse dans l'offre technique. Le non-respect de cette disposition peut entraîner la disqualification.

Les informations suivantes doivent également être fournies dans l'offre technique :

- **Formulaire d'inscription du vendeur:** Si votre entreprise n'est pas déjà enregistrée avec l'UNHCR, vous devez remplir, signer et soumettre avec votre proposition technique le formulaire d'enregistrement des fournisseurs (Annexe C).

- **Une déclaration par écrit ou par courriel indiquant l'acceptation par le soumissionnaire de conditions indiquées dans le présent dossier et notamment les termes de références et les conditions générales des Nations Unies et UNHCR Supplier Code of Conduct**, et qu'il prend l'entière responsabilité des informations et des documents soumis dans le cadre du présent appel d'offres. (Annexe D et Annexe E).

**IMPORTANT :**

**Les documents ci-haut cités sont obligatoires, l'absence de l'un de ces documents peut entraîner la disqualification de votre offre.**

**Les conditions de paiement standard de l'UNHCR sont dans les 30 jours** après la réception satisfaisante des biens et des documents y afférents en ordre.

**Le coût de la préparation d'une soumission, y compris les déplacements liés, ne sont pas de la responsabilité de l'UNHCR.**

Votre offre doit être en Français ou Anglais, comportant les indications suivantes :

**1. La monnaie de l'offre : le Dirham Marocain (MAD)**

**2. La validité de l'offre**

## **2.5 EVALUATION DES OFFRES**

### **Ouverture et examen préliminaire des offres**

L'évaluation technique est basée sur les différents documents soumis ci-dessous et représente **60 %** de la note totale. L'enquête porte sur l'examen de plusieurs facteurs tels que:

- La capacité financière,
- Activités de base,
- Bilan financier,
- Capacité de contrat

Cette étape pourra être suivie plus tard par une évaluation technique en tant que fournisseur, tels que:

- Inscription et certificats fiscaux
- Les licences d'exploitation
- Des tests aléatoires / périodiques des produits du fournisseur,
- Capacité à répondre rapidement aux besoins de l'Agence,
- Délais de livraison,
- Fiabilité des produits et services.

Cette première partie de l'évaluation sera l'examen préliminaire des offres qui consiste en la vérification des propositions techniques des soumissionnaires, de toute la documentation exigée et de sa conformité aux termes du dossier de demande de proposition.

L'évaluation financière est basée sur les prix compétitifs proposés et représente **40 %** de la note totale.

**Seulement les propositions qui observent la présentation de la documentation générale, qui auront présenté les dossiers administratifs requis dans la présente demande de proposition et qui sont techniquement validés par le Comité Technique seront qualifiées pour la suite des évaluations.**

*Cette demande de proposition et ses annexes ne doivent en aucune façon être considérées comme un contrat de travail et d'achat avec l'UNHCR.*

## **2.6 PRESENTATION DES OFFRES**

Les offres, scellées et en Français ou Anglais, doivent porter votre entête officiel, identifiant clairement votre entreprise.

Les offres doivent être envoyées par courrier électronique et toutes les pièces jointes doivent être au format PDF. (Des copies des documents au format PDF peuvent, en complément, être incluses dans Excel ou d'autres formats, etc.). **Les offres techniques et financières doivent être clairement**

séparées dans deux courriels différents ou deux enveloppes différentes.

Les offres doivent être envoyées par courrier électronique à l'adresse : [wshlasupply@unhcr.org](mailto:wshlasupply@unhcr.org) ou à l'adresse du bureau à Villa 04 quartier Moulay Rachid 165,rue Al Zerktoni,Laayoune,au plus tard le 12 mai 2024 à 23H59.

**IMPORTANT :**

Toute offre reçue après cette date ou à une autre adresse que celle mentionnée dans le présent document peut être rejetée. L'UNHCR peut, à sa discrétion, prolonger le délai pour la remise des offres, en informant tous les soumissionnaires potentiels simultanément.

Il est de votre responsabilité de vérifier que tous les e-mails ont été reçus correctement avant la date limite. Soyez conscient du fait que la politique de courrier électronique utilisée par l'UNHCR limite la taille des pièces jointes à un maximum de 15 MB, donc il peut être nécessaire d'envoyer plus d'un courrier électronique pour toute la soumission.

