



BCEAO
BANQUE CENTRALE DES ÉTATS
DE L'AFRIQUE DE L'OUEST

Direction Générale de l'Administration et des Ressources Humaines
Direction du Budget et des Approvisionnements

Demande de propositions N° DP/Z00/DBA/054/2023

**Sélection d'un prestataire pour la gestion du système de réservation et de billetterie
d'avion de la BCEAO et la fourniture de services associés**

Octobre 2023

1. Préambule

La Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) est l'Institut d'émission commun aux huit (8) Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA), à savoir le Bénin, le Burkina, la Côte d'Ivoire, la Guinée-Bissau, le Mali, le Niger, le Sénégal et le Togo.

La BCEAO exerce ses activités à travers :

- le Siège basé à Dakar ;
- une Direction Nationale dans chacun des Etats membres, comprenant une Agence Principale et une ou plusieurs Agences Auxiliaires ;
- le Secrétariat Général de la Commission Bancaire (SGCB) de l'UMOA sis à Abidjan ;
- le Centre de Traitement Fiduciaire (CTF) basé à Yamoussoukro ;
- la Représentation auprès des Institutions Européennes de Coopération (RIEC) sise à Paris.

2. Contexte

Dans le cadre de ses missions statutaires, la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) procède à l'acquisition d'environ deux (2000) titres de transport par an, toutes classes de voyage confondues.

Dans la perspective de réaliser une plus grande optimisation des plans de vol à travers une visibilité complète sur l'offre de vols et l'ensemble des grilles tarifaires, et d'obtenir une meilleure maîtrise des coûts, **la Banque Centrale s'est dotée d'un Système de Réservation et de Billetterie d'Avion (SRBA) dénommé « Implant ».**

L'Implant est constitué d'un local situé au Siège de la BCEAO à Dakar et d'un ensemble d'équipements informatiques et électroniques, propriétés de la Banque Centrale. Les logiciels spécialisés et licences associées devront être fournis par le prestataire à sélectionner pour en assurer l'exploitation.

A cet égard, la Banque Centrale souhaite confier à une Agence de voyage, sélectionnée à l'issue d'une procédure d'appel à concurrence, la gestion dans ses locaux au Siège, de l'Implant, en charge du système de réservation et de billetterie d'avion de la BCEAO et de la fourniture de services associés.

3. Profil du prestataire

Le prestataire devra être une Agence de voyage justifiant d'au moins dix (10) années d'activité dans le domaine des prestations de services de voyage, avec une expertise reconnue, en particulier, dans la gestion des enjeux liés aux voyages à caractère professionnel. Il devra être titulaire d'une accréditation auprès de l'IATA (International Air Transport Association), en cours de validité.

L'Agence de voyage devra pouvoir vendre les billets de toutes les compagnies aériennes opérant à destination des pays de l'UMOA. En outre, elle devra jouir d'ententes privilégiées avec les principales compagnies aériennes internationales.

Sur cette base, elle devra être capable d'offrir des solutions de voyages dans le monde entier ainsi que des prestations connexes telles que les services de réservation de chambres d'hôtel, d'accueil au sol, de mise à disposition de véhicules de tourisme avec chauffeur (VTC), de transfert aéroport ainsi que de suivi en temps réel de l'état des réservations. En outre, elle devra assurer le suivi et l'assistance du voyageur de bout en bout lors de son voyage.

L'Agence de voyage devra avoir réalisé un chiffre d'affaires à l'industrie (toutes compagnies confondues) d'un montant de **cinq (5) milliards au minimum par an.**

Par ailleurs, elle devra être dotée d'un dispositif de gestion des risques conforme à la norme ISO 31030, la directive internationale spécifique à la gestion des risques liés aux voyages.

4. Conditions de participation au marché

La participation au présent appel à concurrence est ouverte à tous les soumissionnaires éligibles, disposant de qualifications techniques et financières correspondant aux exigences requises. Toutefois, les sociétés impliquées dans des activités illégales, notamment le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme, la corruption, des pratiques collusoires, frauduleuses ou coercitives, ne sont pas autorisées à prendre part au présent appel à concurrence.

De même, tout candidat en situation de conflit d'intérêt devra en informer la Banque Centrale dans sa lettre de soumission, en précisant les termes dudit conflit d'intérêt.

