



**NATIONS UNIES**

**« Appel d'offres Agences de Voyages »**

**Les agences désireuses de soumettre une offre sont priées de lire attentivement les termes de référence ci-joints**

**Les offres doivent être présentées en deux parties, une offre TECHNIQUE et une offre FINANCIERE.**

**Les offres technique et financière doivent être présentées dans deux enveloppes séparées comportant clairement la mention suivante "Offre technique" et "Offre financière" avec le numéro de l'Appel d'offres et doivent être clairement détaillées. Ces deux enveloppes doivent être cachetées et placées dans une autre enveloppe spécifiant le nom du soumissionnaire.**

**L'ouverture des plis ne sera pas publique. L'évaluation technique et financière sera effectuée en interne par un comité de sélection des Nations Unies constitué à cet effet.**



## **Termes de Référence**

Cet appel à candidatures vise à engager les services d'agences de voyages au profit des agences des Nations Unies basées à Tunis pour une période de douze (12) mois avec la possibilité de renouvellement annuel après évaluation de la qualité des services telle que stipulée dans les termes de référence ci-après.

### **A. Voyages à l'intérieur du pays et voyages internationaux**

#### **1. Cadre du marché**

Les Nations Unies basées à Tunis se proposent de négocier un contrat d'une année avec des agences de voyages de catégorie A basées à Tunis. Ce contrat couvre la gestion globale des services de voyages décrits dans les termes de référence ci-après.

La valeur totale approximative des billets achetés par les agences des Nations Unies a atteint 1.000.000DTU en 2008.

#### **2. Objectif**

Les services de voyages doivent comprendre, sans y être limités, la billetterie et le transfert de et vers l'aéroport, l'établissement d'itinéraires appropriés ( y compris les itinéraires de remplacement, les départs et les arrivées) aux meilleurs prix pour les employés des agences des NU et/ou les personnes à leur charge ( pour les voyages officiels et privés), les consultants, les homologues/fonctionnaires gouvernementaux et les participants aux réunions ou en mission auprès des agences des Nations Unies.

#### **3. Politique générale en matière de voyages**

La politique générale actuelle en matière de voyages exige de l'agent de voyages de retenir dans tous les cas les tarifs disponibles les plus bas et de chercher des itinéraires de remplacement offrant les tarifs appropriés les plus bas qui répondent aux exigences et à la politique de voyages des agences des NU. La politique des NU en matière de voyages incorpore les principes de base suivants qui sont, néanmoins, soumis à des révisions possibles :



1. Retenir en priorité, quand disponible, le tarif le plus bas (y compris les pénalités);
2. Les billets à tarif plein en classe économique peuvent être retenus si aucun billet à tarif réduit sans restriction majeure n'est disponible;
3. Les voyages en classe affaire ou équivalent sont applicables, sur demande des NU, lorsque la durée du voyage dépasse 9 heures (y compris escale maximale de 4 heures);
4. La réglementation relative aux voyages interdit les voyages en première classe;
5. L'agent de voyages doit maîtriser et accepter de proposer des tarifs spéciaux, des tarifs restreints, des remises et des tarifs de groupe quand approprié. Toutefois, les tarifs impliquant des conditions restrictives (comme les pénalités ou les arrêts) ne peuvent être retenus qu'après l'approbation expresse du personnel autorisé de l'agence concernée;
6. Quand approprié, l'agent de voyages doit essayer d'obtenir le surclassement gratuit dans la classe supérieure pour les voyageurs des agences des NU. Tout surclassement devrait être envisagé dans une optique de réduction des coûts.

#### **4. Services à fournir par l'agent de voyages**

L'agence de voyages contractée par les agences des NATIONS UNIES sera appelée à fournir une large gamme de services de gestion des voyages et devra être en mesure de tenir des comptes commerciaux.

##### **4.1 Généralités**

- a. L'agent de voyage doit fournir les services de voyages pendant les heures de travail du système des Nations Unies. Il doit être également en mesure de répondre aux demandes urgentes formulées par les agences des NU en dehors des heures de travail y compris les week-ends et jours fériés.
- b. Une grande partie des voyages officiels doit être organisée dans des délais courts ce qui met au tout premier plan l'efficacité et la communication rapide dans le traitement de toutes les questions relatives aux voyages. De plus, au vu des multiples opérations qu'elles mènent à travers le monde, les agences des NU n'ont pas uniquement besoin d'organiser les déplacements de leur personnel basé à Tunis mais aussi ceux du nouveau personnel, des participants aux réunions et d'étudiants chercheurs venant d'autres régions du monde;



