



**REGLEMENT DE CONSULTATION
FAISANT OFFICE DE CAHIER DES CHARGES**

MARCHE A BON DE COMMANDE

(Article LP. 221-4 du code polynésien des marchés publics)

Marché passé sous forme de procédure adaptée

**MISSION DE PRESTATIONS DE SERVICES SUSCEPTIBLES D'ETRE FOURNIES PAR UNE AGENCE DE
VOYAGE POUR LES BESOINS DE LA CCISM**

I. INFORMATIONS RELATIVES A L'ACHETEUR PUBLIC

1°) **Catégorie à laquelle appartient l'acheteur public** : Etablissement public à caractère particulier

2°) **Nom et coordonnées de l'acheteur public** : la Chambre de Commerce, d'Industrie, des Services et des Métiers, 41 rue du Docteur Cassiau- BP 118 - 98713 PAPEETE- Tél : 40.47.27.00- Fax : 40.54 07 01.

Email : info@ccism.pf

3°) **Autorité compétente pour mener les opérations de passation et de signature du marché** : M. Stéphane CHIN LOY, Président de la CCISM

II. OBJET DU MARCHÉ

La CCISM organise des événements ou participe à des rencontres, aussi bien en Polynésie Française que dans le reste du monde. Ces activités nécessitent des déplacements internationaux et locaux des élus, des agents et de certains prestataires.

La CCISM souhaite disposer d'un interlocuteur unique pour centraliser les réservations et fournir les titres de transport aérien locaux ou internationaux, de location de véhicules et de prestations d'hébergement nécessaires à l'exécution des missions des élus et agents de la CCISM et des prestataires ou intervenants pris en charge par la CCISM.

III. FORME DU MARCHÉ

Il s'agit d'un marché à bon de commande en application du premier alinéa de l'article LP 221.4 du code polynésien des marchés publics.

En préambule, il convient de noter que les données présentées dans ce cahier des charges sont fournies à titre indicatif et qu'elles ne représentent aucunement un engagement de la CCISM envers quelque prestataire que ce soit.

Le marché est mono-attributaire, sans minimum, avec un maximum de 34 000 000 F CFP HT reconductions comprises.

L'ensemble des prestations fait l'objet d'un marché unique.

IV. PRESTATIONS

Types de prestations prévues :

- Achat de billets d'avion locaux et internationaux (toutes classes)
- Réservations d'hôtels ou pensions de famille
- Locations de véhicules

Mode de contact du prestataire :

- Demandes de réservations majoritairement centralisées par le secrétariat du Président et du Directeur Général.
- Possibilités de réservations directement par les collaborateurs de la CCISM.

A – Exigences relatives à la billetterie

L'équipe proposée devra avoir tous les outils et toutes les compétences nécessaires pour la réservation et l'émission des billets demandés par la CCISM, tout en faisant preuve de conseil afin de garantir un bon confort de voyage pour les voyageurs tout en optimisant les coûts. Cette notion de conseil devra également s'entendre pour les voyages de groupe.

Ainsi, le prestataire s'engage à accompagner la CCISM dans cette maîtrise des coûts et notamment :

- Respecter scrupuleusement et formuler exclusivement des propositions qui respectent les règles internes (cf. annexe 3).
- Proposer systématiquement les solutions tarifaires les plus optimisées dans les règles définies par la CCISM, c'est-à-dire solution la moins chère globalement en tenant compte de l'efficacité, du temps de travail du collaborateur et du niveau de contrainte acceptable.
- Proposer des économies à partir d'astuces tarifaires (promotions, constructions tarifaires, comparaison des différents modes de transport, y compris compagnies à bas coûts...)
- Avoir des contacts VIP, auprès de l'ensemble des prestataires (aérien, fer, hôtel...), susceptibles d'intervenir sur les dossiers en cours et de débloquent des situations urgentes, complexes et confidentielles.
- Proposer des tarifs rapport qualité-prix spéciaux pour le Président et les Vice-présidents compte tenu de leur fonction
- Apporter une qualité de service qui réponde aux besoins des services utilisateurs,
- Disposer d'outils de suivi et d'évaluation de la politique voyages et hébergements.
- Prendre en compte les déplacements en groupe.

