# Termes des Références

ETABLISSEMENT D'ACCORDS À LONG TERME NON EXCLUSIFS (lta)

POUR

**FOURNITURE DE SERVICES D'HÉBERGEMENT HÔTELIER ET DE CONFÉRENCE EN TUNISIE**

1. **ARRIÈRE-PLAN:**

L'Organisation internationale pour les migrations (OIM) s'attaque activement aux défis socio-économiques qui ont émergé en Tunisie après les événements du 14 janvier 2011. À l'heure actuelle, la Tunisie est soumise à une pression considérable en raison des pressions migratoires, et est rapidement devenue à la fois une plaque tournante de l'immigration et un point de transit. Ce changement est particulièrement important pour les migrants du Maghreb et d'Afrique subsaharienne qui tentent de rejoindre l'Europe par des itinéraires irréguliers le long des côtes tunisiennes. L'OIM a joué un rôle déterminant dans la gestion de ces afflux sans précédent de migrants dans les régions frontalières en travaillant en étroite collaboration avec les autorités tunisiennes, le HCR et d'autres entités des Nations Unies.

Dans ce cadre, en tant que l'une des agences des Nations Unies opérant en Tunisie, l'OIM peut s'engager dans diverses activités qui nécessitent la fourniture de services d'hébergement hôtelier et de conférences (ci-après dénommés « services ») en Tunisie. En conséquence, l'OIM a l'intention de conclure plusieurs accords à long terme (LTA) avec ***des hôtels 4-5 étoiles*** dans les villes tunisiennes répertoriées dans ce mandat.

1. **OBJECTIF:**

L'objectif principal est d'établir des accords de transfert de services non exclusifs avec des prestataires de services qualifiés pour l'hébergement hôtelier et les services de conférence afin de répondre aux besoins opérationnels de l'OIM en Tunisie. Au cours de l'exercice 2024, l'OIM a dépensé jusqu'à présent un budget estimé à environ 700 000 USD pour les services d'hébergement et de salles d'hôtel dans tout le pays. Il est important de souligner que ce budget indicatif ne garantit ni n'implique aucun engagement minimum quant à la quantité ou à la valeur monétaire des services de lieu et d'hébergement à obtenir auprès d'un prestataire de services spécifique.

1. **DURÉE DU CONTRAT:**

Le LTA sera valable pour une période initiale de deux ans, avec possibilité de prolongation sur la base des performances et d'un accord mutuel.

1. **NON-EXCLUSIVITÉ:**

L'accord sera non exclusif, ce qui permettra à l'OIM d'engager plusieurs prestataires de services/hôtels selon les besoins

1. **CLASSEMENT DE L’HÔTEL:**

Seuls les hôtels classés **4 étoiles** ou **5 étoiles** sont éligibles.

1. **QUALIFICATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES/HÔTELS**

* **Licences et assurances :** Les prestataires de services doivent posséder toutes les licences et assurances nécessaires pour opérer légalement en Tunisie.
* **Protection des données :** Respect des réglementations en matière de protection des données, garantie de la confidentialité des données de l'OIM et des informations sur les clients.
* Expérience avérée dans la fourniture de forfaits de réunion et d'hébergement pour de grandes organisations ou des agences internationales.
* Solide expérience dans la fourniture de services de haute qualité.
* Du personnel et des ressources adéquats pour gérer plusieurs événements simultanément.
* Stabilité financière et capacité de gérer les obligations contractuelles.
* Respecter les normes de sécurité et les exigences minimales selon l'UNSMS/UNDSS.

1. **CRITÈRES DE SÉLECTION DES HÔTELS ET HIÉRARCHISATION :**

Dans le processus de passation de contrats d'hébergement hôtelier, l'OIM vise à engager et à contracter au moins trois hôtels dans chaque ville, avec une préférence pour ceux qui offrent les tarifs les plus compétitifs, sauf indication contraire des besoins spécifiques du projet. Les critères de sélection des partenaires hôteliers potentiels pour chaque projet parmi ces hôtels primés seront (mais sans s'y limiter) basés sur les éléments suivants :

* **Rentabilité** : Les hôtels offrant les tarifs les plus avantageux seront prioritaires. Néanmoins, l'OIM conserve le pouvoir discrétionnaire de prendre en compte d'autres facteurs tels que l'emplacement et la sécurité dans son processus de prise de décision. Celle-ci est déterminée à l'aide d'une « matrice d'évaluation simplifiée » interne
* **Emplacement** : La proximité des hôtels avec les bureaux de l'OIM ou les sites de projet est un facteur crucial, garantissant la commodité et l'efficacité des opérations.
* **Sécurité** : Le respect des normes de sécurité de l'OIM est obligatoire pour tous les partenaires hôteliers afin de garantir la sécurité du personnel et des affiliés de l'OIM.
* **Qualité des services** : Les hôtels doivent maintenir un niveau de service élevé, qui englobe la propreté, le service à la clientèle et l'entretien des installations.
* **Capacité** : La capacité des hôtels à accueillir le nombre nécessaire d'invités et d'événements est essentielle.

