

Appel d'offres

Sélection d'une agence de voyages

1. PRÉSENTATION DE L'AUF

L'Agence Universitaire de la Francophonie (AUF) regroupe plus de 1 000 universités, grandes écoles, réseaux universitaires et centres de recherche scientifique utilisant la langue française dans 119 pays. Elle a été créée il y a un peu plus de 60 ans et représente aujourd'hui l'une des plus importantes associations d'établissements d'enseignement supérieur et de recherche au monde. L'AUF est également l'opérateur pour l'enseignement supérieur et la recherche du Sommet de la Francophonie. A ce titre, elle met en œuvre, dans son champ de compétences, les résolutions adoptées par la Conférence des chefs d'État et de gouvernement des pays ayant le français en partage.

L'AUF favorise la solidarité entre les établissements d'enseignement supérieur et de recherche pour la mise en place de projets qui transforment concrètement le système universitaire. Elle s'associe avec de nombreux partenaires : entreprises privées et leurs fondations, États et gouvernements, agences nationales d'aide au développement, organisations internationales, organisations non gouvernementales, et associations universitaires, scientifiques et culturelles. Ses équipes à travers le monde apportent suivi et conseils pour la conception et le suivi de projets, facilitent le partage de bonnes pratiques, de l'expertise et des innovations.

La Direction régionale Asie-Pacifique couvre l'ensemble des pays de cette région, mais principalement le Cambodge, le Laos, le Vanuatu et le Vietnam, dans lesquels près de 38 employés de l'AUF travaillent.

2. DESCRIPTION DU BESOIN

Par cet appel d'offres, l'AUF - Asie-Pacifique souhaite sélectionner une agence de voyages capable d'apporter à la fois un service professionnel de qualité et une optimisation du coût total des voyages, tout en répondant aux exigences propres de l'AUF et de nos partenaires financiers.

Les prestations sollicitées peuvent concerner la zone géographique AUF Asie-Pacifique et toute autre destination dans le monde selon les besoins des missions.

Le présent marché vise, de façon globale, les services fournis par une agence de voyage et principalement les services de :

2.1 Billetterie : négociation des plans de vol, devis, réservations et mise à disposition de titres de transport aériens et ferroviaires,

2.2 Hôtellerie : négociation et proposition de devis d'hôtels et réservation d'hôtels,

2.3 Fidélisation : négociation et prise d'abonnements aériens et ferroviaires,

2.4 Conseil : suivi précis des dépenses et production de statistiques annuelles,

2.5 Déplacement local : location de véhicules,

2.6 Immigration : information sur les conditions d'entrée et alerte sur les éventuelles restrictions ponctuelles des différents pays de mission.

2.7 Service pour obtention de visas (entrant et sortant)

3. VALEUR ESTIMATIVE DU MARCHÉ ANNUEL DE L'AUF

Le montant global des voyages, objet du présent appel, attendu pour 2024 est estimé entre 100 000 € et 150 000 €. Cette estimation n'engage pas l'AUF.

4. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES DEMANDES

Le prestataire est saisi par courriel d'une demande par la Direction régionale Asie-Pacifique. En réponse à cette demande, le prestataire doit être en mesure de proposer à minima deux offres, qu'il s'agisse de plans de vol, de trains, d'hôtels ou de location de véhicules.

Les propositions doivent être flexibles, c'est-à-dire obligatoirement modifiables et annulables, idéalement sans frais. Les offres doivent prendre en compte les contraintes de sécurité, réduire au minimum possible le nombre des correspondances et les temps d'attente en cas de transit inévitable. Les propositions doivent aussi comprendre les escales envisagées et les détails sur les documents nécessaires à obtenir lors des escales.

Les coûts de modification/annulation éventuels ainsi que le coût des bagages supplémentaires doivent être précisés. Tous les vols doivent être proposés en classe économique, sauf indication contraire précisée au moment de la demande.

