

Appel d'offres

Services de voyage pour l'Union postale universelle

9 Août 2021

Table des matières	Page
1. Introduction	3
1.1 Profil de l'Union postale universelle	3
2. Conditions générales	3
2.1 Confidentialité	3
2.2 Statut juridique du Fournisseur	3
2.3 Portée de l'appel d'offres	4
2.4 Contexte	4
2.5 Objectifs	4
2.6 Recours à des sous-traitants	4
2.7 Utilisation de l'emblème, du nom et du sigle de l'UPU	4
2.8 Offre collusoire, pratique anticoncurrentielle ou toute autre pratique similaire	4
2.9 Propriété intellectuelle	5
2.10 Privilèges et immunités	5
2.11 Exonération fiscale	5
2.12 Langue	6
2.13 Signature	6
2.14 Notification de participation	6
2.15 Personnes de contact	6
2.16 Renseignements supplémentaires et questions	6
2.17 Dépôt des offres et date limite	6
2.18 Procédure d'évaluation	6
2.19 Modification, suspension ou annulation de l'appel d'offres	7
2.20 Calendrier provisoire	7
3. Structure de l'offre/format de la réponse	7
3.1 Lettre de couverture	8
3.2 Résumé analytique	8
3.3 Informations sur les Soumissionnaires	8
3.4 Informations sur les sous-traitants	8
3.5 Proposition d'ordre fonctionnel	8
3.6 Structure tarifaire	8
3.7 Calendrier de mise en œuvre et de paiement	9
3.8 Conditions générales de l'UPU	9
4. Exigences en matière de service	9
4.1 Description des services	9
4.2 Exigences applicables aux Soumissionnaires	10
4.3 Exigences applicables aux consultants	10
4.4 Critères d'évaluation	10
4.5 Durée des services	11
4.6 Rapports	11
4.7 Autres exigences	11
4.8 Informations supplémentaires	11

1. Introduction

1.1 Profil de l'Union postale universelle

L'Union postale universelle (UPU) a été fondée en 1874 à Berne (Suisse) avec pour principal objectif l'établissement d'un territoire postal unique pour l'échange réciproque d'envois de la poste aux lettres et l'adoption de principes communs pour le service postal international de manière non discriminatoire. L'UPU, qui compte actuellement 192 Pays-membres, est devenue une institution spécialisée des Nations Unies en 1948. D'autres informations sont disponibles sur le site Web de l'UPU à l'adresse xxx.

2. Conditions générales

Sauf indication contraire dans le présent appel d'offres, le terme «Soumissionnaire» désigne toute personne physique, entreprise ou personne morale répondant à l'appel d'offres. Le terme «Fournisseur» désigne le Soumissionnaire retenu.

2.1 Confidentialité

Les Soumissionnaires traitent dans la plus stricte confidentialité toutes les informations figurant dans l'appel d'offres ainsi que dans tout document joint à celui-ci qui n'ont pas encore été rendues publiques ou ne sont pas accessibles à tous, en particulier tout document portant la mention «confidentiel» transmis par l'UPU au Soumissionnaire comme document confidentiel complémentaire de l'appel d'offres. Les Soumissionnaires empêchent la divulgation ou la diffusion de ces informations à des tierces parties ou à d'autres entités ou personnes non expressément autorisées par les dispositions du présent document. En cas de doute, ces dispositions relatives à la confidentialité doivent tout de même être respectées. Tous les Soumissionnaires sont tenus de respecter ces dispositions en matière de confidentialité avant, pendant et après la procédure d'appel d'offres. Ces dispositions n'affectent en rien les obligations juridiques de l'UPU et des Soumissionnaires relatives à la divulgation d'informations.

Les Soumissionnaires n'utilisent pas ces informations à d'autres fins que celles liées à la participation au présent appel d'offres. Le présent appel d'offres et tous les documents annexés à celui-ci ne peuvent être transmis qu'à des personnes directement associées à la participation à l'appel d'offres pour le compte des Soumissionnaires. Si des agents externes ou des sous-traitants contribuent à la préparation des documents soumis dans le cadre de l'appel d'offres, ils doivent être nommés et signalés dans la notification de participation (v. sous 2.14).

