

COMMON MARKET
FOR EASTERN AND SOUTHERN AFRICA

MARCHÉ COMMUN
DE L'AFRIQUE
ORIENTALE ET
AUSTRALE



محكمة العدل

COUR DE JUSTICE

COMESA



Tel. : +260762457594
E-mail :
info@comesacourt.org

COURT OF JUSTICE

COMESA Centre
Ben Bella Road
P.O. Box 30051
LUSAKA 10101
Zambia

OFFICE OF THE REGISTRAR

APPEL D'OFFRES

POUR LA FOURNITURE DE SERVICES DE RÉSERVATION
DE BILLETS D'AVION ET D'AGENCE DE VOYAGES
(SUR LA BASE D'UN ACCORD-CADRE)

Numéro de référence de l'appel d'offres : CCJ/PRM/LUN/2/12/23

Décembre 2023

1. Contexte de l'appel d'offres

La Cour de justice du Marché commun de l'Afrique orientale et australe (la Cour de justice du COMESA, ci-après dénommée "la CJC ou la Cour") a été créée en 1994 en vertu de l'article 7 du Traité du COMESA (le Traité) en tant qu'un des organes du Marché commun.

La CJC invite maintenant les agences de voyage ou entreprises éligibles et qualifiées ayant une forte position sur le marché dans la région COMESA à soumettre des propositions en vue de la conclusion d'un accord-cadre pour la fourniture de services de réservation de billets d'avion et de services d'agence de voyages connexes.

2. Portée

Il s'agit d'une procédure de passation des marchés primaire par voie d'appel d'offres concurrentiel en vue d'établir un accord-cadre avec le fournisseur sélectionné pour la fourniture de services de réservation de vols et d'agence de voyages pour une durée de 2 ans, avec la possibilité d'une prolongation d'un an.

L'accord-cadre n'obligera pas la CJC à passer des commandes. Toute commande résultant de l'accord-cadre attribué dans le cadre de la présente procédure d'appel d'offres se fait par le biais d'un bon de commande fondé sur l'accord, conformément aux exigences de la CJC.

L'agence de voyages doit fournir des services de voyage de 8h00 à 17h00 pendant les jours ouvrables. En outre, l'agence de voyage doit fournir un service d'urgence 24 heures sur 24, notamment les week-ends et les jours fériés officiels, lorsqu'un service de voyage d'urgence est nécessaire.

3. Termes de référence

Les produits et services requis sont les suivants :

(i) Réservation de vols et émission de billets d'avion

- (a) Sur demande formelle de l'agent responsable des achats à la CJC (agent responsable des achats), l'agence de voyages doit immédiatement effectuer des réservations de vols auprès des trois compagnies aériennes assurant la liaison et préparer les itinéraires appropriés et les devis officiels en fonction de l'itinéraire le plus économique entre le lieu d'origine et la destination officielle, qui ne dépasse pas de quatre heures ou plus l'itinéraire le plus direct et qui n'ajoute pas de correspondance ;

- (b) Dans le cas où l'organisation des voyages requis ne peut pas être confirmée, l'agence de voyages doit notifier le problème au responsable des achats et soumettre à son examen trois itinéraires et devis alternatifs, s'ils sont disponibles ;
- (c) Pour les réservations sur liste d'attente, l'agence de voyages doit fournir un retour d'information quotidien sur l'état des vols et informer quotidiennement l'agent responsable des achats. L'agence de voyages est responsable du suivi jusqu'à la confirmation des réservations ;
- (d) L'agence de voyages émet et délivre rapidement des billets et des itinéraires détaillés sous forme électronique et sous forme imprimée lorsque le format électronique n'est pas disponible, indiquant l'état exact des réservations sur tous les segments du voyage ;
- (e) L'agence de voyages informe avec précision l'agent responsable des achats des délais d'émission des billets et de toute autre information pertinente à chaque fois que des réservations sont effectuées afin d'éviter les annulations de réservations ;
- (f) L'agence de voyages ne donne suite qu'aux demandes de voyage officiel faites par l'agent responsable des achats.

(ii) Tarifs aériens et modifications d'itinéraires ou itinéraires des compagnies aériennes

À la demande de l'agent responsable de la passation des marchés, l'agence de voyages :

- (a) propose des tarifs et des itinéraires aériens et garantit qu'elle obtient le tarif aérien le plus bas pour le voyage concerné, conformément à la politique de voyage de la CJC ; et
- (b) donne des conseils sur les pratiques et tendances du marché susceptibles de permettre à la CJC de réaliser des économies supplémentaires, notamment l'usage d'outils de réservation de voyages d'affaires.

