

# Termes de référence

(En attachement au contrat)

---

Titre du projet	Numéro du projet :
<b>Bureau National</b>	<b>99.9233.0-001.00</b>

---

## TABLE DES MATIERES

<b>1. Contexte et justification de l'activité</b>	<b>2</b>
<b>2. Objectifs</b>	<b>2</b>
<b>3. Objectifs spécifiques</b>	<b>2</b>
<b>4. Sécurité aérienne et choix des compagnies aériennes</b>	<b>2</b>
<b>5. Méthode de travail</b>	<b>2</b>
<b>6. Flexibilité</b>	<b>3</b>
<b>7. Réserves et responsabilités</b>	<b>4</b>
7.1. Pour la GIZ	4
7.2. Pour l'agence	4
7.2.1. Concernant les billets	5
7.2.2. Suivi	5
7.2.3. Préfinancement des billets	5
7.2.4. Concernant la communication	6
7.2.5. Rapport et audit	6
7.2.6. Confidentialité	6
7.2.7. Catastrophes	6
<b>9. Offre</b>	<b>7</b>
9.1. L'offre technique	8
9.2. L'offre financière	9
9.3. Evaluation des offres	9
<b>10. Attribution</b>	<b>9</b>
<b>12. Modalités de paiement</b>	<b>10</b>
<b>13. Annexes</b>	<b>10</b>

# Termes de référence

(En attachement au contrat)

**Note :** Pour des raisons de lecture, tous les termes dans le présent terme de références (TdR) sont utilisés indifféremment au masculin ou au féminin pour désigner les deux sexes.

## 1. Contexte et justification de l'activité

La GIZ a pour objectif principal d'améliorer durablement les conditions de vie des populations dans les pays de coopération. Tenant compte de la croissance de ses activités, et dans le souci de mieux répondre aux sollicitations des projets dans leur mise en œuvre, le bureau de la GIZ Niger veut mettre en œuvre quelques accords-cadres notamment pour des prestations d'achat de billets d'avion.

## 2. Objectifs

Il s'agit de contracter avec une agence de voyage pour l'achat de billets d'avion à l'endroit des collaborateurs, des consultants, des représentants du gouvernement et des personnes en mission officielle pour la coopération technique allemande au Niger.

## 3. Objectifs spécifiques

L'agence est chargée d'informer le (la) chargé (e) des missions de la GIZ sur :

- Les solutions avantageuses du point de vue coût et fiabilité des compagnies aériennes.
- Les exigences en matière de visa pour la ou les destinations demandées, y compris les escales le cas échéant.
- Les informations pertinentes et nécessaires pris en compte par les achats de billets remboursables ou non remboursables.

## 4. Sécurité aérienne et choix des compagnies aériennes

En règle générale, les compagnies aériennes sont évaluées sur le plan sécuritaire et classées suivant l'une des catégories suivantes par le siège de la GIZ en Allemagne :

- **Groupe A : Fiable**
- **Groupe B : Niveau correct**
- **Groupe C : Sous réserve**
- **Groupe D : A éviter**

L'agence se tient informée trimestriellement du classement officiel des compagnies aériennes par la GIZ selon leur fiabilité en matière de sécurité auprès de la/du chargé(e) d'achat de billet de la GIZ. L'agence veille scrupuleusement à ce que les vols ne soient pas réservés auprès des compagnies aériennes classées en catégories C ou D, sauf autorisation écrite de la GIZ. Tous les billets émis sont agréés par l'Association du Transport Aérien International (« IATA »).

## 5. Méthode de travail

5.1. La GIZ fait une ou des demandes de réservation par mail, avec indication (date de

# Termes de référence

(En attachement au contrat)

départ, et/ou de retour, classe voyages, la/les destinations et les compagnies aériennes recommandées par la GIZ).

5.2. Selon la disponibilité, l'agence répond dans un délai raisonnable avec au plus trois (3) propositions de réservations des compagnies classées en catégorie A et/ou B, en précisant les coûts, l'itinéraire et la durée de validité des billets proposés. Dans le cas où la destination demandée ne requiert pas plus de 3 propositions, l'agence proposera la compagnie qui dessert.