Le prestataire s'engage également à gérer l'ensemble des demandes de la CCISM en toute confidentialité, vis-à-vis des tiers comme en interne, vis-à-vis des autres voyageurs de la CCISM. Aussi, aucune donnée relative au trafic de la CCISM ne devra être communiquée à un prestataire sans l'autorisation écrite de la CCISM.

Les attentes de la CCISM sur les propositions formulées par l'agence sont les suivantes :

- Trajet Polynésie : 1 proposition si pas de concurrence, sinon, à minima 2 ;
- Trajet international : 2 à 3 propositions.
- Les propositions devront mettre en évidence tous les éléments suivants :
 - Durée du vol ;
 - Classe ;
 - Détail des escales ;
 - Eventuellement restrictions, y compris la politique d'annulation de l'hôtel si une prestation hôtelière est incluse dans la proposition
 - Le numéro du siège pré-réserve, notamment dans le cadre de demandes d'un siège spécifique par le voyageur ;
 - Informations relatives aux bagages - nombre de pièces et poids autorisés ;
 - Informations sur les documents nécessaires au voyage en cohérence avec la nationalité du voyageur et y compris en cas de transit (La CCISM est susceptible de faire voyager des ressortissants de l'ensemble des pays membre de la francophonie et des invités de pays non-membres) ;
 - Alertes sanitaires.

Ces informations devront impérativement être reprises sur le document confirmant l'émission du billet.

La gestion des listes d'attente est un point important pour la CCISM. Le prestataire devra s'engager à effectuer un suivi rigoureux en matière de déblocage de sièges et de gestion des listes d'attente. Pour cela, le prestataire devra détailler le mode de suivi des dossiers en cours, nécessitant une intervention pour l'obtention d'un ou plusieurs sièges.

Le prestataire s'engage également à ne pas prendre de marge additionnelle (mark-up et autres) et à effectuer toute modification et/ou annulation relatives aux dossiers réservés. Par ailleurs, le prestataire doit s'engager à rembourser tout billet non utilisé totalement ou partiellement, y compris dans le cas où le voyageur n'en ferait pas la demande. Ceci est également valable pour le remboursement des taxes remboursables pour les billets non remboursables.

L'agence ne devra pas émettre de billets, sans disposer d'un bon de commande PHEB signé ou par validation par mail du secrétariat du Président ou du Directeur Général uniquement. Les émissions des demandes urgentes seront traitées au cas par cas et validées par le Président ou le Directeur Général uniquement.

B – Exigences relatives aux hôtels

Le prestataire s'engage à :

- Faire la meilleure proposition financière conformément aux plafonds forfaitaires de la CCISM suivant les lieux dont la liste sera fournie ;
- Réserver les hôtels selon la demande des voyageurs ;
- L'hébergement du Président s'effectue dans des hôtels répondant à des critères de confort équivalent à ceux de la catégorie classée 3-4 étoiles. Le choix entre plusieurs hôtels sera proposé.
- Accepter de gérer le prépaiement pour toute demande de prise en charge et ce quel que soit le nombre de voyageurs, le pays concerné et la durée du séjour.

Afin de bloquer les réservations hôtelières, une carte bancaire est demandée par les hôteliers au moment de la réservation. Or, les voyageurs de la CCISM ne disposent pas de carte bancaire affaires. Il est demandé à l'agence de traiter les réservations.

L'agence ne devra pas émettre de réservations sans disposer d'un bon de commande PHEB signé. Les émissions des demandes urgentes seront traitées au cas par cas et validées par le Président ou le Directeur Général uniquement.

C – Exigences relatives aux locations de voitures

Le prestataire s'engage à :

- Alerter la CCISM de toute demande non conforme aux règles de voyage édictées par la CCISM ;
- Faire la meilleure proposition tarifaire selon des demandes de la CCISM parmi les agences de locations disponibles.

L'agence ne devra pas émettre de réservations sans disposer d'un bon de commande PHEB signé. Les émissions des demandes urgentes seront traitées au cas par cas et validées par le Président ou le Directeur Général uniquement.