Veuillez indiquer dans le domaine du sujet par courrier électronique :

- Offre [Numéro]
- Nom de votre entreprise avec le titre de la pièce jointe
- Nombre d'e-mails envoyés (exemple : 1/3, 2/3, 3/3).

L'UNHCR ne sera pas responsable de la localisation ou de l'obtention de toute information qui n'est pas identifiée dans l'offre. En conséquence, pour s'assurer que des informations suffisantes sont disponibles, le fournisseur doit fournir, dans le cadre de l'offre, tout élément descriptif tel que les extraits, les descriptions et les autres informations nécessaires qu'il estime améliorer la compréhension de son **offre**.

**INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES**

1. Un accusé de réception est requis à la réception de la présente demande de proposition, en confirmant que l'offre sera envoyée à l'UNHCR.
2. Que votre offre soit retenue ou non, nous traiterons de manière confidentielle les détails et informations contenues dans l'offre.
3. L'UNHCR n'est pas obligé d'accepter les offres moins chères ou toutes les offres.
4. L'UNHCR n'est pas Responsable de tout frais engagé par le soumissionnaire pour la préparation et présentation de son offre.
5. Aucune modification de la présente invitation n'est acceptée.

6. Tout en supportant le droit de rejeter les offres non-conformes, l'UNHCR se réserve le droit d'obtenir des clarifications de la part du soumissionnaire concernant les biens et ou services demandés.

7. Le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés a le droit de rejeter une ou toutes les offres.

## **2.7. OFFRE TECHNIQUE :**

L'offre technique doit indiquer clairement si oui ou non les services que vous offrez sont entièrement conformes aux spécifications de services données ; et divulguer toute divergence avec les spécifications données.

Les documents suivants doivent également être fournis dans l'offre technique :

- L'attestation fiscale ou sa copie certifiée conforme délivrée depuis moins d'un an par le percepteur certifiant que le concurrent est en situation régulière et indiquant l'activité au titre de laquelle il est imposé ;
- L'attestation de la C.N.S.S ou sa copie certifiée conforme délivrée depuis moins d'un an certifiant que le concurrent est en situation régulière envers cet organisme ;
- Le certificat d'immatriculation au registre du commerce pour les personnes assujetties à l'obligation d'immatriculation conformément à la législation en vigueur ;
- Formulaire commun d'enregistrement des fournisseurs : Si votre entreprise n'est pas déjà enregistrée avec l'UNHCR, vous devez remplir, signer et soumettre avec votre proposition technique, le Formulaire d'inscription des fournisseurs (annexe C) ;
- Conditions générales de fourniture de services : Votre offre technique doit contenir votre reconnaissance des conditions générales du HCR pour la fourniture de services (annexe D).

### **IMPORTANT :**

L'offre financière ne sera évaluée que si l'offre technique a été acceptée par le HCR comme une offre répondant aux spécifications techniques.

## **2.8. OFFRE FINANCIERE**

Le HCR souhaite recevoir les offres en monnaie locale, soit le dirham Marocain (MAD). Les sommes dues au titulaire du marché découlant de cet appel d'offres sont calculées par application des prix unitaires portés au bordereau des prix (Annexe B).

Les prix unitaires de l'offre sont réputés comprendre toutes les dépenses résultant de l'exécution des prestations y compris tous les droits, impôts, taxes, frais généraux, faux frais et assurer au prestataire

de services une marge pour bénéfice et risques et d'une façon générale toutes les dépenses qui sont la conséquence nécessaire et directe du travail.