(iii) Annulations de vols, changements de réservations et remboursements

L'agence de voyages :

- (a) traite les modifications ou les annulations de vols dûment autorisées lorsque cela est nécessaire et veille à éviter, dans de tels cas, les frais d'annulation et les charges imposées par les compagnies aériennes ;

- (b) traite immédiatement les remboursements des compagnies aériennes pour les billets prépayés annulés/non utilisés et les crédite à la CJC dans les meilleurs délais ;
- (c) rembourse les billets dans un délai d'un mois (des délais plus courts seraient un avantage) ;
- (d) limite les frais de remboursement au seul tarif de la compagnie aérienne, c'est-à-dire qu'aucun frais supplémentaire n'est facturé à l'agence de voyages ;
- (e) supporte les frais d'annulation et/ou de modification des dates de réservation qui ne sont pas imputables à la faute de la CJC ;
- (f) informe la CJC de l'état des remboursements de billets ; et
- (g) étend la validité des billets non remboursables à un an.

(iv) Informations/conseils sur les voyages :

L'agence de voyages :

- (a) fournit une référence rapide pour les destinations demandées ;
- (b) donne aux voyageurs un document d'itinéraire automatisé complet précisant le(s) transporteur(s), les numéros de vol et de voyage, les heures de départ et d'arrivée pour chaque segment du voyage, les informations relatives à l'exonération fiscale, etc. ;
- (c) informe les voyageurs, avant la confirmation de la réservation, des restrictions de vol/de billet, des escales involontaires, des arrêts cachés et des autres inconvénients éventuels de l'itinéraire ;
- (d) fournit aux voyageurs, à la demande de l'agent responsable des achats, des informations pertinentes sur les destinations officielles, notamment les transferts aéroportuaires/les dispositions de transport terrestre, les points d'intérêt locaux, les restrictions/réglementations monétaires, les avis sanitaires, les avis de sécurité, les conditions météorologiques, etc. ;
- (e) s'efforce d'informer les voyageurs, suffisamment à l'avance, des fermetures d'aéroport, des vols retardés ou annulés, des procédures de sécurité, des précautions sanitaires ainsi que d'autres changements qui affecteront les voyageurs ou nécessiteront des préparatifs de leur part.

(v) Disponibilité d'autres produits et services

L'agence de voyages, le cas échéant et à la demande des voyageurs, fournit d'autres services, notamment les suivants :

- (a) l'excédent de bagages/la perte de bagages ; et
- (b) le soutien aux voyageurs en mission en cas d'urgence (informations sur les retards de vols, les vols manqués, etc.)

(vi) Gestion du contrat et facturation

L'agence de voyages envoie à la CJC une facture détaillée pour chaque billet, qui comportera notamment les informations suivantes :

- (i) le numéro du billet ;
- (ii) le nom de la compagnie aérienne ;
- (iii) la date d'émission du billet ;
- (iv) les prénom et nom du voyageur ;
- (v) les points de départ, d'escale et de destination ;
- (vi) le coût réel du billet tel qu'il est proposé par les compagnies aériennes et les frais de service appliqués ; et
- (vii) le nom du personnel qui a fait la demande.

L'agence de voyages émet et remet un relevé de compte une fois par mois à la CJC. La CJC effectue le paiement correspondant dans les 30 jours suivant la réception, par virement bancaire, après approbation des transactions.

(vii) Système de rapports de gestion

L'agence de voyages soumet tous les trimestres à la CJC les rapports/documents suivants :

- a) les statistiques sur les achats ;
- b) les statistiques sur les billets émis/rejetés et la raison des rejets ;
- c) le transporteur, l'itinéraire et le tarif/volume d'affaires ;
- d) l'état des remboursements de billets ;
- e) les changements et mises à jour concernant les promotions, les changements de politique, etc. dès réception de l'avis ;
- f) l'inclusion, dans les itinéraires proposés, des frais de service pour toute annulation ou modification des réservations, le cas échéant.

4. Calendriers et dates

Le calendrier suivant comprend les principales étapes et les dates d'achèvement correspondantes et est fourni principalement à des fins de planification. La CJC peut modifier le calendrier du projet à sa discrétion.

