

Demande de Propositions

Recrutement d'une agence de voyage

Numéro de Référence : RQ8343
Date de Publication : 08/13/2025
Date Limite pour les Réponses : 09/07/2025

Contexte

1. PRÉSENTATION DE TECHNOSEERVE

TechnoServe est une organisation à but non lucratif dont la mission est de collaborer avec des hommes et des femmes animés par l'esprit d'entreprise pour construire, dans les pays en développement, des exploitations agricoles, des entreprises et des secteurs d'activités performants et compétitifs. TechnoServe lutte contre la pauvreté en facilitant l'accès des individus à l'information, au capital et aux marchés.

2. CONTEXTE GENERAL

Dans le cadre de ses activités, TechnoServe est régulièrement amenée à organiser des missions de service, des voyages, des formations, des conférences et d'autres déplacements à l'intérieur comme à l'extérieur du pays. Afin d'optimiser la gestion logistique de ces déplacements, il s'avère nécessaire de recourir aux services d'une agence de voyage professionnelle et expérimentée pour la prise en charge complète des prestations de voyage.

Portée des Travaux

3. OBJECTIFS DE L'APPEL D'OFFRES

L'objectif principal de cet appel est d'aboutir à établir un contrat de prestation de service avec une ou plusieurs agences de voyage professionnelles et expérimentées chargées de fournir des prestations complètes de billetterie, de gestion de navette, de réservation et de prise en charge des prestations d'hébergement, d'assistance visa, de location de véhicule et d'autres services connexes pour les activités professionnelles du personnel de TechnoServe et de ses partenaires.

4. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

L'agence retenue devra être en mesure de :

- ❖ Réserver et émettre des billets d'avion (aller-retour), pour des vols domestiques, régionaux et internationaux.
- ❖ Proposer les meilleurs itinéraires selon les critères de coût, confort, durée et flexibilité.
- ❖ Prendre en charge toutes les démarches relatives à l'obtention de visas.
- ❖ Assurer la réservation d'hôtels (en conformité avec les standards de sécurité et confort de l'organisation).
- ❖ Proposer, le cas échéant, des services additionnels : assurance voyage, location de véhicule, transferts aéroport-hôtel, etc.
- ❖ Gérer les modifications, annulations, urgences et cas imprévus avec réactivité.
- ❖ Émettre des factures détaillées par prestation ou mission, à la fin de chaque service rendu.

5. TÂCHES ET RESPONSABILITÉS DE L'AGENCE

L'agence prestataire devra assurer les services suivant :

5.1. services requis :

- ❖ Fourniture un minimum de trois (03) options de vol (aller-retour le cas échéant) pour les destinations nationales, régionales et internationales, idéalement dans un délai de 24h suivant chaque demande de voyage.

- ❖ Assistance pour les démarches de visa, y compris les exigences sanitaires.
- ❖ Réservation et l'hébergement dans des hôtels conforme aux normes de sécurité, de confort et situés à proximité des lieux de missions.
- ❖ Location de véhicules (voitures, bus) pour les missions professionnelles.
- ❖ Proposition de forfaits vacances lorsque requis par l'organisation.
- ❖ Fourniture d'une assurance voyage adaptée.
- ❖ Organisation logistique de réunions, conférences et événements.
- ❖ Organisation et encadrement de visites de groupe.
- ❖ Assistance aéroportuaire (accueil, orientation, facilitation).
- ❖ Transfert aéroport (aller-retour) vers le lieu de résidence ou de mission.
- ❖ Réactivité dans la gestion des urgences et des modifications.
- ❖ Prise en compte des codes de facturation TechnoServe pertinents pour chaque transaction (à fournir par le voyageur avant la réservation) sur toutes les factures
- ❖ Support client fourni 24/7 en français et en anglais.

5.2. services additionnelles souhaités :

- ❖ Portail en ligne pour la réservation de vols, avec option pour les administrateurs TechnoServe d'avoir accès à tous les vols réservés dans l'organisation ;
- ❖ Support client fourni 24/7 en français et en anglais ;
- ❖ Réservation et/ou recommandation d'hôtel et de transport terrestre ;
- ❖ Fournir des données sur l'empreinte carbone des vols pour la déclaration annuelle des émissions de GES de TechnoServe

6. PROFIL RECHERCHE

- Être légalement enregistrée au Bénin, avec une licence valide.
- Avoir au moins trois (03) années d'expérience dans la gestion de voyages nationaux et internationaux.
- Avoir exécuté au moins 3 missions similaires pour des organisations internationales, ambassades, agences gouvernementales au cours des cinq dernières années (2020,2021,2022,2023;2024) et l'année en cours.
- Disposer de partenariats solides avec les compagnies aériennes, hôtelières et autres prestataires.
- Offrir une plateforme de réservation fiable et accessible.
- Disposer d'un personnel professionnel, réactif et disponible.

Livrables

DURÉE DE LA MISSION

Le contrat sera établi pour une durée initiale de douze (12) mois, renouvelable sous réserve de la satisfaction des prestations fournies.

8. MODALITES FINANCIERES

L'agence devra avancer les frais liés à chaque mission (billets, hôtels, visa, etc.), puis soumettre une facture détaillée après service. Le paiement sera effectué dans un délai de 30 jours après la date de dépôt, de vérification et de validation des livrables de la prestation.

9. CONTENU DU DOSSIER DE SOUMISSION

Les dossiers de soumission doivent être composés d'une offre technique et d'une offre financière.