5.3. Dans les trois (3) à cinq (5) heures qui suivent la demande de la GIZ, l'agence répondra avec une proposition de trois (03) réservations au moins, en précisant les coûts, l'itinéraire et la durée de validité des billets proposés

5.4. L'agence veille à ce que les réservations d'hôtels, lors des escales ou des transits de plus de huit heures, soient assurées par les compagnies. Dans le cas échéant, l'agence propose une alternative de solution qui prend en compte cet aspect.

5.5. Le (la) chargé(e) d'achat confirme le choix de la GIZ, puis présente à l'agence un bon de commande, ou fait par mail une demande d'annulation. Au cas où le billet choisi n'est plus disponible, la compagnie le notifie à la GIZ et propose une alternative en tenant toujours compte des conditions de sécurité.

5.6. L'agence émet le billet automatiquement par mail dès que le (la) chargé(e) d'achat confirmera et ensuite le bon de commande lui sera envoyé. Les éléments importants sont surlignés en jaune pour l'attention du voyageur (heure de convocation, numéro d'urgence de l'agence...). Le billet est envoyé par mail au chargé d'achat sauf indication contraire de ce dernier, dans les cas d'urgence par exemple où il pourra indiquer un autre mail.

**N.B : Sur chaque billet doit apparaître l'émission CO2/personne.**

## 6. Flexibilité

Afin que la prestation se déroule dans des conditions optimales de satisfaction de la GIZ, l'agence veille à assurer en tout temps les conditions suivantes :

- ✓ L'agence est capable de travailler et communiquer en toute flexibilité avec la GIZ. Ceci repose sur une collaboration étroite par mails et appels téléphoniques. En soumettant une offre, l'agence s'engage et confirme sa capacité de satisfaire les urgences en temps réel, non seulement les jours ouvrables, mais aussi pendant les weekends et jours fériés. Pour ce faire, l'agence comprend qu'elle doit assurer un contact permanemment disponible, et un second contact d'urgence, en cas d'absence du premier. Les deux contacts sont capables de faire les réservations, d'émettre des billets même à distance, de modifier ou annuler les billets jusqu'à 24H à l'avance, et d'envoyer copie électronique des billets par mail.

# Termes de référence

(En attachement au contrat)

- ✓ Pendant les weekends, jours fériés, et hors heures ouvrables, la modification d'un billet doit être approuvée de la même façon que lors de l'achat d'un nouveau billet. L'absence des autorisations nécessaires avant la modification d'un billet peut entraîner des pénalités qui seront à la charge du voyageur.
- ✓ L'agence assure par un système automatisé, des notifications en temps réel, à la personne chargée des achats de billet d'avion et aux voyageurs, le statut des réservations pour éviter des annulations et des pertes de fonds.
- ✓ L'agence fournit aux voyageurs et au chargé de mission, toutes autres informations pertinentes telles que les fermetures d'aéroport, l'annulation ou des retards, les grèves, les conditions de sécurité à destination.
- ✓ Lorsque c'est possible, l'agence assure sur toutes les compagnies aériennes pour lesquelles elle peut assurer de tels services :
  - Le pré - enregistrement,
  - L'émission des cartes d'embarquement à l'avance
  - Le traitement des demandes spéciales telles que les attributions de sièges, les repas spéciaux.
- ✓ L'agence étend de tels services aux autres compagnies aériennes utilisées, lorsque ceux-ci y deviennent disponibles.
- ✓ Conformément à la stratégie de réduction de l'empreinte carbone de l'entreprise, l'agence aide à évaluer l'impact des voyages de la GIZ sur les GES (gaz à effets de serre). Lorsque c'est possible, l'agence priorise des alternatives moins polluantes sans coûts supplémentaires.

