



Direction Régionale Moyen-Orient de l'AUF
Rue de Damas, Cité Bounoure, Villa F
Beyrouth, LIBAN

AVIS D'APPEL D'OFFRES
SERVICES D'AGENCE DE VOYAGE
Référence : DRMO/2025/01

Date de publication : 12 mai 2025

Date limite de soumission : 25 mai 2025

1. Introduction

L'Agence Universitaire de la Francophonie (AUF) regroupe plus de 1000 universités, grandes écoles, réseaux universitaires et centres de recherche scientifique utilisant la langue française dans 120 pays. Créée il y a plus de 60 ans, elle est l'une des plus importantes associations d'établissements d'enseignement supérieur et de recherche au monde. Elle est également l'opérateur pour l'enseignement supérieur et la recherche du Sommet de la Francophonie.

Installée à Beyrouth (Liban), depuis 1993, la Direction régionale Moyen-Orient anime un réseau de **105 membres** dans **18 pays** : Afghanistan, Arabie Saoudite, Chypre, Djibouti, Égypte, Émirats arabes unis, Éthiopie, Irak, Iran, Jordanie, Liban, Palestine, Pakistan, Qatar, Somalie, Soudan, Syrie et Yémen. Dans cette région, l'AUF dispose de cinq implantations dans deux pays : Liban et Égypte.

2. Objet de l'appel d'offres

La Direction régionale Moyen-Orient de l'AUF lance un appel d'offres en vue de sélectionner une agence de voyage **basée au Liban**.

Les prestations demandées attendues concernent :

- la réservation et l'émission de titres de transports (aériens, ferroviaires, routiers, nationaux ou internationaux),
- la réservation d'hébergements hôteliers,
- Ainsi que des services annexes (location de voitures, taxi)
dans le cadre de l'organisation des missions et des déplacements professionnels de l'AUF.

3. Précisions techniques et standards

3.1 Étendue des services

L'AUF recherche une agence expérimentée, capable d'assurer toutes les dispositions nécessaires en matière de voyage et d'hébergement pour ses missionnaires.

L'agence retenue devra :

- Proposer l'option de voyage la plus avantageuse en matière d'itinéraires optimisés tenant compte du meilleur rapport coût/durée/confort, sur la base des tarifs de la classe économique ;
- Fournir au moins deux options par mission, avec des itinéraires identiques ou différents ;
- Réserver et émettre les billets, aériens ou autres, sur autorisation de l'AUF, dans un délai de 24 heures maximum après la demande ;
- Réserver, modifier ou annuler une réservation, un hébergement, ou un transport sur demande de l'AUF ;
- Informer immédiatement l'AUF de tout changement impactant la mission ;
- Intégrer toutes les taxes et frais dans les devis ;

3.2 Émission des billets

Les billets électroniques et documents associés seront livrés par voie électronique à l'AUF au moins 48 heures avant le début de la mission. Aucun frais supplémentaire ne sera facturé pour ce service de livraison.

3.3 Horaires de travail

L'agence doit pouvoir fournir ses services, y compris l'émission et la livraison des billets, durant les horaires de travail habituels de l'AUF (du lundi au vendredi, de 8h00 à 16h00). L'agence doit disposer d'un service d'assistance téléphonique et support 24h/24 et 7j/7 pour les demandes urgentes survenant à tout moment en dehors des horaires de travail habituels notamment en cas de perturbations (grèves, annulation de vol, urgences médicales, etc.).

3.4 Annulations

En cas d'annulation de dernière minute, l'agence s'efforcera de minimiser les pénalités applicables à l'AUF. Les pénalités dues à la faute ou au manquement de l'agence ne seront pas acceptées.

3.5 Visas

L'agence doit informer l'AUF par écrit de tous les cas où des visas doivent être obtenus, y compris pour les transits. Si demandé par l'AUF, l'agence se doit d'obtenir, payer et livrer les visas avant la mission.

4. Critères de l'appel d'offres

4.1 Critères de sélection

Les agences répondant au présent appel doivent disposer de la capacité financière, économique, technique et professionnelle nécessaire pour exécuter leurs obligations au titre du contrat. En particulier, elles doivent :

- Être enregistrées légalement au Liban ;
- Disposer d'un numéro d'enregistrement IATA ;

- Disposer d'un numéro de téléphone permettant de recevoir les appels de situation d'urgence 24h/24 et 7j/7 ;
- Ne pas être engagées ou menacées par un litige ou une procédure administrative dont l'issue pourrait avoir un effet défavorable important sur l'exécution de leurs obligations ;
- Être en conformité avec les obligations légales en vigueur.

4.2 Critères d'exclusion

L'agence sera exclue du présent appel d'offres si :

1. Elle est en état de faillite ou de liquidation ou autre procédure similaire ;
2. Elle a commis une faute professionnelle grave ;
3. Elle n'est pas à jour de paiement de ses obligations relatives aux cotisations sociales et aux impôts conformément aux dispositions légales de la République Libanaise ;
4. Elle a été condamnée pour fraude, corruption, blanchiment d'argent, ou activité illégale ;
5. Elle est en situation de conflit d'intérêt.

L'agence déclare avoir agi de bonne foi et avoir fourni des informations exactes, sincères et complètes au pouvoir adjudicateur dans le cadre de la présente procédure de passation de marché.

Elle reconnaît que le contrat sera résilié si l'une des déclarations ou informations fournies s'avère incorrecte.

5 Conditions et soumission de candidature

Le présent appel d'offres est considéré comme un engagement contractuel. L'agence doit par conséquent en signer et dater chaque page, y compris l'offre technique, l'offre financière et tous les documents y afférents.

Les offres soumises doivent tenir compte des éléments suivants :

- Les tarifs pour les prestations doivent être :
 - o Libellés en dollars américains, TTC ;
 - o Définitifs, non modifiables et non révisables.
- Les dossiers soumis ne peuvent en aucun cas être modifiés.

Les agences intéressées devront soumettre un dossier comprenant :

- Présentation de l'agence (historique, références, certifications).
- Proposition financière détaillée, incluant les frais de service et les conditions tarifaires.
- Exemple de facture.

Si l'un des documents énumérés ci-dessus est manquant ou incomplet, l'offre sera jugée non conforme et sera rejetée.

Modalités de soumission

Les dossiers de candidature doivent être envoyés par courrier électronique à l'adresse électronique suivante : **appel-offres-drmo@auf.org**

Date limite : dimanche 25 mai 2025.

L'AUF se réserve le droit de ne pas donner suite à tout ou partie du présent appel d'offres.

6 Confidentialité

L'agence s'engage à la stricte confidentialité de toutes les informations échangées dans le cadre du contrat, y compris les données personnelles.

Elle s'engage à:

- Ne pas utiliser ces informations à d'autres fins sans autorisation écrite ;
- Garantir un niveau de protection équivalent à celui de ses propres données confidentielles ;
- Ne pas les divulguer à des tiers sans l'accord préalable de l'AUF.

Les données personnelles seront traitées dans le respect de la législation libanaise en vigueur (Loi n° 81/2017).