Par ailleurs, le soumissionnaire, personne morale de droit privé dont le Siège social devra être situé sur le territoire de l'un des Etats membres de l'UMOA, devra remplir toutes les conditions légales et réglementaires requises en République du Sénégal pour l'exploitation d'une Agence de voyage et proposer une solution globale de gestion optimisée de l'Implant. A cet effet, les billets devront être émis depuis le PoS (Point of Sale) Sénégal.

5. Description du système existant

La Banque Centrale met à disposition les commodités, conditions matérielles et techniques ci-après, indispensables au bon fonctionnement de l'Implant :

- un local climatisé, avec les commodités d'usage ;
- une ligne de téléphone fixe ;
- une connexion internet à haut débit ;
- la prise en charge des consommations y afférentes (électricité, eau, consommations téléphoniques et internet, etc.).

6. Visite des lieux

Il n'est pas prévu de visite des lieux dans le cadre du présent appel à concurrence.

7. Période de validité

La validité des propositions devra être d'au moins cent vingt (120) jours à compter de la date limite de transmission des propositions de services. Par conséquent, le soumissionnaire reste engagé par sa proposition pendant toute cette durée.

8. Langue de soumission

Les propositions ainsi que toutes les correspondances et tous les documents concernant la soumission, échangés entre le soumissionnaire et la Banque Centrale, devront être rédigés en langue française.

9. Monnaie de soumission et de paiement

La monnaie utilisée est le franc CFA de l'UMOA.

10. Conformité des soumissions

Toute soumission qui ne répondra pas explicitement aux exigences de la présente demande de propositions sera rejetée pour non-conformité.

La BCEAO se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute proposition et d'annuler la demande de propositions en rejetant toutes les propositions, à tout moment, avant l'attribution du marché.

11. Présentation des propositions

Les offres devront comprendre les quatre (4) parties ci-après :

- une lettre de soumission technique et une lettre de soumission financière ;
- une présentation du soumissionnaire ;
- une proposition technique ;
- une offre financière.

12. Lettres de soumission

Les soumissionnaires devront produire une lettre de soumission technique et une lettre de soumission financière selon **les modèles joints en Annexes 1 et 2**, précisant tous les éléments de leurs propositions qui les engagent contractuellement.

Ces lettres devront être signées par un responsable dûment habilité de l'entreprise soumissionnaire. **La non fourniture des lettres de soumission dûment signées entraîne le rejet de l'offre.**

13. Présentation de l'Agence de voyage

La présentation de l'Agence de voyage devra comprendre :

- une présentation générale du soumissionnaire (noms et prénoms des dirigeants, numéro d'inscription au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier, numéro de compte contribuable, pouvoirs habilitant le soumissionnaire lorsque celui-ci agit pour le compte d'une personne morale...) et, le cas échéant, de la ou des structures auxquelles il est rattaché ;
- la justification, en tant que personne morale, d'une expérience professionnelle d'au moins dix (10) ans dans le domaine ;
- l'attestation de l'accréditation auprès de l'IATA ainsi que tout justificatif de sa validité en cours ;
- les références techniques du soumissionnaire, ainsi que celles du ou de ses sous-traitants (marchés publics ou privés obtenus au cours des trois (3) dernières années) ;
- la liste des agences ou tours opérateurs appartenant à son réseau au sein des pays de l'UMOA et ailleurs ;
- la liste des compagnies aériennes dont elle assure la représentation et le cas échéant, la période couverte ;
- la liste éventuelle des bureaux régionaux au sein des pays de l'UMOA et ailleurs ;
- la liste des Implants gérés ;
- les références comptables et financières du soumissionnaire, notamment les états financiers certifiés des trois (3) derniers exercices ;
- des indications sur les qualifications et l'expérience professionnelle des personnes qui auront en charge la gestion opérationnelle de l'Implant sur site et/ou du suivi général des dossiers ;
- une attestation de règlement à bonne date des factures (Billing Settlement Plan – BSP) résultant de l'ensemble des titres de transport émis au cours des trois (3) derniers exercices.

