



OBSERVATOIRE DU SAHARA ET DU SAHEL
SAHARA AND SAHEL OBSERVATORY

DEPARTEMENT ADMINISTRATIF ET FINANCIER

CAHIER DES CHARGES

APPEL D'OFFRES LOCAL

**SELECTION D'UNE AGENCE DE VOYAGES CHARGÉE
DES RESERVATIONS ET DES ACHATS DE BILLETS D'AVION**

[AO/OSS/DPT-ADM-FINAN_AG-VOYAGES/131025-41]

Octobre 2025

CONTEXTE

L'Observatoire du Sahara et du Sahel (OSS)¹ est une organisation à caractère international à vocation africaine, créée en 1992 et établie à Tunis (Tunisie) depuis 2000. L'OSS compte parmi ses membres 28 pays africains, 7 pays non-africains, 13 organisations sous régionales de l'Afrique de l'Ouest, de l'Est et du Nord, 2 organisations des Nations unies et 3 organisations non gouvernementales.

L'OSS a pour mission d'appuyer ses pays membres et partenaires africains dans la gestion durable de leurs ressources naturelles dans un contexte de changement climatique particulièrement défavorable. Le principe d'action de l'OSS est d'œuvrer aux côtés des États et des organisations membres et de jouer un rôle d'initiateur et de facilitateur de partenariats sur les thématiques en rapport avec la gestion des ressources naturelles et la protection de l'environnement.

Dans le cadre de ses missions en faveur d'une bonne gouvernance environnementale au niveau de sa zone d'action, l'OSS coordonne plusieurs activités visant le développement de méthodes et d'outils dédiés à la gestion et la protection des ressources naturelles et d'adaptation aux effets du changement climatique.

L'OSS vise à aider ses pays membres dans leur lutte contre la dégradation des terres et la désertification, ainsi que dans la gestion durable des ressources en eau et le renforcement de la résilience des populations.

Il s'engage également à protéger le patrimoine biologique. Pour cela, il élabore des concepts et des méthodologies dédiés au suivi environnemental, à la gestion des ressources naturelles et à l'adaptation au changement climatique, en s'articulant autour de programmes scientifiques et techniques que sont : « Terre », « Eau », « Climat » et « Biodiversité ».

Ces axes visent à promouvoir une gestion intégrée et collaborative des ressources naturelles en Afrique. Grâce à ses accréditations auprès du Fonds vert pour le climat et du Fonds d'Adaptation, l'OSS aide les pays à mettre en œuvre des projets qui atténuent les impacts du changement climatique sur les populations et les écosystèmes.

Dans le cadre de ses activités, et conformément à ses procédures, l'OSS met à la disposition de son STAFF et ses membres entre 200 et 300 billets d'avion par an (toutes destinations confondues).

Pour permettre une meilleure rationalisation des voyages et une maîtrise des charges, l'OSS lance un appel d'offres pour la sélection d'une Agence de voyages pour la réservation et l'achat de billets d'avion.

¹ <http://www.oss-online.org/>

1. OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

L'OSS souhaite sélectionner une agence de voyage chargée d'assurer la gestion de l'ensemble de ses déplacements professionnels, tant nationaux qu'internationaux. Cette prestation devra être réalisée dans le strict respect des politiques internes de l'OSS ainsi que des standards internationaux en matière de transparence, d'efficacité et d'optimisation du rapport qualité/prix.

2. OBJECTIFS

L'objectif est d'obtenir un prestataire capable de :

- Fournir des services de réservation des billets d'avion
- Proposer des solutions adaptées aux besoins de l'OSS et à ses contraintes budgétaires
- Assurer un service client réactif fiable et disponible, offrant une assistance continue avant, pendant et après le voyage.

3. POLITIQUE DE VOYAGE ET REGLES DE RESERVATION

L'Agence de voyages s'engage à respecter strictement la politique de voyage de l'OSS en matière de transport aérien.

À ce titre, l'Agence devra :

1. Recherche du meilleur tarif

- Identifier et proposer systématiquement le **tarif le plus bas disponible** pour chaque déplacement, conformément aux itinéraires demandés.
- Fournir à l'OSS **au minimum trois (3) options d'itinéraires et de tarifs** (lorsque disponibles), afin de lui permettre de choisir la solution la plus appropriée et la plus économique.

2. Priorité aux classes économiques

- Réserver en priorité des billets en **classe économique** incluant, le cas échéant, des tarifs soumis à conditions ou pénalités.
- Recourir aux **tarifs économiques complets** uniquement lorsqu'aucune autre option économique réduite n'est disponible.

3. Utilisation de la classe affaires

- La **classe affaires (ou équivalent)** ne peut être proposée qu'à titre exceptionnel, et uniquement **après approbation écrite préalable** du personnel dûment habilité de l'OSS.

