



Juillet 2024

**Appel d'offres auprès d'agences de
voyages pour la gestion des déplacements
chez ALIMA**

REF: 24/HQ-SN/BREK-HQ/DK-SN/001



SOMMAIRE

A. Contexte	3
1) Présentation de l'organisation	3
2) Organisation	4
B. Notre demande	5
1) L'objet de la demande	5
2) Situation actuelle	6
a) Le cadre fonctionnel	6
b) Les contraintes de gestion	6
3) Caractéristiques des voyages	7
4) Destinations prioritaires	7
5) Flexibilité, réactivité et proactivité	8
6) Temps de réponse	8
7) Fiabilité des compagnies proposées	8
8) Type de contrat	9
C. Description des services souhaités	9
1) Options de voyage	9
2) Partage de l'information	10
3) Critères environnementaux	10
4) Principales caractéristiques requises	10
D. Annexes	11
ANNEXE 1 : FICHE D'INSTRUCTIONS	12
ANNEXE 2 : RÉPONSE À L'APPEL D'OFFRES	14

A. Contexte

1) Présentation de l'organisation

L'ESPRIT ALIMA : *La raison d'être d'ALIMA est de sauver des vies et de soigner les populations les plus vulnérables, sans aucune discrimination identitaire, religieuse ou politique, à travers des actions basées sur la proximité, l'innovation et l'alliance d'organisations et d'individus. Nous agissons avec humanisme, impartialité et dans le respect de l'éthique médicale universelle et de notre environnement. Pour accéder aux patients, nous nous engageons à intervenir de façon neutre et indépendante*

LES VALEURS et PRINCIPES de notre action inscrits au sein de notre CHARTE:

1. Le patient d'abord
2. Révolutionner la médecine humanitaire
3. Responsabilité et liberté
4. Améliorer la qualité de nos actions
5. Faire confiance
6. L'intelligence collective
7. Limiter notre impact environnemental

ALIMA promeut et défend les principes des droits humains fondamentaux. ALIMA a une approche de tolérance zéro envers les personnes coupables d'actes de violences sexistes et sexuelles ainsi qu'envers l'inaction face à des faits de violence supposés ou avérés. La protection des personnes bénéficiant et impactées par notre intervention est notre priorité absolue dans tout ce que nous faisons. Toute personne collaborant avec ALIMA s'engage à :

- **Respecter la charte, le code de conduite, les politiques institutionnelles incluant la politique de protection contre les abus de pouvoir et les violences sexistes et sexuelles, la politique de prévention de la corruption et de la fraude ;**
- **Signaler toute violation aux politiques, documents cadre et procédure à une supérieure, un supérieur, une référente, un référent.**

SOIGNER - INNOVER - ENSEMBLE : Depuis sa création en 2009, ALIMA a soigné plus de 8 millions de patients, et déploie aujourd'hui ses opérations dans 12 pays d'Afrique. En 202, nous avons développé 67 projets de réponse médicale humanitaire pour répondre aux besoins de populations touchées par les conflits, les épidémies et l'extrême pauvreté. L'ensemble de ces projets se font en appui

aux autorités sanitaires nationales à travers près de 357 structures de santé (dont 45 hôpitaux et 312 centres de santé). Nous travaillons en partenariat, notamment avec des ONGs locales, dès que cela est possible afin de nous assurer que nos patients bénéficient de l'expertise là où elle se trouve, que ce soit au niveau de leur pays ou du reste du monde. Par ailleurs, pour améliorer la réponse humanitaire, nous menons des projets de recherches opérationnelles et cliniques, notamment pour lutter contre la malnutrition et les fièvres hémorragiques virales.

Le développement de fonds propres représente un enjeu stratégique majeur pour les prochaines années pour permettre à ALIMA d'améliorer la qualité de ses opérations et être plus réactif et indépendant dans la réponse aux crises humanitaires.

Après la réussite d'une première campagne de levée de fonds ayant permis de lever plus de 10 millions d'euros entre 2017 et 2021 auprès d'entreprises, fondations et particuliers, ALIMA souhaite désormais lancer une deuxième campagne plus ambitieuse et plus internationale sur les 4 prochaines années portée par 3 comités de campagne (Afrique, USA, Europe).