Calendrier indicatif	Étapes
15 décembre 2023	Publication de l'appel d'offres
8 janvier 2024	Fin de la période de demande d'éclaircissements sur l'appel d'offres (soumissionnaire)
15 janvier 2024	Partage et publication des réponses aux demandes de renseignements sur le site Web de la CJC
4 février 2024	Date limite de soumission des propositions
26 février 2024	Agence de voyage sélectionnée et informée par la CJC
4 mars 2024	Signature de l'accord avec l'agence de voyage.

5. Éligibilité de l'agence de voyages

Les entreprises immatriculées dans les États membres du COMESA.

6. Démarrage des travaux

La date prévue pour le début des services est le 5 mars 2024.

7. Liste des documents requis

DOCUMENTS REQUIS	
Documents obligatoires de l'agence de voyage : Veuillez fournir les documents obligatoires ci-dessous, placés dans une enveloppe séparée.	
i.	Certificat d'immatriculation de l'entreprise certifié/certificat de constitution en société
ii.	Certificat de conformité fiscale valide délivré par l'autorité fiscale compétente
iii.	Lettre officielle de nomination en tant que représentant local, si le soumissionnaire présente une offre au nom d'une entité située en dehors du pays.
iv.	Copie du certificat d'accréditation IATA en cours de validité

v.	Liste des principales entreprises clientes dont le volume d'achat annuel est égal ou supérieur à 150.000 \$US pour les trois dernières années. Cette liste doit être accompagnée d'au moins trois lettres de recommandation à jour émanant des entreprises clientes susmentionnées.
Autres documents de l'agence de voyage : Veuillez fournir ci-dessous les autres documents requis. Les documents doivent faire partie de l'enveloppe de la proposition technique	
i.	Le profil de l'agence de voyages
ii.	Certificats de qualité, le cas échéant
iii.	Informations financières :
	Volume des ventes des trois dernières années (2020, 2021 et 2022) :
	Billets d'avion internationaux, régionaux et locaux annuels (nombre)
	Billets d'avion internationaux, régionaux et locaux annuels (valeur)
	Rapports financiers vérifiés des deux dernières années 2021 et 2022.
iv.	Compétences du personnel :
	Les curriculum vitae :
	<ul style="list-style-type: none"> • du chef d'équipe • d'un expert en voyage 1
Proposition technique décrivant la méthodologie de mise en œuvre du contrat. Les soumissionnaires doivent fournir et formuler clairement les éléments suivants :	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Description des dispositions à prendre pour mettre en œuvre le contrat : émission des billets, traitement des demandes urgentes, traitement des réclamations et maintien de la soumission des rapports trimestriels. ▪ Description détaillée de votre capacité à obtenir des tarifs aériens compétitifs et/ou à négocier des tarifs aériens, en décrivant les systèmes de réservation qui seront utilisés. ▪ Description de tous les services et avantages supplémentaires qui peuvent être offerts à la CJC. ▪ Description des modalités de facturation et d'établissement des rapports.

8. Critères d'examen préliminaire du soumissionnaire

Les offres soumises sont examinées en fonction d'un critère "succès" ou "échec" afin de déterminer si elles sont conformes aux critères/exigences formels ci-dessous :

- (i) Les offres doivent être soumises dans les délais impartis ;
- (ii) Les offres doivent être valides ;
- (iii) Les offres sont signées par l'autorité compétente ;

- (iv) Les offres comportent les documents requis sur l'entreprise, notamment la documentation relative au statut juridique et à l'immatriculation de l'entreprise ;
- (v) Attestation de paiement de taxes ;
- (vi) Les CV du personnel (du gestionnaire de compte et d'un expert en voyages) ;
- (vii) Les offres doivent être conformes aux exigences administratives générales :
- (viii) Les offres doivent être conformes aux exigences administratives générales :
 - (a) l'entreprise est dûment immatriculée et agréée ;
 - (b) au moins 3 ans d'expérience dans le domaine requis ;
 - (c) l'accès au système de distribution mondial ;
 - (d) l'accréditation IATA (minimum 2 ans) ; et
 - (e) un minimum de 150 billets d'avion vendus par an au cours de la période 2020 - 2022 et un chiffre d'affaires annuel minimum de 50.000 \$US pour la période 2021-2022 sont requis.