Les Soumissionnaires assument l'entière responsabilité du respect des dispositions concernant la confidentialité par leurs agents, consultants, employés et sous-traitants, ainsi que par toute tierce partie participant en leur nom à la procédure d'appel d'offres et sont tenus pour responsables des dommages résultant d'une faute ou de la divulgation non autorisée d'informations.

Tout Soumissionnaire enfreignant les dispositions relatives à la confidentialité figurant dans le présent document est passible d'une amende à verser à l'UPU, à moins qu'il ne puisse prouver qu'aucune faute ne lui est imputable. Cette amende ne dépasse pas 50 000 CHF par infraction. Le paiement d'une telle amende ne dégage pas les Soumissionnaires de leur obligation de respecter les exigences en matière de confidentialité.

Les Soumissionnaires souhaitant répondre au présent appel d'offres doivent s'adresser aux personnes de contact indiquées sous 2.15 et peuvent si nécessaire demander à l'UPU des informations supplémentaires en rapport avec cet appel d'offres.

Sans préjudice des dispositions concernant la confidentialité énoncées ci-dessus, les Soumissionnaires acceptent que l'envoi de ces informations soit soumis à la signature préalable d'un accord de non-divulgation entre les Soumissionnaires et l'UPU, selon des conditions qui seront déterminées et transmises par cette dernière.

2.2 Statut juridique du Fournisseur

Au regard de la loi, le Fournisseur est considéré comme ayant un statut de prestataire indépendant. Le Fournisseur, ses agents, ses consultants, ses employés et ses sous-traitants (autorisés par l'UPU) ne peuvent en

aucun cas être considérés comme des employés de l'UPU. Les agents, consultants, employés et sous-traitants du Fournisseur n'ont droit à aucune des prestations sociales accordées par l'UPU à ses employés. Le Fournisseur est seul responsable du paiement de toute compensation due à ses agents, consultants, employés et sous-traitants, notamment du paiement de toute taxe, prestation, compensation et assurance. Le Fournisseur certifie et déclare qu'il respectera l'ensemble des lois, règles et règlements établis par les autorités compétentes, notamment en ce qui concerne la retenue, la déclaration et le paiement en bonne et due forme de toutes les taxes exigibles.

Le Fournisseur est responsable de l'ensemble des activités, actes et omissions de ses agents, consultants, employés et sous-traitants.

2.3 Portée de l'appel d'offres

Le présent appel d'offres porte sur la fourniture à l'UPU de services relatifs aux voyages pour une période de quatre ans.

2.4 Contexte

L'UPU est une institution spécialisée des Nations Unies qui compte entre 250 et 300 employés. Le nombre de titres de transport achetés par l'UPU au cours de la période 2017-2019 est indiqué ci-après:

<i>Année</i>	<i>Nombre de titres de transport achetés</i>
2017	1027
2018	1020
2019	1487

2.5 Objectifs

L'UPU souhaite conclure un contrat pour la fourniture de services de voyage pour une durée maximale de quatre ans (2022–2025), sous réserve d'une période probatoire d'un an, en vue d'assurer des services de voyage de qualité et une gestion efficace des voyages pour le personnel de l'UPU.

2.6 Recours à des sous-traitants

Le Fournisseur ne peut pas céder, donner en sous-licence, sous-traiter, mettre en gage, transférer ou aliéner son offre, ni les droits et obligations prévus dans celle-ci ou dans tout contrat y associé passé avec l'UPU, sans le consentement écrit préalable de cette dernière.

L'approbation par l'UPU de l'engagement d'un sous-traitant ne dégage le Fournisseur d'aucune de ses obligations ou responsabilités quant aux travaux menés par le sous-traitant.

2.7 Utilisation de l'emblème, du nom et du sigle de l'UPU

Les Soumissionnaires n'annoncent ni ne rendent public, de quelque manière que ce soit, le fait qu'ils envisagent de fournir, qu'ils fournissent ou qu'ils ont fourni des services à l'UPU, et n'utilisent pas le nom, l'emblème ou le sigle de l'UPU dans le cadre de leurs activités pour en tirer un avantage commercial ou de la notoriété, sans l'autorisation préalable expresse de l'UPU. Les Soumissionnaires prennent toutes les mesures raisonnables pour veiller au respect de la présente disposition par leurs agents, consultants, employés et sous-traitants.