L'ÉQUIPE ALIMA : Plus de 2 000 personnes œuvrent actuellement pour ALIMA. Les équipes terrain, au plus proche des patients, reçoivent leur support des équipes de coordination généralement basées en capitale des pays d'intervention. Celles-ci reçoivent le support des 4 équipes desk et de l'équipe du service urgences et ouvertures basées au siège opérationnel de Dakar, Sénégal. Les équipes de Paris et New-York travaillent activement à la collecte de fonds ainsi qu'à la représentation d'ALIMA. Le reste de la Galaxie ALIMA comprend des individus et des équipes partenaires qui travaillent pour le compte d'autres organisations telles que les ONGs médicales BEFEN, Alerte Santé, SOS Médecins, KEOOGO, AMCP-SP, les organismes de recherche PAC-CI, Inserm, les Universités de Bordeaux ou de Copenhague, l'ONG Solidarités International et bien d'autres.

NOS PAYS D'INTERVENTIONS : Burkina Faso, Cameroun, Guinée, Haïti, Mali, Mauritanie, Niger, Nigeria, République Centrafricaine, République Démocratique du Congo, Soudan, Soudan du Sud, Tchad.

NOS THÉMATIQUES PROJET : Malnutrition, Santé Maternelle, Santé Primaire, Pédiatrie, Paludisme, Épidémies (Ebola, Choléra, Rougeole, Coronavirus, Fièvre de Lassa), Recherche, Hospitalisation, Urgences, Violences Basées sur le Genre, vaccinations, santé mentale, ...

2) Organisation

Le siège social d'ALIMA est basé à Paris (France) et les bureaux opérationnels sont à Dakar (Sénégal). Cette organisation permet une proximité avec les terrains

d'intervention de l'ONG qui sont aujourd'hui en Afrique de l'Ouest, en Afrique de l'Est et en Afrique Centrale.

Aujourd'hui, outre Paris (20 salariés) et Dakar (108 salariés), la majorité des effectifs de l'Organisation ALIMA (Près de 400 expatriés sur l'année 2023, et 1500 salariés locaux.)

Ainsi près de 2000 collaborateurs sont répartis dans 14 pays :

Burkina Faso
Cameroun
Guinée Conakry

Mali
Mauritanie
Niger
France

Nigeria
République Centrafricaine
République Démocratique du Congo
Soudan
Tchad
Haïti
Sénégal

A noter : cette liste de pays n'est pas exhaustive. En effet, à tout moment dans l'année, en fonction de nos financements, des crises sanitaires et des urgences, ALIMA peut se désengager d'un pays ou éventuellement commencer des opérations dans d'autres pays non mentionnés dans la liste ci-dessus.

B. Notre demande

1) L'objet de la demande

ALIMA procède à un appel d'offres pour la sélection d'une agence de voyage et/ou d'une plateforme de réservation de billets d'avion en ligne qui puisse fournir une prestation professionnelle adaptée à ses besoins.

Le Prestataire sélectionné apportera un service compétitif qui permettra de réduire le coût des déplacements, garantissant un service de première qualité et une parfaite réactivité quant aux exigences de l'institution.

Ainsi, la présente demande est pour le prestataire, une opportunité de montrer sa capacité à répondre aux besoins d'ALIMA en terme de :

- Rapidité, réactivité et de disponibilité
- Amélioration des services offerts
- Souplesse pour s'ajuster aux besoins de l'ONG
- Optimisation et de réduction des coûts des déplacements

L'agence sélectionnée devra apporter soutien et service aux employés d'ALIMA en charge des déplacements professionnels, en intégrant les notions de qualité de services et de meilleures tarifications possibles.

2) Situation actuelle

Le terme mouvement désigne l'ensemble des déplacements (aériens, via trains, des salariés d'ALIMA)

