



Appel d'offres pour la sélection d'un prestataire en charge de la gestion des réservations et du système de billetterie

TERMES DE REFERENCES

1. CONTEXTE

L'Organisation Africaine de la Propriété Intellectuelle (OAPI) est une institution intergouvernementale spécialisée dans le domaine de la propriété intellectuelle ayant son siège à Yaoundé (Cameroun). A ce titre, l'OAPI est un Office de propriété industrielle commun à dix-sept Etats membres répartis entre l'Afrique de l'Ouest, l'Afrique centrale et l'océan Indien. En tant que tel, l'OAPI centralise toutes les procédures de délivrance des titres de propriété industrielle à savoir : les brevets d'invention, les certificats d'enregistrement des modèles d'utilité, les certificats d'enregistrement des marques de produits ou de services, les certificats d'enregistrement des dessins et modèles industriels, les certificats d'enregistrement des noms commerciaux, les certificats d'enregistrement des obtentions végétales et les certificats d'enregistrement des indications géographiques.

Par ailleurs, elle est chargée entre autres, d'assurer la dissémination de l'information techniques contenus dans les documents brevets à des fins de développement technologique et industriel.

Les missions précitées sont mises en œuvre par l'OAPI dans le cadre de son plan stratégique quinquennal dont la vision est de faire de l'OAPI, « *un office de propriété intellectuelle moderne et performant au service du développement des Etats membres* »,

L'un des objectifs stratégiques du plan quinquennal est de « *renforcer la gouvernance* ».

Dans le cadre de l'exécution de ses activités, l'OAPI, à travers notamment son personnel, effectue des voyages dans les Etats membres et dans les Etats partenaires. Ces voyages s'étendent le long de l'année.

Le présent appel d'offres a pour objet la sélection d'un prestataire de services d'agence de voyage pour la recherche, la réservation et l'émission de titres de transport aérien pour les participants aux missions organisées par l'OAPI.

Le Candidat sélectionné fournira un service compétitif qui permettra de réduire le coût total des services de voyages, tout en garantissant la qualité du service et la réactivité aux exigences de l'OAPI.

L'OAPI invite les candidats à soumettre leurs offres relatives à la fourniture des services décrits ci-dessous.

2. DESCRIPTION DU SERVICE DEVANT ÊTRE FOURNI

Fourniture de services de gestion des voyages et autres services connexes, y compris, sans toutefois s'y limiter, les titres de transports aériens, ainsi que les services connexes, au meilleur coût, pour les participants aux missions organisées par l'OAPI.

Pour ce faire, le prestataire apportera à l'OAPI toute une gamme de services, dont les suivants :

- la réservation des billets en classe économique et/ou affaires pour tous les participants aux missions organisées par l'OAPI ;
- l'émission des billets en classe économique et/ou affaires pour tous les participants aux missions organisées par l'OAPI.

Le prestataire assure, entre autres, les services ci-après :

- la fourniture de services de voyage les jours ouvrables, les weekends et les jours fériés s'il est nécessaire de fournir un service de voyage en urgence, ainsi que des services d'urgence 24 heures sur 24 qui pourraient nécessiter qu'un ou deux agent(s) de l'Agence soit/soient accessible(s) ;
- le remplacement du personnel affecté en cas d'absentéisme, de vacances, de congé maladie, etc. ;
- la mise en œuvre de dispositions pour tous les vols intercontinentaux, comme requis par l'OAPI, en donnant des conseils sur l'itinéraire, la tarification et les exigences en matière de visa pour la planification du voyage des participants ;
- l'organisation, les cas échéants, de voyages dans un délai très court, en privilégiant l'efficacité et la communication rapide dans le traitement de toutes les questions liées au voyage ;
- la notification du problème à la partie demanderesse, en cas de non-confirmation des modalités de voyage, et la présentation d'au moins deux (2) itinéraires ;
- un feedback régulier à l'OAPI sur le statut des vols pour les réservations sur liste d'attente, des conseils sur les dates limites pour les billets, et toute autre information pertinente chaque fois que des réservations seront effectuées, en vue d'éviter les annulations de réservations ;
- la fourniture, dans les meilleurs délais, des billets électroniques, une fois validé, de manière exacte et détaillée, indiquant le statut exact de la compagnie aérienne ;
- le partage avec l'OAPI de tout changement d'horaires de vol, ainsi que de toute autre modification et nouvelle condition affectant le voyage, afin de procéder aux ajustements nécessaires pour tout changement de plans de vol ou d'horaires avant ou pendant le voyage. Si nécessaire, les billets et factures sont modifiés ou émis de manière à refléter les changements tels qu'ils ont été approuvés ;
- l'émission des billets d'avion ne doivent être faite que sur un stock de billets agréés par l'Association du transport aérien international (« IATA ») ou pour tout autre stock de billet de compagnies aériennes reconnues et de bonne réputation ;
- la proposition d'un service d'information automatisé qui notifie à l'OAPI les événements, tels que les fermetures d'aéroport, l'annulation ou le retard des vols ainsi que les grèves et les conditions politiques / sécurité locales pouvant affecter le voyage vers une destination donnée ;
- l'octroi d'une assistance, au besoin, pour le traitement des réclamations, conformément aux politiques applicables pour les cas de bagages endommagés, de perte de bagages et pour aider à les retrouver.