2.8 Offre collusoire, pratique anticoncurrentielle ou toute autre pratique similaire

Sans préjudice des dispositions énoncées sous 3 et 4, les Soumissionnaires (y compris leurs agents, consultants, employés et sous-traitants) ne présentent pas d'offre collusoire et évitent toute pratique anticoncurrentielle ou toute autre pratique similaire concernant:

- l'élaboration et la soumission des offres;
- la clarification des offres;
- la conduite et le contenu de toute négociation, y compris les négociations contractuelles finales.

Dans le cadre du présent appel d'offres, les notions d'offres collusoires, de pratiques anticoncurrentielles ou de toute autre pratique similaire peuvent couvrir la divulgation, l'échange ou la clarification d'informations (sous quelque forme que ce soit) avec tout autre Soumissionnaire, que ces informations soient confidentielles ou non pour l'UPU ou pour tout autre Soumissionnaire, en vue de modifier l'issue de l'appel d'offres et d'aboutir à un résultat différent de celui qui aurait été obtenu dans le cadre d'une procédure concurrentielle. En plus des autres recours dont elle dispose, l'UPU peut, à sa seule discrétion, rejeter immédiatement toute offre transmise par un Soumissionnaire qui, à son avis, s'est livré à des pratiques collusoires, anticoncurrentielles ou de nature similaire avec un autre Soumissionnaire dans le cadre de la préparation ou de la présentation d'offres, en relation avec cet appel d'offres ou avec d'autres procédures d'achat menées par l'UPU.

2.9 *Propriété intellectuelle*

Le présent appel d'offres et tous ses documents annexés, y compris tout contenu, toute formule, toute déclaration, tout concept, tout projet et toute procédure faisant partie de manière explicite ou implicite de l'appel d'offres, constituent la propriété intellectuelle exclusive de l'UPU. L'appel d'offres est communiqué aux différents Soumissionnaires dans le seul but de les aider à élaborer leurs offres respectives. Sur demande de l'UPU, toute copie sur support papier du présent appel d'offres est détruite ou renvoyée à l'UPU par les Soumissionnaires non sélectionnés.

2.10 *Privilèges et immunités*

Rien dans les dispositions du présent appel d'offres ou en rapport avec celui-ci, avec les activités qui y sont décrites ou avec tout accord potentiel y relatif, ne peut être considéré comme une renonciation, expresse ou tacite, aux privilèges, immunités et facilités dont jouit l'UPU en sa qualité d'institution spécialisée des Nations Unies, conformément à la loi suisse sur l'État hôte et à la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies (sur le territoire suisse), à la Convention sur les privilèges et immunités des institutions spécialisées (hors du territoire suisse) ainsi qu'à d'autres conventions et lois accordant et/ou reconnaissant de tels privilèges, immunités et facilités à l'UPU et à ses fonctionnaires (p. ex. la loi sur les immunités des organisations internationales (*International Organizations Immunities Act*) des États-Unis d'Amérique).

Par conséquent, le Fournisseur reconnaît et convient expressément que les biens et avoirs de l'UPU, y compris les archives, données, documents et fonds appartenant à l'UPU ou détenus par celle-ci (y compris, mais non exclusivement, les environnements informatiques relatifs à l'hébergement et aux données et les serveurs associés à la prestation de services, ainsi que toute donnée ou tout document sous quelque forme que ce soit appartenant à l'UPU ou détenu par celle-ci au nom de ses Pays-membres et de leurs opérateurs désignés), sont inviolables et exempts de perquisition, de réquisition, de confiscation, d'expropriation ou de toute autre forme d'ingérence exécutive, administrative, judiciaire ou législative. Le Fournisseur prend immédiatement contact avec l'UPU en cas de violation ou de tentative de violation des privilèges et immunités de l'UPU et prend toutes les mesures raisonnables pour prévenir de telles violations.