9. Critères d'évaluation des soumissionnaires

Les soumissionnaires doivent fournir des propositions techniques. L'évaluation est fondée sur les critères suivants :

Critères techniques	Critères techniques minimaux	Note maximale
1	Expérience et réputation du soumissionnaire sur le marché	20 %
1.1	Expérience du soumissionnaire dans le domaine (3 à 5 ans de prestation de services pertinents - 3 pts ; 6 ans et plus - 5 points)	5
1.3	Années d'adhésion à l'IATA (2 - 3 ans - 3 pts ; 4 ans et plus - 5 pts)	5
1.4	Réputation de l'entreprise reflétée dans les références et les recommandations fournies (références d'un transporteur aérien IATA - 2 points pour chaque recommandation, 6 points au maximum ;	10

	recommandations d'organisations internationales, d'ambassades, de moyennes et grandes entreprises - 2 points pour chaque recommandation, 4 points maximum)	
2	Capacités et expertise du soumissionnaire	35 %
2.1	Taille de l'agence (capital, succursales, nombre d'employés qualifiés)	5
2.2	Volume des ventes (nombre de billets) pour les 3 dernières années : <ul style="list-style-type: none"> ▪ < 150 billets d'avion émis par an : 5 points ▪ 150 billets d'avion émis par an : 7 points ▪ > 150 billets d'avion émis par an : 12,5points 	12,5
2.3	Le volume des ventes (\$US) pour les 3 dernières années : <ul style="list-style-type: none"> ▪ < 150.000 USD : 0 point ▪ 150.000 USD : 10 points ▪ > 150.000 USD : 12,5 points 	12,5
2.4	Disponibilité d'au moins un système de réservation par ordinateur/système de réservation des compagnies aériennes (par exemple Amadeus, Galileo ou Sabre) : 5 points Disponibilité de tout autre système de réservation supplémentaire - 7 points 5	5
3	Approche et méthodologie	25 %
3.1	Approche des services requis et plan de gestion pour la fourniture des services	10
	Approche visant à obtenir des tarifs aériens compétitifs et/ou à négocier des tarifs aériens compétitifs	5
	Disponibilité de services et d'avantages supplémentaires pouvant être offerts à la CJC	5
3	Personnel clé	20 %
3.1	Chef d'équipe/gestionnaire de compte : Années d'expérience dans la gestion de services de voyage <ul style="list-style-type: none"> ▪ 5 ans d'expérience dans la billetterie aérienne : 4 points ▪ 3 ans d'expérience en gestion : 2 points supplémentaires ▪ plus de 5 ans d'expérience en gestion : 2 points supplémentaires 	8
	Expert en voyages : Années d'expérience	7

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3 ans d'expérience en billetterie aérienne : 4 points ; ▪ plus de 3 ans d'expérience dans les services de billetterie aérienne : 3 points supplémentaires 	
3.2	Personnel certifié par l'IATA dans le domaine de la gestion des voyages	3
3.3	Compétences professionnelles (systèmes informatiques de réservation : Amadeus, Galileo ou Sabre)	2
	Total	100 %

10. Soumission des candidatures

Les soumissionnaires présentent leur proposition par voie électronique (courriel) avant la date limite indiquée au point 12 à :

La Greffière

Cour de justice du COMESA

Courriel : procurement@comesacourt.org

Avec copie à : info@comesacourt.org

L'objet du courriel doit être libellé comme suit : **"RFP No : CCJ/PRM/LUN/2/12/23 - TENDER FOR PROVISION OF FLIGHT TICKET BOOKING AND TRAVEL AGENT SERVICES"** (Appel d'offres pour la fourniture de services de réservation de billets d'avion et d'agence de voyages)

La soumission d'une proposition est considérée comme une reconnaissance par les soumissionnaires que toutes les obligations stipulées dans le présent appel d'offres seront respectées et que, sauf indication contraire, les soumissionnaires ont lu, compris et accepté toutes les instructions fournies dans le présent appel d'offres.

Le présent appel d'offres n'engage pas la CJC à attribuer un contrat ou à émettre un bon de commande. Toute proposition soumise est considérée comme une proposition des soumissionnaires et non comme une acceptation par les soumissionnaires de toute proposition de la CJC.

11. Coût de la préparation de la proposition

Les soumissionnaires supportent tous les coûts et dépenses liés à la préparation et/ou à la soumission d'une proposition, que celle-ci soit retenue ou non.