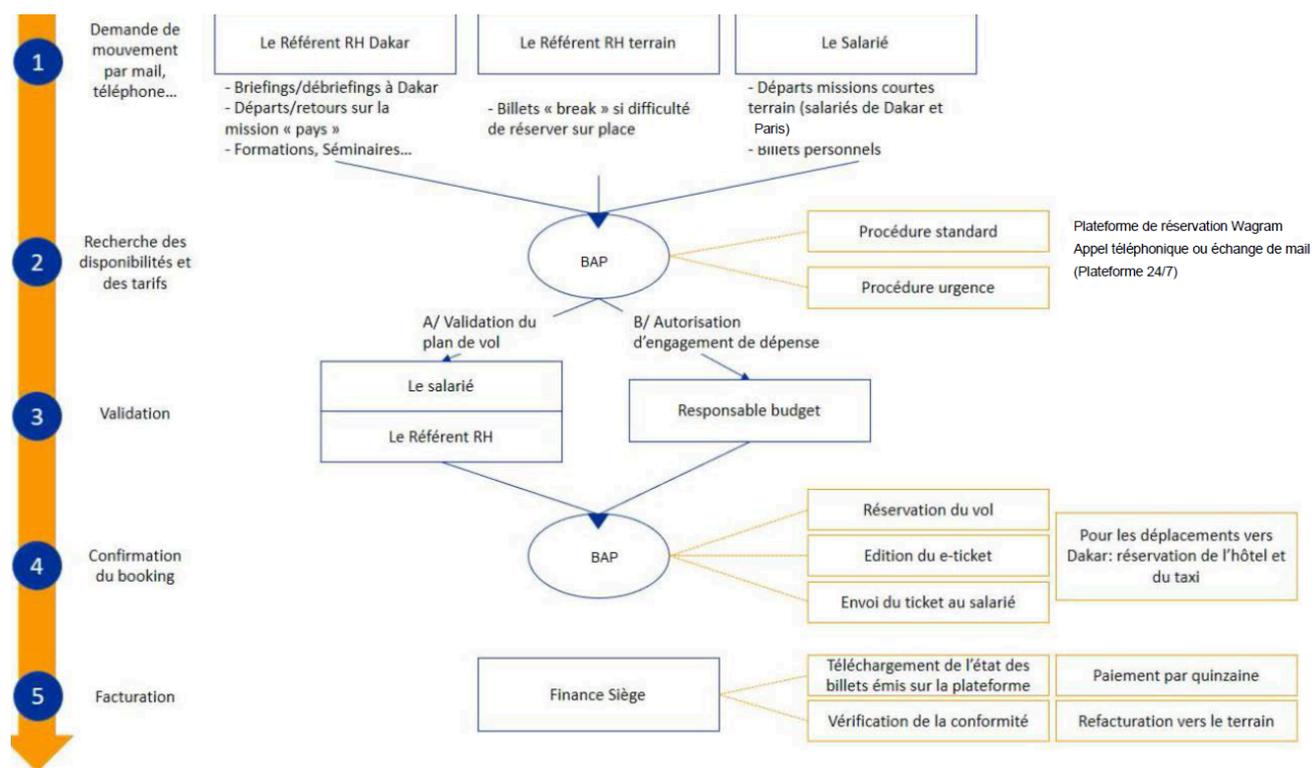
a) Le cadre fonctionnel

- Le Bureau Administratif du Personnel (BAP)

Quatre collaborateurs (trois Administratrices RH (ARH) et une Gestionnaire Administration RH (GRH) sont en charge de la gestion des mouvements internationaux pour les **salariés d'ALIMA susceptibles de voyager à tout moment** avec les actions suivantes :

- Réservation, modification, annulation des billets d'avion ;
- Réservation, modification, annulation des billets train en Europe;
- Réservation, modification, annulation nuits d'hôtels en Europe et sur le continent américain (USA, Canada, Haïti etc...)

- La procédure des mouvements



b) Les contraintes de gestion

Plusieurs contraintes inhérentes à l'activité d'ALIMA ont un impact direct sur la gestion des mouvements et en particulier sur le service après-vente :

- Les missions à caractère d'urgence qui sont validées dans des délais extrêmement courts et qui nécessite une intervention quasi instantanée sur le terrain ;
- Les dates de mission des expatriés (+/- 300 personnes) qui sont envoyés sur le terrain sont soumises à des impératifs externes (ex : obtention des visas, sortie du pays en urgence) et internes (ex : mission prolongée en dernière minute).