Dans le processus d'achat, le prestataire doit être en mesure d'émettre une option afin de garantir la place et le prix d'une offre proposée. Dans ce cas, il doit préciser la durée de validité de cette option. Il doit revoir les tarifs en cas de baisse du prix ou si des options moins chères deviennent disponibles avant l'émission finale.

Chaque proposition de réservation doit comprendre :

- Le numéro de réservation (ou du dossier),
- Les offres classées par critère de prix avec :
 - indication des horaires, escales et durée du vol pour les titres de transport,
 - description de la qualité et nature des prestations pour les hôtels et locations de véhicule.

- Le délai maximum de l'option de réservation.
- La date limite d'émission du billet (ou de confirmation de la prestation) et les conditions de modification, d'annulation, des pénalités etc.,
- Le nom de la compagnie de transport, l'heure de départ et d'arrivée, les terminaux (noms de la gare, de l'aéroport, de la ville, etc.) et nombre de bagages et de kilos autorisés pour les bagages en soute ou en cabine pour les titres de transport.

5. CONDITIONS D'ACHAT DES SERVICES

5.1 Pour le transport, le prestataire s'engage à :

- Assurer la réservation et la facturation pour le transport ferroviaire en classe économique ou premium et le transport aérien en classe économique ou premium (sauf demande contraire spécifique),
- Mettre à disposition le titre de transport par courriel,
- Modifier ou annuler si besoin la réservation dans les deux heures suivant la réception de la demande écrite transmise par courriel.

5.2 Pour l'hôtellerie, le prestataire s'engage à :

- Assurer la réservation et la facturation des prestations hôtelières dans la Région et à l'étranger, proche des lieux de missions, en fonction des critères de confort décrits dans chaque demande de l'AUF,
- Proposer une offre équivalente de remplacement en l'absence de disponibilité dans l'hôtel demandé, le cas échéant,
- Assurer la modification et l'annulation de la réservation dès la réception d'une demande écrite transmise par courriel.

5.3. Pour l'immigration et obtention de visas, le prestataire s'engage à :

- Informer les conditions d'entrée et alertes sur les éventuelles restrictions ponctuelles des différents pays de mission
- Conseiller et accompagner si nécessaire au cours de toutes les étapes et les exigences de demande de visa
- Assister à la collecte et la préparation des dossiers, guider la préparation des documents nécessaires pour le processus de demande de visa, vérifier et s'assurer que toutes les informations et les documents sont complets, précis et conformes aux exigences légales
- Communiquer avec les autorités : telles que les ambassades, les consulats et les services de l'immigration. Garantir les informations et dossiers qui sont transmis et traités de manière précise et efficace.

6. DURÉE DU MARCHÉ DE L'AUF

La durée du présent marché est de deux ans, avec deux prorogations possibles d'une durée d'un an chacune. Ces prorogations seront automatiques sauf en cas de notification expresse de l'AUF mettant fin au contrat. Le contrat issu de cet appel d'offres a donc une durée totale maximale de quatre ans.

Toutefois, l'AUF se réserve le droit de le résilier avec un préavis d'un mois. Le contrat issu de cet appel d'offres sera signé en juillet 2024 et entrera en vigueur le 15 juillet de la même année. Il s'agit d'un calendrier prévisionnel qui ne saurait lier l'AUF. L'exécution du marché ne commencera qu'à partir du moment où le contrat aura été signé.

7. OBLIGATIONS DE L'ATTRIBUTAIRE DU MARCHÉ

Les prestations visées par le présent cahier des charges sont impérativement fournies en stricte conformité avec la législation en vigueur au Vietnam, ainsi qu'avec le droit applicable en la matière.

Il appartient à l'agence de voyages retenue dans le cadre de cet appel d'offres de veiller à l'obtention des permis, licences et droits d'accès aux logiciels professionnels nécessaires à l'exécution du contrat, conformément au cadre juridique en vigueur. A cet égard, le cas échéant, l'agence de voyage retenue notifie immédiatement à l'AUF le retrait éventuel de ces autorisations durant l'exécution du marché.

