

APPEL D'OFFRES POUR LA SELECTION D'UNE OU PLUSIEURS AGENCE(S) DE VOYAGE POUR LES RESERVATIONS ET ACHATS DE BILLETS D'AVION POUR LE COMPTE D'AFRICARICE

AO/2026-001/PSU/ DCS

Août 2026

I. Contexte et justification

Le Centre du riz pour l'Afrique (AfricaRice), est une association intergouvernementale panafricaine spécialisée dans la recherche et le développement du riz. Il a été constitué en 1971. Il compte actuellement 26 Etats africains membres, avec des activités en Afrique de l'Ouest, du Centre, de l'Est et du Nord. Depuis 1986, AfricaRice fait partie des 15 Centres internationaux de recherche agricole qui sont membres de l'Organisation du Système du CGIAR.

La mission du Centre du riz pour l'Afrique est de fournir des innovations à base riz et des systèmes agroalimentaires à base riz transformés qui contribuent à la transformation des systèmes alimentaires, terrestres et hydriques face au changement climatique, en tirant parti de la science, des partenariats et des investissements pour une Afrique saine et prospère

Dans le cadre de ses activités de recherche, le Personnel et partenaires du Centre effectuent des missions officielles aux multiples destinations avec un volume de transactions de billets d'avion relativement important.

Le Centre cherche ainsi à mieux rationaliser le coût lié au voyage, à travers une meilleure visibilité des commandes de billets d'avion et de l'ensemble des grilles tarifaires. Pour cela, AfricaRice envisage procéder à un appel d'offre à l'issue duquel, le Centre confiera à une ou des Agence(s) de voyage qualifiée(s) et expérimentée(s), la réservation et l'achat des billets d'avion.

II. Objet

AfricaRice lance le présent appel d'offres dans le but de sélectionner une ou des agences de voyages pour les réservations et achats de billets d'avion pour son compte.

III. INSTRUCTIONS AUX SOUMISSIONNAIRES

1. CALENDRIER DE DEROULEMENT DE L'APPEL D'OFFRES

Le calendrier prévisionnel de déroulement de l'appel d'offres est le suivant :

- Lancement de l'appel d'offres : **Mercredi 05 Août 2026**

Avis d'offres pour la sélection d'une ou plusieurs agence (s) de voyage pour les réservations et achats de billets d'avion pour le compte de AfricaRice

- Date limite de dépôt des offres : **Vendredi 28 Août 2026 à 15H00**, heure locale d'Abidjan, Cote d'Ivoire.
- L'évaluation des offres se fera par le comité mis en place à cet effet, dans un délai estimatif de dix (10) jours ouvrables ;
- Les conclusions et les recommandations du comité seront ensuite soumises à la Direction pour décision d'attribution du marché ;
- Notification et signature du contrat de service se feront à la fin du processus de sélection

2. LANGUE

L'offre, ainsi que toute la correspondance relative, échangée entre le Soumissionnaire et AfricaRice, doit être rédigée en français.

3. MONNAIE

Tous les soumissionnaires doivent présenter leurs offres en **Francs CFA (XOF)** et en Hors Taxes.

4. ELIGIBILITE

Sont éligibles, les sociétés régulièrement constituées conformément à la législation en vigueur en Côte d'Ivoire, qui sont spécialisées, ont de bonnes références et une solide expérience dans la vente des billets et assistance en matière de transport aérien.

5. DEPOT DES DOSSIERS

Lors de la soumission des offres sous plis fermés, les soumissionnaires doivent soumettre leurs propositions en **Cinq (05) exemplaires** identifiés respectivement comme suit : Un (1) « **Original** » et **Quatre (3) « Copies »**.

L'offre marquée "Original" est la copie maîtresse. En cas de divergence entre l'Original" et la "copie", les informations dans l'original seront considérées comme correctes.

Les enveloppes contenant la soumission financière et la soumission technique **DOIVENT ETRE COMPLETEMENT SEPARÉES** et chacune doit être remise fermée et clairement revêtue de la mention « SOUMISSION TECHNIQUE » ou « SOUMISSION FINANCIERE », selon le cas.