1. **CONTEXTE:**

L'OIM en Tunisie a besoin de services d'hébergement et de conférence fiables et de haute qualité pour faciliter ses opérations, ses réunions, ses ateliers et ses événements dans diverses villes de Tunisie.

1. **PORTÉE DES TRAVAUX**

* **Services d'hébergement** : Type d'hébergement tel que décrit dans le présent formulaire H-Bordereau de prix, tels que des chambres standard, des suites ou des logements exécutifs avec nécessairement des commodités et des services qui comprennent le Wi-Fi, le service de chambre, le petit-déjeuner, la réception et la blanchisserie 24 heures sur 24 et répondant aux exigences ci-dessous :
* Fourniture de logements qui répondent aux normes de l'OIM en matière de confort, de sécurité et d'accessibilité.
* Possibilité de répondre à différents types de chambres (simple, double, suite) selon les besoins.
* Mise à disposition de services de petit-déjeuner et d'autres services de repas pour les clients hébergés.
* Disponibilité de services supplémentaires tels que la blanchisserie, le service de chambre et la conciergerie.
* **Services de conférence et de restauration** : Types d'installations de conférence tels que décrits dans le formulaire de présent formulaire H-Bordereau de prix, y compris la capacité des salles, l'équipement audiovisuel et tout service supplémentaire comme la restauration et l'assistance technique :
* Mise à disposition de salles de réunion de différentes tailles équipées de l'équipement audiovisuel nécessaire, d'un accès Internet et d'autres exigences techniques.
* Prestation de services de restauration et de boissons, y compris les pauses-café, le déjeuner et le dîner au besoin.
* Fourniture de papeterie, y compris des blocs-notes, des stylos, des tableaux à feuilles mobiles et des marqueurs.
* Disponibilité du personnel de soutien technique lors des événements.
* Aide à la planification et à la coordination d'événements, sur demande.
* Assistance sur site lors d'événements pour assurer le bon déroulement des opérations.
* **Couverture géographique** : Liste des villes tunisiennes comme indiqué ci-dessous :

1. **Grand Tunis**
2. **Nabeul**
3. **Sousse**
4. **Mahdia**
5. **Monastir**
6. **Sfax**
7. **Médenine (Zarzis et Djerba)**
8. **Gafsa**

.

* **Livrables**

Le prestataire de services doit fournir ce qui suit :

* Des propositions détaillées fondées sur les exigences de l'OIM mentionnées et le présent mandat ainsi que d'autres annexes.
* Confirmation en temps opportun des réservations et des arrangements.
* Une prestation de services de haute qualité lors de chaque événement, répondant aux normes et spécifications convenues.
* Rapports post-événement résumant les services fournis et les éventuels problèmes rencontrés (le cas échéant).

1. **L'EXIGENCE D'INCLUSION DU HANDICAP**

L'OIM en Tunisie et d'autres agences des Nations Unies travaillent en collaboration pour intégrer l'inclusion du handicap dans les politiques et pratiques d'achat. Cette initiative vise à garantir que les personnes handicapées participent pleinement à tous les domaines de la société, tels que l'éducation, la formation et l'emploi, en leur fournissant le soutien nécessaire et des aménagements raisonnables. Le respect des points suivants est crucial. La stratégie et le plan d'action pour l'inclusion des personnes en situation de handicap présentés par les fournisseurs de services influenceront considérablement le processus de sélection pour l'achat de lieux, de biens et de services externes. La stratégie d'inclusion des personnes en situation de handicap de l'entreprise adhère à des principes clés, notamment la non-discrimination, l'égalité des chances, l'accessibilité, le respect du handicap en tant que facette de la diversité humaine, l'égalité des sexes et la participation active des personnes handicapées par le biais de leurs organisations représentatives.

1. **MODALITÉS DE PAIEMENT**

Les conditions de paiement seront convenues et stipulées dans le contrat. Les paiements seront effectués sur la base de la livraison satisfaisante des services et de la soumission des factures selon le calendrier convenu :

* Le devis doit inclure des frais de service forfaitaires fixes et doit exclure toutes les taxes car les OIM sont exonérées de toutes les taxes.
* Les prix indiqués par l'enchérisseur sont fixés lors de l'exécution du contrat par l'enchérisseur.
* Le délai de crédit standard de l'OIM est de 30 jours à compter de la réception des services et de la facture.
* Le fournisseur de services doit facturer mensuellement, à l'aide de la facture officielle, du relevé de compte et/ou du formulaire récapitulatif du fournisseur de services, avec les détails suivants : dates du service, description détaillée des services fournis, ventilation des coûts et coût total pour l'OIM, y compris les formulaires de demande d'OIM, sauf indication contraire de l'OIM.