Tout manquement à cette obligation constitue un motif valable de résiliation du contrat. En cas de changement de statut juridique, à la suite notamment de son absorption par une autre société ou de sa fusion avec une autre entreprise, l'agence de voyages doit en informer immédiatement l'AUF. Si les conditions d'exécution du marché ne sont plus garanties en raison de ces changements ou si ces derniers n'ont pas été communiqués en temps utile, l'AUF se réserve le droit de mettre fin au contrat.

Le prestataire s'engage à informer et conseiller l'AUF sur les meilleures conditions envisageables en termes de sécurité, prix et rapidité. À ce titre, il doit :

- Fournir tous les renseignements utiles sur les voyages en respectant les desiderata du demandeur en termes de dates de mission et de retour,
- Conseiller sur le choix de l'offre économiquement la plus avantageuse,
- Informer clairement des conséquences financières d'une modification et/ou annulation,
- Indiquer clairement le coût supplémentaire induit par son choix avant la validation des prix en fonction des plages horaires, des dates des jours d'arrivée et de départ, etc.
- Assurer de façon permanente un rôle de conseil y compris en formant l'AUF lors de l'implémentation des nouveaux outils capables d'assurer son autonomie dans la recherche des plans de vol.

8. CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le prestataire retenu s'engage à rechercher les meilleures conditions tarifaires au profit des voyageurs de la Direction régionale Asie-Pacifique de l'AUF. Il doit prendre en compte les tarifs spécifiquement avantageux accordés à certains voyageurs, notamment les détenteurs des cartes d'abonnement/fidélité. Pour ce faire, le prestataire doit :

A réception de la demande, rechercher le plan de vol et émettre les propositions de devis dans un délai ne dépassant pas 24 heures.

Mettre en place un numéro de téléphone joignable 24h/24 pour les réservations par téléphone, sans attendre les horaires d'ouverture des bureaux, pour assurer un service de prestations y compris pendant les weekends et les jours fériés, pour des commandes de dernière minute et pour une assistance en cas de problème avant le départ ou en cours de voyage.

- 8.1.** Assurer la délivrance de billets électroniques aériens ou ferroviaires dans un délai maximum de 24 heures avant le départ. Si le prestataire ne peut assurer tout ou partie des prestations qui lui sont commandées dans les délais fixés par l'AUF, il doit immédiatement l'en aviser avant l'expiration de ces délais. Dans ce cas, l'AUF se réserve le droit de recourir à un autre prestataire.
- 8.2.** Faire preuve de souplesse compte tenu de la nature des missions et activités de l'AUF, et par conséquent, être attentif aux conditions de réservations et d'annulation. Le prestataire devra être en mesure de laisser une option sur la pré-réservation pendant au moins 24 heures afin de laisser le temps à l'AUF de faire valider la proposition par le bénéficiaire puis de la transmettre. Les conditions de modification et d'annulation doivent être précisées pour chaque billet émis et/ou la prestation de location de véhicule qui est associée.
- 8.3.** Annuler le billet et/ou l'hôtel à la demande du gestionnaire des missions et voyages de l'AUF par courriel. Toute annulation communiquée doit être prise en compte par le prestataire dans le délai maximum de deux heures. En cas d'annulation, le billet délivré sera intégralement restitué au prestataire. Celui-ci émettra un avoir pour la totalité de la commande (déduits des frais d'agence) et éventuellement réduit des pénalités appliquées par les compagnies de transport.
- 8.4.** Traiter la réclamation lorsqu'une anomalie est constatée dans la réservation du voyage (hôtel, transport, location de véhicule, etc.). Le gestionnaire des missions et voyages de l'AUF contacte le prestataire qui doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour proposer une solution alternative, dans les plus brefs délais. Le prestataire doit proposer, dans son offre, une assistance pour toute réclamation (numéro de téléphone, horaires d'ouverture, courriel).