## 4.2 Transport.

- a. L'agent de voyages doit faire les réservations, émettre et livrer les billets pour tous les modes de transport commercial. Les billets d'avion ne doivent être émis que dans le stock approuvé par l'Association Internationale de Transport Aérien (« IATA ») ou le stock des compagnies aériennes accréditées et de bonne réputation approuvées par les agences des NU ;
- b. L'agent de voyages ne doit agir que sur bon de commande pour voyage officiel émis par les responsables des agences des NU ou autres autorités déléguées comme notifié en temps utile;
- c. L'agent de voyages doit se tenir au courant des changements dans les programmes des transporteurs et de toutes autres modifications et nouvelles conditions affectant le voyage et faire les ajustements nécessaires avant ou pendant le voyage officiel. Quand nécessaire, les billets et les factures doivent être modifiés ou émis pour refléter ces changements ;
- d. L'agent de voyages doit informer les agences des NU et le voyageur d'évènements comme la fermeture des aéroports, l'annulation ou le retard des vols, des trains , et traversées ainsi que les grèves qui pourraient affecter le voyage vers une quelconque destination ;
- e. L'agent de voyage doit fournir à tous les voyageurs les services de réservation, billetterie et information accordés normalement par l'industrie des voyages aux entreprises clientes. L'agent de voyage doit prévoir des services d'urgences 24 heures sur 24 heures et pendant les week-ends durant lesquels un service de voyage d'urgence est nécessaire. Un des employés de l'agent de voyage doit toujours être joignable par téléphone.
- f. L'agent de voyage doit être en mesure d'accompagner certains voyageurs à l'aéroport, de négocier avec les compagnies aériennes et de prendre en charge les surplus des bagages qui seront ensuite facturés aux agences
- g. L'agent de voyage doit être en mesure de faire un pick up pour une ou plusieurs personnes Aéroport-Hôtel sur le grand Tunis

## 4.3 Itinéraires des voyageurs.

L'agent de voyages doit fournir à chaque voyageur un document complet sur son itinéraire présentant, au moins, les éléments suivants:

- a. Numéros du (des) transporteur(s) et de l'agent local ;
- b. Numéro(s) du vol, du train, ou de la traversée, la classe de service, les demandes alimentaires particulières et l'affectation des sièges ;
- c. Horaire(s) de départ et d'arrivée pour chaque segment du voyage;
- d. Nom de l'hôtel, son numéro de téléphone et son emplacement et les tarifs des chambres ainsi que la confirmation de toutes les chambres



- réservées par l'agent de voyages pour chaque destination y compris les escales.
- e. Taxes d'aéroports et autres taxes.

#### **4.4 Livraison des billets.**

L'agent de voyages doit livrer les billets soit par coursier soit par email , les itinéraires et autres documents de voyage comme exigé par les agences des NU sur la base de l'autorisation de ces agences et en conformité avec les termes du paragraphes 4.2 ci-dessus. A l'exception des cas d'urgence, les bons de commandes doivent arriver à l'agence de voyages dans un délai raisonnable. L'agent de voyages doit livrer les billets à l'unité administrative des NU dans les locaux des agences des NU respectives à Tunis durant les heures de travail. En plus, l'agent de voyages doit, quand cela lui est demandé, assurer une livraison d'urgence des billets ou de billets prépayés ou autres après les heures de travail dans l'aéroport approprié ou par le biais de l'un de ses bureaux ou de ses correspondants à travers le monde.

## **B. Généralités**

L'agent de voyages doit traiter toutes les informations comme par exemple les noms et adresses du personnel et les personnes à leur charge, la fréquence des voyages, les destinations, les transporteurs et hébergement utilisés, les lieux des ateliers, les listes des participants, les détails des vols, les photos prises, les enregistrements vidéo, les dossiers des interprètes, comme étant des informations confidentielles. L'agent de voyages s'engage à ne pas divulguer, pour une quelconque raison, les informations fournies par les bureaux des NU.