## 7. Responsabilités

### 7.1. Pour la GIZ

- Le point focal de la GIZ pour la prestation est la Responsable du Département ACE, et par délégation, la Chargée des Evènements et Voyages.
- La GIZ est libre de contrôler la compétitivité des prix avec d'autres prestataires ou compagnies aériennes.
- La GIZ peut conclure des accords ou des achats particuliers portant *uniquement sur des réductions de prix*, avec d'autres agences ou compagnies aériennes à sa discrétion.

### 7.2. Pour l'agence

Elle doit avoir au moins 5 ans dans le domaine et doit avoir fait au moins un (1) contrat cadre avec un autre organisme, ONG ou institutions.

# Termes de référence

(En attachement au contrat)

## 7.2.1. Concernant les billets

- L'agence doit négocier des rabais sur les tarifs standards auprès des compagnies aériennes de catégorie A ou B.
- Toutes les incitations, par exemple sous forme de commissions standards ou en surprime, versées par les compagnies aériennes, les hôtels et qui sont liées au contrat avec la GIZ, seront intégralement transférés à la GIZ au Niger.
- L'agence avise la GIZ sur les pratiques et tendances du marché qui pourraient entraîner des économies, y compris l'utilisation d'outils spécifiques de réservation de voyage.
- L'agence sera responsable de tous les coûts associés à l'annulation et / ou des modifications de billets qui ne sont pas causés par la GIZ.
- Les billets peuvent, en fonction de la durée du vol, être achetés dans les classes suivantes :
  - **Classe économique** pour les vols d'une durée inférieure à six (6) heures.
  - **Classe premium ou classe affaire** : au choix, pour les vols d'une durée supérieure à six (6) heures. Le sur-classement sera confirmé par le point focal. Le seuil de durée (6 heures) se réfère au temps de vol net, escales non comprises. Lorsque l'escale est une nuitée, la nuitée est considérée comme une interruption de vol, et la durée de chaque trajet partiel est alors prise en compte individuellement.
  - **Première classe** : Aucune réservation en première classe, même par financement du complément avec des moyens propres, utilisation de miles, peu importe que ceux-ci aient été acquis lors de voyages d'affaires ou à titre privé, n'est autorisé.

**Note !!!** Les billets sont surclassés en classe immédiatement supérieure, quel que soit la classe, si cette possibilité est gracieusement offerte par la compagnie aérienne en raison d'une surréservation.

## 7.2.2. Suivi

La GIZ et l'agence opèrent un suivi en temps réel des prestations offertes à la GIZ. Pour cela, les deux parties s'accordent sur un format unique d'un fichier électronique de décompte. Le *fichier électronique de décompte* liste tous les billets émis, avec leur prix et la possibilité de filtrer par destination, par compagnies aériennes et par numéro de bon de commande. *De plus le fichier indique par une légende par exemple, ou une colonne, les billets non utilisés ou déclassés, les frais d'annulation ou de modification perçus par les compagnies aériennes, du fait de l'agence ou de la GIZ.* Le fichier est continuellement mis à jour par chaque partie et permet de faire des rapprochements. Il doit être immédiatement disponible sur demande du ou de la Directeur (trice) Administratif (ve) et Financier (ère).

## 7.2.3. Préfinancement des billets

- L'agence sera responsable du règlement de tous les paiements autorisés par bon de commande par la GIZ.

# Termes de référence

(En attachement au contrat)

- L'agence fournira les billets et soumettra les factures à la GIZ suivant une périodicité à convenir et qui ne saurait dépasser un (01) mois.

## 7.2.4. Concernant la communication

- L'agence désigne un point focal pour la mise en œuvre de la prestation. Ce dernier justifie d'une formation IATA, avec au moins 4 ans d'expérience dans la réservation de billets d'avion. Le point focal de l'agence doit avoir toutes les autorisations pour prendre des décisions au nom de l'agence, émettre et annuler des billets. *Le point focal peut en même temps être le contact permanemment disponible ou le contact d'urgence.*
- L'agence communique un contact mail dans le formulaire **A1**. Ce mail servira pour la communication entre la GIZ et l'agence de voyage.