9. CRITÈRES DE SÉLECTION DU PRESTATAIRE

9.1 Capacité juridique et réglementaire

Le prestataire doit être titulaire d'une autorisation prouvant qu'il a la capacité légale d'exécuter le contrat issu de cet appel d'offres. L'AUF attend du prestataire retenu la souscription d'une assurance contre les risques professionnels pour ainsi couvrir les risques mentionnés dans le dossier de l'appel d'offres et les obligations y afférentes, notamment les risques d'exploitation.

9.2 Expérience professionnelle et connaissance du milieu de l'enseignement supérieur et de la recherche universitaire

Le prestataire doit disposer d'une expérience suffisante pour lui permettre d'exécuter le marché dans le respect des dispositions contractuelles et compte tenu de sa valeur et de son étendue. Une attention particulière sera portée sur un prestataire qui connaît bien le milieu de l'enseignement supérieur et de la recherche universitaire ou des organisations de l'économie sociale et solidaire ou des collectivités bénéficiaires des fonds publics et/ou des bailleurs internationaux. Si l'AUF établit qu'un prestataire se trouve dans une situation de

conflit d'intérêts qui pourrait avoir une incidence sur l'exécution du marché, elle en tirera les conséquences en concluant que le prestataire n'a pas la qualité requise pour exécuter ce marché.

9.3. Offre de services en français

La langue de travail étant le français, l'AUF pourrait privilégier un prestataire qui a un ou plusieurs agents qui maîtrisent cette langue.

10. CRITÈRES D'ATTRIBUTION DU MARCHÉ

Le marché sera attribué au prestataire dont l'offre présentera le meilleur rapport qualité/prix.

L'évaluation des offres sera effectuée sur la base du dossier technique détaillé et de l'offre financière présentés par chaque prestataire.

10.1 L'évaluation de l'offre technique

Cette évaluation technique portera, notamment, sur les points suivants :

- La qualité de la gestion interne de l'agence de voyages,
- La qualité des procédures de contrôle prévues par le prestataire pour fournir les prestations visées dans les clauses techniques,
- La disponibilité des réservations 24h/24 et 7j/7 y compris le service d'urgence par l'agence,
- Les dispositifs d'optimisation des coûts des déplacements,
- La flexibilité des offres d'avion, de train et d'hôtels, notamment le changement de billets et les annulations à un coût maîtrisé,
- La réactivité et l'efficacité des services offerts.

10.2 L'évaluation de l'offre financière

L'évaluation de l'offre financière portera sur le montant total de la commission de gestion proposée par le prestataire, le montant des remises a posteriori sur le chiffre d'affaires, le montant des remises a priori (tarifs négociés, tarifs de groupe).

La meilleure réponse sera appréciée et sélectionnée selon les critères suivants :

- Offre financière : elle comptera pour 60%
- Offre technique : elle comptera pour 40%

L'offre qui obtiendra le score le plus élevé en combinant à la fois les scores de l'offre financière et de l'offre technique sera classée en première position.

11. PIÈCES ATTENDUES POUR LA CANDIDATURE

Les prestataires sont invités à fournir un dossier avec la **référence « Prestation de services Agence de voyages » à l'AUF, 6^e étage bibliothèque Ta Quang Buu, Institut Polytechnique de Hanoi, 1 Dai Co Viet.**

Le dossier peut être envoyé par courriel **au plus tard le vendredi 28 juin à 16h00 (heure d'Hanoi)** à nguyen.thi.tra.my@auf.org.

Il est attendu obligatoirement dans le dossier les éléments suivants :

11.1 L'offre financière

L'offre financière comportera un devis complet et détaillé précisant le montant total de la commission de gestion selon les prestations. Le montant du devis sera considéré comme ferme et non révisable. L'offre financière précisera également le montant des remises a posteriori sur le chiffre d'affaires, le montant des remises a priori (tarifs négociés, tarifs de groupe).

11.2. L'offre technique

Il s'agit d'une présentation des prestations proposées, mettant en exergue le savoir-faire et les expériences pertinentes de la société candidate pour ce type de marché. Cette offre précisera également les délais de paiement et modalités de facturation proposées ainsi que le délai de traitement des avoirs.