### **1. Rapports de gestion.**

- a. L'agent de voyages doit fournir aux agences des NU des rapports trimestriels de gestion se composant, au moins, des éléments suivants :
- Un résumé mensuel (comprenant les chiffres annuels cumulatifs jusqu'à la date du résumé) des ventes réalisées avec les NU à Tunis lequel résumé doit être soumis à chaque bureau des NU à Tunis dans la quinzaine qui suit la fin du mois. Ce résumé doit refléter toute l'activité des ventes officielles.
  - Des rapports mensuels détaillés donnant une liste des voyageurs par agence des NU et utilisant un format informatisé qui doit comprendre



une liste détaillée de toutes les transactions sans tenir compte de la forme de règlement. Les éléments suivants, au moins, doivent être inclus:

- § Les bons de commandes ou les emails de confirmation, le nombre de billets et les dates des voyages
- § Les frais totaux de transport pour la période couverte par la facture (relevé des frais mensuels et des remboursements y compris les avis de crédit et de débit émis si applicable).

## **2. Facturation**

Chacune des agences des NU sera facturée séparément selon le bon de commande. Des copies du bon de commande ainsi que du billet d'avion doivent être jointes à la facture. Les paiements se feront au plus tard dans les 30 jours qui suivent.

## **3. Remboursements en cas d'annulation de billet**

Les agences des NU doivent être remboursées totalement par l'agent de voyages des billets et PTA totalement ou partiellement inutilisés conformément à la réglementation en vigueur. L'agent de voyages doit traiter pour remboursement, par avoir, les billets d'avion de voyages officiels dans un délai de sept (07) jours ouvrables.

**L'agent de voyage devrait spécifier sa politique en matière de remboursement de frais de service**

## **4. Normes de service**

L'agent de voyage se doit de fournir à tout moment des services courtois, efficaces et réceptifs pour répondre aux exigences des agences des NU. Dans ce cadre, les appels téléphoniques doivent être pris rapidement. Quand il est nécessaire de mettre un appel en attente, cette attente ne doit pas dépasser quelques minutes et les rappels, quand nécessaire, doivent être effectués dans l'heure qui suit.

## **5. Relations du fournisseur**

- a. Sauf approbation spécifique et écrite par les agences des NU, l'agent de voyages ne doit pas favoriser un quelconque transporteur au moment de faire les réservations. L'agent de voyages doit garder d'excellentes relations avec tous les transporteurs dans l'intérêt des agences des NU.
- b. L'agent de voyages doit s'engager à assurer le contact entre les agences des NU et, entre autres, les aéroports, les compagnies aériennes, les hôtels et les



agences de location de voitures, et doit organiser régulièrement des réunions entre ces organismes et les agences des NU dans l'intérêt de ces dernières.

## **6. Voyages privés**

L'agent de voyages doit fournir au personnel des agences des NU des services de voyages dans les mêmes conditions et la même qualité que celles mentionnées ci-dessus. Il devra également prévoir des règlements mensuels échelonnés.

## **7. Contrôle de qualité de l'agent de voyages**

1. Les agences des NU se réservent le droit de conduire leurs propres enquêtes de contrôle qualité auprès des grands voyageurs.
2. L'agent de voyages doit garantir que le personnel affecté pour traiter les dossiers de voyages des agences des NU jouit d'une grande expérience en matière de tarifs et doit être formé en permanence pour être bien informé de toutes les nouveautés.

## **8. Exigences au niveau du personnel de l'agence**

1. L'agent de voyages doit désigner un personnel adéquat pour traiter de manière satisfaisante le volume de travail et remplir ses obligations dans le cadre du contrat conclu avec les agences des NU. En règle générale, l'agent de voyage doit affecter le personnel compétent selon son savoir-faire et sa fiabilité.
2. L'agent de voyages doit nommer un premier responsable ayant une expérience en matière de services de voyage aux entreprises pour superviser la gestion des services offerts aux agences des NU et s'assurer de la totale conformité aux exigences du contrat conclu avec ces dernières.
3. Les employés de l'agent de voyages doivent s'acquitter de leurs fonctions d'une manière qui démontre un degré élevé d'efficacité et de professionnalisme.

## **9. Durée du contrat**

1. Le contrat prend effet à la date de sa signature par toutes les parties, pour une durée d'une année, avec possibilité d'une extension annuelle pour un maximum de deux fois. Les extensions annuelles sont tributaires de la bonne performance conformément aux stipulations des termes de référence.
2. Nonobstant le paragraphe précédent, les agences des NU se réservent le droit de résilier le contrat à tout moment:



- a. Sur préavis d'un mois, si la majorité de la propriété de l'agence de voyages change ou si l'agence de voyages manque au respect des normes de service définies dans le contrat; ou
- b. Sur le champ, si l'agent de voyages entre en liquidation, obligatoire ou volontaire, est placé sous administration judiciaire, mis en faillite ou ne règle pas ses paiements au profit de l'IATA dans le cadre d'un Plan de Règlement Bancaire.