12. Date de clôture de l'appel d'offres

Les offres doivent être soumises à la CJC au plus tard **le 4 février 2024** à 17h00 (heure sud-africaine).

13. Éclaircissements sur l'appel d'offres

Les questions techniques relatives à cet appel d'offres doivent être adressées à l'agent responsable des achats, exclusivement par écrit, par courrier électronique : esimon@comesacourt.org, avec copie à Lsinnary@comesacourt.org, au plus tard **le 8 janvier 2024** à 17H00, heure sud-africaine.

Les réponses aux questions techniques seront fournies avant la fermeture des bureaux, au plus tard **le 15 janvier 2024**. Aucune communication, écrite ou verbale, n'est autorisée dans le cadre de cet appel d'offres avec des membres du personnel de la CJC autres que les responsables des achats. Les demandes reçues après la date limite susmentionnée pourront ne pas être prises en compte.

Dans un souci de transparence, toutes les demandes d'éclaircissements des soumissionnaires et les réponses de la CJC seront enregistrées et diffusées à tous les soumissionnaires, sans indication de la source de la demande.

14. Modification de l'appel d'offres

À tout moment avant la date limite de soumission des propositions, la CJC peut modifier le présent appel d'offres en publiant des addenda.

Tous les addenda émis font partie de cet appel d'offres, sont affichés sur les sites Internet de la CJC et du COMESA et sont communiqués par écrit à tous les soumissionnaires qui se sont inscrits ou qui ont obtenu l'appel d'offres directement, selon le cas.

Afin de donner aux soumissionnaires potentiels un délai raisonnable pour prendre en compte un addendum dans la préparation de leurs propositions, la CJC peut prolonger la date limite de soumission des propositions à sa seule discrétion.

15. Validité des propositions

Les propositions sont irrévocables et restent valables pour acceptation pendant au moins 90 jours civils, à compter de l'heure de clôture.

Si la CJC le juge nécessaire, elle peut inviter les soumissionnaires à prolonger la validité de leurs propositions pour une ou plusieurs périodes supplémentaires afin de finaliser la procédure d'appel d'offres. Si la prolongation de la période de validité est acceptée par les soumissionnaires, ceux-ci ne sont pas autorisés à modifier ou à

retirer leurs propositions et doivent prolonger la période de validité de la garantie d'offre, si la présente demande de propositions l'exige.

16. Disponibilité du personnel professionnel/des spécialistes

Ayant sélectionné l'agence de voyages sur la base, entre autres, d'une évaluation du personnel professionnel clé proposé, la CJC prévoit de négocier un contrat en fonction du personnel nommé dans la proposition technique.

Au cours des négociations contractuelles, la CJC n'envisage pas la substitution d'un professionnel clé, sauf si les deux parties conviennent qu'un retard excessif dans le processus de sélection rend cette substitution inévitable ou pour des raisons telles que le décès ou l'incapacité médicale de l'un des membres du personnel. Si tel n'est pas le cas et s'il est établi que des professionnels clés ont été proposés dans la proposition sans que leur disponibilité n'ait été confirmée, la CJC n'envisage pas de les remplacer,

Afin de donner aux soumissionnaires potentiels un délai raisonnable pour prendre en compte un addendum dans la préparation de leurs propositions, la CJC peut prolonger la date limite de soumission des propositions à sa seule discrétion.

17. Notification de l'attribution du marché

Avant la notification de l'attribution du marché constituant la formation du contrat, une notification d'intention d'attribution est communiquée à tous les soumissionnaires. Le marché est attribué 7 jours après la date de transmission de la notification d'intention d'attribution, s'il n'y a pas de contestation pendant la période de statu quo.

18. Contestation des offres

Un soumissionnaire ne peut contester les résultats d'une passation des marchés que conformément aux règles établies dans le système de contestation des offres tel que prévu dans le règlement relatif à la passation de marché de la CJC.

19. Date d'entrée en vigueur

L'agence de voyages retenue devrait commencer sa mission **le 4 mars 2024**.

20. Publication de l'attribution du marché

Après l'attribution du marché, la CJC publie sur les sites Internet de la CJC et du COMESA, les résultats identifiant la passation des marchés, le nom du soumissionnaire retenu ainsi que le prix, la durée et l'étendue sommaire du marché. Les mêmes informations sont expédiées à tous les soumissionnaires qui ont présenté des propositions.