Les soumissionnaires sont tenus de présenter leurs propositions techniques et financières dans des enveloppes distinctes et les mettre ensuite dans une enveloppe extérieure. L'enveloppe extérieure doit être scellée et marquée comme suit :

AO/2026-001/PSU/ DCS

SELECTION D'UNE OU PLUSIEURS AGENCE(S) DE VOYAGE POUR LES RESERVATIONS ET ACHATS DE BILLETS D'AVION POUR LE COMPTE D'AFRICARICE

Et déposée à l'adresse ci-dessous :

Avis d'offres pour la sélection d'une ou plusieurs agence (s) de voyage pour les réservations et achats de billets d'avion pour le compte de AfricaRice

**Au secrétariat de
AFRICA RICE CENTER (AfricaRice)
01 BP 4029, Abidjan 01, Côte d'Ivoire
Boulevard Mitterrand Cocody,
Tel. (225) 27 22 48 09 10**

6. DATE LIMITE DE DEPOT DES DOSSIERS

Les offres doivent être reçues par AfricaRice à l'adresse physique mentionnée ci-dessus au plus tard le **Vendredi 21 Août 2026 à 15H00**, heure locale d'Abidjan, Cote d'Ivoire.

AfricaRice n'acceptera aucune offre reçue après la date limite de dépôt des offres. Toute offre reçue par AfricaRice après la date limite sera rejetée et retournée non ouverte au Soumissionnaire.

7. VALIDITE DES OFFRES

Les offres devront être valables pour une durée de **90 (quatre-vingt-dix) jours au minimum**. AfricaRice peut toutefois demander l'extension de la période de validité des offres.

8. DUREE DU CONTRAT

Un contrat sera signé entre AfricaRice et l'entreprise retenue à l'issue du processus, pour une durée d'un (1) an à compter de sa date de signature par les deux parties. Il **peut être** renouvelé par période annuelle avec au maximum de trois (3) renouvellements à son échéance par tacite reconduction à la demande d'AfricaRice, sauf préavis de résiliation donnée par l'une des parties, un (1) mois au moins avant l'échéance de la période en cours.

Néanmoins pour s'assurer de la capacité du prestataire à mener à bien les prestations requises, le contrat sera assorti d'une période d'essai de trois (3) mois à l'issu de laquelle il deviendra définitif.

Il est à noter que la rupture du contrat pourrait intervenir en cas de faute grave ou de non-respect des présents termes et conditions par l'une ou l'autre des parties.

9. DEMANDE D'ECLAIRCICEMENT /D'INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Les soumissionnaires peuvent demander des précisions sur un article de l'appel d'offres au plus tard **cinq (05) jours** avant la date limite de clôture de soumission des offres le **Vendredi 21 Août 2026**.

Toutes demandes de clarifications relatives à la présente consultation restreinte devront être soumises par écrit et adressées aux Service des Approvisionnements d'AfricaRice ou par courrier électronique à l'adresse : A.Quotation@cgiar.org

Toute correspondance devra indiquer les références de l'appel d'offres. Seules les demandes écrites seront prises en compte. Veuillez noter que si la question posée est d'un intérêt commun pour toutes les entreprises ayant été consultées, la réponse sera adressée à l'ensemble des entreprises.

10. MODIFICATION DE L'APPEL D'OFFRES

À tout moment avant la date limite de soumission de l'offre, AfricaRice peut pour une raison quelconque, par exemple, en réponse à une demande de clarification faite par un soumissionnaire, modifier le dossier d'Appel d'offres sous la forme d'une information complémentaire. Tous les soumissionnaires potentiels seront informés par écrit de tous changements ou modifications.

Afin de donner aux soumissionnaires un délai raisonnable pour prendre en compte les modifications en actualisant leurs offres, AfricaRice peut, à sa discrétion, prolonger le délai de soumission de l'offre, si la nature de la modification la justifie.