1. **CLAUSE D'ATTRITION ET POURCENTAGE:**

En ce qui concerne les conditions d'attrition, l'OIM privilégie une approche équilibrée, offrant à l'OIM une flexibilité tout en veillant à ce que l'hôtel comprenne clairement ses obligations. Par conséquent, l'OIM préfère généralement se réserver le droit de réduire son engagement de réservation de chambres jusqu'à [20] % sans encourir de pénalités. Si l'utilisation réelle des chambres tombe en dessous du nombre de chambres réservées ajusté, IOM s'engage à payer des frais d'attrition calculés comme suit : la différence entre le nombre de chambres réservées ajusté et le nombre réel de chambres utilisées, multipliée par le tarif de chambre convenu dans le contrat. L'hôtel s'engage à faire des efforts raisonnables pour revendre toutes les chambres inutilisées afin d'atténuer la responsabilité financière de l'OIM.

Par conséquent, l'OIM a recommandé la clause suivante :

**Clause des conditions d ‘attrition**

* 1. **Ajustement de** l’engagement de réservation de chambre : L'OIM se réserve le droit d'ajuster son engagement de réservation de chambre jusqu'à vingt pour cent (20 %) sans encourir de pénalités. Cet ajustement donne à l'OIM la possibilité de modifier ses besoins en matière de réservation tout en fournissant à l'hôtel une compréhension claire de ses obligations.
  2. **Calcul des frais d'attrition** : Dans le cas où l'utilisation réelle des chambres par l'OIM tombe en dessous du nombre ajusté de chambres réservées, l'OIM accepte de payer des frais d'attrition. Ces frais seront calculés comme suit : la différence entre le nombre ajusté de chambres réservées et le nombre réel de chambres utilisées, multipliée par le prix de chambre convenu tel que spécifié dans le présent accord.
  3. **Obligation de l'hôtel de mitiger** : L'hôtel s'engage à fournir des efforts raisonnables pour revendre toutes les chambres inutilisées afin d'atténuer la responsabilité financière de l'OIM. Cela inclut, mais sans s'y limiter, la commercialisation de la disponibilité de ces chambres auprès des clients potentiels et l'utilisation des canaux de vente standard de l'hôtel pour maximiser l'occupation.
  4. **Notification et documentation** : L'OIM s'efforcera de fournir à l'hôtel un avis écrit de tout ajustement à l'engagement de réservation de chambre dès qu'il est informé des changements et avant l'événement prévu. L'hôtel fournira à l'OIM des documents sur les efforts déployés pour revendre les chambres inutilisées, sur demande.
  5. **Efforts de bonne foi** : Les deux parties conviennent d'agir de bonne foi pour assurer la bonne exécution du présent accord, en reconnaissant l'importance de la flexibilité et de la coopération dans la gestion des réservations de chambres et la minimisation des impacts financiers.

1. **Conditions et délais d'annulation flexibles :**

Les conditions d'annulation doivent permettre des annulations jusqu'à un certain nombre de jours avant l'événement sans encourir de pénalités. Cette période doit être aussi proche que possible de la date de l'événement, idéalement 24 à 48 heures à l'avance. Si les annulations surviennent après la date limite, les pénalités doivent être réduites au minimum. Il peut s'agir d'une échelle mobile selon laquelle plus on se rapproche de l'événement, plus la pénalité est élevée, mais cela reste raisonnable. Les hôtels doivent essayer de prévoir la possibilité de réserver à une date ultérieure sans pénalité, ce qui peut être bénéfique si l'événement est reporté plutôt qu’annuler. Cela signifie qu'en cas d'annulation, l'OIM peut reprogrammer l'événement dans les 12 mois sans encourir de frais supplémentaires, sous réserve de disponibilité.

Par conséquent, l'OIM a recommandé la clause suivante :