Ces facteurs se traduisent par une forte demande de service après-vente. A titre indicatif, voici les chiffres concernant le nombre d'actes sur 2 périodes de référence :

Période de référence	2022	2023
Nbre d'actes (réservations billets, Hotel, train, annulation, demande de remboursement etc...)	4634	4426

3) Caractéristiques des voyages

L'organisation a de nombreux besoins spécifiques en matière de voyages. Deux types de voyages sont donc identifiés :

- Les voyages au sein de la région ouest-africaine ou de l'Afrique dans son ensemble.
- Les voyages internationaux sans restrictions

Les motifs de voyage sont les suivants :

- Le départ et le retour des expatriés d'une mission. La durée moyenne d'une mission varie entre 1 et 24 mois.
- Briefings & Inductions (avec passage obligatoire au siège de Dakar) :
- Chaque expatrié en mission a droit à des jours de récupération (Break), 7 jours de repos, qui lui permettent de quitter le pays dans lequel il travaille.
- De la même manière, des semaines techniques sont organisées au siège de Dakar où les employés du terrain se rendent temporairement pour une semaine de formations/réunions.
 - Missions d'évaluation
 - Ouverture de missions
 - Formation hors siège, hors missions.
 - Réunions et colloques professionnels hors du siège, hors missions.

Les différents motifs de déplacement sont expliqués afin de faire comprendre aux agences de voyage l'importance et la diversité des déplacements inhérents au fonctionnement d'une association humanitaire d'urgence (cette liste n'est pas exhaustive).

4) Destinations prioritaires

Cette liste est non exhaustive

- **Afrique de l'ouest** (Sénégal, Mali, Niger, Mauritanie, Burkina Faso, Côte d'Ivoire)
- **Afrique centrale** (République Centrafricaine, République Démocratique du Congo, Cameroun, Tchad)
- **Afrique de l'Est** (Ethiopie, Soudan, Kenya)
- **Europe** (France, Suisse, Royaume Uni)
- **Amérique** (USA, Canada, Haïti)

5) Flexibilité, réactivité et proactivité

Tous ces voyages comportent de nombreux aléas, et les billets peuvent être régulièrement modifiés. Il est souvent demandé à l'agence de voyages d'apporter des modifications aux réservations effectuées.

Pour cette raison, il est nécessaire pour l'Organisation de travailler avec une agence de voyage qui soit réactive et flexible face à ces nombreux changements. Certains changements nécessitent une réactivité immédiate.

Par ailleurs, intervenant dans les zones de crise, le prestataire sélectionné devra surveiller en permanence le statut d'accès des aéroports sans intervention d'ALIMA et devra informer l'Organisation de tout changement ayant un impact sur les réservations existantes et potentielles. Le prestataire devra proposer éventuellement des destinations à proximité du pays de destination initial.

D'une manière générale, le prestataire devra être informé des nouveautés dans les zones géographiques desservies, liées au secteur d'activité d'ALIMA afin de toujours proposer les billets les plus appropriés : le voyage le plus rapide et le moins cher possible.

6) Temps de réponse

Pour des raisons de service nous aimerions avoir les temps de réponse suivants à nos demande :

- requête urgente => temps de réponse: 2h
- requête non urgente voyage simple => temps de réponse: 12h
- requête non urgente voyage complexe => temps de réponse: 24h

7) Fiabilité des compagnies proposées

Le prestataire a la possibilité de présenter les offres de toutes les compagnies aériennes adaptées à la demande d'ALIMA, sauf si celles-ci sont placées sur une liste noire des compagnies aériennes, notamment la liste noire de l'Union européenne.

Les compagnies aériennes les plus utilisées sur les années 2022-2023 :

- | | | |
|----------------------|----------------------------|----------------------|
| - Air Sénégal | - Air Côte d'Ivoire | - Ethiopian |
| - Air France | - ASKY | - Air Burkina |
| - Air Ivoire | | |

8) Type de contrat

L'objectif de l'Organisation est de conclure un contrat cadre pour une période de **deux (2) ans** avec la possibilité de prolonger le contrat par un avenant au contrat de services après accord entre les parties. Les prestataires doivent bien noter que l'Organisation aura un droit de résiliation anticipée avec notification appropriée.

Dans ce document, ALIMA présente les volumes de mouvements indicatifs, relatifs aux années précédentes, mais ne s'engage pas à respecter scrupuleusement ces volumes qui pourront varier chaque année à la hausse ou à la baisse en fonction des opérations.

C. Description des services souhaités

Par le biais de cet appel d'offres, les agences de voyages sont invitées à proposer à l'organisation ALIMA, une offre de service globale.

Les sociétés invitées à répondre à cette demande de proposition sont considérées comme des opérateurs spécialisés dans les voyages d'affaires pour les entreprises et/ou les ONG et associations. Les agences de voyages doivent avoir la capacité nécessaire pour répondre aux besoins de l'organisation (technique, logistique, financier, humain, organisationnel, capacité en termes d'outils, etc.), dont certains ont déjà été expliqués.