Autres prestations :

A la demande de la CCISM, le titulaire doit assurer les prestations suivantes :

- Réservation d'autocars avec chauffeur pour des déplacements de groupes,
- Etablissement de visas.

Cette liste n'est pas exhaustive. D'autres prestations liées aux voyages peuvent apparaître durant la durée du marché.

Pour ces prestations, l'agence de voyage est susceptible d'être interrogée et réalisera un devis

Dispositions particulières

Cas particulier : Manifestations avec tarifs négociés

- Dans le cadre de colloques, séminaires ou conférences ou de toutes autres manifestations pour lesquelles les organisateurs imposent aux délégations participantes, soit le mode de déplacement avec un tarif négocié, soit un hôtel précis, soit une liste d'hôtels sélectionnés, le titulaire s'engage à y assurer la réservation et le paiement des prestations, y compris les éventuels frais de restauration s'ils y sont obligés.
- L'acheteur tiendra le titulaire informé de ces particularités avant l'émission de son bon de commande.
- Le titulaire s'engage à répercuter intégralement au bénéfice de l'acheteur les conditions tarifaires promotionnelles éventuellement négociées par l'organisateur de la manifestation auprès des transporteurs, établissements hôteliers (ou de restauration) sélectionnés.

Autre disposition : en cas d'évènement particulier

En cas d'évènements culturels, historiques, festifs, la CCISM se réserve la possibilité, à titre d'exception au présent marché, de traiter directement avec le prestataire de l'évènement afin de bénéficier des offres de package spécialement tarifés pour l'évènement. Ces offres peuvent inclure des déplacements (avion, bus ou train), des nuits d'hôtels et autres services de voyage.

Vérfications :

Dans le cadre de sa politique de transparence, la CCISM demande à tous ses prestataires de travailler à « livre ouvert ». Dans cet objectif, la CCISM souhaite pouvoir à tout moment, vérifier les pièces comptables et tous autres documents relatifs aux prestations demandées par la CCISM et facturées. Pour ce faire, tous les éléments du contrat notamment, les factures fournisseurs, les suivis de litiges, les statistiques de téléphone doivent être joints à la facture faite par l'agence de voyage ou justificatif ou des sommes demandées

V. Prix

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, les frais afférents aux taxes aéroportuaires, aux taxes de séjours, à l'assurance, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations (gestions des cartes d'abonnement, suivi de la facturation, tenue des statistiques ...), les marges pour risque et marges bénéficiaires.

Le marché est traité à prix unitaire.

Les frais d'agence sont fermes pour toute la durée du marché.

Les autres prix du présent marché sont révisables en fonction de l'évolution des tarifs édictés par les transporteurs, groupes hôteliers, loueurs de véhicules ou des tarifs négociés quand ils existent sous réserve de justificatifs.

VI. TYPE DE PROCEDURE

Le marché est passé selon la procédure adaptée (MAPA) en application des articles LP 321-1, LP 321-2 du code polynésien des marchés publics et des dispositions de l'arrêté n° 1455 CM du 24 août 2017 modifié.

L'acheteur public se réserve le droit de négocier avec les candidats ayant remis une offre classée aux trois premières places. Cette négociation peut porter sur tous les éléments de l'offre. L'acheteur public peut également attribuer le marché public sur la base des offres initiales sans négociation.

VII. DUREE DU MARCHÉ

Le contrat est passé pour une durée totale de 12 mois à compter de la date de notification du marché public.

Le contrat est reconductible au sens des dispositions de l'article LP 215-1 du CPMP pour une durée maximale d'un an.

VIII. DEFAUT D'EXECUTION DES PRESTATIONS

a) Pénalités

En cas de non-respect des délais de livraison du fait du titulaire, celui-ci doit en aviser la CCISM dans les plus brefs délais et en tout état de cause avant l'expiration de ces délais. En cas de retard dans l'exécution d'une commande ne permettant pas au missionnaire de prendre le départ, le titulaire encourt, en plus du remboursement du billet toutes taxes incluses, une pénalité égale à 20% du prix HT du titre de transport concerné.

