**Appel d’offre de prestations de services (Agence de voyage)**

Le WWF, Fonds mondial pour la nature, est l’une des toutes premières organisations indépendantes de de conservation de la nature dans le monde. Avec un réseau actif dans plus de 100 pays et fort du soutien de 8 millions de membres, le WWF œuvre pour mettre un frein à la dégradation de l’environnement naturel de la planète et construire un avenir où les Hommes vivent en harmonie avec la nature, en conservant la diversité biologique mondiale, en assurant une utilisation soutenable des ressources naturelles renouvelables, et en faisant la promotion de la réduction de la pollution et du gaspillage.

Le WWF a commencé à opérer en Tunisie depuis 1994 et est actuellement présent avec des bureaux établis tant en Tunisie (WWF Mediterranean North Africa ou WWF NA) qu’au Maroc et met en œuvre le programme de conservation du WWF dans toute la région de l'Afrique du Nord pour sauvegarder les milieux naturels et les espèces qui y vivent, assurer la promotion de modes de vie durables, former les décideurs, accompagner les citoyens dans leur effort de réduction de leur empreinte écologique et contribuer à l'éducation environnementale des jeunes.

**1. Objet de l'appel d'offre**

L’objet de l’appel d’offre est de sélectionner une agence de voyage capable de fournir des services de gestion et d’organisation de voyages d’affaires pour WWF Afrique du Nord. Les services recherchés incluent la réservation de billets d'avion, d’hébergement, de transport terrestre, ainsi que l'assistance liée à la gestion des déplacements professionnels.

**2. Contexte et besoins spécifiques**

Dans le cadre de ses activités, le WWF Afrique du Nord prévoit d'organiser de nombreux déplacements professionnels. L'agence de voyage sélectionnée devra répondre aux exigences suivantes :

* **Réservation de Billets** : Pour des voyages nationaux et internationaux (billets d'avion, trains, etc.).
* **Hébergement** : Réservation d’hôtels, auberges, ou autres types de logement en fonction des besoins.
* **Transport terrestre** : Location de véhicules, réservation de taxis ou d'autres moyens de transport.
* **Assistance** : Suivi des déplacements, gestion des changements de dernière minute, annulations, ou ajustements.

**3. Critères d’évaluation des offres**

Les propositions seront évaluées en fonction des critères suivants :

**3.1 Compétences et expérience de l'agence**

* Expérience de l'agence dans la gestion de voyages d'affaires.
* Références d'autres clients institutionnels ou entreprises similaires.
* L'équipe dédiée à la gestion des voyages et sa disponibilité.

**3.2 Qualité des services proposés**

* Détail des services fournis : types de réservations, disponibilité de l’agence (horaires, réactivité), personnalisation des offres.
* Accessibilité des canaux de communication (téléphone, e-mail, chat en ligne).
* Mise en place de solutions de gestion en ligne ou d'une plateforme dédiée pour faciliter les réservations et la gestion des voyages.

**3.3 Conformité aux exigences environnementales et durabilité**

* Politiques de l’agence concernant la durabilité des services (options de transport écologiques, choix d'hébergements respectueux de l’environnement, etc.).
* Engagement envers des pratiques responsables, telles que la compensation des émissions de carbone des voyages ou la sélection d'hôtels et de moyens de transport écologiques.
* Certifications écologiques ou de durabilité de l’agence (si disponibles).

**3.4 Tarification et conditions financières**

* Détail des tarifs proposés pour chaque type de service (billets, hébergement, transport, etc.).
* Modalités de paiement et conditions de facturation.
* Tarifs préférentiels ou réductions pour les voyages fréquents.
* Politique de gestion des annulations et des remboursements.

**3.5 Support et service après-vente**

* Accessibilité du service client (horaires, réactivité, etc.).
* Gestion des urgences et des imprévus liés aux voyages.
* Suivi de la satisfaction des voyageurs et de la qualité des services après chaque déplacement.

**4. Modalités de soumission des offres**

Les prestataires doivent soumettre leurs offres sous forme de documents écrits, comprenant les éléments suivants :

* **Lettre de soumission** : Indiquant l’intention de répondre à l'appel d'offres.
* **Présentation de l'agence** : Historique, missions, et équipe dédiée.
* **Méthodologie et proposition de services** : Description des services détaillés et des solutions proposées pour répondre aux besoins spécifiques de l'organisation.
* **Grille tarifaire** : Liste des tarifs détaillés pour chaque service proposé (billets, hébergement, transport, etc.).
* **Engagement en matière de durabilité** : Description des pratiques écologiques mises en place par l'agence et des certifications obtenues.
* **Références clients** : Liste de clients pour lesquels l’agence a effectué des prestations similaires.
* RNE ; coordonnées bancaires claires ; conditions de paiement clairement définies

**5. Critères de sélection**

Les offres seront évaluées en fonction des critères suivants :

|  |  |
| --- | --- |
| Critère | Pondération |
| Compétences et expérience de l'agence | 25% |
| Qualité des services proposés | 30% |
| Conformité aux exigences environnementales | 20% |
| Tarification et conditions financières | 15% |
| Support et service après-vente | 10% |

**6. Conditions générales**

* **Durée du contrat** : Le contrat sera d'une durée de deux ans, à compter de la signature, avec possibilité de renouvellement selon la performance et les besoins.
* **Confidentialité** : L’agence de voyage s'engage à respecter la confidentialité des informations liées aux voyages et aux données des employés.
* **Révision des tarifs** : Les tarifs pourront être révisés annuellement selon l’évolution du marché, sous réserve d'accord mutuel.

Toutes les demandes doivent porter la mention "Enregistrement des fournisseurs " et doivent être envoyées par courriel à **procurment@wwfna.org** avant le 06 janvier 2025