Les soumissionnaires devront proposer, tant en termes de prix que d'organisation, une description d'un service de réservation/achat de billets de transport aérien et autres services pour les collaborateurs et partenaires de l'organisation dans le cadre de leurs déplacements professionnels.

Les candidats produiront une proposition explicative et détaillée exposant une proposition visant à répondre aux besoins énoncés dans le présent document.

Le prestataire devra mettre en place les moyens matériels et organisationnels nécessaires pour soutenir l'ORGANISATION dans la gestion de son budget :

- En simplifiant et en réduisant les tâches administratives,
- En contribuant à la performance des achats,
- En optimisant la qualité et l'efficacité des services offerts.

1) Options de voyage

- Comparer et proposer systématiquement les différents modes de transport disponibles pour une destination donnée.
- Proposer des économies grâce à une bonne connaissance du marché (tarifs de type ONG, promotions, etc.) ; le candidat doit préciser s'il dispose d'un outil de contrôle des tarifs et le décrire si nécessaire ;

- Mettre à disposition des passagers des cartes de réduction ou d'abonnement et gérer la liste des abonnements ; le candidat précisera les moyens dont il dispose pour informer les passagers de la possibilité de souscrire des abonnements adaptés et comment ces points de fidélité pourraient être transférés à l'Organisation;
- Présenter de manière claire et concise les différentes propositions, en mettant en évidence les restrictions ;
- ations d'hôtel lorsque l'escale l'exige
- Etre en capacité de proposer des voyages incluant une absence de frais en cas d'annulation de dernière minute
- assister et Informer systématiquement de la politique d'annulation ;
- Gérer les modifications, les annulations, les listes d'attente...
- Réserve au visa,
 - option 1 : informations claire et up to date des conditions d'entrée et pou de travail dans nos pays d'intervention
 - option 2 : assistance à l'obtention des visas pour les sites du siège: senegal, europe, usa, kenya, UK

2) Partage de l'information

- Prévenir des risques (météo, crise politique, grèves...)
- Informer les voyageurs de toutes les obligations légales et sanitaires ;
- Assister les passagers en cas de problème lors d'un voyage (7 jours sur 7, 24 heures sur 24) ;
- Le candidat indiquera l'utilisation possible d'une lettre d'information destinée aux voyageurs et détaillera les informations qu'elle contient.

3) Critères environnementaux

En 2022, les déplacements professionnels représentent 31% du total des émissions de gaz à effet de serre d'ALIMA, dont près de 16% concernent uniquement les déplacements par avion (vols internes et internationaux). La mesure du Bilan Carbone des deux dernières années (2022 et 2023) a permis de calculer l'ampleur de l'impact des voyages en avion de l'organisation, sur chaque année, plus de 16 millions de kms sont parcourus par l'ensemble des staffs ALIMA (comprenant missions, formations, breaks et visites terrain du siège). Ainsi, et dans le cadre de la poursuite des efforts engagés il y a 3 ans à travers la publication de sa feuille de route environnementale, ALIMA s'engage à réduire de 50% (en intensité) l'ensemble de ces émissions de GES d'ici 2030. Pour accomplir cet objectif, ALIMA encourage ses partenaires à l'accompagner dans sa démarche environnementale. A travers cet appel d'offre, ALIMA recherche donc un partenaire conscient de l'impact environnemental des déplacements par avion et qui s'est engagé dans une démarche de réduction des émissions avec les organismes partenaires. Il s'agit notamment de:

- proposer systématiquement et en priorité des vols directs (ou en limitant au maximum le nombre d'escales),

- de proposer en priorité des compagnies aériennes moins émissives,
- de privilégier des déplacements hybrides lorsqu'il est possible (train + avion).
- d'offrir un système de monitoring des vols à ALIMA afin de lui permettre de mesurer plus facilement son empreinte environnementale à travers la mise à disposition de données sous forme de tableau excel exploitable pour une analyse à posteriori.
- en cas de vols avec de multiples escales ou stops (minimum 2), de proposer des vols avec une escale de nuit avec possibilité d'hébergement sur place.