## **D. Instructions aux soumissionnaires**

Les offres doivent être présentées conformément aux instructions contenues dans le présent document. Les offres technique et financière doivent être remplies et signées par un signataire autorisé.

### **1. Présentation des offres**

Les soumissionnaires sont appelés à inclure dans leurs offres un index détaillé pour faciliter l'accès aux informations. En plus, toutes les pages correspondant aux documents à présenter doivent être numérotées de manière corrélative et devraient être présentées dans deux enveloppes fermées en écrivant sur la première enveloppe « 1 » et sur l'autre « 2 » en respectant les données suivantes :

#### **1.1. Enveloppe "1": Offre technique:**

##### 1.1.1. Documentation générale

- a. Lettre de présentation du soumissionnaire signée par un représentant légal de l'entreprise.
- b. Déclaration par le représentant légal de l'entreprise indiquant l'acceptation des conditions spécifiées dans le présent document et dans les termes de référence,
- c. Données générales concernant le soumissionnaire. Le soumissionnaire doit fournir les informations suivantes concernant l'entreprise:
  - Les sociétés qui soumettent une offre doivent avoir commencé leur activité depuis, au moins 10 ans.
  - Résumé de la structure de l'entreprise et de son domaine d'activité
  - Expérience de la société



- Emplacement des bureaux ou des agents
- Nombre et type d'employés
- **Annexe 1** remplie concernant le profil du fournisseur

#### 2.1.2 Documents légaux et financiers

- a. Une copie certifiée conforme (signée par un expert comptable agréé et/ou un conseiller financier assermenté) du bilan et l'état des revenus soumis à la recette des finances au titre de l'exercice 2008.

#### 2.1.3. Documentation technique

- a. Afin de garantir la qualité des services fournis, cinq (5) références de prestations offertes durant les cinq (5) dernières années (**Annexe 2**), en ajoutant des informations sur les contrats similaires à celui demandé dans cette offre.
- b. Une liste des CV du personnel proposé par le soumissionnaire indiquant les fonctions assumées par chacun d'eux (**Annexe 3**).
- c. Un document décrivant l'organisation administrative et technique, l'infrastructure et les installations disponibles, les systèmes d'information, les véhicules, la logistique, le personnel, l'appui technique, etc.
- d. Des copies des certificats locaux et internationaux d'adhésion aux associations des pourvoyeurs de services de voyages (adhésion IATA et autres adhésions pertinentes obligatoires)
- e. Toute autre information jugée pertinente par le soumissionnaire pour compléter son offre.
- f. Attestations de bons services fournis par 5 clients (**Annexe 4**)

### **2.2 Enveloppe "2" : Offre financière - Annexe 5, Annexe 6**

- 2.2.1 Tout taux de remise /Frais de service/ Ristourne gratuits accordés aux Nations Unies devra être spécifié ici,
- 2.2.2 Tous les frais, coûts, valeur et autres doivent être exprimés en détails et en dinar tunisien hors TVA,

Le coût de préparation et de présentation des offres et autres transactions et/ou les frais occasionnés par la participation à ce procédé sont la responsabilité de chaque soumissionnaire et les agences des NU ne peuvent en aucun cas être tenues responsables de pour de tels frais.



### 2.3 Formalités de l'offre

Les offres ne doivent pas contenir des ratures ou des surcharges d'écriture. Dans le cas où l'offre nécessite une correction, une telle correction doit être initiée par le représentant légal de la société.

Les offres doivent être remises à l'adresse suivante, **au plus tard le 20 Juillet 2009**:

Attention: Coordonnateur Résident des Nations Unies en Tunisie

Adresse: 41 Bis, Impasse Louis Braille,  
1003 Cité El Khadhra - Tunis

**Les enveloppes doivent comporter outre le nom du soumissionnaire, la mention suivante: CONFIDENTIEL, AGVOYAGES-UN-TUNA-2009-07**

**\*\*\* IMPORTANT – Les offres reçues sous une quelconque autre forme seront annulées.**



**FICHE SIGNALÉTIQUE DU FOURNISSEUR**  
(toutes les pages devront être remplies par le fournisseur)

**INFORMATION GÉNÉRALE**

1- Nom de l'entreprise

---

1.1 Adresse complète

---

Rue

---

Code postal \_\_\_\_\_ Ville :

Etat/Pays/Région

Pays

---

B.P. \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_ Code postal :