Compte tenu du statut de l'UPU en sa qualité d'institution spécialisée des Nations Unies (et sans préjudice du respect par l'UPU de toute sanction établie par le Conseil de sécurité des Nations Unies), le Soumissionnaire doit expressément attester de sa volonté et de sa capacité juridique et opérationnelle de fournir les services de manière non discriminatoire au profit de toutes les entités pouvant y prétendre établies et/ou sises sur le territoire de tout Pays-membre de l'UPU, indépendamment de l'existence de relations diplomatiques entre le pays dans lequel l'entreprise du Soumissionnaire est immatriculée et/ou dans lequel elle opère et un Pays-membre de l'UPU (y compris son ou ses opérateurs désignés).

2.11 *Exonération fiscale*

Conformément aux dispositions de l'article III, section 9, de la Convention sur les privilèges et immunités des institutions spécialisées, l'UPU est exempte de toute taxe directe ainsi que de toute restriction douanière, de tout droit de douane et de toute redevance de nature analogue concernant l'importation ou l'exportation de marchandises pour son usage officiel.

De plus, l'UPU, en sa qualité d'organisation intergouvernementale et d'institution spécialisée des Nations Unies, est exonérée de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) en Suisse (Ordonnance relative à la loi sur la TVA, art. 22; *Instructions 2001 sur la TVA*, art. 574, 816 et autres) ainsi que dans d'autres pays; tous les prix sont donc indiqués «nets», sans TVA ou taxes analogues.

2.12 Langue

Les documents des offres transmises par les Soumissionnaires sont entièrement rédigés en anglais et en français.

2.13 Signature

Les offres sont signées par un ou des représentants dûment désignés et autorisés à agir au nom du Soumissionnaire et investis du pouvoir d'engager la responsabilité du Soumissionnaire et d'accepter les conditions générales du présent appel d'offres.

2.14 Notification de participation

Dès réception du présent appel d'offres, le Soumissionnaire envoie une confirmation de participation à toutes les personnes de contact mentionnées sous 2.15, dans le respect de la date limite indiquée sous 2.20.

2.15 Personnes de contact

Secrétariat du Comité d'adjudications et d'achats
Adresse électronique: caa@upu.int

2.16 Renseignements supplémentaires et questions

Les Soumissionnaires envoient toute question relative au contenu de cet appel d'offres ou toute demande de clarification par écrit à la ou aux personnes de contact indiquées sous 2.15 le 6 septembre 2021 au plus tard.

Les réponses aux questions des Soumissionnaires ainsi que toute information supplémentaire et mise à jour relative au présent appel d'offres seront publiées sur le site Web de l'UPU (<https://www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Achats>).

2.17 Dépôt des offres et date limite

Exceptionnellement, compte tenu de la situation actuelle due à la pandémie de COVID-19, toutes les offres doivent être soumises à l'UPU par courrier électronique **EXCLUSIVEMENT** à l'adresse RFP-2021-013@upu.int avec pour objet «RFP-2021-013 – Services de voyage pour l'Union postale universelle».

La date limite de soumission des offres est fixée au **27 septembre 2021 à 16 heures HAEC (UTC+2)**.

L'UPU ne prendra pas en considération les offres reçues passé ce délai. Par ailleurs, l'UPU n'acceptera pas les offres transmises à toute autre adresse ou par tout autre moyen que ceux indiqués plus haut.

La préparation et la soumission des documents relatifs aux offres par les Soumissionnaires sont gratuites pour l'UPU.

2.18 Procédure d'évaluation

L'objectif du processus d'évaluation est de garantir la sélection d'un Fournisseur qualifié, fiable et expérimenté capable de fournir les services spécialisés et de remplir les objectifs décrits dans le présent appel d'offres.

L'UPU mène cette procédure d'évaluation à sa seule discrétion en vue de déterminer aussi objectivement que possible l'offre qui répond le mieux aux besoins spécifiques de l'UPU. L'évaluation des offres se fera sur la base des exigences définies dans le présent appel d'offres et tiendra compte du profil, des qualifications et de l'expérience spécifiques des Soumissionnaires par rapport aux services demandés.

La structure des propositions prescrite sous 3 doit être respectée par tous les Soumissionnaires. L'UPU ne prendra en considération aucune offre ne répondant pas aux critères obligatoires établis.

Les offres reçues par l'UPU doivent porter sur tous les aspects de l'appel d'offres, et toutes les modifications considérées comme nécessaires ou les éléments considérés comme manquants par les Soumissionnaires doivent être identifiés comme tels.