En outre, le soumissionnaire devra fournir les pièces administratives ci-après :

- le certificat de non faillite et de non cessation de paiement ;
 - le quitus fiscal et l'attestation indiquant que le soumissionnaire est en règle vis-à-vis des organismes d'impôts et de sécurité sociale.
-

La non-production desdites pièces pourrait entraîner le rejet de la soumission.

Le soumissionnaire devra fournir dans sa proposition, les coordonnées bancaires conformes aux normes de codification bancaire internationales.

14. Proposition technique

L'offre technique devra comprendre :

- la présentation détaillée de la solution globale de gestion optimisée de l'Implant proposée, mentionnant notamment le schéma organisationnel :
 - fonctionnement de l'Implant, horaires, permanences en vue du traitement des dossiers en dehors des heures de vacation ;
 - nombre de préposés que le soumissionnaire mettra en permanence à la disposition de l'Implant et précisions sur leur expérience professionnelle ;
 - description du matériel adéquat pour procéder les week-end et jour fériés, à des réservations de vol et, le cas échéant, chambres d'hôtel, à des re-routing et à des émissions de billets sans accéder au local de l'Implant ;
 - procédures de gestion, système de contrôle, relation avec la BCEAO ;
 - la garantie des meilleurs tarifs en toute saison par une visibilité complète des vols et de l'ensemble des grilles ;
 - la garantie de sièges en faveur des Autorités de la BCEAO sur les vols, même en situation de « *surbooking* » ;
 - les facilités consenties au titre des modalités d'utilisation des billets émis, la possibilité de modification inopinée des parcours (re-routages) aux meilleures conditions tarifaires, voire d'annulation des titres de transport, les réaffectations de titres entre ayants-droit ;
 - la meilleure offre en faveur de la Banque Centrale au titre des « *retours sur volumes d'affaires* » (billets gratuits, sur-classements, excédents de bagages, ristournes sur chiffres d'affaires...) ;
 - la mise à disposition de logiciels spécialisés et d'équipements complémentaires, le cas échéant, dont le soumissionnaire conservera la propriété, permettant notamment la consultation, en ligne et en temps réel, de l'ensemble des vols et conditions tarifaires affichées par les compagnies aériennes, la proposition de réservations de vol pertinentes sur les vols internationaux, la réservation de sièges d'avion, l'émission de titres de transport aérien sur toute compagnie aérienne et la réservation de chambres d'hôtel dans tous pays à travers le monde. La liste exhaustive de ces équipements (matériels et logiciels) devra être jointe à l'offre ;
 - la description détaillée du système de réservation auquel est affilié le soumissionnaire, le ou les logiciels utilisés, notamment GALILEO, NDC, des précisions sur leur capacité à gérer des réservations de vol sur au moins cinq cent (500) compagnies aériennes, dont une indication sur les vingt (20) plus importantes couvertes ;
 - l'assurance de la capacité du système d'exploitation à permettre l'édition en fin de journée, d'un journal des émissions de billets, à adresser à la Banque Centrale, en vue d'une vérification de conformité avec les bons de commande émis ;
 - l'assurance de la capacité du système d'exploitation à permettre l'édition en fin de mois, d'un journal des billets émis et non utilisés, à adresser à la Banque Centrale, en vue d'obtenir leur remboursement ;
 - la liste exhaustive des avantages, privilèges et facilités qui seront offerts à la BCEAO ;
-

-
- la liste et les curriculum vitae (qualifications et expériences professionnelles) des personnes qui auront en charge la gestion opérationnelle de l'Implant sur site. L'effectif dédié devra comprendre au moins deux (2) préposés et un (1) superviseur, disposant des qualifications nécessaires et ayant une expérience avérée minimale dans le secteur des voyages et du tourisme de cinq (5) ans au moins ;
 - le programme détaillé de mise en œuvre de la solution préconisée ;
 - l'indication des modalités de règlement (à bonne date) des factures (Billing Settlement Plan – BSP) résultant de l'ensemble des titres de transport émis au cours de chaque période mensuelle ;
 - la liste des compagnies aériennes qui desservent les Etats membres de l'UMOA et les taux de commissions sur chaque billets émis ;
 - les éventuels avis et remarques.

La liste de certaines obligations et services, non exhaustifs, que devra remplir le Prestataire pour la gestion et le suivi des voyages des agents de la BCEAO sont rappelés en Annexe 3.