11. CONFIDENTIALITE,

Les informations relatives aux offres (présentation, contenu, examen, évaluation, comparaison et conclusions) ne doivent être divulguées aux soumissionnaires ou à toute autre personne non officiellement concernée par ce processus, même après la publication de l'attribution du marché. Toute forme de tentative d'un soumissionnaire visant à influencer AfricaRice dans l'examen, l'évaluation, la comparaison des offres ou la décision d'attribution du contrat entraînera automatiquement le rejet de l'offre de ce dernier

12. CONFLITS D'INTERETS ET FRAUDE

AfricaRice a une tolérance zéro en matière de fraude et de corruption. Il est notamment prévu dans sa politique Anti-fraude et Anti-corruption des sanctions à l'encontre de toute personne compromise. Dans le cadre de cette offre, les règles suivantes seront appliquées :

- Tout conflit d'intérêts et risque de conflit d'intérêts doit être déclaré formellement au Président du Comité d'évaluation des offres.
- Le Président du Comité s'assurera que tous les membres du comité d'évaluation agissent avec honnêteté et intégrité pour la sauvegarde de la réputation et les intérêts du centre ;
- Tout risque de fraude ou de corruption sera porté à l'attention de l'Auditeur Interne ou du Directeur Général ;
- Les soumissionnaires et les membres du comité doivent assister et faciliter les investigations en cas de fraude ou de corruption en se rendant disponible pour les interviews des auditeurs et en mettant à la disposition de ces derniers, documents et autres éléments susceptibles de faciliter leur travail.

13. DROITS D'AFRICARICE

AfricaRice se réserve le droit d'accepter ou de rejeter une offre. AfricaRice ne sera en aucun cas tenu responsable des frais encourus par le soumissionnaire dans le cadre de la préparation de son offre.

Plus particulièrement, AfricaRice se réserve le droit de :

- Prendre contact avec les clients cités comme références par le soumissionnaire ;
- Réclamer des données supplémentaires aux soumissionnaires ;
- Organiser des interviews avec les soumissionnaires ;
- Rejeter tout ou partie des offres soumises ;
- Attribuer le marché à plusieurs soumissionnaires afin d'atteindre les objectifs visés.

14. CLAUSES DEONTOLOGIQUES

- Toute tentative d'un candidat ou d'un soumissionnaire visant à se procurer des informations confidentielles, à procéder à des ententes illicites avec ses concurrents ou à influencer le comité de sélection au cours de la procédure de clarification, d'examen, d'évaluation et de comparaison des offres entraînent le rejet de la candidature ou de la soumission de ce dernier.
- Lors de la remise de son offre, le soumissionnaire est tenu de déclarer sur l'honneur, d'une part, qu'il n'existe aucun conflit d'intérêts potentiel de quelque nature que ce soit et, d'autre part, qu'il n'a aucun lien spécifique avec d'autres soumissionnaires ou d'autres parties au projet. Si durant l'exécution du marché, une telle situation se produisait, l'adjudicataire a l'obligation d'en informer immédiatement AfricaRice.
- L'adjudicataire du marché doit agir en toute occasion avec impartialité et comme un conseiller loyal conformément au code de déontologie de sa profession. Il ne doit engager AfricaRice d'aucune manière sans le consentement préalable et écrit de ses responsables.
- Pendant la durée du marché, l'adjudicataire et son personnel s'engagent à respecter les droits de l'homme et à se conformer aux règles de bonnes conduites communément admises concernant notamment : des pratiques discriminatoires liées à la race, à l'ethnie, à la religion, à la nationalité, au genre, à l'âge, à l'orientation sexuelle, à la situation matrimoniale, au statut de citoyenneté, à l'infirmité.
- Le titulaire et son personnel sont tenus au secret professionnel pendant toute la durée du contrat et après son achèvement. Tous les rapports et documents reçus ou établis par l'adjudicataire dans le cadre de l'exécution du marché sont et demeurent confidentiels.
- AfricaRice se réserve le droit de donner suite ou pas à cet appel d'offre pour des raisons ou motifs d'intérêts général.