Les critères d'évaluation des offres sont, par ordre décroissant d'importance, les suivants:

- Qualité de la proposition (selon les spécifications du présent appel d'offres).
- Connaissances et expérience du Soumissionnaire et de son équipe et/ou du ou des consultants dans le domaine concerné.
- Prix.

La sélection de la meilleure offre se fondera sur une liste non exhaustive de critères définis sous 4. Il convient donc que les Soumissionnaires étudient et indiquent clairement en quoi leur offre correspond aux critères listés.

Les délibérations du Comité d'adjudications et d'achats de l'UPU sont strictement confidentielles. Le comité soumet au Directeur général du Bureau international de l'UPU un rapport sur l'évaluation des offres reçues, accompagné de sa recommandation finale, pour examen et autorisation.

L'UPU n'est pas tenue d'accepter l'offre la plus basse et se réserve le droit d'accepter tout ou partie de l'offre. Lors de l'attribution du marché, il sera tenu compte à la fois du coût global des prestations et de la nature et de la qualité des services à fournir. L'UPU se réserve également le droit de négocier les prix ainsi que les conditions générales du contrat après réception de l'offre.

Les Soumissionnaires sont informés du résultat de l'appel d'offres le plus rapidement possible après prise de décisions finale par l'UPU.

2.19 Modification, suspension ou annulation de l'appel d'offres

L'UPU se réserve le droit, à sa seule discrétion et à tout moment avant la conclusion de la procédure d'appel d'offres (c'est-à-dire à tout moment avant la signature du contrat correspondant avec le Fournisseur), de modifier, de suspendre ou d'annuler tout ou partie de l'appel d'offres.

2.20 Calendrier provisoire

Publication de l'appel d'offres	9 août 2021
Date limite pour la soumission des demandes de renseignement et questions	6 septembre 2021
Date limite pour la soumission des offres à l'UPU	27 septembre 2021 à 16 heures HAEC (UTC+2)
Date prévue pour le début de la relation contractuelle	1 ^{er} janvier 2022

3. Structure de l'offre/format de la réponse

Toutes les informations soumises par les Soumissionnaires doivent être en totale conformité avec les conditions générales définies sous 2, les dispositions établies sous 3 et les exigences en matière de service fixées sous 4.

De plus, les exigences énoncées dans le présent appel d'offres doivent être pleinement respectées, de même que la structure, l'ordre et la numérotation définis ci-dessous. L'UPU évalue toutes les réponses des Soumissionnaires en suivant la structure définie ci-dessous et se réserve le droit de rejeter toute offre ne répondant pas aux exigences prévues dans le présent appel d'offres.

Pour chacune des exigences figurant dans l'appel d'offres, les Soumissionnaires doivent répondre par l'une des mentions ci-après:

- Exigence respectée.
- Exigence en partie respectée (avec explication des limitations correspondantes).
- Exigence non respectée.

Il convient que les Soumissionnaires fournissent des précisions et/ou des exemples de mise en œuvre de leur solution en situation réelle (cas existants) pour justifier la mention «exigence respectée» ou «exigence en partie respectée».

3.1 *Lettre de couverture*

Chaque Soumissionnaire envoie une lettre de couverture comprenant:

- une déclaration certifiant que le Soumissionnaire a lu, compris et accepté toutes les dispositions de l'appel d'offres;
- le nom, le numéro de téléphone et les adresses postale et électronique du Soumissionnaire ainsi que le nom de son ou ses représentants;
- une déclaration indiquant que les documents de l'offre soumise sont valables pour une période minimale de cent vingt jours.

La lettre de couverture est signée par un ou des représentants dûment désignés, autorisés à agir au nom du Soumissionnaire et investis du pouvoir d'engager la responsabilité juridique du Soumissionnaire et d'accepter les conditions générales du présent appel d'offres. Elle comprend aussi une confirmation de l'octroi de cette autorisation par le Soumissionnaire.

3.2 *Résumé analytique*

Les Soumissionnaires fournissent un résumé analytique mettant en avant les aspects les plus importants de leur offre.