L'agence fournit sur une année entière les données suivantes pour qu'ALIMA puisse monitorer les vols et les émissions :

- Mode de transport (avion, train, bateau)
- Classe (éco, éco+, business)
- Km parcourus
- Si voyage en avion : Type d'avion
- Villes de départ et d'arrivée
- Escales (par exemple Abidjan - Bordeaux avec un vol de correspondance via Paris). Un fichier Excel avec une ligne par étape (et non par voyage total) est préférable.
- Proposition ou non d'alternatives au voyage réservé (ex : vol direct ; tout ou partie du voyage en train)
- Raison du voyage (formation, mission d'urgence, briefing au siège, etc.), à demander dans l'outil de réservation.
- Département auquel le voyage est budgétisé
- Nom de la compagnie aérienne

4) Principales caractéristiques requises

Les principales caractéristiques requises par l'Organisation sont énumérées ci-dessous :

- La réservation d'un billet unique intégrant une comparaison systématique des compagnies aériennes
- Delay ticketing ", gestion des dates d'émission et modification des dossiers réservés avant la date d'émission ;
- Réservations 24/7
- Le demandeur doit préciser si les tarifs de type ONG sont affichés ;
- Facturation en excel et en PDF
- Possibilité de fournir un reporting des indicateurs relatifs aux mouvements (nombre d'émission de billet, destinations, annulations, coût annuel, factures personnalisées etc...)
- Possibilité de fournir des informations financières au moment de la réservation (un compte inter-entreprises par pays, ou plusieurs lignes budgétaires en fonction des subventions).
- Accès complet aux informations pour les voyageurs (détails du voyage, rappels, intégration du calendrier).

En fonction des destinations et de la date demandée, l'agence n'a parfois qu'une seule option de voyage à proposer. Elle devra alors étendre la recherche à une date proche (la veille ou le lendemain) lorsque cela est plus avantageux financièrement.

Le candidat sélectionné devra :

- Installer, configurer et mettre en œuvre l'outil de réservation en ligne ;
- Créer, mettre à jour ou même supprimer les profils des passagers en temps réel
- Fournir un compte Admin sur la plateforme afin de permettre à l'Organisation de modifier les paramètres de manière indépendante. Proposer un moyen de gérer les factures, idéalement via une carte d'entreprise T&E avec des paiements mensuels.

Mécanisme de rapport :

- Fournir des données et des analyses à l'Organisation sur le statut des vols et des paiements.

D. Annexes

Vous retrouvez au niveau de l'annexe 1 et 2, les différentes modalités et questions auxquelles vous devez répondre afin d'être éligible.



ANNEXE 1 : FICHE D'INSTRUCTIONS

L'objectif de ce document est de donner aux soumissionnaires les renseignements nécessaires dont ils ont besoin pour soumettre leurs offres à ALIMA. Cette annexe fournit également des renseignements sur la remise et l'évaluation des offres ainsi que sur l'attribution du marché.

1° Préparation de l'offre

1. Langue	L'offre devra être rédigé en français
2. Documents constitutifs de l'offre	L'offre présentée par le soumissionnaire devra impérativement être soumise en reprenant l'annexe 2 du présent document « Réponse à l'appel d'offres ». Un certain nombre de documents sont demandés dans l'annexe. Le soumissionnaire est libre d'envoyer des documents additionnels s'ils sont pertinents dans le cadre de l'appel d'offres.
3. Mention des tarifs	Le soumissionnaire précisera si les tarifs proposés sont en HT (hors taxes) ou TTC incluant toutes les taxes et s'ils sont fermes ou révisables. Les tarifs doivent être libellés en Euro.

2° Soumission de l'offre

1. Cachetage et marquage des offres	Le dossier complet et scanné devra être adressé par courriel électronique à la Responsable de l'Administration du Personnel de l'ONG à Dakar à l'adresse suivante : ao@alima.ngo Un accusé de réception vous sera envoyé par voie électronique à réception du dossier.
2. Date limite de soumission des offres	Les offres seront soumises au plus tard 30 jours calendaires à dater de la publication de l'appel d'offres.