IV. TERMES DE REFERENCES

1. OBLIGATIONS DE L'AGENCE DE VOYAGE

L'agence de voyage s'engage à offrir une gamme complète de services de haute qualité, d'une manière rapide, agréable et sans tracas à tout le personnel d'AfricaRice, y compris les personnes à leur charge et les autres voyageurs autorisés par AfricaRice et en conformité avec les politiques, et les procédures d'AfricaRice.

La large gamme de produits de services nationaux et internationaux requise par AfricaRice couvrira les domaines ci-après :

➤ Billetterie et Itinéraires

- Veiller à ce que les billets émis soient en conformité avec les politiques et procédures de voyage d'AfricaRice.
- Effectuer des réservations sur les principales compagnies aériennes assurant la liaison et celles dont le statut est homologué ;
- Proposer les tarifs par itinéraires des compagnies aériennes et garantir le plus bas tarif disponible pour le voyage concerné - soit en utilisant au bénéfice d'AfricaRice des tarifs préférentiels, ou tout autre taux comparable ou inférieur, sans sacrifier la flexibilité de l'itinéraire. Ces voyages

doivent toujours considérer l'itinéraire le plus direct et économique et doivent être de préférence remboursables ; S'assurer que la réservation est envoyée le jour même de la demande par email en précisant les trois (3) itinéraires suivies de propositions tarifaires et les dates à l'intention du voyageur.

- Faire un feedback quotidien sur le statut des réservations de vol en liste d'attente et s'efforcer d'obtenir la confirmation de celui-ci ;
- Aviser avec précision et en temps opportun AfricaRice, des délais de validité des billets et autres renseignements utiles chaque fois que les réservations sont faites, afin d'éviter les annulations de réservations ;
- Suivre les vols entrants et sortants pour informer les passagers des changements d'horaire et assurer la couverture des vols annulés, retardés, redirigés tous changements de correspondances ;
- Suivre et communiquer des informations relatives au remboursement de billets. Le traitement des remboursements ne devant pas dépasser deux (2 mois) ;
- Gérer un compte client AfricaRice qui permettra de cumuler des points de fidélisation par compagnie aérienne et Informer AfricaRice mensuellement des points acquis, pour des éventuelles réductions sur billets ou gratuité de billets, sur classement, choix de siège privilégié etc...
- Conseiller AfricaRice sur les pratiques du marché et les tendances qui pourraient entraîner des économies supplémentaires pour l'institution ;
- Insérer toutes les conditions du billet dans le dossier de la réservation.

➤ **Informations de voyage/ Avis**

- Informer les voyageurs, lors de la confirmation de la réservation, des restrictions de vol / billets, des escales involontaires, arrêts cachés, et autres désagréments possibles sur l'itinéraire ;
- Informer AfricaRice des cas où des visas d'entrée vers la destination des voyageurs sont requis. L'agence de voyage pourrait être sollicitée en vue de l'obtention, du paiement et de la délivrance des visas avant les voyages ;
- Fournir aux voyageurs des informations officielles pertinentes en ligne et hors ligne sur les destinations (par exemple, les transferts d'aéroport / moyens de transport terrestres, points d'intérêt, les restrictions de devises, les avis de santé, de sécurité, les conditions météorologiques, etc.) ;
- Informer les voyageurs de la fermeture des aéroports, des vols retardés ou annulés, des procédures et incidents liés à la sécurité (mouvements sociaux, catastrophes naturelles, instabilité politique), précautions sanitaires, ainsi que d'autres changements qui pourraient affecter ou exiger une préparation des voyageurs, sur une période suffisamment longue avant l'heure de départ ;
- Aviser AfricaRice de toutes modifications ou mises à jour intervenues au niveau des compagnies aériennes sur les tarifs, promotions, changements de politique etc.