3.3 *Informations sur le Soumissionnaire*

Les Soumissionnaires doivent fournir les informations suivantes:

- Structure de l'entreprise, emplacements/filiales.
- Données financières (chiffre d'affaires, bénéfices, etc.).
- Partenaires et actionnaires de l'entreprise.
- Histoire de l'entreprise.
- Position sur le marché et part sur les marchés concernés.

3.4 *Informations sur les sous-traitants*

Si le Soumissionnaire compte sous-traiter une partie ou l'ensemble des services définis dans l'appel d'offres, les informations ci-après doivent être fournies concernant le ou les sous-traitants:

- Structure de l'entreprise, emplacements/filiales.
- Données financières (chiffre d'affaires, bénéfices, etc.).
- Partenaires et actionnaires de l'entreprise.
- Données claires et fiables (casier judiciaire des membres du personnel, Liste récapitulative du Conseil de sécurité des Nations Unies).

3.5 *Proposition d'ordre fonctionnel*

Les Soumissionnaires soumettent une proposition d'ordre fonctionnel en répondant à chacune des exigences en matière de service définies sous 4 (Exigences en matière de service). Dans cette proposition, il convient de présenter la méthodologie, les processus et le calendrier, si applicables, que les Soumissionnaires prévoient de mettre en œuvre afin de remplir les objectifs fixés dans le présent appel d'offres.

3.6 *Structure tarifaire*

Les Soumissionnaires fournissent une structure tarifaire détaillée pour les services proposés, comme indiqué en annexe 1.

Les Soumissionnaires ne doivent pas inclure la TVA dans la structure tarifaire (v. sous 2.11). Toutes les informations relatives aux prix sont indiquées exclusivement en francs suisses.

3.7 *Calendrier de mise en œuvre et de paiement*

Les dates prévues pour la prestation des services sont les suivantes:

- Date de début: 1^{er} janvier 2022.
- Date de fin: 31 décembre 2025.

Les Soumissionnaires doivent proposer un calendrier de mise en œuvre et de paiement dans leur proposition financière, lequel sera soumis à l'approbation de l'UPU.

Les services assurés par le Fournisseur sont facturés mensuellement à terme échu. L'UPU effectuera le paiement dans un délai de trente jours ouvrables à compter de la réception de la facture, sous réserve de l'acceptation par l'UPU des services fournis et de la transmission à l'UPU par le Fournisseur de l'ensemble des documents détaillant clairement les services correspondant à la facture (selon un format que l'UPU définira).

3.8 *Conditions générales de l'UPU*

Les Soumissionnaires incluent dans leur offre une déclaration d'acceptation des conditions générales applicables aux contrats relatifs à la fourniture de services jointes pour référence.

Les clauses définitives de tout contrat résultant de cet appel d'offres sont définies par l'UPU, puis soumises à l'acceptation du Fournisseur. Les négociations contractuelles démarrent seulement après que l'UPU a pris une décision finale concernant le Fournisseur retenu.

4. **Exigences en matière de service**

4.1 *Description des services*

Le Fournisseur est amené à fournir les services suivants:

- Organiser les voyages officiels des employés de l'UPU en garantissant les meilleurs prix possibles et en respectant les directives de l'UPU et/ou les dispositions réglementaires en matière de frais.
- Assurer la liaison avec le personnel de l'UPU en anglais et en français.
- Respecter les instructions de voyage établies par l'UPU, telles que décrites en annexe 2, et en surveiller l'application.
- Fournir des services d'assistance d'urgence pour les voyages disponibles vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept.
- Fournir des statistiques et des analyses sur les voyages (mensuelles et annuelles).

Étendue des services

- Organiser les voyages officiels, y compris la réservation de vols, d'hôtels, de trains et de voitures de location, et l'émission de documents de voyage.
- Fournir des conseils et des informations sur les formalités de voyage, telles que les passeports sanitaires, etc.
- Fournir une assistance, des conseils et des informations pour les demandes de visa.
- Envoyer les documents de voyage.
- Fournir un service d'assistance d'urgence disponible vingt-quatre heures sur vingt-quatre pour toute modification de réservation et l'émission de nouveaux billets d'avion nécessaires en dehors des heures d'ouverture de l'agence en Suisse.
- Proposer des offres pour les vacances et les loisirs.
- Établir des statistiques et des analyses.