3° Analyse et évaluation des offres

1. Evaluation et comparaison des offres	Un comité de sélection sera mis en place en interne par l'ONG ALIMA. Le comité de sélection procédera à l'évaluation et à la comparaison des offres en procédant dans l'ordre suivant à : <ul style="list-style-type: none">- L'examen de la conformité des offres- L'élaboration d'une grille d'analyse comparative des offres pondérées pour prise de décision Les critères importants sont : <ul style="list-style-type: none">- Disponibilité 24/7- Rapport Qualité/Prix- Personnel Dédié et leur disponibilité
--	--

4° Attribution du marché

1. Attribution du marché	Le comité de sélection attribuera le marché à l'agence de voyage ayant soumis l'offre correspondant au mieux aux dispositions du cahier des charges et aux critères de sélection.
2. Notification de l'attribution du marché	Une notification officielle sera adressée à l'agence de voyage ayant été sélectionnée ainsi qu'à ceux ne l'ayant pas été.

5° Calendrier

	DATE
Date de lancement	25.07.2024
Date limite de remise des offres	25/08/2024 0 16H GMT
Séance d'ouverture des offres	Du 28/08/2024 au 11/09/2024
Notification de l'attribution du marché à l'attributaire	A partir du 18/09/2024
Signature du contrat	01/10.2024



ANNEXE 2 : RÉPONSE À L'APPEL D'OFFRES

1° Présentation de l'agence

5%

Présenter votre agence (date de création, évolution du CA, nombre de bureaux, implantation au Sénégal et hors Sénégal, effectifs, données chiffrées...) :	
Si votre agence appartient à un réseau, présentez-le :	
Organigramme de la Direction de votre agence :	
Liste des principaux clients :	

2° Les références

5%

Fournir le nom et le téléphone de contacts de 3 de vos clients dont la structure et le volume de voyage sont comparables au nôtre et qui ont consolidé leurs affaires avec vous :	
Durée pendant laquelle vous avez servi ces organisations :	

3° Mode d'organisation

10%

De par la nature de son activité (l'aide médicale humanitaire d'urgence) la disponibilité et la réactivité sont des critères de sélection primordiaux pour ALIMA. En effet, il est impératif que l'agence puisse assumer un service rapide et efficace afin que nos salariés puissent être envoyés sur le terrain dans les meilleurs délais.

Les horaires et jours d'ouverture de l'agence :	
L'agence offre-t-elle un service continu durant les heures d'ouverture ?	
Comment gérez-vous les dépassements de capacité et les heures de pointes ?	
Avez-vous un service 24h/24 ? Si oui, décrivez le :	
Quels sont vos délais de mise à disposition des titres de transports à compter de la confirmation du plan de vol ? Ces délais sont-ils contractuels ?	

4° Configuration opérationnelle

Afin de répondre à notre volonté de travailler avec une seule agence, de conserver un taux de service élevé, de notre exigence de réactivité et également en prenant en ligne de compte les effectifs de l'organisation, nous vous demandons de décrire de manière précise l'organisation que vous mettrez en place.

a) L'offre de service	critère essentiel	15%
Listez les compagnies aériennes avec lesquelles vous êtes en partenariat :		
Décrivez le processus de réservation d'un billet par téléphone :		
Sur quels délais de réponse contractuels vous engagez-vous pour: <ul style="list-style-type: none"> - une requête urgente - une requête non urgente voyage simple (A/R direct) - une requête non urgente voyage complexe (A/R avec plusieurs connexions) 		
A minima, combien de proposition tarifaire par demande soumettez-vous à ALIMA?		
Décrivez le processus de modification d'un billet :		
Veillez préciser comment votre organisation gère les billets non utilisés ?		
L'agence dispose-t-elle d'un service de gestion des visas ? Si oui précisez l'offre de service et les délais nécessaires pour l'obtention des visas :		
L'agence dispose-t-elle d'un service de taxi pour acheminer le personnel depuis l'aéroport de Dakar ou à destination de		