➤ **Annulations de vols / modifications de réservation et remboursements**

- Traiter avec diligence les changements/ annulations de vol dûment autorisés dans les délais prévus et veiller en de telles circonstances à annuler les pénalités imposées par les compagnies aériennes ;
- En cas d'annulation de dernière minute, limiter les pénalités imposables à AfricaRice. Les pénalités relevant de la responsabilité de l'agence de voyage ne seront pas acceptées ;

- Traiter immédiatement les remboursements des voyages annulés billets prépayés inutilisés et crédités ceux-ci à AfricaRice le plus rapidement possible.

➤ **Heures de service**

- Compte tenu de la nature du travail du Centre du Riz l'Afrique, il est attendu du partenaire au regard de l'activité intense des voyages, d'être disponible et à la demande durant les heures normales de travail : du lundi au vendredi de 8 :00 à 18 :00 GMT) mais également les week-ends ;
- L'agence de voyage devrait également être en mesure de déployer du personnel et répondre aux besoins d'AfricaRice pendant les jours fériés et en cas d'urgence ;
- L'agence de voyage doit disposer d'un numéro de support clients (hotline) disponible en dehors des heures normales de travail. Le nom d'une personne de contact et un numéro de téléphone devront également être fournis.

➤ **Autres produits et services requis**

- Le prestataire gérera tous les cas de perte des bagages avec les compagnies jusqu'au dénouement satisfaisant et/ou indemnisation finale.
- Le prestataire devra analyser les plaintes déposées avec la plus grande diligence et dans l'intérêt d'AfricaRice.

2. PROFIL DE L'AGENCE DE VOYAGE

Le soumissionnaire devra :

- Répondre aux conditions générales de sélection des fournisseurs et prestataires d'AfricaRice relatives à la situation financière et la solvabilité, les compétences professionnelles et l'éthique ;
- Etre accrédité auprès de l'IATA (International Air Transport Association). Cette accréditation devra demeurer en vigueur. Une confirmation de la validité de l'accréditation par IATA devra être fournie.
- Etre enregistré auprès des autorités compétentes de la République de Côte d'Ivoire et à être autorisé à exercer ses activités sur le territoire national.
- Avoir et jouir d'ententes privilégiées avec les principales compagnies aériennes internationales opérant en Côte d'Ivoire ;
- Etre en mesure de fournir une liste et des attestations de clients satisfaits ;
- Utiliser les nouvelles technologies de l'information et de la communication afin de faciliter les échanges ;
- Disposer d'un personnel qualifié et expérimenté capable de répondre aux besoins d'AfricaRice ;

3. RESPONSABILITES D'AFRICARICE

- AfricaRice transmettra au fournisseur un bon de commande avec toutes les instructions nécessaires pour chaque voyage ou service requis.

- Conformément aux termes standards de paiement, AfricaRice **s'engage à honorer les factures dans les trente (30) jours qui suivent la réception des factures originales accompagnées des bons de Commande et des copies des billets**. Il est entendu qu'AfricaRice déclinera sa responsabilité dans le cas d'un voyage entrepris sans bon de commande ou sans instruction de la personne dédiée par AfricaRice.

V. CONTENU DES DOSSIERS A SOUMETTRE

Tous les dossiers de soumission doivent contenir une offre technique et une offre financière.

1. CONTENU DE L'OFFRE TECHNIQUE

L'offre technique devra comporter :

A. Une Présentation de la structure

Fournir Lettre de soumission indiquant une description du soumissionnaire ; fournir une brève description de l'organisation ; ses activités commerciales autorisées ; son siège social, le nombre d'employés, l'année et le pays où l'entreprise a été créée etc.