9.1. Offre Technique :

L'offre technique doit inclure :

1. Une lettre de manifestation d'intérêt signée par la personne habilitée.
2. Une présentation du soumissionnaire : profil, équipe/organigramme et une liste des services offerts.
3. Une brève compréhension des objectifs de la mission et la méthodologie proposée pour l'exécution des prestations.
4. Copie de l'enregistrement légal au Bénin ou RCCM
5. Une copie de l'attestation CNSS.
6. Une copie de l'attestation de régularité fiscale.

7. Une attestation de non-faillite de moins de trois mois.
8. Une copie de la pièce d'identité du premier responsable.
9. Une liste des services offerts.
10. Preuves des expériences similaires (Attestation de service fait, contrats, bon de commande, procès-verbaux de réceptions, bordereaux de livraison...etc.)

9.2. Offre Financière :

L'offre financière doit présenter de façon claire et détaillée la méthode de tarification des prestations présentées dans l'offre technique.

Date de Début Prévue

10/01/2025

Lieu de Performance

Les prestations seront fournies à Technoserve Bénin et couvriront des destinations, tant sur le territoire national qu'à l'international.

Informations Supplémentaires

10. CRITÈRES D'ÉVALUATION

Les propositions seront évaluées selon les critères suivants :

- Profil du soumissionnaire (présentation de la structure + ancrage et réseau de partenaires = 5 points; compréhension des objectifs de la mission = 5 points) : 10 points
- Liste des services offerts et méthodologie proposée pour l'exécution des prestations : 20 points
- Expériences (capacité à fournir les services requis = 30 points, capacités à fournir les services souhaités = 15) : 45 points
- Offre financière : 25 points

11. DÉPÔT DES CANDIDATURES

11.1. Date et lieu de soumission des offres : Les propositions doivent être envoyées par l'adresse mail et avant la date indiquée dans l'appel d'offres.

Les propositions resteront valides pendant au moins trois mois à compter de la date limite de dépôt des soumissions.

11.2. Question des candidats : Les candidats intéressés peuvent adresser leurs questions relatives à cet appel à proposition via le site officiel de publication des offres de Technoserve: buy.tns.org/public-opportunity-portal, sous la rubrique « **Questions & answers** » en bas de la publication. Toutes les réponses seront publiées au fur et à mesure par le même canal.

Instructions pour la Réponse

Pour garantir la prise en compte, toutes les réponses doivent être soumises avant le **09/07/2025**, rédigées en **Français**, avec les prix indiqués en **XOF**.

Toutes les réponses doivent :

- Contenir un coût détaillé avec les taxes applicables et autres frais clairement identifiés.
- Fournir les termes et conditions de paiement demandés.
- Inclure un nom de contact, une adresse e-mail et un numéro de téléphone.
- Pour les devis d'une entreprise, fournir un bref aperçu de l'entreprise et des services offerts, y compris le nom légal complet et l'adresse de l'entreprise, la juridiction d'incorporation, le nom légal complet et le pays de citoyenneté des propriétaires/directeurs principaux de l'entreprise, et l'année de création de l'entreprise.
- Si un consortium d'entreprises ou une équipe de consultants soumet un devis conjointement, les informations ci-dessus doivent être fournies pour chaque membre de l'équipe.
- Incluez uniquement les fichiers joints qui sont de 10 Mo ou moins en taille. Ne pas inclure de formats de fichiers compressés (ZIP, RAR), exécutables ou d'autres formats de fichiers inhabituels, car ils seront rejetés.

Envoyez les réponses à : **buy+RQ8343@tns.org**

Note : NE PAS envoyer votre réponse par e-mail à un employé de TechnoServe ou livrer votre réponse en copie papier à un bureau de TechnoServe. Le non-respect de ces instructions peut rendre votre réponse inéligible pour considération.

Termes et Conditions

- Cette sollicitation ne doit pas être interprétée comme une offre de la part de TechnoServe.
- Les réponses doivent être soumises le ou avant la date indiquée.
- Toute offre non réactive sera immédiatement rejetée.
- Les réponses à cette sollicitation seront considérées comme des offres contraignantes et doivent rester valables pour acceptation

pendant au moins 90 jours à compter de la date de clôture de cette sollicitation.

- Tout achat résultant de cette sollicitation sera régi par les termes et conditions contractuels de TechnoServe et peut être soumis à des conditions supplémentaires telles qu'exigées par les donateurs finançant l'achat.
- TechnoServe se réserve expressément le droit d'accepter ou de refuser toute offre ou d'annuler le processus de sollicitation à tout moment sans explication, sans aucune responsabilité envers aucun répondant.
- TechnoServe peut, à sa discrétion, accepter tout ou partie de l'offre d'un répondant.
- Toutes les informations fournies par TechnoServe dans cette sollicitation sont données de bonne foi ; cependant, les détails sont susceptibles de changer.
- TechnoServe peut exiger que les répondants concluent un accord de non-divulgence comme condition préalable à la prise en compte.
- Les répondants assument l'entière responsabilité de tous les coûts engagés en relation avec la préparation de leur réponse, y compris les frais de tiers.
- Toutes les réponses deviennent la propriété de TechnoServe.
- Les répondants doivent divulguer pleinement tout conflit d'intérêt relatif à cette sollicitation. Le non-respect peut entraîner une disqualification.

Demande de Fichiers

Les fichiers joints suivants, s'il y en a, représentent une partie importante de cette sollicitation.

Request Files

Description	Fichier
Termes de références	Download

Critères de Sélection

Les présentations seront évaluées selon les critères suivants et la méthodologie de notation.

Critères	Points Maximaux
Preuves d'expériences similaires	45
Offre financière	25
Liste des services offerts et méthodologie proposée pour l'exécution des prestations	20
Profil du soumissionnaire	10