En outre, pour l'exécution des prestations requises, le soumissionnaire devra fournir toute la documentation nécessaire à la BCEAO, chaque fois que nécessaire.

15. Proposition financière

Le soumissionnaire proposera ses conditions financières HT/HD et HTVA, en tenant notamment compte des principaux éléments suivants :

- le règlement par la BCEAO à l'Agence de voyage de la facture préalablement payée au Billing Settlement Plan ;
- les modalités de restitution à la BCEAO des divers « retours sur volumes d'affaires » négociés et obtenus par l'Agence de voyage auprès des compagnies aériennes ;
- le reversement mensuel, à la BCEAO, des remboursements reçus du Billing Settlement Plan, relatifs aux titres de transport acquis et réglés mais non utilisés ;
- l'élargissement des avantages et autres privilèges accordés à la BCEAO par les compagnies aériennes.

Par ailleurs, le soumissionnaire devra explicitement préciser les coûts opérationnels éventuellement à la charge de la Banque Centrale.

16. Variantes

Aucune variante aux prescriptions du présent cahier des charges ne sera acceptée.

17. Frais de soumission

Le soumissionnaire supportera tous les frais afférents à la préparation et à la présentation de son offre et la Banque Centrale n'est en aucun cas responsable de ces frais ni tenue de les régler ou de les rembourser, quels que soient le déroulement et l'issue de la procédure d'appel à concurrence.

18. Régime fiscal

En vertu des dispositions des articles 28 du Traité de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA), en date du 20 janvier 2007, 7 des Statuts de la BCEAO, 10, paragraphe 10-1 du Protocole relatif aux privilèges et immunités de la BCEAO, annexés audit Traité, et 8 de l'Accord de Siège conclu le 21 mars 1977 entre le Gouvernement de la République du Sénégal et la BCEAO, la Banque Centrale bénéficie, dans le cadre du présent marché, du régime de l'exonération de tous impôts, droits, taxes et prélèvements d'effet équivalent dus dans les Etats membres de l'UMOA.

19. Date et heure limite de transmission des propositions

Les propositions devront exclusivement être transmises **en version PDF**, par voie électronique à l'adresse courrier.ZDBA-SAMA@bceao.int au plus tard **le lundi 13 novembre 2023 à 12 heures TU**, délai de rigueur.

Les courriels de transmission devront porter le titre **“Sélection d'un prestataire pour la gestion du système de réservation et de billetterie d'avion de la BCEAO et la fourniture de services associés - DP 054 - 2023”**.

Les fichiers volumineux ne pouvant pas être transmis en un seul message peuvent faire l'objet de plusieurs envois. Dans ce dernier cas, il conviendrait de préciser, en fonction du nombre d'envois, la mention 1/X, X étant le nombre total d'envoi de la soumission.

Les plis expédiés par voie postale (DHL, Chronopost, EMS, etc.) ou par porteur ne seront pas recevables.

20. Evaluation des propositions

Une Commission des Marchés procédera à l'ouverture, à la vérification de conformité, à l'évaluation et au classement des propositions reçues.

Il sera procédé à l'évaluation des offres sur la base de leur conformité aux spécifications techniques de la présente demande de propositions, d'une part, et de l'analyse ainsi que de la comparaison des prix proposés, qui s'effectueront au regard des critères économiques et financiers, d'autre part.

L'évaluation des propositions techniques sera conduite sur la base des exigences du paragraphe 14. Elle prendra en compte un seuil de qualification des propositions techniques fixé à 70 points. Aussi, seules les propositions techniques qui auront totalisé un minimum de 70 points sur 100 points seront qualifiées pour l'évaluation financière. Au cas où aucune des agences de voyage en lice n'obtiendrait le score minimal de qualification ci-dessus indiqué, la BCEAO se réserve le droit d'inviter à des négociations l'Agence de voyage qui aura réuni la note technique la plus élevée.

Préalablement à l'évaluation des offres, la BCEAO se réserve le droit de procéder à la vérification de l'éligibilité des soumissionnaires, eu égard notamment aux législations en vigueur dans l'espace UMOA en matière de lutte contre les activités illégales visées à l'article 5 ci-dessus.

Il sera procédé à des ajustements de prix en cas d'erreurs arithmétiques. De même, s'il y a contradiction entre le prix indiqué en lettres et en chiffres, le montant en lettres fera foi.