### 3. EVALUATION DES OFFRES :

**Evaluation Technique :** La note technique (Nt/100) est attribuée au vu des éléments contenus dans le dossier « offre technique » en appliquant les critères d'évaluation suivants :

<b>Critères d'appréciation de la société</b>	<b>Système de notation</b>	<b>Documents servant de base pour l'appréciation</b>	<b>Note</b>
<b>Ancienneté</b>	2 points pour chaque année d'ancienneté sans dépasser 20 points comme maximum.	Copie certifiée conforme à l'original du certificat d'immatriculation au registre de commerce faisant apparaître la date d'immatriculation.	N1/20
<b>Moyens humains</b>	* inférieur à 5 personnes : 0 point * entre 5 et 20 personnes : 10 points * 20 personnes et plus: 20 points	Le bordereau de déclaration à la CNSS du mois d'avril de l'année 2023 pour le personnel de la société.	N2/20
<b>La taille de la société</b>	2 points pour chaque million dhs comme chiffre d'affaire sans dépasser 30 points comme maximum NB : un CA de dhs 4.252.234,00 sera noté comme suit : 4.25 x 2= 8,5	Attestation du chiffre d'affaire délivrée par les services des impôts directs et taxes assimilées pour l'exercice 2023.	N3/30
<b>Prestations réalisées dans le domaine</b>	5 points pour chaque attestation conforme sans dépasser 30 points comme maximum.	Attestations de référence	N4/30
<b>TOTAL</b>			100

La note technique (Nt) sera calculée de la manière suivante : **Nt = N1+N2+N3+N4**

#### **4. CONDITIONS GENERALES DE CONTRATS POUR LA FOURNITURE DE BIENS DE SERVICES 2018**

Veillez noter que les Conditions Générales des Contrats pour l'achat de biens et de services telles que présentées en annexe D doivent être strictement respectées dans le but d'entrer dans tout contrat éventuel. Le soumissionnaire doit confirmer l'acceptation de ces conditions par **écrit ou par courriel**.

#### **5. ACCREDITATION ET AFFILIATION**

- Le prestataire doit avoir exercé au minimum 5 années dans le domaine de la billetterie pour que sa soumission soit prise en considération.
- La ou les pièces justifiant les pouvoirs conférés à la personne agissant au nom du concurrent
- L'attestation du percepteur du lieu d'imposition délivrée depuis moins d'un an ou certifiée conforme, certifiant que le soumissionnaire est en situation fiscale régulière ou à défaut de paiement qu'il a constitué les garanties jugées suffisantes par le comptable chargé par le recouvrement. Cette attestation doit mentionner l'activité au titre de laquelle le concurrent est imposé.
- Certificat d'immatriculation au Registre de commerce.
- Une lettre officielle de nomination en qualité de représentant local, si le soumissionnaire dépose une soumission pour le compte d'une entité située en dehors du pays.
- Documents certifiant de l'accréditation auprès de Registre de Commerce ou autorisation d'activité.
- Attestation de chiffres d'affaires délivrée par le Ministère de l'Economie et des Finances ou billant de expert-comptable démontrant que le prestataire a réalisé un CA de plus de MAD 30,000.000 par an (Trente Millions de Dirhams Marocains) au titre des années 2022 et 2023.
- Une attestation délivrée depuis moins d'un an par la Caisse National de Security sociale C.N.S.S certifiant que le concurrent est en situation régulière envers cet organisme.
- Toutes informations concernant les contentieux antérieurs ou actuels au cours des cinq (5) dernières années, dans lesquels le soumissionnaire est impliqué, en indiquant le nom des parties concernées, l'objet du contentieux, le montant en jeu et la décision finale éventuellement rendue.

## **6. NATURE DES SERVICES**

### **a) Réservations, billetteries et tarification :**

- 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
- Les tarifs négociés devront être maintenus durant toute la période de validité de l'option.
- Le prestataire devra assister, informer et conseiller UNHCR pour tout titre de voyage exigé avant le départ.
- Le prestataire devra aviser UNHCR 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
- 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 l'UNHCR.
- Le prestataire devra assurer le suivi de l'utilisation des billets émis et tenir informées l'UNHCR avant émission des factures et/ou des avoirs.
- Le prestataire devra assister l'UNHCR 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.

### **b) Autres produits et services requis :**

- Le prestataire devra analyser les plaintes déposées avec la plus grande diligence et dans l'intérêt du HCR dans les cas tels que sur classement, déclassement, annulation de vol, surréservation, perte de bagages, etc.

## **7. DUREE DE L'ACCORD**

- a) Le prestataire qui sera sélectionné au terme du processus de la présente « demande de proposition » se verra octroyer un accord d'une durée initiale de 1 an renouvelable pour une durée supplémentaire de deux autres années sur la base d'une évaluation positive de la performance du prestataire.
- b) L'accord entrera en vigueur à la date de sa signature par l'UNHCR et le prestataire.