**Conditions d'annulation et de changement de réservation :**

* 1. **Période d'annulation** : Le Client peut annuler l'événement sans encourir de pénalités jusqu'à 48 heures avant la date prévue de l'événement. Cette période est conçue pour offrir de la flexibilité tout en assurant un préavis suffisant pour l'hôtel.
  2. **Structure des sanctions**:
     1. Les annulations effectuées entre 48 heures et 24 heures avant l'événement entraîneront une pénalité de 25% du coût total de la réservation.
     2. Les annulations effectuées dans les 24 heures précédant l'événement entraîneront une pénalité de 50% du coût total de la réservation.
     3. Ces sanctions sont structurées selon une échelle mobile afin d'équilibrer les intérêts des deux parties, en assurant l'équité et le caractère raisonnable.
  3. **Option de changement de réservation** :
     1. En cas d'annulation, le Client a le droit de réserver à nouveau l'événement dans un délai de 12 mois à compter de la date initiale de l'événement sans encourir de frais supplémentaires, sous réserve de disponibilité.
     2. La modification de réservation doit concerner un événement de portée et d'échelle similaires, et toute différence de prix due à des variations saisonnières ou autres seront ajustée en conséquence.
  4. **Flexibilité en matière de report** :
     1. Si l'événement est reporté plutôt qu’annuler, l'hôtel fournira des efforts raisonnables pour s'adapter à la nouvelle date sans pénalités, à condition que la demande soit faite dans le délai d'annulation initial.
     2. L'Hôtel donnera la priorité à la demande de changement de réservation du Client, sous réserve de disponibilité, afin d'assurer un minimum de perturbations.
  5. **Force Majeure**:
     1. Dans les cas où l'annulation est due à des circonstances imprévues indépendantes de la volonté de l'une ou l'autre des parties (par exemple, des catastrophes naturelles, des restrictions gouvernementales), aucune pénalité ne sera appliquée et l'option de changement de réservation restera disponible.

1. **ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DES PRESTATAIRES DE SERVICES**

* Assurance qualité : Évaluations régulières de la qualité du service, y compris la propreté, le service client et le support technique.
* Mécanisme de rétroaction : Mise en œuvre d'un système de rétroaction permettant au personnel et aux participants de l'OIM de rendre compte de la satisfaction à l'égard du service.
* Examens du rendement : Examens annuels du rendement pour assurer le respect des modalités de l'entente.

1. **ÉVALUATION TECHNIQUE ET FINANCIÈRE DES OFFRES**

**Évaluation technique :** Tous les critères seront évalués sur la base de la réussite ou de l'échec, comme suit.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Non.** | **Exigences** | **Importance** | **Cote de conformité** |
| 1 | Formulaire C : Formulaire de soumission de devis dûment complété et signé (et de préférence tamponné) | Élevé/Obligatoire | Réussite/Échec |
| 2 | Formulaire B-C-D-E-F-G-H : Offre technique et financière dûment complétée et signée (et de préférence tamponnée) | Élevée/Obligatoire | Réussite/Échec |
| 3 | Profil de l'entreprise (y compris les noms des propriétaires, des responsables clés, du personnel technique, de la présentation de l'hôtel) | Élevée/Obligatoire | Réussite/Échec |
| 4 | Conformité fiscale : Soumettre le certificat de décharge fiscale 2022/23 | Élevée/Obligatoire | Réussite/Échec |
| 5 | Immatriculation Licence et permis | Élevée/Obligatoire | Réussite/Échec |
| 6 | Formulaire C : Déclaration de conformité complétée et signée (et de préférence tamponnée) | Élevée/Obligatoire | Réussite/Échec |
| 7 | Fiche d'information du fournisseur remplie et signée (et de préférence estampillée) | Élevée/Obligatoire | Réussite/Échec |
| 8 | États financiers : les états financiers vérifiés des deux dernières années sont requis (2022 et 2023). | Élevée/Obligatoire | Réussite/Échec |
| 9 | Certificats d'assurance : Preuve de couverture d'assurance, telle que l'assurance responsabilité civile, l'assurance des biens et toute autre police pertinente. | Élevée/Obligatoire | Réussite/Échec |
| 10 | Documents de conformité en matière de santé et de sécurité : Certificats ou rapports qui démontrent que l'hôtel respecte les réglementations en matière de santé et de sécurité. | Élevée/Obligatoire | Réussite/Échec |
| 11 | Certificats d'assurance qualité : toutes les certifications liées aux systèmes de management de la qualité, telles que les certifications ISO, | Élevée/Obligatoire | Réussite/Échec |
| 12 | Inclusion du handicap : Les installations de l'hôtel doivent être entièrement accessibles aux clients handicapés, garantissant ainsi la conformité aux normes ADA. L'hôtel doit fournir une preuve, le cas échéant, et répondre (Oui) à l'annexe du questionnaire en ce qui concerne cette exigence. | Élevée/Obligatoire | Réussite/Échec |
| 13 | Respecter les normes de sécurité et les exigences minimales selon l'UNSMS/UNDSS. | Élevée/Obligatoire | Réussite/Échec |

**Évaluation Financière :** Le prix global des offres jugées substantiellement conformes sera comparé afin d'identifier l'offre la plus conforme qui représente les coûts globaux les plus bas pour l'OIM. Cette évaluation impliquera une analyse approfondie des prix proposés par divers hôtels afin d'identifier un minimum de trois options qui représentent les coûts globaux les plus bas pour l'OIM.

L'évaluation sera basée sur un calcul approximatif des dépenses prévues, garantissant que les hôtels sélectionnés offrent les solutions les plus rentables tout en respectant les normes et exigences nécessaires.