4. Conformité et transparence

- Garantir que toutes les propositions respectent les **plafonds budgétaires**, les procédures internes et les règles de déplacement en vigueur au sein de l'OSS.

4. SERVICES FOURNIS PAR L'AGENCE DE VOYAGES

4.1 Disponibilité et continuité du service

L'Agence de voyages devra être disponible pour fournir des services de voyage de 8h00 à 18h00 et pendant les jours ouvrables. De plus, elle devra fournir un service d'urgence 24 heures sur 24, ainsi que des services pendant les week-ends et les jours fériés où un service de voyage d'urgence pourrait être requis. L'Agence de voyages ou une personne qui le remplace doit être joignable à tout moment par téléphone.

Une grande partie de la fourniture de service par l'Agence de voyages devra être prise en charge et organisée dans des délais très courts avec l'efficacité et la rapidité de communication dans la gestion de toutes les questions liées aux voyages.

4.2 Réservation et billetterie

- Pour chaque demande de voyage dûment approuvée, l'Agence de voyages doit immédiatement effectuer les réservations sur les principales compagnies aériennes qui exploitent l'itinéraire et préparer les itinéraires appropriés et les devis formels basés sur le tarif le plus bas et le routage le plus direct et pratique ;
- L'Agence de voyages émettra rapidement des billets indiquant le statut exact, ainsi que toutes les autres modifications et nouvelles conditions affectant le voyage et apportera les ajustements nécessaires pour tout changement de vol avant ou pendant le voyage officiel du voyageur ;
- Les billets d'avion doivent être émis uniquement sur le stock de billets approuvé de l'Association du transport aérien international (« IATA ») ;
- L'Agence de voyages doit émettre des billets avec l'autorisation de l'OSS ;
- L'Agence de voyages doit pouvoir, sur demande, fournir une livraison de billets d'urgence ;
- L'Agence de voyages doit fournir un service d'information pour aviser l'OSS et le voyageur des événements tels que fermeture d'aéroports, vols annulés ou retardés, situations de grève ainsi que sur les conditions politiques ou de sécurité locales pouvant affecter le voyage vers une destination particulière.

4.3 Autres services

- L'Agence de voyages doit :
 - Fournir aux voyageurs les informations nécessaires concernant les visas et la santé, y compris les types d'inoculation et de vaccination requis ou recommandés pour voyager dans certains pays ou zones ;
 - Informer l'OSS des promotions périodiques appliquées par les différentes compagnies aériennes sur les vols fréquemment utilisés ;
 - Appuyer l'ensemble du personnel dans l'acquisition des billets à leur charge à des tarifs préférentiels et des modalités intéressantes ;
 - Obtenir auprès des compagnies aériennes tous les avantages et les privilèges possibles tels que meilleurs tarifs, réservation de sièges, sur-classements, annulation de titres de transport, transformation de billets en MCO... ;
 - Offrir l'assistance en cas de problème et résoudre les éventuels obstacles qui pourraient surgir au cours du voyage ;
 - Maximiser le « retours sur volumes d'affaires » en faveur de l'OSS (billets gratuits, sur-classements, excédents de bagages, ristournes sur chiffres d'affaires...).

5. CONDITIONS DE PARTICIPATION ET PROFIL REQUIS DU SOUMISSIONNAIRE

Les agences qui souhaitent participer à cet appel doivent :

- Avoir au minimum une période d'activité effective et continue de 10 ans dans le domaine ;
- Être classés Agence de voyages catégorie A ;
- Être accrédité auprès de l'IATA (International Air Transport Association). Cette accréditation devra demeurer en vigueur pendant la durée de validité du contrat ;
- Justifier d'une disponibilité et d'une réactivité adaptées ;
- Disposer d'un personnel en nombre suffisant et bien formé et d'équipements lui permettant de fournir les services requis.
- Avoir travaillé avec d'organisations internationales, d'ambassades et de compagnies multinationales (listes/attestations à fournir) est souhaitable ;

6. CONDITIONS DE SOUMISSION ET CONTENU DES OFFRES

6. 1 Présentation et conditions de soumission

Les agences de voyage sont invitées à présenter leurs dossiers scindés en deux offres (technique et financière) et un dossier administratif.

- Tous les documents du dossier administratif seront placés dans une enveloppe fermée et scellée et portant la mention « DOSSIER ADMINISTRATIF » ;
- Tous les documents de l'offre technique seront placés dans une enveloppe fermée et scellée et portant la mention « OFFRE TECHNIQUE » ;
- Tous les documents de l'offre financière seront placés dans une enveloppe fermée et scellée et portant la mention « OFFRE FINANCIERE ».