3. ELIGIBILITE DES SOUMISSIONNAIRES

L'appel d'offres s'adresse, à égalité de conditions, à toutes les entreprises régulièrement installées au Cameroun, justifiant d'une expérience en tant qu'agence de voyage spécialisée dans la recherche, la réservation et l'émission de titres de transport aérien.

Cependant, ne sont pas admis à concourir les soumissionnaires :

- a. qui font l'objet d'une procédure de déclaration de faillite, de cessations d'activités ou de liquidation des biens ou sont en faillite, en cessation d'activité ou de liquidation de biens ;
- b. qui auront été reconnus coupables d'infraction à la réglementation des marchés publics ;
- c. se trouvant dans une situation de conflit d'intérêts ;
- d. blacklistés à la suite d'une sélection dont les conclusions ont été jugées insatisfaisantes.

Les soumissionnaires doivent remplir les conditions de qualification, en termes des moyens matériels et humains tels qu'établies dans le présent document.

4. PRÉSENTATION DES OFFRES

- a) Les offres seront présentées, chacune, en cinq (05) exemplaires dont un original et quatre (04) copies marquées comme tels dans deux (02) enveloppes séparées et cachetées, clairement libellées "Offre Technique " et "Offre Financière ". Une Clé USB contenant les offres protégées par un mot de passe doit être joint à la soumission.
- b) Ces deux enveloppes seront contenues dans une autre enveloppe dûment fermée et cachetée, sans aucun élément extérieur d'identification. Cette enveloppe extérieure portera les mentions suivantes :
 - dans le coin supérieur gauche, l'objet de l'appel d'offres ;
 - au milieu, l'adresse indiquée dans l'avis d'appel d'offres pour le dépôt des propositions;
 - dans le coin inférieur droit, "A n'ouvrir qu'en séance de dépouillement".

Toute proposition dont l'enveloppe extérieure porte un signe autre que ceux requis sera rejetée. Les indications pouvant provenir du transport par compagnie de courrier (DHL ou autres) ne seront pas considérées comme un motif de non-conformité.

- c) Les enveloppes intérieures porteront au verso le nom et l'adresse du soumissionnaire et au recto les mentions :

« Appel d'offres pour la sélection d'un prestataire en charge de la gestion des réservations et du système de billetterie »

"OFFRE TECHNIQUE" ou "OFFRE FINANCIERE"

(Selon la nature de l'offre)

Toutes les pages de l'offre seront paraphées par le ou les signataire(s). L'offre ne contiendra aucune mention interligne, rature ou surcharge, sauf ce qui est nécessaire pour corriger les erreurs du candidat auquel cas ces corrections seront paraphées par le ou les signataires de l'offre.

En cas de différence entre les exemplaires des offres, c'est l'original qui fera foi. L'offre technique n'inclura aucun élément de prix ou autre donnée financière.

Les offres technique et financière faites par voie électronique (format PDF) doivent être sécurisées par un mot de passe et présentées séparément.

5. COMPOSITION DES OFFRES TECHNIQUES

Chaque offre technique comprendra les documents ci-après :

- a) Le justificatif du paiement de l'équivalent de la somme de 100.000 FCFA relatifs à l'achat du dossier d'appel d'offres dans le compte de l'OAPI ouvert à UBA sous les références ci-après :
- Code Banque : 10033
Code Agence : 05207
Numéro de compte : 07013000001
Clé : 01
CODE SWIFT : UNAFCMCX IBAN : CM21 10033 05207 07013000001 01
- b) une lettre de candidature signée par la personne habilitée à engager la société, acceptant tous les éléments de l'appel d'offres comme valeur contractuelle ;
- c) une présentation de l'établissement (nombre de bureaux, implantation et/ou nom des agences de voyages partenaires en Afrique, part de marché, effectifs...) ;
- d) une copie de l'agrément du Ministère en charge du Transport Aérien ;
- e) une copie de l'agrément IATA ;
- f) une copie du quitus fiscal ;
- g) une attestation originale ou certifiée conforme de la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale prouvant que le soumissionnaire est à jour vis-à-vis de la législation du travail ;
- h) une attestation d'assurance responsabilité civile ;
- i) les documents de preuve d'expérience professionnelle (dix ans au moins): fournir deux à quatre attestations de service fait, de notification d'attribution de marchés, de contrat, d'attestation de bonne fin d'exécution délivrés par d'autres demandeurs à la suite de prestations similaires à celles concernées par l'appel d'offre ;
- j) une lettre d'engagement confirmant la mise à disposition de l'autorité contractante, à la date et pendant la période prévue, ses services et ses agents tels qu'il a été formulé dans ses offres quelles que soient les circonstances ;
- k) une note descriptive des moyens et de l'organisation que le soumissionnaire se propose de mettre en œuvre pour remplir ses obligations et particulièrement la composition détaillée de l'équipe qu'il entend mettre en place ;
- l) une note descriptive de la qualité du service, des modalités de réservation, de modification et d'annulation d'un titre de transport aérien ;
- m) une note descriptive sur les délais et modalités de réponse, de réservation ; de modification et d'annulation d'un billet ;
- n) un bordereau des prix unitaires des commissions perçues sur les opérations de modification et d'annulation de billet
- o) une preuve de la capacité économique et financière du soumissionnaire.