---



1.2 Tel ( inc. Code du pays) :

---

1.3 Fax/Telex (incl. Code du pays)

---

1.4 Adresse Email

---

Site Web

---

1.5 Coordonnées des personnes autorisées à vous remplacer

Nom      Titre    Adresse Email      Tel direct

1.5.1 Date de création : \_\_\_\_\_

1.6 Nombre d'employés à plein temps \_\_\_\_\_

1.7      Enregistrement officiel de l'entreprise

1.8      Type d'organisation :

Entreprise étatique, privée, ou autre (préciser)

1.9      Chiffre d'affaires annuel (billetterie seulement pour 2007 – 2008)

2- Entreprise mère (s'il y a lieu)

---

2.1 Adresse :

\_\_\_\_\_

2.2 Relation officielle avec l'entreprise mère

2.3 Date de création : \_\_\_\_\_ 2.4 Nombre d'employés à plein

temps : \_\_\_\_\_

2.5 Site Web :

\_\_\_\_\_



**INFORMATION FINANCIERE**

**3. Rapport d'audit ou financier :**

Les chiffres de l'année 2008 devraient être soumis

**ACITIVITES**

**4.1 Contrats précédents ( durant les 2 dernières années) avec les Nations unies / les Organisations Internationales, Gouvernementales, Non gouvernementales/ les Entreprises Privées, pour les services et prestations suivantes : (fournir des références)**

**Contrat :    Date - Valeur - Produits - Nom de l'Organisation - Adresse**

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_
- 4) \_\_\_\_\_
- 5) \_\_\_\_\_

**4.2 Quelles sont les parts de chiffres d'affaires des Organisations Internationales et/ou les Ambassades \_\_\_\_\_ ?**

**4.3 Produits : services offerts :**

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_
- 4) \_\_\_\_\_



5) \_\_\_\_\_

## INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

5.1 Standards reconnus (ISO, FDA, GMP, etc.) :

---

5.2 Expert Comptable pour le contrôle financier :

Nom : \_\_\_\_\_

Titre : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

5.3 Affiliation à des Associations Nationales/internationales ? (cocher s'il y a

lieu : O / N ( si oui citer des noms)

Je certifie par la présente que toutes les informations fournies ci-dessus sont justes et qu'aucune personne ayant un quelconque rapport avec cette entreprise n'est employée ni associée aux Nations Unies .

Il est évident que toute information fallacieuse ou trompeuse entraînera la rupture du contrat.

Nom : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Titre : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_



**Annexe 2**

**RESUME DE L'EXPERIENCE PROFESSIONNEL DES AGENTS ASSIGNES AUX NATIONS UNIES**

NOM DU SOUMISSIONNAIRE: \_\_\_\_\_

FONCTION	NOM	FORMATION PROFESSIONNELLE		EXPERIENCE	
		DIPLOME OBTENU	SPECIALISATION	RESPONSABILITES-SOCIETE	NOMBRE ANNEES




**Annexe 3**

**EXPERIENCES PROFESSIONNELLES DURANT LES 5 DERNIERES ANNEES**

NOM DU SOUMISSIONNAIRE: \_\_\_\_\_

Client	Contact /Telephone	Durée du Contrat
--------	--------------------	------------------



--	--	--

---

NOM ET SIGNATURE DU REPRESENTANT LEGAL

**Annexe 4**

**CONFORMITE DE BONS SERVICES**  
**(à remplir par le client de l'agence de voyages)**

A l'attention des Nations Unies,

Messieurs,

Je soussigné ..... certifie que la société..... (a)  
collabore (é) avec notre société du ..... à ....., pour un montant annuel  
approximatif de .....Dinars Tunisiens .

Les services qui nous sont (ont été) fournis consistent (aient) en :



---

---

---

---

Le nombre d'agents qui était affecté à notre service est (était) de :

---

L'évaluation que nous faisons des services rendus par cette société est comme suit:

Très bon ( )      Bon ( )      Régulier ( )      Insatisfaisant ( )

Salutations les meilleures

Fait à Tunis le .....  
pour valoir ce que de droit

Directeur Administratif et Financier

(Cachet)

Nom du signataire \_\_\_\_\_

Société/Organisation \_\_\_\_\_

Titre: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Téléphone: \_\_\_\_\_

**Annexe 5**

## Offre Financière

### NOM DU SOUMISSIONNAIRE:

<b>Description</b>	
% Remise sur frais de service des billets	



nationaux	
% Remise sur frais de service des billets internationaux	
Tarifs Transport Aéroport	
Gratuités (en fonction du volume)	
Assistance Visas	
Assistance « excess bagages » à l'aéroport	



