

Direction de l'Administration et des Finances

**Appel d'offres international N° AO 14/2011
pour le choix d'une agence de voyages**

Date de limite de dépôt de candidature : lundi 24 octobre 2011 à midi

Date de publication : Paris, le 27 septembre 2011

Consultation : <http://www.francophonie.org/-Marches-publics-.html>

Contact: aof-14-2011@diffusion.francophonie.org

Liste des pièces constituant le dossier d'appel d'offres

- I Introduction.....
- II Clauses générales
- III Clauses particulières.....
- IV Cahier des charges
- V Conditions spécifiques à l'appel d'offres

I. Introduction

- 1/ L'Organisation internationale de la Francophonie lance un appel d'offres portant sur le choix d'une agence de voyages pour la gestion des déplacements professionnels de l'Organisation.
- 2/ Est admis à soumissionner tout prestataire qui possède toutes les garanties requises pour assurer dans de bonnes conditions l'exécution de cette demande.
- 3/ Les personnes physiques ou morales en liquidation de biens ou de règlement judiciaire ne sont pas admises à soumissionner.
- 4/ Les offres, accompagnées de la présentation du prestataire de l'offre technique et de l'offre financière, doivent être envoyées en quatre (4) exemplaires papier et un exemplaire de l'offre technique sur clé USB ou disque numérique et réceptionnées par l'Organisation le **lundi 24 octobre 2011 à midi au plus tard**.

L'enveloppe extérieure portera l'adresse :

Organisation internationale de la Francophonie
Division des Achats
Commission des Marchés
AO n 14/2011
19-21 avenue Bosquet - 75 007 PARIS - France

et contiendra deux enveloppes intérieures bien distinctes et fermées :

- La première enveloppe intérieure portera la mention :

APPEL D'OFFRES INTERNATIONAL N°AO 14/2011
Offre technique
Division des Achats
Commission des marchés
« A ne pas ouvrir »

Cette 1^{ère} enveloppe intérieure présentera le descriptif technique de l'offre et toute autre information utile permettant d'apprécier les conditions d'exécution de la demande, **à l'exclusion des prix**. Ce descriptif indiquera clairement les références de l'appel d'offres et la date.

- La seconde enveloppe intérieure portera la mention :

APPEL D'OFFRES INTERNATIONAL N°AO 14/2011
Offre financière
Division des Achats
Commission des marchés
« A ne pas ouvrir »

Cette enveloppe intérieure présentera l'offre financière conformément au cahier des charges ci-après et indiquera clairement les références de l'appel d'offres et la date.

Les soumissionnaires doivent bien distinguer l'offre technique de l'offre financière (et envoyer l'offre technique dans une enveloppe séparée de l'offre financière). Toute enveloppe ouverte ou ne respectant pas la formalité ci-dessus demandée ne pourra pas être acceptée.

- 5/ Les soumissionnaires doivent prendre toutes les dispositions requises pour que leur offre soit reçue par l'Organisation avant la date indiquée ci-dessus. Ils sont informés par ailleurs **qu'aucune offre présentée par télécopie ou de manière électronique ne pourra être acceptée.**

6/ Les soumissions seront conformes au cahier des charges. Toute proposition qui serait incomplète entraînerait son rejet. Tout renseignement complémentaire concernant l'une ou l'autre des rubriques peut être obtenu par courriel à l'adresse suivante : aof-14-2011@diffusion.francophonie.org

7/ La soumission agréée fera l'objet d'un contrat entre l'OIF et le prestataire retenu et aucun soumissionnaire ne pourra être considéré comme retenu sans qu'il en ait été avisé par écrit

II. Clauses générales

Article 1 : Les soumissions doivent comporter les indications suivantes :

1. pour l'offre technique : la désignation précise des prestations conformément au cahier des charges et aux clauses particulières qui suivent les présentes clauses générales;
2. pour l'offre financière : le montant total, net hors taxes et le montant total toutes taxes comprises de la soumission. Doit être fournie également toute autre donnée financière demandée par les clauses particulières du cahier des charges ;
3. la date, le cachet et la signature du soumissionnaire.

L'ensemble des réponses des prestataires devront être soumises par le biais des grilles de réponses annexées au cahier des charges (attention, les fichiers Excel comportent plusieurs onglets). **L'OIF n'analysera pas les offres qui ne respectent pas ce formalisme.**

Article 2 : Le soumissionnaire est tenu de fournir, en français, une documentation relative à sa société ou son organisme ou de donner les motifs de non indication de ces renseignements :

- en indiquant la situation fiscale ainsi que la situation sociale de la société et en justifiant de la régularité de sa situation administrative en regard de la législation et de la réglementation sociale et fiscale de son pays,
- en identifiant la forme juridique de la société soumissionnaire et en indiquant le nom de la personne ayant le pouvoir d'engager la société,
- en fournissant le chiffre d'affaires H.T. des trois derniers exercices clos,
- en fournissant les références éventuelles d'un certificat professionnel en état de validité, correspondant aux normes définies par un organisme professionnel de qualification adapté à la prestation, objet de ce marché,
- en joignant une déclaration spécifiant si la société soumissionnaire est en redressement judiciaire ou non,
- en spécifiant l'équipement technique, les moyens d'étude et de recherche, les ressources humaines susceptibles d'être mobilisées pour la réalisation du contrat afférent à cet appel d'offres,
- en fournissant un document attestant de la présence de bureaux ou d'une représentation à Paris,
- en fournissant une liste de références professionnelles et de références relatives à l'exécution de marchés comparables à celui pour lequel il soumissionne.