## 7.2.5. Rapport et audit

- L'agence doit présenter un rapport trimestriel composé comme suit :
  - Du nombre total de billets consommés avec le volume financier correspondant.
  - Des cinq (5) compagnies aériennes les plus utilisés par la GIZ, classées par ordre décroissant selon le volume financier mis en œuvre avec chacune.
  - Du nombre de billets non utilisés et leur destination.
  - Décompte contradictoire des remboursements à la GIZ.
- L'agence s'engage à coopérer avec des auditeurs indépendants sur une base périodique. La mission de l'audit est d'évaluer le niveau des tarifs aériens payé par la GIZ à l'agence. Le cabinet d'audit est choisi sur la base de sa crédibilité internationale, et de commun accord avec l'agence. Toutefois la GIZ se réserve un droit exclusif de décider le choix final du cabinet d'audit.

## 7.2.6. Confidentialité

L'agence s'engage à travers l'annexe **05** à la confidentialité des transactions et des informations échangées dans le cadre de la prestation.

## 7.2.7. Catastrophes

En cas de catastrophe, l'agence effectue des recherches dans ses données, et se conforme à toutes les restrictions et réglementations imposées par le Directeur Résident de la GIZ, et par délégation le point focal sécurité national de la GIZ. Elle rend toute autre assistance spécialisée, comme l'organisation de l'hébergement en hôtel, location de voiture, aide aux déplacements des proches des membres du personnel affectés.

## 7.3. Attestation de performance

La GIZ évaluera *trimestriellement* la performance de l'agence de voyage. Pour ce faire elle utilisera la grille de performance ci-dessous :

Pos.	Description de service	Critère de performance (sur 100 points)	Points
------	------------------------	---	--------

# Termes de référence

(En attachement au contrat)

<b>A</b>	<b>Réservation des services</b>	Temps de réponse après demande (≤3H = 100 points ; entre 3H et 5H =90 points ; ≥5H = 50 points)	
		Avis sur les conditions de visas, exigences de vaccinations et autres renseignements pertinents à la destination du/des voyage(s) (Proactif sans demande=100 points ; proactif sur demande=80 points ; manque de proactivité=0 points)	
<b>B</b>	<b>Tarifs et Itinéraires</b>	Confirmation par l'audit de la compétitivité des coûts des billets par l'agence (Pas de billets plus chers que la tendance du marché=100 points ; 1 à 5 billets plus chers=50 points ; plus de 5 billets=0 points)	
<b>C</b>	<b>Qualité des services</b>	Délivrance du billet après autorisation formelle GIZ (Intervalle de 5H : 100 points ; plus de 5H à lendemain : 90 points ; Surlendemain : 50 points)	
		Disponibilité en cas d'urgence et pendant les jours non ouverts (permanence assurée :100 points ; permanence assurée une fois sur deux = 50 points ; permanence non-assurée = 0 points)	
		Remboursement des avoirs à la GIZ (Même mois : 100 points ; deux mois :80 points ; trois mois et plus : 0 points)	
		Appréciation globale (Très bonne=100 points ; moyenne=70 points ; mauvaise=0 points)	
<b>Moyenne A+B+C</b>			<b>(A+B+C) / 7</b>

Si un critère est non applicable, parce que le cas de figure n'est jamais survenu, la totalité des 100 points est accordée. L'agence sera évaluée par semestre. Il est attendu de l'agence adjudicatrice, qu'elle obtienne une note de performance supérieure à 60 points. Le défaut d'obtenir une note de performance satisfaisante deux fois de suite, c'est-à-dire inférieure à 60 deux fois de suite, peut entraîner une mise en demeure, suivi d'une résiliation si les services ne se sont pas améliorés à la prochaine évaluation. La résiliation se fera conformément aux conditions générales des contrats de la GIZ.