A l'issue du dépouillement, le marché pourra faire l'objet de négociations commerciales avec le soumissionnaire pressenti.

21. Attribution du marché

Le marché sera attribué au soumissionnaire dont l'offre ressortira la plus économiquement avantageuse pour la Banque Centrale et non celle dont le montant sera le plus bas.

Avant l'attribution du contrat, la BCEAO se réserve le droit de procéder à une vérification du caractère raisonnable des prix proposés dans le cadre de la présente procédure. Une conclusion négative (des prix déraisonnablement élevés ou bas) constitue un motif de rejet de l'offre, à la discrétion de la BCEAO. Dans ce cas, elle pourra inviter le soumissionnaire classé deuxième à l'issue de l'évaluation technique et financière des offres pour des négociations.

22. Publication des résultats

Les résultats de l'appel d'offres seront publiés sur le site internet de la BCEAO.

A cet égard, tout candidat pourra former un recours gracieux par écrit, adressé au Directeur Général de l'Administration et des Ressources Humaines, dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés, à compter de la date de publication des résultats provisoires. Ledit recours ne pourra porter que sur l'attribution du marché.

Le délai de réponse de la BCEAO est de dix (10) jours maximum. Passé ce délai et sans une réponse de la BCEAO, le recours devra être considéré comme rejeté.

L'attribution du marché sera notifiée au soumissionnaire retenu. Un contrat renouvelable sur une période maximale de trois (3) ans, en cas d'évaluation satisfaisante des performances, lui sera soumis pour signature.

La date de signature du contrat par les deux Parties constitue le point de départ des délais contractuels d'exécution du marché.

23. Transfert de compétence

L'Agence de voyage retenue à l'issue du processus devra assurer la formation du personnel désigné par la Banque Centrale, pour permettre à ce dernier la maîtrise des outils déployés dans le cadre de la gestion du système. Cette formation vise à faciliter un contrôle par le personnel de la Banque Centrale des différents livrables.

24. Réception

La réception de l'Implant s'effectuera en deux (2) temps selon la procédure suivante :

- une réception provisoire au terme d'une période d'un (1) mois constatant le bon fonctionnement de la solution globale fournie et mise en œuvre ;
- une réception définitive à l'issue d'une période de trois (3) mois à compter de la date de réception provisoire.

Chacune des réceptions fera l'objet d'un procès-verbal signé par les deux (2) parties.

25. Assurance

Le soumissionnaire retenu devra, à sa charge, souscrire à une police d'assurance responsabilité civile valable pendant toute la durée du contrat.

26. Modalités de paiement

Le règlement se fera par virement bancaire sur présentation de la facture en trois (3) exemplaires originaux, accompagnée des pièces justificatives requises.

La Banque Centrale s'engage également à régler les factures résultant des émissions de billets par l'Implant, dans un délai maximum de quinze (15) jours, à compter de leur date de réception.

27. Litiges et contestations

Tout litige sera réglé à l'amiable. A défaut de règlement à l'amiable, tout différend sera, de convention expresse, soumis à l'arbitrage selon le Règlement d'arbitrage de la Cour Commune de Justice et d'Arbitrage (CCJA) de l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires (OHADA) et tranché par un (1) arbitre ad hoc désigné par la CCJA.

L'arbitrage se déroulera en langue française à Dakar au Sénégal, et selon le droit sénégalais.

Les frais de l'arbitrage seront à la charge de la partie succombante.

28. Confidentialité

Dans le cadre de la présente soumission et de tout contrat qui pourrait en découler, chaque partie au contrat s'engagera à préserver le caractère confidentiel de toute information communiquée comme telle. Ainsi, le soumissionnaire sera tenu de :

- garder confidentiels tous les documents et informations de quelque nature qu'ils soient, qui lui ont été communiqués par la BCEAO ou dont il a eu connaissance, quels qu'en soient la forme, le support et le contenu ;
 - n'utiliser ces documents et informations qu'aux seules fins du présent cahier des charges. En conséquence, le soumissionnaire ne pourra les communiquer à des tiers ou les exploiter dans ses relations avec ceux-ci, sans avoir obtenu, au préalable, l'autorisation écrite de la BCEAO ;
 - prendre toutes les dispositions nécessaires, notamment auprès des membres de son personnel appelés à prendre connaissance de ces documents ou à connaître ces informations, et dont le soumissionnaire répond entièrement en la matière, pour prévenir et éviter leur divulgation à des tiers, de quelque manière que ce soit ;
-

-
- restituer sans délai à la BCEAO, à sa demande, les documents, rapports, données et autres informations qu'elle jugera confidentiels.