Les soumissionnaires peuvent utiliser des bordereaux récapitulatifs de ces renseignements, lorsque ceux-ci existent dans leur pays.

Article 3 : Le candidat doit fournir une lettre de candidature précisant que tous les éléments de l'offre l'engagent contractuellement.

Article 4 : Si l'offre émane d'un groupement doivent être fournis :

- la lettre de candidature signée par chacun des partenaires de celui-ci afin que leur responsabilité conjointe et solidaire soit assurée. Dans un tel cas, l'offre doit inclure une lettre de chacun des partenaires attestant de leur solidarité dans l'engagement pris;
- tout certificat attestant de l'identité de chacun des partenaires d'un groupement et des personnes ayant le pouvoir de signature ou les personnes et entités légales constituant le groupement qui soumet l'offre;

- tout certificat attestant que chacun des partenaires a satisfait aux obligations de déclarations et d'acquiescement des taxes dans son pays;
- un rapport décrivant des opérations similaires menées par chacun des partenaires et couvrant les différents domaines concernés.

Tout accord pertinent pour cet appel d'offres existant entre le candidat et des sous-traitants ou des tiers.

Article 5 : Les prestations seront effectuées selon le calendrier indiqué dans le cahier des charges.

Article 6 : Sera retenu le soumissionnaire qui aura fait l'offre la plus avantageuse du point de vue qualité/prix.

Article 7 : En cas de prestation supplémentaire, le contrat peut faire l'objet d'un avenant aux mêmes conditions, par accord entre l'Organisation internationale de la Francophonie et le prestataire.

Article 8 : L'OIF se réserve le droit de modifier ou d'annuler tout ou partie de l'Appel d'Offres en tant que de besoin sans avoir à en justifier les raisons et sans que cela n'ouvre droit à indemnisation pour les candidats.

Article 9 : L'OIF se réserve le droit de résilier la ou les prestations de services commandées dans les conditions suivantes :

a) en cas d'inexécution même partielle du marché, la résiliation est prononcée huit (8) jours après une mise en demeure envoyée par lettre recommandée et restée sans effet ; il sera alors, le cas échéant, pourvu aux besoins du service par des prestations passées d'urgence ou tout autre moyen jugé convenable, aux risques et périls du prestataire défaillant. La différence entre les prix de la prestation que l'OIF pourrait être obligée de passer serait prélevée sur les sommes dues au prestataire défaillant à divers titres sans préjudice des droits à exercer contre autres biens du prestataire défaillant en cas d'insuffisance de ces sommes;

b) lorsque le prestataire s'est livré à des actes frauduleux, notamment sur la nature et la qualité des services. Les services ou travaux ne remplissant pas les conditions du marché, ou non conformes à la ou aux prestations commandées devront être repris aux frais du prestataire dans les huit (8) jours et renouvelés aux frais du prestataire, selon un calendrier à déterminer, lorsqu'il s'agit de travaux ou de toute autre prestation;

c) en cas de dissolution de la société, de liquidation de biens ou de règlement judiciaire, si le titulaire du marché ne peut exécuter intégralement son contrat;

La résiliation est prononcée huit (8) jours après une mise en demeure envoyée par lettre recommandée et restée sans effet.

Article 10 : Les soumissionnaires ne devront pas se trouver en situation de conflit d'intérêt par rapport à cet appel d'offres et devront préciser les liens contractuels qu'ils ont pu entretenir avec la l'Organisation internationale de la Francophonie.

Article 11 : Les personnes physiques ou morales qui ont effectué des études préalables ne peuvent, par la suite, bénéficier des contrats qui en découlent.

Article 12 : L'appel d'offres et toute information, quel qu'en soit le support, communiquée au soumissionnaire ou à laquelle celui-ci pourrait avoir accès à l'occasion de cet appel d'offres et de la mission, est confidentielle, à l'exception de l'usage d'informations confidentielles pour répondre au présent appel d'offres. L'OIF se réserve le droit de demander à ce que l'ensemble des documents et informations fournis, quel qu'en soit le support, lui soit retourné à la fin du présent appel d'offres.

Article 13 : L'Organisation internationale de la Francophonie aura la propriété pleine et entière des « Résultats » des prestations décrites dans les cahiers de charges et réalisées par le soumissionnaire. Par les « Résultats » sont entendus tous livrables, études, savoir-faire... quels que soient leur nature, leur forme et leur support.

Article 14 : Les soumissionnaires s'engagent à ce que les règles de discrétion et de confidentialité professionnelles en vigueur soient respectées, notamment en ce qui concerne le secret des entretiens tenus au cours de la réalisation des commandes.

Article 15 : Les soumissions ainsi que les travaux conduits doivent être effectués en français, langue de travail de l'OIF.

Article 16 : **L'Arbitrage** : A défaut d'accord amiable, tout litige découlant d'un contrat éventuel sera tranché définitivement suivant le règlement de conciliation et d'arbitrage de la **Chambre de Commerce Internationale de Paris**, par un ou plusieurs arbitres nommés conformément à ce règlement.

La langue applicable à la procédure sera la **langue française** et les arbitres statueront selon le droit français. **L'arbitrage aura lieu à Paris.**

III. Clauses particulières

Article 1 : *Présentation de l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF)*

L'Organisation internationale de la Francophonie est une organisation multilatérale fondée en 1970 regroupant actuellement 75 États et gouvernements partageant l'usage de la langue française. L'OIF est une personne morale de droit international public et possède une personnalité juridique, dont le siège est à Paris, France.

