



BUREAU
INTERNATIONAL
DES DROITS DES ENFANTS

INTERNATIONAL
BUREAU
FOR CHILDREN'S RIGHTS

OFICINA
INTERNACIONAL DE
LOS DERECHOS DEL NIÑO

المكتب الدولي لحقوق الطفل

APPEL D'OFFRE :

FOURNITURE DE SERVICES DE BILLETTERIE AERIENNE EN REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO

BUREAU INTERNATIONAL DES DROITS DES ENFANTS



Date limite des soumissions : 10 janvier 2025



1. Objet

Le Bureau souhaite recevoir des soumissions pour la fourniture de services de billetterie aérienne pour les trajets réguliers au sein de la République Démocratique du Congo, notamment entre les villes suivantes : Lubumbashi, Kinshasa, Goma et Matadi.

Cet appel d'offre sera effectué en vue de conclure une potentielle entente annuelle visant à garantir la gestion efficace et rentable des déplacements professionnels de notre personnel ainsi que des participants aux ateliers que le Bureau organise.

**Les soumissionnaires sont libres de soumissionner dans la ville de leur choix.*

1.1. Le Bureau International des droits des enfants

Fondé en 1994, le Bureau international des droits des enfants – « le Bureau » ou « l'IBCR » – est une organisation non-gouvernementale internationale dont la mission est de contribuer au respect et à la promotion des droits de l'enfant, conformément aux engagements prescrits par la Convention relative aux droits de l'enfant (CDE) et ses protocoles facultatifs. Animé par la volonté de parvenir à un monde où chaque enfant jouit de l'intégralité de ses droits, sans discrimination et en toute circonstance, le Bureau contribue à renforcer les systèmes de protection de l'enfant et les compétences de celles et ceux qui œuvrent directement auprès des enfants.

Son approche repose sur les quatre grands principes de la CDE :

- La prise en considération systématique de l'intérêt supérieur de l'enfant,
- La non-discrimination,
- Le droit à la vie, à la survie et au développement,
- Le respect de l'opinion de l'enfant et de son droit à la participation.

Le siège social de l'IBCR est situé à Montréal, où une cinquantaine de professionnel[le]s, épaulé[e]s par une équipe de stagiaires qualifiés, apportent une expertise technique aux intervenant[e]s'agissant auprès des enfants en Amérique, en Afrique, au Moyen-Orient et 7 en Asie.

Le Bureau possède également des bureaux au Burkina Faso, au Sénégal, au Mali et en RDC, où des équipes expertes œuvrent aux côtés de nos partenaires. Des coopérant[e]s volontaires viennent enfin compléter l'équipe opérationnelle du Bureau et sont déployés dans 11 pays auprès 35 partenaires. Depuis sa création, le Bureau est intervenu dans près de 50 pays et a transmis son expertise en sept langues, à plus de 64 000 intervenants[e]s formé[e]s pour mieux protéger les droits de millions d'enfants.

Le bureau pays de la RDC met en œuvre le projet de renforcement du système de protection de l'enfant sur la période 2022-2027.

Plus d'informations sur l'organisation : <http://www.ibcr.org/fr/>



1.2. Chiffres clés

Dans le cadre de la mise en œuvre des activités du projet mené par le Bureau basé à Kinshasa, le Bureau souhaite établir un contrat cadre pour la fourniture de billets d'avion, nécessaires à la participation aux ateliers de formation organisés dans les villes de Kinshasa, Lubumbashi, et au Kongo Central.

Les ateliers, qui se dérouleront sur une période de deux ans (du 1er février 2025 au 31 mars 2027), réuniront environ 35 participants par session. Le contrat cadre devra couvrir l'acquisition d'environ **100 billets d'avion** pour les participants et d'environ **35 billets d'avion** pour le personnel de l'IBCR, selon les itinéraires prévus en RDC.

1.3. Détails de la prestation attendue

Les agences de voyages intéressées devront proposer :

- Une billetterie aérienne pour des trajets interurbains en RDC.
- La gestion des annulations et reprogrammations de vols.
- Des conseils sur les itinéraires et les options les plus économiques.
- Une disponibilité 24/7 pour gérer les urgences liées aux déplacements.
- La capacité de réserver dans différentes classes (économique, affaires, etc.).

2. Réception des soumissions :

3.1 Date limite :

La date limite pour la réception des soumissions est le 10 janvier 2025

3.2 Soumissions présentées en retard :

Les soumissions reçues par le Bureau après la date et l'heure fixées pour la clôture de la consultance ne seront pas étudiées.

3.3 Modalités :

Les soumissions concernant le présent appel d'offres doivent être présentées en format PDF, à l'adresse courriel suivante : supply.rdc@ibcr.org

Aucun renseignement ne sera donné par téléphone. Pour toutes demandes d'éclaircissements, veuillez-vous adresser par courriel à l'adresse susmentionnée.

3. Clauses générales de soumission :

3.1 Processus :

Après la date limite de présentation des soumissions, le Bureau examinera toutes les soumissions reçues. Si un fournisseur de services est choisi, ce dernier pourrait être invité à signer un contrat de prestations avec le Bureau.



3.2 Frais de soumission :

Le soumissionnaire n'a droit à aucun dédommagement pour les frais encourus pour la préparation de sa soumission.

3.3 Taxes de vente :

Le prix proposé pour les services (prix de la soumission) doit être libellé en (TTC) toutes taxes comprises. Les taxes doivent être clairement indiquées.

3.4 Langue de soumission et langues de travail :

Les soumissions seront présentées en français. Les langues de travail du Bureau sont le français, l'anglais et l'espagnol.

