

## TERMES DE RÉFÉRENCE

### Accord-cadre relatif aux services de gestion des voyages

**Type de contract: International Consultancy**

**Duration: un (1) an**

**ECOWAS CENTRE FOR RENEWABLE ENERGY AND ENERGY EFFICIENCY  
CENTRO PARA AS ENERGIAS RENOVAÉIS E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA DA CEDEAO  
CENTRE POUR LES ENERGIES RENOUVELABLES ET L'EFFICACITÉ ENERGÉTIQUE DE LA CEDEAO**



## **1. Contexte**

Le Centre pour les Énergies Renouvelables et l'Efficacité Énergétique de la CEDEAO (CEREEC) est une institution spécialisée de la Communauté Économique des États de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO), investie du mandat de promouvoir les énergies renouvelables et l'efficacité énergétique au sein des États membres de la CEDEAO. À ce titre, le CEREEC œuvre à l'élaboration et à la mise en œuvre de politiques, de programmes, de projets et d'initiatives de renforcement des capacités à l'échelle régionale, visant à améliorer l'accès à des services énergétiques durables et à renforcer la sécurité énergétique en Afrique de l'Ouest.

Dans le cadre de la mise en œuvre de son mandat, le CEREEC organise régulièrement des réunions, des ateliers, des conférences, des consultations techniques ainsi que diverses activités de projets aux niveaux régional et international, nécessitant des déplacements officiels fréquents du personnel, des consultants, des experts et des partenaires. À cet égard, afin de garantir l'efficacité, l'optimisation des coûts, la continuité opérationnelle ainsi qu'une assistance diligente en matière de déplacements, le CEREEC envisage de conclure un accord-cadre avec une ou plusieurs agences de gestion de voyages qualifiées pour la fourniture de services de voyage, en fonction des besoins et sur demande.

## **2. Objectif de la mission**

L'objectif général de la présente mission est de recruter des agences de gestion de voyages compétentes et expérimentées, capables de fournir des services de voyage fiables, réactifs et économiquement avantageux, afin de soutenir les activités opérationnelles du CEREEC.

Les objectifs spécifiques sont les suivants :

- Assurer, en temps opportun, la réservation des voyages ainsi que la fourniture de services d'assistance aux voyageurs ;
- Obtenir des solutions de voyage compétitives et optimisées sur le plan des coûts ;
- Faciliter une coordination efficace des déplacements pour les missions officielles et les événements
- Garantir le respect des procédures financières et administratives en vigueur au sein de la CEDEAO ;
- Développer une coopération à long terme avec des prestataires de services qualifiés, dans le cadre d'un accord-cadre.

## **3. Étendue des services**

L'agence ou les agences de voyages sélectionnées devront fournir des services complets de gestion de voyages, incluant notamment, sans s'y limiter, les prestations suivantes :

### **3.1 Gestion des voyages aériens**

Le prestataire de services devra :



- Organiser et émettre des billets d'avion nationaux, régionaux et internationaux ;
- Recommander les itinéraires de voyage les plus directs et les plus économiques disponibles ;
- Fournir, à la demande, plusieurs alternatives de vols avec une comparaison des tarifs appliqués ;
- Garantir la gestion des réémissions, des modifications, des annulations ainsi que des remboursements de billets ;
- Faciliter les réservations de voyages de groupe, le cas échéant ;
- Émettre des billets flexibles ou remboursables lorsque cela est nécessaire d'un point de vue opérationnel ;
- Assurer la livraison rapide des billets électroniques et des itinéraires de voyage ;
- Garantir le suivi des réservations et tenir le CEREEC informé de tout changement d'horaire, annulation ou perturbation.

### **3.2 Organisation de l'hébergement**

Le prestataire de services devra :

- Organiser l'hébergement hôtelier du personnel et des participants aux missions ;
- Négocier et obtenir des tarifs institutionnels ou préférentiels compétitifs ;
- Proposer, le cas échéant, des options d'hébergement situées à proximité des lieux de réunion ;
- Assurer la coordination des enregistrements anticipés, des départs tardifs ainsi que des demandes spécifiques d'hébergement, le cas échéant ;
- S'assurer de la confirmation des réservations avant les dates de voyage.

### **3.3 Transport terrestre et appui logistique**

Le prestataire de services devra :

- Organiser les transferts aéroportuaires ainsi que les services de transport local ;
- Coordonner les services de location de véhicules, le cas échéant ;
- Appuyer la logistique des transports liés aux missions et événements officiels ;
- Garantir des arrangements de transport fiables et sécurisés.

### **3.4 Services de consultation en matière de visas et de voyages**

Le prestataire de services devra :

- Mettre à disposition des informations actualisées relatives aux exigences en matière de visa, aux procédures d'immigration, aux réglementations sanitaires ainsi qu'aux recommandations de voyage ;



- Appuyer les voyageurs dans les démarches de demande de visa et la préparation de la documentation requise ;
- Porter immédiatement à la connaissance du CEREEC toute restriction de voyage ou toute modification susceptible d'impacter les déplacements officiels.

### **3.5 Assistance d'urgence et services en dehors des heures de service**

Le prestataire de services devra :

- Assurer une assistance aux voyageurs en urgence, disponible 24 heures sur 24 ;
- Répondre promptement à toute modification, annulation ou perturbation urgente liée aux voyages ;
- Désigner des points focaux chargés de la coordination et de la communication en situation d'urgence.