Elle est financée par les États et gouvernements membres sous forme de contributions obligatoires ou volontaires. Son budget annuel est de l'ordre de 80 millions d'euros.

L'OIF remplit une triple mission : politique, diplomatique et de coopération.

Elle déploie ses actions selon quatre axes :

- La promotion de la langue française et de la diversité culturelle et linguistique ;
- La promotion de la paix, de la démocratie et des droits de l'homme ;
- L'appui à l'éducation, la formation, l'enseignement supérieur et la recherche ;
- Le développement de la coopération au service du développement durable et de la solidarité.

L'OIF dont le siège est à Paris dispose de quatre représentations permanentes : à Addis-Abeba, auprès de l'Union Africaine et de la Commission économique de l'Afrique de l'ONU, à Bruxelles, auprès de l'Union européenne, à New York et à Genève, auprès des Nations unies ; de 3 bureaux régionaux : à Lomé (Togo) , à Libreville (Gabon) et à Hanoï (Vietnam) pour la zone Asie-Pacifique ; de 2 antennes régionales : à Bucarest (Roumanie) et à Port-au-Prince (Haïti) ; d'un organe subsidiaire : à Québec (Canada-Québec).

Article 2 : *Objet de l'appel d'offres*

L'appel d'offres a pour objet le choix d'une agence de voyages pour la gestion des déplacements professionnels de l'Organisation.

Article 3 : *Maitre d'ouvrage*

Organisation Internationale de la Francophonie
19-21 avenue Bosquet
75007 Paris - France

Article 4 : *Période de validité*

Chaque soumissionnaire reste lié par son offre pendant une période de 90 jours à compter de la date limite pour la remise des offres.

Dans des cas exceptionnels, et avant expiration de la période initiale de validité prévue, l'OIF peut demander par écrit aux soumissionnaires à ce que cette période soit prolongée de 40 jours. En cas de refus, les soumissionnaires cessent de participer à la procédure.

Article 5 : Contenu des offres

Les parafes sur les clauses générales et particulières, sur le cahier des charges et ses annexes sont obligatoires.

Article 6 : Offre technique

L'offre technique ne doit en aucun cas contenir des données de nature financière.

L'offre technique est un ensemble de documents décrivant les solutions proposées par les soumissionnaires selon les modalités définies dans le cahier des charges en point. Elle devra répondre aux exigences décrites et notamment aux dates indiquées.

Chaque soumissionnaire doit fournir un dossier technique comportant :

- a) Tous les documents administratifs demandés à l'article 2 des clauses générales,
- b) Le curriculum vitæ des membres de l'équipe affectée au projet.
- c) La présentation complète de l'entreprise,
- d) La liste détaillée des références par rapport à des projets similaires (avec indication de la personne responsable du projet au titre du maître d'ouvrage, pour chaque référence fournie),
- e) Une note précisant la compréhension de la nature de la mission, de son contexte et des attentes de l'OIF et de la Francophonie institutionnelle,
- f) Une note méthodologique précisant la conduite du projet, les modalités d'exécution, les méthodes de collecte et d'analyse de données mobilisables, l'organisation du travail et le planning de l'équipe et toute autre précision utile,
- g) Un chronogramme pour la mise en place du projet,
- h) Les clauses générales, les clauses particulières et le cahier des charges (en un seul exemplaire).

L'ensemble des documents du dossier réponse doit être paraphé.

L'équipe affectée au projet doit être la même que celle proposée lors de la soumission au présent appel d'offres. En cas d'impossibilité dûment justifiée des personnes au parcours, expérience et qualifications équivalents devront être désignées. Le non-respect de cette clause est un motif de rupture de contrat.

Article 7 : Offre financière

L'offre financière doit préciser le coût hors taxes (H.T.) détaillé de l'ensemble des prestations, en euros, selon le cahier des charges.

Aucun élément du présent appel d'offres ne doit être interprété comme une entrave à la capacité du soumissionnaire de démontrer qu'il est en mesure d'assurer les services requis.

L'ensemble des documents du dossier réponse doit être parafé.

Article 8 : Propriété des offres

L'OIF conserve la propriété de toutes les offres reçues dans le cadre de la présente procédure d'appel d'offres. En conséquence, les soumissionnaires ne peuvent exiger que leur offre leur soit renvoyée.

Article 9 : *Entreprise commune et consortium*

Lorsque le soumissionnaire est une entreprise commune ou un consortium de deux personnes ou plus, l'offre doit être unique en vue de constituer un seul marché, chacune de ces personnes doit la signer et est solidairement responsable de l'offre et de tout marché. Ces personnes désignent celle d'entre elles qui est habilitée à les représenter et à engager l'entreprise commune ou le consortium. La composition de l'entreprise commune ou du consortium ne peut être modifiée sans le consentement préalable écrit de l'OIF.

L'offre ne peut être signée par le représentant de l'entreprise commune ou du consortium que si celui-ci a été expressément mandaté à cet effet, par écrit, par les membres de l'entreprise commune ou du consortium. Toutes les signatures apposées au bas du mandat doivent être certifiées conformes selon les lois et règlements nationaux de chacune des parties composant l'entreprise commune ou le consortium, de même que la procuration écrite établissant que les signataires de l'offre sont habilités à prendre des engagements au nom des autres membres de l'entreprise commune ou du consortium. Chaque membre de l'entreprise commune ou du consortium doit fournir les preuves requises comme s'il était lui-même soumissionnaire.

Article 10 : *Ouverture des offres*

L'ouverture et le dépouillement des offres ont pour objet de vérifier si les soumissions sont complètes, si les garanties de soumission ont été fournies, si les documents ont été dûment inclus et si les soumissions sont, d'une manière générale, en ordre.