Obligations de l'UPU

L'UPU adresse au Fournisseur, d'une manière générale, les demandes relatives à l'organisation de voyages officiels. Toutefois, si elle le décide, l'UPU peut choisir de faire appel à d'autres prestataires de services.

Système de frais de transaction

L'UPU rémunère le Fournisseur pour les services fournis sur la base d'un système de frais de transaction.

Définition d'une transaction

Émission d'un billet d'avion	Une transaction
Émission d'un nouveau billet (p. ex. en cas de perte ou de modification de l'original)	Une transaction
Traitement d'un remboursement	Une transaction
Réservation d'une chambre d'hôtel	Une transaction
Réservation d'une voiture de location	Une transaction
Réservation d'un billet de train avec réservation de la place (demande simultanée)	Une transaction

4.2 Exigences applicables aux Soumissionnaires

Les Soumissionnaires doivent avoir au moins cinq ans d'expérience active dans le domaine des services de voyage.

Les Soumissionnaires sont censés fournir les services requis en anglais et en français.

Les Soumissionnaires doivent être ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 heures (heure d'Europe centrale), et fournir un numéro d'urgence pour les voyages joignable vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept.

Les Soumissionnaires doivent être soucieux de l'environnement, proposer toujours les options les plus économiques via les itinéraires les plus directs et être en mesure de produire des statistiques sur la consommation de CO₂ des modes de transport utilisés pour chaque voyage.

Les Soumissionnaires sont censés proposer un système de facturation électronique, en plus de la facturation traditionnelle.

Les Soumissionnaires doivent démontrer qu'ils ont obtenu des résultats satisfaisants pour des activités similaires (lettres de référence et/ou certificats d'achèvement des travaux). Les transactions et activités commerciales menées par le Soumissionnaire doivent être conformes aux mandats et aux principes de l'UPU.

4.3 Exigences applicables aux consultants

Si le Soumissionnaire n'est pas un consultant indépendant, il doit proposer au moins trois consultants répondant aux exigences énoncées dans le présent appel d'offres pour la prestation des services et la réalisation des activités qui y sont décrits. Le Soumissionnaire est tenu de fournir le curriculum vitae, les diplômes du consultant, ainsi qu'une lettre de motivation et une brève présentation (1000 mots au maximum) expliquant la démarche et la méthode que le consultant compte employer pour la réalisation du projet à des fins de vérification et d'évaluation par l'UPU. L'UPU sélectionne un consultant parmi les trois consultants proposés par le Soumissionnaire retenu. L'UPU se réserve le droit de rejeter tout consultant proposé ne répondant pas aux exigences définies dans le présent appel d'offres.

Si le Soumissionnaire n'est pas un consultant indépendant, il doit décrire toutes les procédures pertinentes concernant le remplacement des consultants proposés dans l'éventualité d'une demande de l'UPU en ce sens.

4.4 Critères d'évaluation

Les Soumissionnaires seront évalués au moyen d'un système de notation sur 100 points (70 points pour la proposition d'ordre fonctionnel et 30 points pour la structure tarifaire).

La proposition d'ordre fonctionnel est évaluée sur la base des critères suivants:

<i>Critères</i>	<i>Points maximaux</i>
Qualité de l'offre (selon les spécifications indiquées ci-dessus)	40
Minimum de cinq ans d'expérience dans la prestation de services de voyage/gestion de voyages pour des organisations (internationales, gouvernementales et privées). Veuillez joindre des certificats de travail et/ou des références, ainsi que des données claires et fiables concernant le Soumissionnaire et son équipe/ses sous-traitants	30
Structure tarifaire/commission	30

Les Soumissionnaires justifient de leur capacité à respecter ces exigences en fournissant une liste de références.

4.5 *Durée des services*

Il est prévu que la prestation des services débute le 1^{er} janvier 2022 pour une durée contractuelle totale de quatre ans.

4.6 *Rapports*

Le Soumissionnaire est censé fournir des rapports mensuels et annuels comprenant des statistiques et des analyses sur les voyages.

Le rapport mensuel (au format Excel) devrait comprendre les éléments suivants:

- Description des transactions.
- Nombre de billets émis.
- Frais connexes, y compris les frais d'agence de voyages.