1	Nom du fournisseur ou prestataire
2	Adresse complète (physique et postale)
3	Nom de la personne de contact
4	Contacts téléphoniques
5	Adresse électronique (E-mail)
6	Site Web (optionnel)
7	Numéro Registre du Commerce
8	Numéro Compte Contribuable

B. Les Pièces administratives récentes :

Fournir **obligatoirement** les originaux ou photocopies certifiées conformes de :

- L'agrément du Registre du Commerce qui doit être en rapport avec l'activité dont il est question dans cet appel d'offre ;
- L'attestation de mise à jour de la CNPS datant de moins de 3 mois ;
- L'attestation de Régularité fiscale datant de moins de 3 mois ;
- L'attestation de non-faillite datant de moins de 3 mois ;
- La preuve de l'accréditation IATA pour l'exercice en cours et dûment autorisé à opérer en Côte d'Ivoire au moment de l'appel d'offres ;

Toute offre qui ne comportera pas l'ensemble des pièces administratives citées ci-dessus sera éliminée et retournée au soumissionnaire

C. Capacité et Stabilité financière de la structure

Fournir les états financiers des années 2023, 2024 et 2025 dûment certifiés **par un commissaire aux comptes**

D. Expérience pertinente de l'entreprise

Fournir la description d'une expérience pertinente par la présentation de documents de prestations similaires réalisées ou en cours de réalisation sur les trois dernières années en indiquant le montant des contrats. Pour chaque contrat cité, fournir des références : nom d'une personne auprès de l'entreprise contractante, avec numéro de téléphone et adresse email, qui pourra certifier les informations. Fournir si possible les attestations de bonne exécution correspondantes qui leur auront été délivrées.

E. Méthodologie, approche et plan d'exécution proposée

Fournir une description détaillée de la méthodologie ou de l'organisation selon laquelle le prestataire se conformera aux TOR (Termes de Reference).

F. Moyens Humaines

Fournir l'organigramme de la structure et les CV des membres du personnel clé y compris le personnel de direction et d'encadrement qui participeront à la réalisation de la présente prestation. Les CV doivent démontrer les qualifications et expériences des intéressés dans des domaines utiles au contenu des services. ***Veillez utiliser le format de présentation du CV dans l'Annexe 1***

G. Technologie de l'information

- Système GDS utilisé (Amadeus, Sabre, Galileo, etc.)
- Plateforme de réservation en ligne
- Emission de billets électroniques
- Suivi en temps réel des dossiers
- Tableaux de bord voyages
- Suivi en temps réel des dossiers
- Facturation électronique

H. Service Level Agreements

<u>Indicateurs</u>	<u>Exigence</u>
Temps de réponse à une demande standard	<i>≤ 1 heure</i>
Temps de réponse urgence	<i>≤ 30 min</i>
Délai émission billet après validation	<i>≤ 2 heures</i>
Délai de traitement remboursement	<i>≤ 30 jours</i>
Disponibilité hotline	<i>24h/2et 7j/7</i>

I. Rapports mensuels et réduction des couts

Mise en place d'un reporting global mensuel. Pour une meilleure visibilité, l'agence devra fournir mensuellement :

- nombre de billets émis ;
- destinations;
- compagnies utilisées ;
- économies réalisées ;
- remboursements en cours ;
- taux de service.

L'agence devra systématiquement présenter au minimum trois options tarifaires conformes à la politique voyages d'AfricaRice.

2. CONTENU DE L'OFFRE FINANCIERE

L'offre financière devra comporter :

- Les frais de service ou commission d'agence à appliquer à AfricaRice (Lors de la présentation des factures, elles devront faire apparaître le coût du billet, et la commission d'agence appliqué).
- Le taux de ristourne sur frais de service accordé à AfricaRice sur les transactions effectuées au cours d'une année.

VI. Evaluation des offres

L'évaluation des offres sera basée sur une combinaison d'appréciation des propositions techniques et financières. Les critères pris en considération pour l'évaluation d'une Offre seront les notes techniques et la note financière selon le principe suivant :

1. Evaluation technique

L'évaluation des propositions techniques est notée sur cent (100) points. Une offre est déclarée techniquement valable afin d'être soumise à l'analyse financière lorsqu'elle obtient **au moins 60 points**. Ainsi, seules les propositions techniques qui auront totalisé un minimum de 60 points sur 100 points seront qualifiées pour l'évaluation financière.