Après l'ouverture des offres, aucune information relative au dépouillement, à la clarification, à l'évaluation et à la comparaison des offres, ainsi qu'aux recommandations concernant l'attribution du marché, n'est divulguée jusqu'à ce que le marché ait été attribué.

Toute tentative d'un soumissionnaire visant à influencer le comité d'évaluation dans la procédure d'examen, de clarification, d'évaluation et de comparaison des offres ou visant à obtenir des informations sur le déroulement de la procédure ou à influencer l'OIF dans sa décision relative à l'attribution du marché entraîne le rejet immédiat de son offre.

Toutes les offres reçues après la date limite de soumission des offres indiquées dans l'avis de marché ou les présentes instructions seront conservées par l'OIF. Les offres tardives seront rejetées.

Article 11 : *Évaluation des offres*

1.1 Examen de la conformité administrative des offres

Cette phase a pour objet de vérifier si l'offre est conforme, quant au fond, aux prescriptions du dossier d'appel d'offres. Une offre est administrativement conforme lorsqu'elle respecte toutes les clauses contenues dans le dossier d'appel d'offres, sans déviation ni restriction importante.

Les déviations ou restrictions importantes sont celles qui affectent le champ, la qualité ou l'exécution du marché ou qui, d'une manière substantielle, s'écartent du dossier d'appel d'offres ou limitent les droits de l'OIF ou les obligations du soumissionnaire au titre du marché et portent atteinte à la situation, au regard de la concurrence, des soumissionnaires ayant présenté des offres conformes. Cette classification des offres administrativement non conformes devra être dûment justifiée dans le procès-verbal.

Lorsqu'une soumission n'est pas conforme au dossier d'appel d'offres, elle est immédiatement rejetée et ne peut, par la suite, être rendu conforme par des corrections ou par la suppression des déviations ou restrictions.

1.2. Évaluation technique

Les offres jugées administrativement conformes par la commission des marchés seront transmises au comité technique de l'OIF. Après analyse, ce comité leur attribuera une note technique.

1.3. Évaluation financière

Seules les offres financières des soumissionnaires dont les offres techniques ont été retenues seront évaluées.

Article 12 : Critères techniques éliminatoires des offres

Les critères suivants sont éliminatoires :

- Pas d'Agence (de Représentation ou de point de vente) à Paris permettant d'émettre les billets papier urgent
- Volume d'affaires annuel traité par le candidat inférieur à 25 M€ au cours des années 2009 et 2010
- Incapacité à démarrer le service le 2 janvier 2012 dans les conditions de service définies au présent cahier des charges

Article 13 : Critères et Méthodologie de sélection des offres

La sélection des offres se fera sur une note globale sur 100.

Phase 1	<p>La phase 1 consiste en <u><i>l'analyse des offres techniques</i></u> sur la base :</p> <ul style="list-style-type: none">- Organisation proposée pour atteindre une bonne qualité de service : taille et expérience de l'équipe, organisation de l'équipe remplaçante, horaires.- Traitement des demandes de prestations : nombre de propositions, engagement sur les tarifs les moins chers selon la politique voyages, traitement des demande hôtels, voitures et autres prestations, outils proposés.- Accompagnement à la transition (changement d'agence en début et en fin de contrat).- Fourniture des tableaux de bord de pilotage et d'activité, du cahier d'économies, qualification et expérience du chargé de compte, traçabilité des voyageurs. <p>Cette phase 1 compte pour 60 points. Les offres qui n'arrivent pas à une note supérieure à 35 points seront déclarées infructueuses</p>
---------	---

Phase 2	<p>La phase 2 consiste en l'analyse de l'offre financière sur la base du coût le plus avantageux possible de l'offre, évaluée sur 3 ans. Cette phase compte pour 40 points.</p> <p>La note attribuée lors de l'analyse financière sera calculée en fonction des critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le respect du modèle financier demandé : 7 points - La proposition d'engagement à optimiser les dépenses de billetterie : 8 points - La formule de calcul suivante (sur la base du trafic réalisé au premier semestre 2011 tel que communiqué dans le présent cahier des charges) : <p style="text-align: right; margin-right: 50px;">Montant de l'offre la moins disante</p> <p>Note Financière (NF) = 25 points X </p> <p style="text-align: right; margin-right: 50px;">Montant de l'offre proposée</p>
---------	---

La note finale est la somme des notes des deux étapes. Sera retenu le soumissionnaire ayant obtenu la meilleure note.


Jeanine AKE KONAN
 Chef de la Division des Achats

Commission des marchés

Des informations complémentaires sur les missions et les actions de l'Organisation internationale de la Francophonie sont accessibles sur le site internet de l'Organisation :

www.francophonie.org

IV. Cahier des charges

1. Présentation du Projet

L'objet de la consultation a différents objectifs :

- Disposer de prestations de qualité, notamment en termes de réactivité et de conseil tarifaire.
- Mettre à disposition de l'Organisation une équipe de conseillers voyages homogène.
- Suivre aisément la performance de l'agence de voyage retenue, notamment par le biais d'un plan de progrès incitatif et motivant pour le prestataire.
- Avoir un chargé de clientèle unique pour le bureau des voyages.
- Disposer d'une source de données agence et d'un outil de statistiques.
- Accompagner efficacement l'OIF dans ses changements organisationnels (liés à la gestion des voyages) actuels et futurs à la demande de l'Organisation (par exemple, mise en place d'un outil de réservation en ligne).