3.5 Durée de la soumission :

Les soumissions présentées sont considérées valides pour une période de 3 mois suite à la date de réception au Bureau.

3.6 Acceptation des soumissions :

Le Bureau pourra accepter l'une des soumissions présentées ou pourra rejeter la totalité des soumissions, sans avoir l'obligation d'informer le soumissionnaire des raisons de sa décision.

Le Bureau se garde la possibilité d'ajouter des étapes éliminatoires au processus dans le cas où deux soumissions seraient équivalentes.

Les soumissionnaires n'ayant pas été retenus seront avisés de la décision par courriel.

4. Qualifications requises des soumissionnaires :

Le Bureau souhaite recourir aux services d'un fournisseur offrant des solutions de billetterie aérienne compétitives, une gestion efficace des réservations, des annulations et des modifications, tout en garantissant un service à la clientèle réactif et une expertise démontrée dans le secteur.

5. Évaluation des soumissions :

Les critères suivants serviront à évaluer la qualité des offres présentées par les soumissionnaires :

5.1 Enregistrement en RDC

Le Bureau a besoin que la firme soit enregistrée fiscalement dans le registre des entreprises du Congo. La firme devra fournir son numéro d'identification nationale ou numéro d'impôt ainsi que son quitus fiscal.

5.2. Disponibilité des services

Le soumissionnaire devra détailler les prestations associées à chaque service proposé, notamment en précisant les politiques de réservation, de modification et d'annulation des billets d'avion, ainsi

que les frais appliqués à ces services, tels que les frais de service ou les pénalités. Il devra également indiquer les options prévues pour les situations d'urgence ou les modifications de dernière minute.

5.3 Qualité des prestations (lettre de recommandations)

Le Bureau souhaite recourir à une firme capable de fournir des prestations de qualité. À cet effet, le soumissionnaire devra fournir trois (3) lettres de recommandation émanant de trois clients différents, attestant de la qualité de ses services et de son expérience dans le domaine.

5.4 Offre financière détaillée

Le Bureau souhaite retenir les services d'un fournisseur proposant des tarifs compétitifs dans son secteur d'activité, tout en étant force de proposition concernant les différentes options tarifaires et les conditions les plus avantageuses pour répondre aux besoins du Bureau. Ainsi, le soumissionnaire devra présenter une offre financière détaillée, incluant tous les coûts associés aux services mentionnés ci-dessus, taxes comprises. Le coût de la TVA devra être clairement indiqué dans l'offre soumise.

5.5 Service à la clientèle accessible

Le Bureau souhaite s'assurer de l'existence d'un service à la clientèle facilement et rapidement accessible pour gérer les réservations, modifications et annulations. Le fournisseur devra préciser les horaires d'ouverture de ce service, ainsi que les moyens de contact disponibles (téléphone, courriel, chat en ligne, etc.), et démontrer en quoi son service à la clientèle répond concrètement à cet objectif d'accessibilité et d'efficacité.

5.6 La sécurité

Le Bureau souhaite collaborer avec un fournisseur garantissant des standards élevés de sécurité, afin d'assurer la tranquillité d'esprit des participants et de son équipe.

5.7 Modalités de paiements

Le Bureau souhaite donc connaître les délais et modalités de paiement. Le Bureau s'attend à des services de facturation et de paiement adéquats à sa structure, soit, des facturations mensuelles et/ou trimestrielles, et des modalités de paiement par chèque et virements bancaires.

6. Entente pouvant résulter d'une acceptation d'une offre par le Bureau :

6.1 Entente annuelle :

Le soumissionnaire comprend et convient que, sur acceptation de l'offre par le Bureau, une entente ayant force obligatoire pourrait être conclue entre le Bureau et le soumissionnaire, dans laquelle devront notamment figurer les clauses suivantes :

1 - Résiliation



Le Bureau peut résilier l'entente en tout temps. Dans le cas d'une telle résiliation, le Bureau verse au fournisseur et le fournisseur accepte à titre de règlement complet, un montant pour les services rendus de façon satisfaisante.

2 - Cession

a. Le fournisseur ne peut, ni en partie ni en totalité, céder l'entente sans le consentement préalable du Bureau. Après réception d'une demande du fournisseur à cette fin, le Bureau informe dans les meilleurs délais le fournisseur de sa décision.

b. La cession des présentes sans le consentement précité ne libère le fournisseur d'aucune des obligations que lui impose l'entente et n'impose aucune responsabilité au Bureau.

6.2 Engagement du Bureau :

Le soumissionnaire comprend et convient que, sur acceptation de l'offre par le Bureau et conclusion d'une entente sur base annuelle, le Bureau ne s'engage pas à se procurer auprès du fournisseur un nombre prédéterminé d'articles ou de services, et que l'exclusivité avec le fournisseur n'est maintenue que sous réserve que celui-ci assure un service satisfaisant.

6.3 Politique générale du Bureau :

Le soumissionnaire comprend et convient que, sur acceptation de l'offre par le Bureau, il s'engage à respecter les valeurs et principes du Bureau, particulièrement eu égard à sa mission.

6.4 Destruction des données :

Il est de la responsabilité du fournisseur de services de s'assurer de la sécurité des données fournies par le Bureau dans le cadre du présent contrat et de l'accès restreint à ces données. De plus, au terme du contrat d'entretien ou à la résiliation de celui-ci, il est essentiel que l'ensemble des données transmises au fournisseur de services soient totalement détruites

Le Bureau International des droits des enfants vous remercie par avance de votre soumission et de votre intérêt de collaboration !