



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

Service d'agence de voyage

BUREAU INTERNATIONAL DES DROITS DES ENFANTS





1. Objet

Le Bureau souhaite recevoir des soumissions pour les services d'agence de voyage sur la base d'une potentielle entente annuelle.

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, et
- 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 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 intervenant[e]s formé[e]s pour mieux protéger les droits de millions d'enfants.

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

1.2. Les chiffres clés et Couverture géographique

Le Bureau compte une quarantaine d'employé.e.s à son siège à Montréal et une trentaine d'employé.e.s répartis dans ses 4 Bureaux pays : Mali, RDC, Sénégal et Burkina. Chaque employé.e.s est susceptible de partir en mission dans un autre de nos Bureau pays au moins une fois dans l'année. Le Bureau, dans le cadre de son projet PRIDE, déploie sur le terrain des coopérants volontaires dans les 11 pays partenaires du projet. Annuellement, une quarantaine de volontaires partent en mission.



1.4. Détails de la prestation attendue

Le Bureau souhaite requérir au service d'une agence de voyage lui permettant de faciliter les déploiements de ses employé.e.s à travers le monde. Le Bureau cherche une agence qui proposera les meilleurs tarifs pour les billets d'avions, propose une aide pour les démarches de visas, mais aussi potentiellement la réservation d'hôtels durant les escales.

L'agence devra se démarquer par sa réactivité et délais de réponse et devra être en mesure de suivre nos procédures administratives en proposant toujours 3 options différentes de plan de vol/compagnie et de prix pour un même trajet.

Dans la mesure du possible, le Bureau souhaiterait que l'agence puisse bloquer les réservations pour 24h et qu'elle possède un service d'urgence en dehors des heures des heures d'ouverture, pour les annulations de dernières minutes et autres problèmes s'y afférant.

2. Réception des soumissions :

2.1 Date limite :

La date limite pour la réception des soumissions est le **15 septembre 2023 à 17h (Heure de Montréal, Canada)**.

2.2 Soumissions présentées en retard :

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

2.3 Modalités :

Les soumissions concernant le présent appel d'offres doivent être présentées en format PDF à Maureen Boutier Conseillère en approvisionnement et logistique, à l'adresse courriel suivante : supply@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 annuel 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) ne doit comprendre ni la taxe sur les produits et services (TPS), ni la taxe de vente du Québec (TVQ). Le cas échéant, toutes les sommes prélevées au titre de la TPS ou de la TVQ seront indiquées distinctement sur les factures et seront acquittées en plus du montant approuvé pour les services rendus.

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 90 jours 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 en Agence de voyage, offrant un service à la clientèle, des délais de traitement ainsi que des tarifs compétitifs en son ensemble par rapport aux autres fournisseurs, afin de potentiellement établir un contrat annuel.

5. Évaluation des soumissions :

Les critères suivants serviront à évaluer la qualité des offres présentées par les soumissionnaires : service à la clientèle, délai de traitement des dossier et tarifs.

5.1 . Réactivité et délais de réponse

Le Bureau a besoin que l'agence de voyage, soit réactive pour prendre les réservations et que le délai de réponse soit court. Étant donnée, la nature de notre travail il n'est pas rare que certains billets d'avions doivent être pris dernières minutes, que des modifications soient à faire juste avant le départ. Le Bureau souhaite donc pouvoir bénéficier d'une assistance régulière en cas de d'achat/modification/annulation pour ses billets d'avion.



5.2 . Produire 3 options annulables/remboursables

Pour respecter les procédures administratives du Bureau, le soumissionnaire devra proposer 3 options de plan de vol pour chaque demande fait à son agence. La firme soumissionnaire devra indiquer si elle pourra prendre le temps de fournir ces trois options ou non.

5.3 Service de visa

Le Bureau recherche une firme qui proposerait des services d'aide dans les démarches de visas. La firme soumissionnaire devra démontrer qu'elle propose ce type de service.

5.4 Service d'urgence

Le Bureau souhaite que l'agence de voyage propose un service d'urgence, idéalement 24/24 pour toutes les modifications/annulations de dernières minutes qui nécessiterait des réservations d'hôtels en urgence etc.

5.5. Service de réservation d'Hôtel

Le Bureau recherche une firme qui proposerait des services de réservation d'hôtel à des tarifs préférentiels.

5.6 Bloquer les réservations pour minimum 24h

Dans la mesure du possible, le Bureau souhaiterait que l'agence puisse garantir les options aux mêmes prix pour une durée de 24h.

5.7 . Tarif OBNL

Le Bureau souhaite savoir si la firme peut fournir des tarifs OBNL sur ses frais d'agence ou autres frais.

5.8 Tarifs - Frais agence

Le Bureau souhaite retenir les services d'un fournisseur dont les tarifs sont compétitifs dans son secteur d'activité et force de proposition dans les différentes options tarifaires et de couvertures, les plus adéquates pour le Bureau.

Dans la mesure du possible la firme devra fournir une liste de ses frais d'agences et autres frais facturables connus.

5.9. Modalités de paiements

Le Bureau s'attend à des services de facturation et de paiement adéquats à sa structure, soit, des facturations mensuelles et/ou à chaque achat, et des modalités de paiement par MasterCard ou 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 !