En préambule, il convient de noter que les données présentées dans ce cahier des charges sont fournies à titre indicatif et qu'elles ne représentent aucunement un engagement de l'Organisation envers quel que prestataire que ce soit.

Le budget billetterie de l'Organisation Internationale de la Francophonie (OIF) est estimé pour 2010 à 3,589 M€, pour un total de 3.098 déplacements traités. Ce budget pour le 1^{er} semestre 2011 s'est élevé à 2M€ pour un total de 1.291 déplacements traités. Les déplacements concernent à la fois des personnels de l'Organisation ou des personnes externes dont l'OIF prend en charge à la fois l'organisation et les coûts de déplacements.

Ce trafic est très largement dominé par le trafic aérien, et se décompose de la façon suivante :

Type de transaction	Dépenses (€)	Nb émissions
Air Domestique	14 390	35
Air Continental	110 180	147
Air Intercontinental	1 669 196	792
Train	38 905	132
Hotels	150 002	152
Voiture	19 916	22
TOTAL	2 002 589	1 280

Les transactions dites complexes (« open jaw », circulaires, allers simples) représentent 18% des transactions aériennes.

Parmi le trafic Aérien, Air France affiche une part de marché de 57% en nombre de billets et 67% en dépenses pour le premier semestre 2011. La part de marché constatée en 2010 était de 66% en nombre de billets et 75% en dépenses.

Les destinations sont amenées à changer selon les projets de l'Organisation. Les données relatives au 10 premières origine-destination constatées pour la période du premier semestre 2011 sont présentées ci-après à titre indicatif :

Origines - Destinations	Nb billets
Kinshasa-Paris	43
Dakar - Paris	34
Montréal - Paris	33
Niamey - Paris	28
Cotonou - Paris	27
Ndjamena - Paris	25
Paris - Port au Prince	24
Ouagadougou - Paris	20
Bangui - Paris	18
Bamako - Paris	17

Il convient de noter que certaines destinations ne sont pas encore éligibles au billet électronique. Ainsi, l'émission de billets papier est parfois nécessaire, y compris dans des situations de commandes urgentes.

Le train est utilisé de façon moins importante au sein de l'OIF, et se décompose de la façon suivante :

	Dépense	Nb billets
SNCF	13 484 €	61
Eurostar	11 033 €	19
Thalys	10 949 €	40
Lyria	3 440 €	12

Un billet représente un aller et retour, soit 2 coupons

L'utilisation de la classe Eco pour les déplacements en avion est majoritaire à la fois pour le trafic continental et dans une moindre mesure pour le trafic intercontinental :

Type de trafic	Classe de voyage	Nb billets	% de billets
Continental	Eco	107	73%
	Premium	31	21%
	Affaires	8	5%
	Première	1	1%
	TOTAL	147	100%
Intercontinental	Eco	441	56%
	Premium	100	13%
	Affaires	247	31%
	Première	4	1%
	TOTAL	792	100%

En revanche, pour les déplacements en train, l'utilisation de la Première Classe est quasi exclusive.

Le taux d'avoirs constaté pour le premier semestre 2011 est de 16% pour le trafic aérien et 11% pour le trafic ferroviaire.

2. Prestations demandées

2.1. Organisation des déplacements :

La gestion des voyages est actuellement réalisée à la fois par les assistantes des voyageurs (déplacements individuels et gestion de groupe jusqu'à 10 voyageurs) et par le bureau des voyages (groupes au-delà de 10 voyageurs, ainsi que l'ensemble des déplacements des membres du cabinet du Secrétaire Général et ceux de l'Administrateur et des personnalités invitées). Les réservations effectuées par les directions ont représenté, pour les 6 premiers mois de 2011, 74% contre 26% pour les réservations effectuées par le bureau des voyages.

Certains voyages gérés par le Bureau des voyages feront l'objet d'un traitement particulier en ce qui concerne le placement des voyageurs dans l'avion ou dans le train. Il est demandé une discrétion et une confidentialité particulière pour le traitement de ces demandes.

Quel que soit l'origine de la commande, toute demande est aujourd'hui adressée à l'agence de voyage par téléphone puis confirmée par un bon de commande envoyé par fax. L'agence ne doit pas émettre de billet sans disposer du bon de commande signé, les émissions des demandes urgentes étant traitées au cas par cas.

Le présent cahier des charges couvre l'ensemble des besoins de l'Organisation, quel que soit l'origine de la demande, le type de déplacement, et le voyageur amené à se déplacer. Néanmoins, l'OIF se réserve le droit de fractionner les besoins du présent cahier des charges et de référencer un ou deux prestataires agence de voyages et de répartir les demandes selon des critères qui lui sont propres.

2.2. Accessibilité de l'agence de voyages

L'Organisation souhaite mettre en place une équipe dédiée en ex-plant, et la garantie d'une grande disponibilité et réactivité et offrir aux voyageurs une prestation de service élevée.

L'équipe dédiée devra être constituée de 3 personnes au moins, plus un(e) responsable d'équipe. En cas d'absence prévue ou imprévue d'un membre de l'équipe, l'Agence s'engage à remplacer l'effectif manquant avec du personnel à qualification équivalente pour garantir l'accès au service.

L'Organisation traite actuellement toutes les demandes auprès de l'agence de voyages en mode « offline ». Ce mode de gestion ne sera pas amené à évoluer lors de la mise en place du marché.

Les horaires d'ouverture requis sont les suivants : **9h00 à 19h en continu du lundi au vendredi.**

Le prestataire devra avoir ses bureaux ou une représentation à Paris ouverte selon les mêmes horaires et capables d'émettre les demandes de billets urgentes, y compris billets papier.