Par ailleurs, l'Agence de voyage attributaire s'engagera à respecter les lois et règlements en vigueur en tout lieu où devra s'effectuer tout ou partie des prestations. Il prendra à cet effet, toutes les dispositions requises pour s'y conformer.

29. Compléments d'information

Pour toute demande d'informations complémentaires, les soumissionnaires pourront prendre l'attache de la Direction du Budget et des Approvisionnements, par courriel au moins dix (10) jours calendaires avant la date limite de dépôt des offres à l'adresse : courrier.ZDBA-SAMA@bceao.int.

Toute demande de renseignements parvenue au-delà du délai précité ne sera pas prise en compte.

Les questions formulées ainsi que les réponses apportées seront mises en ligne sur le site Internet de la BCEAO à l'adresse www.bceao.int. A ce titre, les candidats sont invités à visiter régulièrement ledit site.

ANNEXES

ANNEXE 1 : Formulaire de soumission de la proposition technique

(indiquer le lieu et la date)

A l' attention de :

**MONSIEUR LE DIRECTEUR DU BUDGET ET DES APPROVISIONNEMENTS DE LA
BCEAO
BP 3108 DAKAR
BCEAO/SIEGE**

Objet : Demande de propositions pour la sélection d'une Agence de voyage pour la gestion du système de réservation et de billetterie d'avion de la BCEAO et la fourniture de services connexes

Nous, soussignés.....soumettons par la présente, une proposition technique pour la sélection d'une Agence de voyage pour la gestion du système de réservation et de billetterie d'avion de la BCEAO.

Nous déclarons par la présente que toutes les informations et affirmations faites dans cette offre sont authentiques et acceptons que toute déclaration erronée puisse conduire à notre disqualification.

Notre proposition engage notre responsabilité et, sous réserve des modifications résultant d'éventuelles négociations du marché, nous nous engageons, si notre proposition est retenue, à commencer la prestation, au plus tard à la date convenue lors des négociations.

Signature du représentant légal

Nom et titre du Représentant légal

ANNEXE 2 : Formulaire de soumission de la proposition financière

(indiquer le lieu et la date)

A l' attention de :

**MONSIEUR LE DIRECTEUR DU BUDGET ET DES APPROVISIONNEMENTS DE LA
BCEAO
BP 3108 DAKAR
BCEAO/SIEGE**

Objet : Demande de propositions pour la sélection d'une Agence de voyage pour la gestion du système de réservation et de billetterie d'avion de la BCEAO et la fourniture de services associés

Nous, soussignés.....soumettons par la présente, une offre de services hors taxes,.....FCFA pour la gestion du système de réservation et de billetterie d'avion de la BCEAO

Nous déclarons par la présente que toutes les informations et affirmations faites dans cette offre sont authentiques et acceptons que toute déclaration erronée puisse conduire à notre disqualification.

Notre proposition engage notre responsabilité et, sous réserve des modifications résultant d'éventuelles négociations du marché, nous nous engageons, si notre proposition est retenue, à commencer la prestation, au plus tard à la date convenue lors des négociations.

Signature du représentant légal

Nom et titre du Représentant légal

ANNEXE 3 : Responsabilités et obligations attendues du prestataire, pour la gestion et le suivi des voyages des agents de la BCEAO :

