



DEMANDE DE PROPOSITIONS

OBJET

Sélection d'une Agence de voyage pour les voyages nationaux et internationaux

INSTRUCTIONS AUX SOUMISSIONNAIRES

N°	Instructions
1	Il n'y aura pas d'autres documents autres que celui-ci.
2	La proposition doit rester valable pendant Quatre-vingt-dix (90) jours après la date de soumission.
3	Des éclaircissements peuvent être demandés au plus tard sept (7) jours avant la date limite fixée pour la soumission des propositions, à l'adresse suivante madagascar@helvetas.org
4	Les propositions doivent être soumises dans la langue suivante : <u>Française</u> et présentées selon le plan défini dans la présente demande.
5	La proposition financière doit être établie en Ariary en précisant les montants HT, TVA (si assujetti à la TVA) et TTC
6	Helvetas se réserve le droit de demander des questions relatives aux propositions soumises. La proposition retenue peut être sujette à négociation. Les négociations se feront par mail ou dans les locaux de la Helvetas.
7	Le Client est soumis à la réglementation fiscale à Madagascar.
8	Les critères d'évaluation des offres sont ceux précisés dans les termes de référence joints en annexe.
9	Le présent document n'engage en aucune manière la Helvetas à faire une quelconque adjudication. En effet, la Helvetas pourrait annuler l'appel d'offres pour des raisons qui lui sont propres.

PROPOSITION TECHNIQUE

Tech-1	Lettre de soumission
Tech-2.	Présentation du prestataire et expérience
Tech-3	Organisation et méthodologie proposées

FORMULAIRE TECH-1 :

LETRE DE SOUMISSION DE LA PROPOSITION TECHNIQUE

[Lieu, date]

À : [Nom et adresse du Client]

Madame, Monsieur,

Nous, soussignés, avons l'honneur de soumettre notre proposition technique pour la sélection d'une agence Agence de voyage pour les voyages nationaux et internationaux conformément à votre Demande de propositions en date du 23 octobre 2026.

Nous déclarons par la présente que toutes les informations et déclarations contenues dans la présente Proposition sont authentiques et nous acceptons que toute déclaration erronée y apparaissant puisse entraîner notre exclusion.

Si les négociations ont lieu pendant la période de validité de la Proposition, nous nous engageons à négocier sur la base du personnel proposé dans la présente proposition. Notre Proposition a pour nous force obligatoire, sous réserve des modifications résultant des négociations.

Si notre Proposition est retenue, nous nous engageons à commencer la prestation dès réception de l'ordre de service correspondant.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

Signature du représentant habilité : _____

Nom et titre du signataire : _____ Nom et adresse du cabinet du Consultant :

PROPOSITION FINANCIERE

FIN-1. Lettre de soumission de la Proposition financière

FIN-2 État récapitulatif des coûts détaillés par mois et par site

Formulaire FIN-1

LETTRÉ DE SOUMISSION DE LA PROPOSITION FINANCIERE

[Lieu, date]

À : [Nom et adresse du Client]

Madame/Monsieur,

Pour le recrutement d'un prestataire de service pour **une Agence de voyage pour les voyages nationaux et internationaux**, nous vous soumettons ci-joint notre Proposition financière s'élevant à [montant en lettres et en chiffres]¹.

Notre Proposition financière a pour nous force obligatoire, sous réserve des modifications résultant de la négociation du Contrat, jusqu'à l'expiration du délai de validité de notre Proposition.

Nous certifions qu'aucune commission ou prime n'a été versée, ni ne sera versée par nous à des agents, en rapport avec la présente Proposition et l'exécution du Contrat et avons connaissance que vous n'êtes pas tenu d'accepter aucune des propositions reçues.

Veuillez agréer, Madame/Monsieur, l'assurance de notre considération distinguée.

Signature du représentant habilité :

Nom et titre du signataire :

Nom et adresse du Consultant :

Adresse :

¹ Les montants doivent correspondre aux montants indiqués dans le Coût total de la Proposition financière du formulaire FIN-2.

TERMES DE REFERENCES

Sélection d'une Agence de Voyage pour la Réservation et l'Achat de Billets d'Avion Nationaux et Internationaux

1. Informations générales

Prestataire de service :

Agence de voyage spécialisée dans la réservation, l'émission et la gestion de billets d'avion nationaux et internationaux.

Supervision :

Responsable Logistique.

Nature du contrat :

Contrat-cadre de prestation de services à bons de commande.

Durée du contrat :

Douze (12) mois renouvelables selon l'évaluation de la performance du prestataire et les besoins de l'organisation.

2. Contexte et justification

HELVETAS Swiss Intercooperation (Helvetas) est une organisation suisse de développement et de coopération opérant dans plusieurs régions de Madagascar, notamment Analamanga, Menabe, Diana, SAVA et Amoron'i Mania.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ses programmes, Helvetas organise régulièrement des missions nécessitant des déplacements aériens aux niveaux national et international pour son personnel, ses consultants, ses partenaires et ses bénéficiaires.