En dehors de ces horaires d'ouverture, l'agence fournira un service support aux voyageurs 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 pour gérer les modifications de billets et apporter les renseignements aux voyageurs dans des situations d'urgence (changement de besoin urgent d'un voyageur, grève, annulation de vols, événement entraînant la perturbation du trafic,...).

2.3. Exigences relatives à la billetterie

L'équipe proposée devra avoir tous les outils et toutes les compétences nécessaires pour la réservation et l'émission des billets demandés par l'Organisation, tout en faisant preuve de conseil afin de garantir un bon confort de voyage pour les voyageurs tout en optimisant les coûts. Cette notion de conseil devra également s'entendre pour les voyages de groupe.

Ainsi, le prestataire s'engage à accompagner l'OIF dans cette maîtrise des coûts, et notamment à :

- Respecter scrupuleusement la politique voyage de l'OIF et à formuler exclusivement des propositions qui respectent les règles internes.
- Proposer systématiquement les solutions tarifaires les plus optimisées dans les règles définies par l'OIF, c'est-à-dire solution la moins chère globalement en tenant compte de l'efficacité, du temps de travail du collaborateur et du niveau de contrainte acceptable.
- Appliquer le tarif négocié par l'OIF lorsque ces tarifs sont plus intéressants que les tarifs négociés par l'agence de voyage ou les tarifs disponibles au moment de la réservation.
- Alerter le bureau des voyages de l'OIF de toute demande non conforme aux procédures et aux règles de voyages.
- Alerter le bureau des voyages de toute proposition qui serait hors politique voyage du fait d'indisponibilité, et ce, avant même de faire parvenir la proposition au demandeur (voyageur ou chargé de voyage).
- Proposer des économies à partir d'astuces tarifaires (promotions, constructions tarifaires, comparaisons des différents modes de transport, y compris compagnies à bas coûts...).

Le prestataire s'engage également à gérer l'ensemble des demandes de l'OIF en toute confidentialité, vis-à-vis des tiers comme en interne, vis-à-vis des autres voyageurs de l'Organisation. Aussi, aucune donnée relative au trafic de l'Organisation ne devra être communiquée à un prestataire sans l'autorisation écrite de la Responsable du Bureau des Voyages. Le respect de cette clause est fondamental pour le respect de la confidentialité de certaines missions effectuées par les voyageurs de l'OIF.

Les attentes de l'OIF sur les propositions formulées par l'agence sont les suivantes :

- Trajet Métropole : Si plusieurs transporteurs, 2 propositions dont 1 réservée.
- Trajet Europe : 2 propositions dont au moins 1 réservée.
- Trajet International hors Europe : 2 à 3 propositions selon les possibilités dont au moins 1 réservée.
- Les propositions devront mettre en évidence tous les éléments suivants :
 - o Durée de vol,
 - o Classe de voyage,
 - o Description des escales, y compris escales techniques et pas seulement commerciales,
 - o Eventuelles restrictions, y compris la politique d'annulation de l'hôtel si une prestation hôtelière est incluse dans la proposition,
 - o Le numéro de siège pré-réservé, notamment dans le cadre de demande d'un siège spécifique par le voyageur,
 - o Informations relatives aux bagages (nombre de pièces et poids autorisés)
 - o Information sur les documents nécessaires au voyage en cohérence avec la nationalité du voyageur et y compris en cas de transit,
 - o Alerte sanitaire,
 - o Faisabilité d'une émission en pré-payé.

Ces informations devront impérativement être reprises sur le document confirmant l'émission du billet.

La gestion des listes d'attente est un point important pour l'Organisation. Le prestataire devra s'engager à effectuer un suivi rigoureux en matière de déblocage de sièges et de gestion de listes d'attente. Pour cela, veuillez détailler votre mode de suivi des dossiers en cours, nécessitant une intervention pour l'obtention d'un ou plusieurs sièges.

Le prestataire s'engage également à effectuer toute modification ou annulation relatives aux dossiers réservés. Par ailleurs, le prestataire doit s'engager à rembourser tout billet non utilisé totalement ou partiellement, y compris dans le cas où le voyageur n'en ferait pas la demande. Ceci est également valable pour le remboursement des taxes remboursables pour les billets non remboursables.

2.4. Exigences relatives aux hôtels

Le prestataire s'engage à :

- Alerter le bureau des voyages de l'OIF de toute demande non conforme aux règles de voyage.
- Faire la meilleure proposition tarifaire.
- Réserver les hôtels selon la demande des voyageurs, y compris pour les hôtels non GDS.
- Communiquer clairement la politique d'annulation de l'hôtel dans la proposition au voyageur.
- Accepter de gérer le pré-paiement pour toute demande de prise en charge par l'agence.

Une garantie est de plus en plus systématiquement demandée par les hôteliers au moment de la réservation. Or, une part importante des voyageurs de l'Organisation ne disposent pas de carte affaires. Nous vous remercions donc de détailler vos préconisations pour faciliter la gestion des garanties hôtels.

2.5. Exigences relatives aux locations de voitures (location courte durée)

Le prestataire s'engage à :

- Alerter le bureau des voyages de toute demande non conforme aux règles de voyage de l'OIF.
- Faire la meilleure proposition tarifaire parmi les accords de l'OIF, vos éventuels accords et les promotions à tarif public.

La politique voyage de l'Organisation précise que la location de véhicule peut être effectuée parfois avec chauffeur, notamment dans les cas où un permis de conduire spécifique est demandé, pour certaines catégories de voyageurs, ou encore pour des questions de sécurité. Une expérience de gestion de telles prestations sur les continents africain et asiatique sera particulièrement appréciée.