Sont exclus du champ d'application desdites pénalités les retards entraînés par les aléas climatiques et une situation internationale exceptionnelle (cas de force majeure).

b) Exécution aux frais et risques du titulaire

L'exécution aux frais et risques du titulaire est encourue par le titulaire en cas d'inexécution d'une prestation qui ne peut souffrir d'aucun retard dans les conditions prévues à l'article 36 du CCAG FCS.

IX. CONDITIONS DE PARTICIPATION – PIÈCES A FOURNIR PAR LES CANDIDATS

7.1 Pièces nécessaires à la sélection des candidatures

Chaque candidat aura à produire, dans une enveloppe cachetée, les pièces définies, selon l'ordre et la présentation ci-après :

- a) Une lettre de candidature ou déclaration d'intention de soumissionner, établie sur papier libre, dûment datée et signée et précisant le nom et l'adresse du candidat, le numéro et la nature du (des) lot(s) concerné(s)
- b) Situation juridique, fiscale et sociale du candidat :
 - L'extrait Kbis du registre du commerce et des sociétés, daté de moins de trois (3) mois ;
 - Une déclaration sur l'honneur attestant que le candidat n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner définies à l'article LP 233-1 du code polynésien des marchés publics ;
 - Les attestations ou certificats délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant qu'il satisfait à ses obligations fiscales et sociales (DICP, Trésor public, CPS) ;
 - Preuve d'une assurance couvrant la responsabilité civile du candidat
 - Une copie du ou des jugements prononcés, si le candidat est en situation de redressement judiciaire ;
- c) Documents et renseignements relatifs aux capacités techniques et professionnelles du candidat
 - Une liste des prestations de même nature effectuées au cours des trois dernières années indiquant la date et le destinataire public ou privé ;
- d) Renseignements relatifs aux capacités financières du candidat
 - Une déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les services objet du marché, réalisés au cours des trois derniers exercices ;

7.2 Pièces nécessaires au choix de l'offre

Les candidats doivent présenter un dossier relatif à l'offre entièrement exprimée en francs pacifiques XPF comprenant le projet de marché avec les pièces suivantes :

- Un acte d'engagement à parapher sur chaque page, à compléter, dater et signer par la personne habilitée à engager la société
- Le Cahier des charges à accepter sans modification, à parapher sur chaque page et signer ;
- Le bordereau de prix unitaire ;
- Le candidat devra présenter sous forme de mémoire, son offre et notamment contenir les éléments de l'annexe 2.

Ce mémoire présentera ses compétences et ses références professionnelles, dans les domaines concernés par la présente consultation.

Ce mémoire fera apparaître également les moyens humains affectés à l'exécution du présent marché, et la démarche professionnelle du candidat.

Le candidat devra également donner dans son mémoire toutes indications, propositions et/ou justificatifs permettant d'apprécier la qualité de sa candidature au regard des prestations objet de la présente consultation.

IX. CRITERES D'ATTRIBUTION

Le jugement des offres sera effectué dans les conditions prévues à l'article LP 235-2 et suivants du code polynésien des marchés publics et donnera lieu à un classement des offres.

Les critères retenus pour le jugement des offres sont indiqués ci-dessous :

Critères	PONDERATION
1 . PRIX DES PRESTATIONS	60%
2. VALEUR TECHNIQUE	40%

Eléments d'explication relatifs à la notation :

a) critère 1 « Prix des prestations » mentionnés à l'annexe 1 : l'analyse portera que sur :

- * le rabais (en pourcentage) consenti sur le chiffre d'affaire réalisé (50% du critère).
- * les frais liés aux prestations d'agence (50% du critère).

La note obtenue sera affectée d'un coefficient de pondération de 60 %.

b) critère 2 « Valeur technique de l'offre »

Le candidat indiquera, suivant l'annexe 2, les moyens qu'il entend mettre en oeuvre pour l'exécution du marché à savoir :

- * Moyens en personnels (20% du critère)
- * Jours et horaires d'ouverture de la société (15% du critère)
- * Moyens proposés en fonction des prestations attendues (fonctionnement, outils informatiques, messagerie etc...) (15% du critère)
- * Modalités de livraison envisagées (15% du critère)
- * Délais de livraison (25% du critère)
- * Moyens mis en oeuvre par le candidat pour contrôler la qualité du service rendu (10% du critère)

La note sera affectée d'un coefficient de pondération de 40 %.