Afin d'assurer une gestion efficace, rapide et économique de ces déplacements, Helvetas souhaite sélectionner une agence de voyage qualifiée et expérimentée capable de fournir des services de réservation, d'émission, de modification et d'annulation de billets d'avion, ainsi qu'une assistance complète aux voyageurs.

3. Objet de la prestation

La présente consultation vise à sélectionner un prestataire chargé d'assurer :

- La recherche et la proposition des meilleures options de voyage ;
- La réservation et l'émission de billets d'avion nationaux et internationaux ;
- Les modifications, reports, annulations et remboursements de billets ;
- L'assistance avant, pendant et après le voyage ;

- Le conseil relatif aux formalités de voyage, notamment les visas, la santé et la sécurité lorsque nécessaire.

4. Zone d'intervention

Les prestations concernent :

- Les vols nationaux à Madagascar ;
- Les vols internationaux vers toutes les destinations desservies par les compagnies aériennes partenaires.

5. Description des prestations

Le prestataire retenu devra :

5.1 Réservation et émission des billets

- Rechercher les itinéraires les plus adaptés, directs et économiques ;
- Négocier et proposer les meilleurs tarifs disponibles ;
- Présenter plusieurs options de vols (horaires, compagnies et tarifs) lorsque cela est possible ;
- Réserver et émettre les billets d'avion conformément aux demandes reçues ;
- Veiller à la conformité des billets émis avec les instructions de voyage.

5.2 Gestion des modifications et annulations

- Effectuer les changements, reports ou annulations demandés dans les meilleurs délais ;
- Rechercher rapidement des solutions alternatives en cas d'annulation ou de modification de vols ;
- Assurer le remboursement rapide des billets annulés ou partiellement utilisés ;
- Communiquer clairement les pénalités, frais éventuels et conditions imposées par les compagnies aériennes.

5.3 Assistance et suivi

- Assurer le suivi des réservations jusqu'à l'embarquement ;
- Informer régulièrement Helvetas de tout changement relatif aux voyages ;
- Assister les voyageurs en cas de retard, annulation, surréservation ou perturbation du voyage ;
- Intervenir auprès des compagnies aériennes pour toute réclamation ou difficulté rencontrée ;
- Fournir une assistance d'urgence, y compris les week-ends, jours fériés et en dehors des heures de bureau.

5.4 Conseil et support

- Conseiller sur les conditions tarifaires applicables ;
- Fournir, si nécessaire, des informations relatives aux formalités de visa, aux exigences sanitaires et aux mesures de sécurité des pays de destination ;
- Simplifier les procédures administratives entre Helvetas et l'agence de voyage.

5.5 Facturation et reporting

- Émettre les confirmations de réservation et billets électroniques ;
- Fournir des factures détaillées accompagnées des pièces justificatives nécessaires ;
- Transmettre les factures originales du mois écoulé, accompagnées de tous les justificatifs requis, au plus tard dix (10) jours après la fin de chaque mois.

6. Délais de traitement

Le prestataire devra respecter au minimum les délais suivants :

Type de demande	Délai maximum
Réservation standard	24 heures après réception de la demande
Réservation urgente	4 heures après réception de la demande
Émission du billet	Dès réception de l'autorisation ou du bon de commande
Modification ou annulation urgente	Traitement immédiat selon disponibilité des compagnies aériennes

7. Livrables attendus

Pour chaque demande, le prestataire devra transmettre :

- Proposition de vols et comparaison tarifaire ;
- Confirmation de réservation ;
- Billet électronique ;
- Itinéraire de voyage ;
- Facture détaillée ;
- Justificatifs des frais de modification, d'annulation ou de remboursement, le cas échéant.

8. Responsabilités de Helvetas

Helvetas s'engage à :

- Transmettre par courrier électronique ou par bon de commande toutes les demandes de réservation et instructions nécessaires ;
- Fournir les informations requises pour l'organisation des voyages ;
- Régler les factures conformes dans un délai convenu de quinze (15) à trente (30) jours suivant la réception des factures originales et des pièces justificatives ;

- N'assumer aucune responsabilité pour les voyages effectués sans autorisation préalable du Responsable Logistique ou sans bon de commande dûment émis.

9. Exigences minimales du prestataire

Le prestataire devra :

- Être légalement enregistré à Madagascar et disposer des documents réglementaires en vigueur (NIF, STAT et Registre de Commerce) ;
- Être accrédité auprès de l'IATA (International Air Transport Association) ou être habilité à émettre des billets auprès des compagnies aériennes concernées ;
- Justifier d'au moins cinq (05) années d'expérience dans le domaine de la gestion des voyages d'affaires ;
- Disposer d'un bureau permanent à Antananarivo ;
- Posséder un système électronique performant de réservation et d'émission de billets ;
- Être capable de fournir des billets vers toutes les destinations nationales et internationales ;
- Disposer d'un personnel qualifié et expérimenté ;
- Être en mesure de répondre rapidement aux demandes et situations d'urgence ;
- Présenter des références de clients institutionnels ou d'entreprises.