6. COMPOSITION DES OFFRES FINANCIÈRES

L'enveloppe intérieure scellée portant la mention "Proposition Financière" devra contenir les pièces suivantes :

- a) une lettre de soumission datée, signée et cachetée avec précision des noms et qualité du signataire ;
- b) un bordereau des prix unitaires estimatifs pour un vol aller/retour (selon les saisons) entre chacun des pays membres et des principaux pays partenaires et l'aéroport de Yaoundé au

Cameroun en prenant soin de proposer des options de vols directs ou de vols avec escale s'ils en existent.

Les offres, dont l'original sur support papier, les copies sur clés USB ou CD, devront être présentées dans une grande enveloppe contenant les plis technique, et financier, distinctement marqués comme tel, sous pli fermé portant uniquement la mention:

« Appel d'offres international pour la sélection d'un prestataire en charge de la gestion des réservations et du système de billetterie, à n'ouvrir qu'en Commission » doivent être déposés à l'adresse suivante :

OAPI, Place de la préfecture Nlongkak,

B.P. 887 Yaoundé – Cameroun, Tél : +237 222 20 57 00 ou à l'adresse électronique : ccm@oapi.int au plus tard trente jours après la date publication du présent appel d'offres.

7. EVALUATION DES OFFRES

L'évaluation se fera en trois étapes :

- l'évaluation préliminaire ;
- l'évaluation des offres techniques ;
- l'évaluation financière.

Cette approche sera basée sur les compétences c'est-à-dire que la méthode de sélection sera basée sur l'évaluation préliminaire, la qualité technique et le coût.

Evaluation préliminaire

Elle consiste à vérifier si les pièces exigées sont fournies et conformes.

Ainsi, le Commission consultative des marchés chargé du dépouillement écartera toute offre dont elle déterminera non-conforme. Le Soumissionnaire pourra exceptionnellement, s'il en fait la demande par écrit ou par courriel, disposer d'un délai de soixante-douze heures à compter de l'ouverture des plis pour fournir l'ensemble des pièces administratives.

Evaluation des offres techniques

Les critères qui seront utilisés pour l'évaluation des propositions techniques sont les suivants :

- La qualité du service (description de la qualité du service, des modalités de réservation, conseil...) ;
- L'adaptabilité et la réactivité (délais et modalités de réponse, de réservation...) ;
- Les prix proposés (estimation du coût des billets sur les différentes destinations et les différentes périodes, frais de gestion ou commission, d'annulation ou de modification, de dossier...).

Evaluation financière

Les offres financières des soumissionnaires seront évaluées. Cette évaluation s'effectuera sur la base des prix indiqués dans le Bordereau des Prix Unitaires Estimatif (les soumissionnaires doivent respecter scrupuleusement le modèle de formulaire de bordereau présenté dans le dossier). En cas

d'erreur sur un prix unitaire, le montant écrit en lettres dans le Bordereau des Prix Unitaires fera foi et le prix total sera corrigé.

Les erreurs arithmétiques seront rectifiées comme suit : s'il y a contradiction entre le prix unitaire et le prix total obtenu en multipliant ce prix par les quantités, le prix unitaire fera foi et le prix total sera corrigé ; si le fournisseur n'accepte pas la correction des erreurs, son offre sera écartée ; s'il y a contradiction entre les lettres et les chiffres, le montant en lettre prévaudra.

L'OAPI choisira librement l'offre du prestataire qui lui paraîtra la meilleure au regard des critères ci-après :

N°	Critères	Note
1	Présentation générale de l'offre	/5
2	La qualité du service (description de la qualité du service, des modalités de réservation, conseil.	/10
3	L'adaptabilité et la réactivité (délais et modalités de réponse, de réservation...)	/15
4	Expérience et références professionnelles du soumissionnaire et de son personnel clé	/40
5	Eléments du coût (conditions et facilités de paiement) Les prix proposés (estimation du coût des billets sur les différentes destinations et les différentes périodes, frais de gestion ou commission, d'annulation ou de modification, de dossier	/30
	TOTAL	/100

LA DIRECTION GENERALE

BORDEREAU DE PRIX UNITAIRE ESTIMATIF AU DEPART DE YAOUNDE (CAMEROUN)