## 8. Offre

Les agences de voyage sont invitées à soumettre une offre dans un délai précis. Leur dossier de soumission est composé d'une offre technique et d'une offre financière, composée comme décrit ci-dessous. Les offres incomplètes, ou ne respectant pas les instructions de la lettre de consultation reçue seront rejetées. Le marché est attribué à l'agence ayant obtenu la note la plus élevée après combinaison des notes technique et financière.

# Termes de référence

(En attachement au contrat)

## 8.1. L'offre technique

Elle est composée de deux dossiers :

- Le dossier d'éligibilité et
- Le dossier technique

Pour faciliter l'identification des différentes pièces dans leurs dossiers, les soumissionnaires sont invités à les organiser en respectant leur ordre d'apparition dans les présents termes de référence, et les séparant avec des intercalaires. La GIZ ne sera pas responsable de disqualification due à une mauvaise compréhension, elle-même due à un mauvais montage du dossier de soumission.

Les critères d'éligibilité et d'évaluation technique sont énoncés à l'annexe **A3** (Schéma d'évaluation technique)

### 8.1.1. Le dossier d'éligibilité

Chaque pièce ci-dessous composant le dossier d'éligibilité a un caractère éliminatoire :

- Qualité de la présentation de l'offre conformément aux indications
- Copie de l'accréditation ou agrément IATA de l'agence de voyage en cours de validité.
- Preuve d'appartenance à un système de réservations tel que Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan ou équivalent.
- Inscription au Registre du Commerce du Niger
- Attestation de régularité fiscale à jour
- Certificat de non-faillite (délivré par le tribunal du commerce)
- Liste des partenaires (Organismes, Coopération, ONGs ...) au Niger (au moins 5)
- La Preuve d'appartenance à l'association nationale des agences de voyage ou une (1) lettre de recommandation d'une compagnie aérienne de catégorie A ou B, autorisée dans l'espace aérien nigérien.
- Chiffre d'affaires annuel moyen de l'agence au moins **75.000.000 XOF soit 114.336 Euros (Preuve à l'appui)**.
- Avoir au moins 1 contrat de référence dans le domaine de contrat cadre d'agence de voyage

### 8.1.2. Le dossier technique

Elle est composée des pièces suivantes

- A. L'annexe **A1** dûment rempli et signé.
- B. Offre Technique dans laquelle l'agence décrit la compréhension des termes de références ainsi que la méthodologie de travail et sa flexibilité conformément aux point 5 et 6 des présents termes de référence
- C. Qualification du personnel (Le CV du point focal suivant le modèle (voir annexe A6) et joindre la(les) copie(s) légalisées de chaque preuve d'expérience, y compris la preuve d'employé au sein de l'agence (attestations de travail).
  - Avoir fait une formation IATA et Joindre la preuve
  - Avoir une formation (diplôme d'études supérieures en Tourisme et ou Hôtellerie) à justifier
  - Avoir au moins 5 années d'expérience dans le domaine de la vente des billets



# Termes de référence

(En attachement au contrat)

- Au moins deux (2) ans d'expérience professionnelle dans le domaine (Tourisme et hôtellerie)

## D. Expérience et compétence de l'agence

- Expérience d'au moins 5 ans dans le domaine d'agence de voyage au Niger
- La liste des compagnies aériennes partenaires à la date de soumission de l'offre, avec au moins cinq conventions signées et à prouver
- Présence régionale de l'agence dans au moins trois (03) pays dans le monde
- Expérience de travail avec des grands clients, publiques ou privés ainsi que des agences de développement, présenté dans un tableau avec l'adresse et le contact de la référence. Au moins 5 attestations de bonne exécution des prestations avec les partenaires avec lesquelles l'agence a collaboré et offert des prestations similaires

La GIZ se réserve le droit de confirmer toutes les informations fournies. Fournir des informations incorrectes ou de nature à induire la GIZ en erreur entraînera la disqualification du soumissionnaire des appels d'offre de la GIZ.

## 8.2. L'offre financière

Un canevas d'offre financière (Annexe **A2**) est fourni comme référence. L'agence soumet une offre financière suivant les quantités données, et conformément aux coûts les plus compétitifs qu'il offre à la date de soumission, pour une durée de voyage de dix (jours). L'offre inclus uniquement le prix du billet.