### **3.6 Élaboration de rapports et gestion financière**

Le prestataire de services devra :

- Soumettre des factures exactes, accompagnées de tous les justificatifs nécessaires pour l'ensemble des transactions ;
- Transmettre des rapports périodiques de voyages précisant le nombre de déplacements, les coûts des billets, les économies réalisées ainsi que les annulations et remboursements ;
- Tenir une comptabilité complète de l'ensemble des transactions à des fins d'audit et de vérification ;
- Garantir la transparence et la redevabilité dans toutes les opérations financières.

## **4. Durée de l'accord-cadre**

L'accord-cadre sera conclu pour une durée initiale d'un (1) an. Sous réserve de performances satisfaisantes, des besoins opérationnels, de la disponibilité des fonds et du respect des règlements et procédures de la CEDEAO, il pourra être renouvelé annuellement, conformément à la réglementation en vigueur de la CEDEAO.

L'accord-cadre ne constitue pas un contrat exclusif et ne garantit aucun volume minimum de prestations ou d'activités.

## **5. Critères d'éligibilité et exigences de qualification**

Les agences de voyages intéressées doivent satisfaire aux exigences minimales suivantes :

### **5.1 Exigences juridiques et réglementaires**

- Preuve d'enregistrement légal et d'exercice en tant qu'agence de voyages ;



- Licences commerciales et autorisations d'exploitation en cours de validité ;
- Accréditation IATA ou certification professionnelle équivalente ;
- Certificat de conformité fiscale en cours de validité ou tout autre document justifiant le respect des obligations réglementaires en vigueur.

## **5.2 Expérience et capacité technique**

- Au moins cinq (5) années d'expérience avérée dans la gestion de services de voyage ;
- Expérience avérée dans la prestation de services à des organisations internationales, des missions diplomatiques, des institutions gouvernementales ou des entités similaires ;
- Expérience dans la gestion d'organisations de voyages régionaux et internationaux, de préférence en Afrique de l'Ouest ;
- Accès à des systèmes de distribution globale (GDS) reconnus ;
- Disponibilité de personnel qualifié et expérimenté.

## **5.3 Capacité opérationnelle**

- Capacité à fournir des services d'assistance multilingues ;
- Disponibilité de personnel dédié à la gestion de comptes ;
- Capacité à assurer des services d'assistance d'urgence et en dehors des heures de service ;
- Solides capacités de communication et de service à la clientèle.

## **6. Livrables**

Le ou les prestataires de services sélectionnés devront fournir :

- Des réservations de vols confirmées ainsi que l'émission des billets ;
- Des réservations d'hôtels et des arrangements de transport ;
- Des itinéraires de voyage ainsi que des informations utiles aux voyageurs ;
- Des rapports mensuels ou trimestriels sur les activités de voyage ;
- Des factures exactes et la documentation financière correspondante ;
- Un service client réactif ainsi qu'une assistance d'urgence en temps opportun.

## **7. Évaluation des performances**

Les performances du ou des prestataires de services sélectionnés feront l'objet d'un suivi périodique sur la base des critères suivants :



- Respect des délais de prestation des services ;
- Efficacité des coûts et compétitivité des tarifs ;
- Réactivité et qualité de la communication ;
- Exactitude des réservations et de la documentation ;
- Qualité des services d'assistance à la clientèle ;
- Respect des procédures et normes de la CEDEAO.

Le CEREEC se réserve le droit de suspendre ou de résilier le présent accord-cadre en cas de performances jugées insatisfaisantes, de manquement aux obligations contractuelles ou de non-respect des réglementations applicables.

## **8. Confidentialité et conduite éthique**

Le ou les prestataires de services sélectionnés devront :

- Veiller au respect de la stricte confidentialité de toutes les informations relatives aux voyages et des données associées;
- Ne divulguer aucune information relative aux déplacements du CEREEC à des tiers sans autorisation préalable ;
- Éviter toute situation de conflit d'intérêts ;
- Se conformer aux normes éthiques, aux principes d'intégrité ainsi qu'aux politiques de lutte contre la corruption de la CEDEAO.

## **9. Exigences relatives à la soumission des propositions**

Les entreprises intéressées devront soumettre :

- Une proposition technique détaillant le profil de l'entreprise, son expérience pertinente, la méthodologie proposée, la structure organisationnelle du personnel ainsi que des références clients ;
- Une proposition financière indiquant les frais de service, les frais de transaction, les commissions, les remises ainsi que les modalités tarifaires applicables dans le cadre de l'accord-cadre.

## **10. Date limite de soumission**

Les propositions doivent être soumises par voie électronique au **plus tard le 30 juillet 2026 à l'adresse suivante : [travelagency@ecreee.org](mailto:travelagency@ecreee.org)**.

Les soumissions tardives ne seront pas acceptées.

Pour toute demande de clarification, les entreprises intéressées pourront s'adresser, pendant les heures de bureau, à :



- M. Alcides Oliveira
- Email: [aoliveira@ecreee.org](mailto:aoliveira@ecreee.org)

Le Centre pour les Énergies Renouvelables et l'Efficacité Énergétique de la CEDEAO (CEREEC) se réserve le droit de ne procéder à la sélection d'aucun soumissionnaire. La soumission des propositions ne saurait en aucun cas être interprétée comme une garantie d'attribution de contrat.