Les candidats veilleront à produire dans leur offre respective l'intégralité des renseignements requis tels que définis dans le dossier de consultation y compris les annexes 1 et 2. Tout manquement est susceptible d'entraîner le rejet de l'offre proposée au motif de sa non-conformité.

En cas d'égalité d'offres sur la note finale après pondération des critères, la meilleure note obtenue dans le critère à plus forte pondération ou à plus fort coefficient prévaudra.

La note finale sera égale au cumul des notes de chaque critère.

Un premier classement sera établi au regard de ces critères.

Un deuxième classement pourra être établi en cas de négociation.

Lorsqu'il n'a été proposé aucune offre ou uniquement des offres inappropriées, irrégulières ou inacceptables, l'acheteur peut mettre fin à la procédure en la déclarant sans suite pour cause d'infructuosité.

L'acheteur peut passer un marché en procédure négociée sans publicité et mise en concurrence préalables.

X. DELAIS DE REMISE DES OFFRES

Les date et heure limites de réception des offres sont fixées au **lundi 04 novembre 2019 à 12 h**, heure de Tahiti.

Le délai de validité des offres est fixé à 120 jours à compter de la date limite de réception des offres.

XI. ADRESSES

1. Adresse auprès de laquelle des renseignements complémentaires peuvent être obtenus (administratifs et/ou techniques)

CCISM
BP 118, 98713 Papeete Tahiti, Polynésie française
41, Rue du Docteur Cassiau

2. Adresse auprès de laquelle les documents de la consultation peuvent être demandés :

CCISM Bureau des Moyens Généraux
BP 118, 98713 Papeete Tahiti, Polynésie française
41, Rue du Docteur Cassiau
Madame Véronique SURY,
Tel : (689) 40 47 27 71, Email : veronique@ccism.pf

XII. CONDITIONS D'ENVOI ET DE REMISE DES OFFRES

Les offres et les candidatures doivent être remises sous pli cacheté.

Le pli contenant la candidature et l'offre porte l'indication suivante :

Offre pour une mission de prestations de services susceptibles d'être fournies par une agence de voyage pour les besoins de la CCISM

LE PLI DOIT CONTENIR DEUX SOUS-ENVELOPPES INTERIEURES :

- **UNE PREMIERE SOUS-ENVELOPPE** revêtue de la mention « **CANDIDATURE** » composée de :

L'ensemble des documents demandés à l'article 7.1 « Pièces nécessaires à la sélection des candidatures » du présent Règlement de Consultation.

- **UNE SECONDE SOUS-ENVELOPPE** revêtue de la mention « **OFFRE TECHNIQUE ET FINANCIERE** » composée du :

L'ensemble des documents demandés à l'article 7.2 « Pièces nécessaires au choix de l'offre » du présent Règlement de Consultation.

Le présent Cahier des charges à accepter sans modification, à parapher sur chaque page et signer, du bordereau de prix unitaire et du mémoire conformément aux dispositions de l'article 7.2 du présent Règlement de Consultation.

Les plis devront être remis contre récépissé de dépôt à la CCISM, avant le **mardi 12 novembre 2019 à 12 h**

S'il est envoyé par pli recommandé avec accusé de réception, le pli devra parvenir à destination avant le **mardi 12 novembre 2019 à 12 h**, à l'adresse suivante :

CCISM,
BP 118, 98713 Papeete Tahiti, Polynésie française

Les dossiers qui seraient remis, ou dont l'avis de réception serait délivré, après la date et l'heure limites fixées ci-dessus, ainsi que ceux remis sous pli non cacheté, et qui ne respecteraient pas les modalités de présentation fixées au « XI. CONDITIONS D'ENVOI ET DE REMISE DES OFFRES » du présent règlement ne seront pas retenus.

Ils seront renvoyés aux candidats.