## 8.3. Evaluation des offres

### 8.3.1. Evaluation technique

L'évaluation des offres techniques se fera selon la matrice à l'annexe 3. Chaque critère obtient une note T qui est le produit du point P et un pourcentage W définissant le poids attribué au critère.  $T=P*W$ . Les soumissionnaires n'ayant pas obtenu une note T supérieur ou égale à 50 sont éliminés.

### 8.3.2. Evaluation financière

Les offres ayant obtenu une note technique  $T=50$  points au moins sont évaluées financièrement. Leur offre financière est ouverte et l'offre ayant proposé le montant M le moins élevé, obtient la note financière  $F= 30$  points. Les notes  $F_i$  des autres offres financières  $M_i$  sont calculées de façon proportionnellement inversée, soit  $F_i=M*30/M_i$ . Les notes financières  $F_i$  sont pondérées à 30%, soit une note financière  $N_F = F*30\%$

## 9. Attribution

Le marché sera attribué au soumissionnaire ayant obtenu la note la plus élevée  $N_T + N_F$ . L'ouverture des plis se fera en séance restreinte par un comité désigné par la GIZ. La GIZ n'est pas tenue de fournir aux candidats des explications sur l'évaluation des offres. Si vous n'êtes pas notifiés après un (01) mois, veuillez considérer que votre offre n'est pas retenue.

## 10. Validité des offres

Les offres reste valide trois mois soit 90 jours calendaires.

# Termes de référence

(En attachement au contrat)

## 11. Durée du contrat

La GIZ signera un contrat cadre avec 1 agence de voyage pour une durée de (01) an. Le contrat est renouvelable par tacite reconduction si la GIZ est satisfaite des prestations offertes. Elle notifiera par courrier recommandé la reconduction du contrat pour une période identique d'un (01) an, ce jusqu'à 3 reconductions. Dans tous les cas après quatre (04) années d'exercice satisfaisant, la GIZ va reconsulter le marché en relançant un nouvel appel d'offre pour la prestation d'agence de voyage.

## 12. Modalités de paiement

Les factures sont payées selon les procédures de la GIZ. Libellées au nom de la GIZ au Niger, elles indiquent de façon évidente le numéro de contrat, et le numéro du projet (PN). Elles sont introduites au bureau national pour le contrôle et le visa du Directeur Administratif et Financier et par délégation les services de facturation et la chargée d'achat. Le délai de traitement est d'un (01) mois au plus à partir du moment où le dossier de paiement est complet.

L'agence doit soumettre au plus tôt les factures à la GIZ, accompagnées des pièces justificatives, notamment :

- Le relevé des billets acquis et consommés par la GIZ pour la période.
- Les factures individuelles correspondant à chaque ligne du relevé, et indiquant les informations suivantes :
  - Numéro du bon de commande
  - Numéro du billet
  - Nom du passager

L'absence de l'une ou l'autre des informations demandées ralentira considérablement le traitement de la facture. Toutes les retenues établies par la législation fiscale du Niger seront appliquées. Le contractant est réputé connaître les taxes et retenus exigées par le législateur nigérien en la matière.

**Note !!!** Les frais en plus ou en moins causés par des billets non utilisés ou déclassés, et les frais d'annulation ou de modification perçus par les compagnies aériennes du fait de l'agence, sont reversés à la GIZ dans un délai raisonnable ne pouvant excéder trois mois. L'agence doit effectuer les remboursements, exclusivement aux comptes GIZ fourni par écrit par le Directeur Administrative Financier.

## 13. Annexes

Annexe N°A1 : Questionnaire  
Annexe N°A2 : Canevas d'offre financière  
Annexe N°A3 : Schéma d'évaluation d'éligibilité/technique  
Annexe N°A4 : Déclaration d'intégrité  
Annexe N°A5 : Engagement à la protection de données  
Annexe N°A6 : Modèle CV

# Termes de référence

(En attachement au contrat)