L'Annexe 2 ci-dessous résume les critères d'évaluation technique.

Les soumissionnaires dont les offres n'auront pas obtenu la note minimale requise, ou auront été jugées non conformes aux documents d'Appel d'offres, en seront avisés et il leur sera indiqué que leur proposition financière leur sera renvoyée, sans avoir été ouverte, à l'issue du processus de sélection.

2. Evaluation financière

L'évaluation financière est notée également sur 100 points a raison de :

- 50 points pour les frais de service ou commission.
- 50 points pour le taux de ristourne.

Le total des points financiers sera calculé en faisant les deux sommes obtenues ci-dessus.

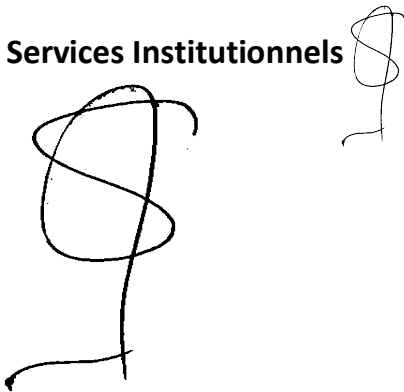
3. Classement final

L'évaluation finale se fera en utilisant la méthode combinée de la pondération de **60% pour l'offre technique (Nt) et 40% pour l'offre financière (Nf)**

Soit Evaluation Finale = $Nt \times 0,6 + Nf \times 0,4$.

Le(s) agence(s) retenue(s) sont celle(s) qui auront totalisé le maximum de point à l'évaluation final.

La Direction des Services Institutionnels



VII. ANNEXES

1. ANNEXE 1 : format de présentation du CV

Nom & Prénoms		
Fonction dans le cadre du contrat		
Nationalité		
Coordonnées		
Connaissances linguistiques		
Formations et autres qualifications		
Résumé de l'expérience		
Expériences utiles (à partir de la plus récente)		
Période du au	Nom de l'activité/ de l'organisation ; adresse, téléphone, courrier électronique, etc.	Fonctions et activités entreprises/description du rôle effectif
Attestation :		
Je certifie du mieux de ma connaissance que toutes les informations mentionnées ci-dessus sont exactes. Je confirme mon intention d'exercer les fonctions indiquées et ma disponibilité actuelle pour les assumer pour la durée du contrat envisagé.		
Signature et Date		

2.ANNEXE 2 : Grille d'évaluation des offres techniques

Critères	Sous-critères	Points
Documentation et expérience générale de l'agence	Années d'existence et expérience dans le secteur	5
	Conformité des documents administratifs et légaux	5
	Expérience dans la gestion des voyages d'affaires	5
Total		15
Références similaires avec ONG, centres de recherche ou organisations internationales	Contrats similaires exécutés	5
	Références avec organisations internationales	5
	Lettres de recommandation et attestations	5
Total		15
Situation financière et solvabilité	Chiffre d'affaires moyen sur 3 ans	5
	Etats financiers audités	5
	Capacité financière et crédit	5
Total		15
Methodologie et organisation du service	Compréhension des besoins AfricaRice	5
	Organisation de gestion du compte/Qualité de service et délais	5
	Gestion des réservations/modifications	5
Total		15
Personnel clé affecté au contrat	Qualification du responsable de compte	4
	Expérience des agents de voyage	3
	Equipe dédiée multilingue	3
Total		10
Disponibilité et gestion des urgences (24/7)	Assistance hors heures ouvrables	4
	Gestion des urgences	3
	Point focal dédié	3
Total		10
Capacités technologiques et systèmes de réservation	Système GDS performant	4
	Plateforme de réservation en ligne	3
	Sécurité des données	3
Total		10
Reporting, innovation et propositions d'économies	Rapports périodiques	4
	Outils d'analyse budgétaire	3
	Propositions d'économies	3
Total		10
TOTAL		100