2.6. Autres prestations

L'OIF peut être amené à réserver des prestations de bus ou à affréter des avions pour des déplacements de groupe.

Pour ces prestations, l'Agence de voyage précisera les coûts réellement engagés auprès des fournisseurs et percevra une rémunération forfaitaire pour la réalisation de ces prestations.

2.7. Outil de consultation des horaires et tarifs

Le bureau des voyages de l'OIF souhaite pouvoir avoir accès au GDS Amadeus (ou équivalent) dans ses locaux uniquement à des fins de consultations pour pouvoir connaître rapidement les horaires, fréquences, itinéraires et tarifs disponibles, notamment pour réaliser des estimations du coût des déplacements.

2.8. Outil de réservation en ligne

L'Organisation souhaite pouvoir étudier la pertinence de mettre en place un outil de réservation en ligne au cours du marché. Par conséquent, le candidat est appelé à justifier son expérience en déploiement de ce type de solution chez différents clients et être capable de proposer un tel outil et de le déployer au sein de l'Organisation en apportant le support nécessaire aux utilisateurs de l'Organisation.

3. Les livrables attendus

Outre la fourniture du service quotidien des prestations de réservation et émissions telles que décrites ci-dessus, l'OIF attend de son prestataire la réalisation de tableaux de bord permettant de piloter la relation avec l'agence, des tableaux de bord d'activité, et un accompagnement expert dans la gestion du périmètre de billetterie.

3.1. Tableaux de pilotage de l'activité agence

La qualité de service sera appréciée au regard du respect des critères définis par la convention de service annexée au présent cahier des charges. Afin d'évaluer la qualité de service rendue, le prestataire devra minima fournir les éléments suivants :

- Disponibilité téléphonique (décrochage avec interlocuteur, sans mise en attente).
- Temps de réponse moyen aux demandes urgentes et aux demandes non urgentes. Il est ici entendu qu'une demande urgente est un départ le jour même ou le lendemain.
- Cahier d'économie montrant le prix du billet le plus haut proposé, le prix du billet le plus bas proposé et le choix du voyageur avec l'itinéraire, la classe de réservation, la compagnie aérienne et le nom du voyageur pour toutes les émissions de billets aériens.
- Suivi des litiges avec identification des demandeurs, trajets concernés, types de demande, causes des litiges, et délais de résolution. Ce point intégrera les éventuelles demandes de régularisations comptables.

Ces éléments seront établis sur une base mensuelle et pourront être communiqués au trimestre. Dans le cas où le service rendu nécessiterait une surveillance particulière de la qualité de service rendue, ces tableaux seraient fournis mensuellement. Ces tableaux de bord devront être communiqués à l'OIF au plus tard le 15 du mois suivant la clôture de la période.

3.2. Tableau de bord d'activité

Le format des tableaux de bord souhaité par l'OIF est défini en annexe du présent document. Le prestataire devra fournir ces tableaux de bord selon le formalisme requis chaque trimestre. Ils devront être envoyés à l'OIF au plus tard le 20 du mois suivant la clôture de la période.

Au-delà du format imposé par l'Organisation pour la réalisation du reporting, l'OIF souhaite disposer d'un accès à un outil de reporting pour disposer de statistiques exhaustives.

3.3. Revue d'activité

L'ensemble de ces tableaux de bord feront l'objet d'une revue d'activité trimestrielle. Cette revue d'activité sera menée par un professionnel du métier du voyage d'affaires, avec une expérience dans des entreprises avec un budget similaire à l'OIF.

Chaque revue d'activité devra se tenir au plus tard le dernier jour du mois suivant la clôture de la période.

3.4. Traçabilité des voyageurs

L'OIF étant responsable du bon déroulement des déplacements des voyageurs qu'elle missionne, elle doit pouvoir localiser à tout moment les voyageurs se situant à un endroit donné, notamment en cas d'événements pouvant avoir un impact sur la sécurité ou le confort des voyageurs. Le prestataire devra

proposer une solution pour que l'Organisation puisse avoir la liste de ses voyageurs à un lieu précis ou dans une zone géographique donnée ainsi que tous les voyageurs devant se rendre sur la zone donnée dans les 8 jours en moins de 6 heures.

Au-delà de la localisation des personnes en déplacement dans une zone donnée, l'OIF attend de son agence un support réactif pour l'organisation des modifications de déplacements si nécessaire (par exemple, retour anticipé des voyageurs, mise à disposition de nouveaux titres de transport,...).

4. Critères d'appréciation des livrables attendus

Les prestations seront considérées comme réussies si :

- 85% minimum d'appels répondus (sans mise en attente) dans les 20 secondes.
- Traitement des demandes urgentes dans les 4H et demandes non urgentes dans les 12H (ce temps pourra être porté à 24H pour les demandes relatives à des demandes complexes).
- Envoi d'au moins 2 propositions systématiques pour toute demande (Air et Fer) et optimisation du prix moyen du billet pour les trajets aériens (stabilisation voire réduction du prix moyen du billet payé par l'Organisation, hors taxes).
- Taux de litige avec responsabilité du prestataire inférieur à 1,5% du nombre de transactions total.
- Fourniture de tous les tableaux de bord dans les délais définis au présent cahier des charges.
- Tenue des revues d'activité dans les délais définis au présent cahier des charges.
- Identification des voyageurs à la demande de l'OIF en cas d'événement majeur dans les délais définis au présent cahier des charges.