Le rapport annuel (également au format Excel) devrait comprendre les éléments suivants:

- Statistiques annuelles et informations détaillées concernant les voyages, notamment des analyses et des graphiques.
- Calcul et analyse de la consommation de CO₂ (en kg) pour tous les billets d'avion émis. Ce rapport doit être soumis chaque année et sur demande au responsable du développement durable de l'UPU.

4.7 *Autres exigences*

Les Soumissionnaires doivent décrire toute procédure pertinente pour assurer la continuité des services fournis et garantir le remplacement et le recyclage du personnel ainsi que toute procédure pertinente en matière de gestion de projet et de communication.

Par ailleurs, les Soumissionnaires confirment que leur offre couvre tous les coûts liés à la prestation des services faisant l'objet du présent appel d'offres. Les autres dépenses engagées par le Fournisseur, y compris les frais de déplacement et de subsistance occasionnés par la prestation des services convenus dans des locaux désignés spécifiquement par l'UPU autres que ceux du Fournisseur, sont soumises au consentement écrit préalable de l'UPU. Aucuns autres frais ne seront payés, à l'exception du remboursement d'autres coûts inévitables et nécessaires pour assurer la prestation des services convenus ne pouvant être engagés sans le consentement écrit préalable de l'UPU.

4.8 *Informations supplémentaires*

Les Soumissionnaires peuvent inclure toute information supplémentaire jugée nécessaire ou pertinente pour permettre à l'UPU d'avoir une compréhension claire et détaillée des services proposés.

Structure tarifaire/commissions

	<i>Commission</i>
Vol intérieur (en Suisse) ou européen (billet électronique)	
Vol intercontinental (billet électronique)	
Voyage en train en Suisse	
Voyage international en train (y compris la réservation de la place)	
Réservation d'hôtel	
Réservation d'une voiture de location	
Demande de visa	
Remboursement (pour les voyages en avion)	
Réservation auprès d'une compagnie aérienne à bas prix	
Émission d'un billet au moyen des points de fidélité d'un employé de l'UPU	
Annulation ou modification avant l'émission du billet	
Annulation ou modification après l'émission du billet	
Facturation par le biais du système de facturation électronique	
Délivrance d'un certificat indiquant le prix du billet à plein tarif, sur demande	
Statistiques (coût annuel)	
Service d'assistance d'urgence pour les voyages opérationnel vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept (comprend un coût ponctuel pour l'émission de billets)	

N.B. – En tant qu'organisation internationale, l'UPU est exonérée de la TVA.

Procédures de l'UPU concernant les voyages

La Direction des ressources humaines (DRH) est responsable au premier chef de la gestion des voyages du personnel de l'UPU. Toutefois, les agents de coordination chargés des questions concernant les voyages au sein des autres Directions du Bureau international de l'UPU peuvent autoriser l'émission de titres de transport.

1. Une liste des agents de coordination qui gèrent et autorisent les voyages au sein de l'UPU sera fournie à l'agence de voyages. Les titres de transport ne peuvent être émis que s'ils sont autorisés par un agent de coordination et par la DRH.
2. Le voyageur, ayant reçu l'autorisation de voyager du Cabinet du Directeur général, prend contact avec l'agence de voyages, de préférence par courrier électronique, en utilisant la formule de réservation de l'UPU (annexe 3).
3. L'agence de voyages envoie au voyageur (par courrier électronique, avec copie à la DRH ou à l'agent de coordination compétent) un minimum de trois offres de vol conformes aux dispositions du Règlement du personnel de l'UPU relatives aux voyages (correspondant au moyen de transport le plus économique et à l'itinéraire le plus direct). Si possible, les offres devraient tenir compte des possibilités de transport par voie ferroviaire (les trajets en première classe sont autorisés).
4. L'agence de voyages doit fournir une estimation de la consommation de CO₂ pour tous les billets d'avion émis.
5. Après autorisation de la DRH ou de l'agent de coordination compétent, l'agence de voyages envoie le billet électronique au voyageur, avec copie à la DRH ou à l'agent de coordination compétent. La facture doit être envoyée par voie électronique à la DRH ou à l'agent de coordination compétent, ainsi qu'à la Direction des finances du Bureau international de l'UPU.