celui-ci ? Si oui précisez l'offre de service et les délais nécessaires pour la réservation d'un taxi :	
L'agence propose-t-elle systématiquement et en priorité des vols directs (ou en limitant au maximum le nombre d'escales). L'agence propose-t-elle en priorité des compagnies aériennes moins émissives ? L'agence propose-t-elle de privilégier des déplacements hybrides lorsqu'il est possible (train + avion) ? L'agence offre-t-elle un système de monitoring des vols à ALIMA afin de lui permettre de mesurer plus facilement son empreinte environnementale à travers la mise à disposition de données sous forme de tableau excel exploitable pour une analyse à posteriori. En cas de vols avec de multiples escales ou stops (minimum 2), l'agence propose-t-elle des vols avec une escale de nuit avec possibilité d'hébergement sur place?	
b) La qualité de service Critère essentiel 10%	
Quel système de mesure de la qualité des prestations rendues par votre agence proposez-vous ?	
Garantissez-vous qu'aucune proposition de voyage ne sera émise sur des compagnies aériennes blacklistées par l'Union Européenne?	
Gérez-vous les demandes de service après-vente (annulation, modification de billets) hors heures d'ouvertures normales ?	
Quels sont les procédés de gestion et de résolution des réclamations ?	
c) Personnel 5%	
Un gestionnaire de compte sera-t-il désigné pour suivre la relation avec ALIMA ?	
Précisez le nombre, l'expérience et les qualification des agents de voyages ainsi que du responsable qui assureront les relations avec ALIMA, s'agira-t-il de personnels dédiés ?	
Précisez les différentes langues parlées par le Personnel	

Disposez-vous d'une procédure en cas d'absence de personnels ?	
d) Technologie	Critère essentiel 20%
Décrivez votre système de réservation informatisée :	
Disposez-vous d'un système en ligne de réservation à disposition de vos clients (application, service en ligne...) ? Si oui, décrivez le :	
Disposez-vous d'un système d'alerte (SMS, mail...) de suivi de l'état des vols (retard, annulation...) ? Si oui, décrivez le :	
Disposez vous d'une base test et avons nous la possibilité de l'utiliser pour une période de simulation ?	

5° Tarification et facturation

a) Tarification	10%
Avec quelles compagnies aériennes disposez-vous de remises négociées ?	
Pratiquez-vous des remises dans le cadre d'un partenariat avec une ONG ?	
Ouvrez-vous des comptes clients qui peuvent générer des avantages de quelque nature que ce soit en fonction des volumes financiers engagés ?	
Précisez les coûts (avec et hors taxes) pour : <ul style="list-style-type: none"> - Une émission de billet (téléphone et en ligne) - Une réservation sans émission (téléphone et en ligne) - Une réservation d'options - Une annulation de voyage (téléphone et en ligne) - Une transmission de demandes spéciales aux compagnies (bagages hors format, repas spéciaux, personnes à mobilité réduite, voyageur mineur, ...) - Un envoi de confirmation de réservation - L'accès à une plateforme de réservation en ligne - Facturation dématérialisée - Edition d'un duplicata de facture - Une réservation d'hôtel - Une réservation d'hôtel avec transferts à l'aéroport en Europe - Une demande de visa 	

La liste n'étant pas exhaustive, merci de stipuler tout autre coût qui pourrait être pertinent dans le cadre de cet appel d'offres.	
b) Reporting mouvements et dépenses <u>Critère essentiel</u> 15%	
A quelle fréquence envoyez-vous les rapports d'activité à vos clients ?	
Est-il possible de « personnaliser » les rapports émis ?	
Pouvez-vous nous fournir ces informations via un système d'information, paramétrable par l'utilisateur, permettant les extractions avec des filtres et en temps réel ?	
D'une manière générale, l'agence devra préciser quelles données de gestion elle pourra fournir.	
L'agence fournit sur une année entière les données suivantes pour qu'ALIMA puisse monitorer les vols et les émissions : - Mode de transport (avion, train, bateau) - Classe (éco, éco+, business) - Km parcourus - Si voyage en avion : Type d'avion - Villes de départ et d'arrivée - Escales (par exemple Abidjan - Bordeaux avec un vol de correspondance via Paris). Un fichier Excel avec une ligne par étape (et non par voyage total) est préférable. - Proposition ou non d'alternatives au voyage réservé (ex : vol direct ; tout ou partie du voyage en train) - Raison du voyage (formation, mission d'urgence, briefing au siège, etc.), à demander dans l'outil de réservation. - Département auquel le voyage est budgétisé - Nom de la compagnie aérienne	
c) Facturation 5%	
Décrivez votre processus de facturation standard :	
La facturation peut-elle faire mention d'éléments intrinsèques à la gestion financière d'ALIMA (exemple : code budgétaire, numéro de projet...) ?	
Quelles informations pertinentes au suivi des dépenses votre agence suggère-t-elle de nous fournir ?	

Aujourd'hui, ALIMA s'acquitte de ses factures par quinzaine, est-il possible de conserver ce rythme de paiement?	
Quelles sont les modalités de paiement disponibles ?	