- 1) le prestataire devra garantir une présence effective dans les locaux de la BCEAO, selon les horaires suivants : du lundi au jeudi de 8 heures à 13 heures puis de 14 heures à 17 heures et le vendredi de 8 heures à 13 heures puis de 15 heures à 18 heures ;
 - 2) un service d'astreinte devra être mis en place pour répondre à des demandes extra horaires au-delà des horaires de bureau, 24 heures / 24 et 7 jours / 7 (week-ends et jours fériés) ;
 - 3) le prestataire devra être en contact en permanence, avec les principaux décideurs au niveau des compagnies aériennes ;
 - 4) exécution et envoi dans les 10 minutes de toute demande de réservation de la Banque Centrale ;
 - 5) les services supplémentaires facultatifs qui pourraient éventuellement être fournis par l'agence :
 - a) Location de voiture ;
 - b) Forfaits vacances ;
 - c) Prestations associées au tourisme d'affaires en lien avec les événements d'entreprise ("*MICE*" : *Meetings, Incentives* (programme d'incitation des agences), *Conferencing, Exhibitions* (organisation de conférences et salons) ;
 - d) Assurance voyages ;
 - 6) le prestataire devra mettre à la disposition de la Banque Centrale, en cas de besoin, un service de protocole et de transfert gratuit qui assistera les voyageurs avec les formalités de départ et d'arrivée ;
 - 7) sur demande, le prestataire devra aider à l'obtention de tous les visas d'entrée au Sénégal et devra disposer d'un espace aménagé à l'aéroport ;
 - 8) le prestataire négocie des tarifs exceptionnels pour les excédents de bagages et gèrera tous les cas de perte des avec les compagnies jusqu'au dénouement satisfaisant et/ou indemnisation finale ;
 - 9) le prestataire devra analyser les plaintes déposées avec la plus grande diligence et dans l'intérêt de la Banque Centrale ;
 - 10) le prestataire devra initier un ou des agents de la BCEAO en charge du contrôle des billets émis pour le compte de la Banque Centrale aux méthodes, procédures et systèmes utilisés. A cet égard, il fera bénéficier le ou les agent(s) concernés de tout programme de certification destiné à son personnel propre ;
 - 11) le prestataire devra mettre à la disposition de la Banque Centrale, un terminal spécialisé pour faire les réservations de voyage et d'hôtel. De plus, il devra encadrer un ou des agents désignés de la BCEAO à l'utilisation de ce terminal ;
 - 12) le prestataire devra maintenir un système de documentation ainsi que des dossiers individuels pour chaque passager et voyage requis, incluant le bon de commande, des cotations, copie du billet, les échanges de mail sur le dossier de réservation, et la facture le cas échéant ;
-

-
- 13) le prestataire devra disposer d'un système électronique de réservation et émission de billets ;
 - 14) le prestataire devra mettre en place un dispositif d'information des personnes ou responsables (adresse électronique et numéro de téléphone), qui devraient être contactés en cas d'urgence, jours fériés et après les heures normales de travail ;
 - 15) le prestataire devra produire et transmettre à la Banque Centrale des rapports de statistiques mensuels (n°billet, itinéraire, nom compagnie, nom bénéficiaire, montant total, montant commission ;
 - 16) le prestataire devra produire et transmettre à la Banque Centrale un rapport individuel ou consolidé à la demande de la Banque Centrale.
 - 17) le prestataire devra établir sans délais, des itinéraires et cotations (trois au minimum) appropriés dans l'intérêt de la Banque Centrale pour tout voyage autorisé ;
 - 18) le prestataire devra sécuriser le meilleur tarif publié (non excursion) et négocié ;
 - 19) les tarifs négociés devront être maintenus pour une période déterminée ;
 - 20) le prestataire devra assister, informer et conseiller la Banque Centrale pour tout titre de voyage exigé, avant le départ ;
 - 21) le prestataire devra aviser la Banque Centrale de l'état de la réservation demandée et l'informer du délai approprié pour l'émission du billet ;
 - 22) le prestataire devra s'assurer que les billets émis sont conformes à la requête ;
 - 23) le prestataire devra livrer les documents et titres de voyage dans le meilleur délai selon l'entente avec les services de la Banque Centrale ;
 - 24) le prestataire devra traiter le remboursement des billets inutilisés/annulés selon les restrictions de la base tarifaire dans le meilleur délai sans pénalité ;
 - 25) le prestataire devra négocier pour le compte de la Banque Centrale, des tarifs préférentiels et la meilleure qualité de service auprès des Compagnies Aériennes accords tripartites) ;
 - 26) le prestataire devra obtenir pour la BCEAO, des possibilités de surclassement et de choix/sélection de sièges ;
 - 27) le prestataire aidera à la gestion des cartes de fidélité du passager.
-