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

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

## **9. GARANTIE DU MEILLEUR TARIF**

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

Si la réservation faite par le prestataire ne se présente pas comme étant la moins chère, au moment de l'émission du billet, l'agence doit absolument s'aligner sur le prix obtenu par UNHCR à travers son processus de comparaison.

UNHCR 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, ne sont pas effectivement livrés.

## Annexe A : Formulaire de Soumission Technique

### FORMAT DE PRESENTATION DE LA SOUMISSION TECHNIQUE

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.

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

### SECTION : EXPERTISE DE LA SOCIETE

#### **1.1. Brève description du soumissionnaire en tant qu'entité.**

Fournissez une brève description de la société soumissionnaire et l'année de constitution. Mentionnez sa réputation, tout antécédent en matière de contentieux et d'arbitrage auquel la société a été mêlée et qui pourrait compromettre ou affecter la fourniture des services, en indiquant l'état/le résultat desdits contentieux/arbitrages. Fournissez les brochures et catalogues de produits se rapportant aux services demandés.

#### **1.2. Capacité financière.**

Attestation de chiffres d'affaires délivrée par le Ministère de l'Economie et des Finances démontrant que le prestataire a réalisé un CA de plus de MAD 30.000.000 par an (Trente Millions de Dirhams Marocains) au titre des années 2022 et 2023.

#### **1.3. Réalisations et expérience.**

Veillez fournir les documents requis à la section 2.7 et section 5. Fournissez les attestations de référence dépassant le montant annuel de MAD 5000,000 par client dans le domaine de la billetterie au titre des années 2022 & 2023. Veillez compléter le tableau ci-dessous

<b>Client</b>	<b>Chiffre D'affaires</b>	<b>Année</b>	<b>Coordonnées des références (Nom, téléphone, courrier électronique)</b>

## Annexe B : Formulaire de soumission financière

Le soumissionnaire doit fournir la soumission financière dans une enveloppe séparée du reste de la demande de proposition, de la manière indiquée dans les instructions destinées aux soumissionnaires.

### TABLEAU 1 : Classe Economie

Veuillez communiquer votre **meilleure proposition** de frais de services selon chaque destination à **partir du Casablanca, Maroc** :

DESTINATIONS	Nombre de billets	Prix moyen par billet (MAD)	Frais de services (MAD)	Total frais de services	Total hors frais de services	Total avec frais de services
	(A)	(B)	(C)	$D = A * C$	$E = A * B$	$F = D + E$
Domestique (Laayoune)	10					
Europe (Genève, Suisse)	10					
Afrique sans Maghreb (Nouakchott, Mauritanie)	10					
Maghreb (Tunis, Tunisie)	10					
Asie sans moyen orient (New Delhi, Inde)	10					
Moyen orient (Amman, Jordanie)	10					
Amérique (La Havane, Cuba)	10					
Australie (Sydney)	10					
<b>TOTAL TABLEAU 1 (MAD)</b>						

**Total incluant billets et frais de services du Tableau 1 (en lettres) :**

-----

## TABLEAU 2 : Classe Business

Veillez communiquer votre **meilleure proposition** de frais de services selon chaque destination à partir du **Casablanca, Maroc** :

DESTINATIONS	Nombre de billets	Prix moyen par billet (MAD)	Frais de services (MAD)	Total frais de services	Total hors frais de services	Total avec frais de services
	(A)	(B)	(C)	$D = A * C$	$E = A * B$	$F = D + E$
Europe (Geneve, Suisse)	10					
Afrique sans Maghreb (Nouakchott, Mauritanie)	10					
Maghreb (Tunis, Tunisie)	10					
Asie sans moyen orient (New Delhi, Inde)	10					
Moyen orient (Amman, Jordanie)	10					
Amérique (La Havane, Cuba)	10					
Australie (Sydney)	10					
<b>TOTAL TABLEAU 2 (MAD)</b>						

**Total incluant billets et frais de services du Tableau 2 (en lettres) :**

-----

**Total (tableaux des prix 1 & 2) :**

**MAD \_\_\_\_\_ (en chiffre et en lettres)**