5. Calendrier de réalisation

Le marché sera notifié après validation du choix du soumissionnaire retenu. La réunion de démarrage pour la mise en place du contrat aura lieu dans la semaine qui suit la notification.

Le contrat avec le prestataire actuel arrivant à échéance, le nouveau contrat entrera en vigueur à compter du 2 janvier 2012, pour des prestations en mode « offline » exclusivement.

Cela signifie que toute demande de billets émise par un personnel de l'Organisation à compter du 2 janvier 2012 devra pouvoir être traitée à partir de 9H00 selon les standards définis au présent cahier des charges.

Il vous est demandé de proposer un plan détaillé qui précise les actions, les informations et actions à mener par l'Organisation à fournir et les délais essentiels entre l'octroi du contrat et le premier jour de service.

Le prestataire précisera également sa capacité à assister l'Organisation dans la réalisation des modifications demandées à compter du 2 janvier 2012 et concernant des billets émis par le prestataire actuel de l'OIF avant la date du 2 janvier 2012.

En fin de contrat, l'Agence doit s'engager à transférer les dossiers réservés et non émis afin que le futur prestataire puisse procéder à l'émission de ceux-ci.

6. Durée et budget

6.1. Durée

Le présent cahier des charges aboutira à la conclusion d'un contrat d'une durée ferme de 3 ans, hors défaut d'exécution par le prestataire, pour la période du 2 janvier 2012 au 31 décembre 2014, sans exclusivité.

Le projet de contrat définissant les règles de la relation est disponible en annexe.

6.2. Modalités de facturation et de paiement

Le paiement des factures à l'agence de voyages se fait par la carte logée choisie par l'Organisation. Le prestataire actuellement en place est Airplus, mais le candidat devra être en capacité d'accepter le paiement par toute carte logée proposée par le marché.

Afin de faciliter le rapprochement entre la facture et le relevé de carte logée, le prestataire fournira un relevé des factures agences (sous format Excel, pas de PDF), précisant :

- La nature de la prestation,
- La référence du bon de commande
- La date de la commande
- Le nom du passager (il est précisé ici que les homonymes sont relativement fréquents à l'OIF et qu'une attention particulière devra être apportée à la gestion des profils voyageurs)
- L'unité administrative
- La classe de voyages

De la même façon, les avoirs devront permettre d'identifier facilement la facture à laquelle il se rapporte en précisant le numéro de facture et/ou la référence du bon de commande auquel il se rapporte.

6.3. Modalités financières

Compte tenu de la typologie des voyages et déplacements de l'OIF, peu de voyages effectués par l'Organisation donnent lieu à un versement de commission par les transporteurs. Ainsi, le mode de relation envisagé est une rémunération à la transaction **avec rétrocession de commissions**.

Vos propositions devront par conséquent être formulées **sans commission**. Les commissions perçues par le prestataire feront l'objet d'une rétrocession annuelle.

Les frais de transaction proposés seront identiques pour tous les voyageurs (y compris les membres du cabinet du Secrétaire Général). Ils devront obligatoirement intégrer **le coût de l'accompagnement proposé par le chargé de clientèle**. Nous vous prions de préciser dans votre réponse le nombre de jours estimés pour l'établissement des tableaux de bord et le suivi d'activité définis dans le présent cahier des charges.

Dans le cadre de la collaboration avec le prestataire retenu, l'Organisation souhaite intégrer **une partie variable de la rémunération** indexée sur la qualité de la prestation et sur les économies que l'agence de voyages sera en mesure de lui faire réaliser, selon le tableau ci-après :

Rubrique	Critère de mesure de la performance	% de malus par critère	% de malus par rubrique
Suivi de compte	Envoi des tableaux de bord de pilotage et d'activité dans les délais impartis	2%	4%
	Tenue des réunions de revue de compte dans les délais avec fourniture des analyses et comptes rendus	2%	
Enquête qualité	Au moins 85% de satisfaction, échantillon de 50 interrogés minimum dans les différentes directions	2%	2%
Indicateurs qualité	80% des appels décrochés en 20 secondes (pas de disque d'attente)	2%	5%
	Délais de traitement des réservations : 4H pour les demandes urgentes / 12H pour les demandes non urgentes hors circulaires / 48H pour les circulaires	3%	
Économies réalisées	Envoi systématique de plusieurs propositions pertinentes et conformes à la politique voyages	2%	4%
	Optimisation du cahier d'économie	2%	

La rémunération variable atteindra donc 15% de la rémunération totale de l'agence et sera incluse dans les frais à la transaction proposés par le soumissionnaire. Ainsi, dans le cas où les objectifs prédéfinis sont atteints, les sommes versées au titre de la rémunération variable à chaque transaction par l'OIF tout au long de la période de référence restent acquises par l'agence de voyage. En revanche, dans le cas où les objectifs prédéfinis ne sont pas atteints (tout ou partie), les sommes versées par l'OIF au titre de la rémunération variable durant la période de référence sont reversées (tout ou partie) à l'OIF dans les 30 jours suivants la clôture de la période de référence.

Concernant l'optimisation du cahier d'économie, le candidat devra faire une proposition d'objectif sur la durée totale du contrat.

V. Conditions spécifiques à l'appel d'offres

Annexe 1 : Politique de voyages actuellement en vigueur

Annexe 2 : Tableau de bord cible de l'OIF pour le pilotage de l'activité et du budget voyages

Annexe 3 : Projet de contrat de prestation de services

Annexe 4 : Grille de réponse technique à la consultation

Annexe 5 : Grille de réponse financière à la consultation