Annexe n°1 : BORDEREAU DES PRIX

1) FRAIS D'AGENCE EN % OU EN MONTANT HT et TTC

Nature de la dépense	Billets individuels			Billets de groupe (plus de 5 personnes)		
	%	HT	TTC	%	HT	TTC
Frais avion en PF						
Frais avion France						
Frais avion Europe						
Frais avion Etranger						
Frais avion Low cost						
Frais train France						
Frais train Etranger						
Frais location voiture PF						
Frais location voiture France						
Frais location voiture Etranger						
Frais réservation hôtel						
Carte abonnement						
Frais d'annulation						
Frais de modification						
Visa						
Frais de gestion autres						

2) RABAIS SUR LE CHIFFRE D'AFFAIRES

Le titulaire consent à accorder un rabais sur le chiffre d'affaires HT (CA) obtenu dans le cadre du présent marché dans les conditions suivantes :

- CA inférieur ou égal à 5 000 000 F CFP HT..... %
- CA compris entre 5 000 001 F CFP et 10 000 000 F CFP HT..... %
- CA supérieur à 10 000 000 F CFP HT..... %

Annexe n°2 : MOYENS TECHNIQUES MIS EN ŒUVRE PAR LE CANDIDAT

1 – DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS ATTENDUES

Type de prestations	Moyens mis en place par le candidat en réponse aux attentes du client
Délai de réponse téléphonique sur appel (préciser nombre de sonneries : 3 maximum). Amplitude horaire de réponse téléphonique (minimum de 10-18h du lundi au vendredi)	
Recherche des meilleures conditions économiques à proposer pour chaque demande	
Délivrance des billets électroniques par courriel aux missionnaires et à la CCISM conjointement Délivrance de billets papier	
Traitement des changements de dates et/ou de parcours	
Traitement des options non confirmées : relances et suivi des commandes en cours	
Facturation des groupes puis gestion et refacturation individuelle des demandes de modification et de prestations complémentaires.	
Traitement des annulations de mission	
Diffusion des annonces promotionnelles spécifiques	
Obtention de cartes d'abonnement ou de cartes privilèges commercialisées ou offertes par les transporteurs	
Enregistrement par l'agence des profils des voyageurs réguliers	
Mise à disposition de statistiques d'exploitation et de gestion à la demande de la CCISM	

2 – MOYENS MIS EN PLACE PAR LE CANDIDAT POUR L'EXECUTION DU MARCHE

1. Moyens en personnels :

Indiquer la quotité de travail affectée spécifiquement au contrat en fonction du volume d'affaires

.....

.....

.....

.....

2. Jours et horaires d'ouverture de la société :

.....

.....

3. Moyens proposés en fonction des prestations attendues (fonctionnement, outils informatiques, messagerie etc...)

.....

.....

.....

.....

4. Modalités de livraison envisagées :

.....

.....

.....

.....

5. Délais de livraison :

.....
.....

6. Qualité de service :

Moyens mis en œuvre par le candidat pour contrôler la qualité du service rendu. Préciser si le candidat bénéficie d'une certification ou d'un label (ISO...)

.....
.....
.....
.....

Annexe n°3 : PLAFONDS D'INDEMNITES ALLOUEES

PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE MISSION A LA CCISM

	Montants journaliers			
	Agents CCISM		Elus et Directeur Général	
	En Polynésie	Hors Polynésie	En Polynésie	Hors Polynésie
Hébergement	7 000 XFP TTC	12 000 XFP TTC	20 000 XFP TTC	36 000 XFP TTC
Repas	5 000 XFP TTC	7 000 XFP TTC	15 000 XFP TTC	20 000 XFP TTC
<i>. petit déjeuner</i>	<i>1 000 XFP TTC</i>	<i>1 000 XFP TTC</i>	<i>2 000 XFP TTC</i>	<i>4 000 XFP TTC</i>
<i>. déjeuner</i>	<i>2 000 XFP TTC</i>	<i>3 000 XFP TTC</i>	<i>6 000 XFP TTC</i>	<i>7 000 XFP TTC</i>
<i>. diner</i>	<i>2 000 XFP TTC</i>	<i>3 000 XFP TTC</i>	<i>7 000 XFP TTC</i>	<i>9 000 XFP TTC</i>