Les trois enveloppes seront placées dans une enveloppe anonyme portant la mention « NE PAS OUVRIR » Appel d'offres pour la sélection d'une Agence de voyages pour la réservation et l'achat de billets d'avion n°

Cette dernière enveloppe devra être envoyée au nom de Monsieur le Secrétaire Exécutif de l'OSS par courrier recommandé, par rapide poste ou par remise directe au bureau d'ordre de l'OSS contre accusé de réception à l'adresse suivante :

Observatoire du Sahara et du Sahel
Boulevard du Leader Yasser Arafat,
BP 31, 1080 Tunis-Tunisie.

Le cachet du bureau d'ordre de l'OSS fait foi.

La date limite de réception des offres est fixée au 3 novembre 2025 à **14H00**.

Toute offre, ne respectant pas le mode de présentation mentionné ci-dessus ou parvenue après les délais, sera automatiquement rejetée.

5.2 Contenu des offres

Les agences de voyage qui souhaitent soumissionner, sont invitées à présenter :

- Un dossier administratif ;
- Une offre technique ;
- Une offre financière.

Les documents doivent être impérativement séparés.

5.2.1 Dossier administratif

Les agences sont tenues de fournir les documents administratifs suivants :

- Un certificat de non-faillite, de redressement judiciaire ;
- Un extrait récent du registre national des entreprises ;
- Une attestation récente d'affiliation à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale ;
- Une déclaration sur l'honneur dûment remplie et signée conformément au formulaire (annexel) ;
- Une fiche de référencement dûment remplie et signée conformément au formulaire (annexe II) ;
- L'agrément et le code IATA ;
- Les références comptables et financières de l'agence mettant notamment en évidence les bilans certifiés des trois (03) derniers exercices ;
- Les documents justifiant que les agences disposent d'une capacité financière suffisante (fonds de roulement), susceptible de couvrir les émissions des billets du Secrétariat de l'OSS.

5.2.2 Offre technique

Les candidats doivent fournir une offre technique incluant :

- Présentation succincte de l'agence ;
- Description détaillée de la prestation proposée ;
- Tout autre document jugé nécessaire à la bonne compréhension et à la qualité de son offre ;
- Les références ou expériences pertinentes dans le domaine.

5.2.3 Offre financière

L'offre financière doit comprendre :

- L'engagement selon le modèle (annexe III) ;
- Le Bordereau de prix (annexe IV) : les prix indiqués seront fermes, non révisables, durant l'exécution du marché.

5.3 Validité des offres

La durée de validité des offres est de cent vingt (120) jours à compter de la date limite de soumission des offres.

5.4 Renseignements complémentaires

Dans le cas où la rédaction du dossier d'appel d'offres présenterait une difficulté d'interprétation, une demande de précisions pourra être adressée par écrit à l'OSS, à l'adresse suivante : sonia.njah@oss.org.tn, au plus tard 10 jours calendaires avant la date limite de remise des offres. Les réponses apportées seront portées à la connaissance de l'ensemble des Candidats.

7. JUGEMENT DES OFFRES

Le barème d'évaluation des offres est le suivant :

Critères	Points	Pondération
Offre Technique	100	70 %
• Présentation de l'agence	20	
• Description des services et avantages	20	
• Solidité financière de l'agence	30	
• Expérience dans le domaine	15	
• Expérience avec des organisations internationales	15	
Offre financière	100	30 %
• Frais de service	40	
• Frais de modification	15	
• Frais d'annulation	15	
• Autres avantages financiers	30	
Total		100%

- Evaluation de l'offre technique :

La note technique : **Nt sur 100 points**

La note technique minimale d'admissibilité est de 70 /100. Toute note strictement inférieure à cette note minimale est considérée éliminatoire.

- Evaluation de l'offre financière :

L'évaluation financière des offres sera faite en attribuant une note financière (Nf) à chaque candidat retenu.

La note financière : **Nf sur 100 points**

- Evaluation technico – financière :

Les concurrents retenus se verront attribuer une note globale (Ng) selon la formule suivante :

Note Globale (Ng) = 70% de la note technique + 30% de la note financière.

Le soumissionnaire qui sera retenu est celui qui a présenté l'offre ayant une note globale (Ng) la plus élevée.

8. NATURE DU CONTRAT

L'agence retenue sera contractée pour une période d'un an avec la possibilité de prolongation par tacite reconduction et pour une durée de 03 ans max.

9. PUBLICATION DE L'ATTRIBUTION DU MARCHE

Le résultat de l'attribution du marché sera publié sur le site de l'OSS.

ANNEXE I - DECLARATION SUR L'HONNEUR

Objet de l'appel d'offres : Sélection d'une Agence de voyages pour les réservations et les achats de billets d'avion.

Je, soussigné (nom et prénom) :

Agissant en qualité de :

Au nom et pour le compte de..... (raison sociale et forme juridique de la société).

Adresse du siège social de la société

Affiliée à la CNSS sous le n°.....

Inscrit au registre du commerce sous le n°leà.....

Matricule fiscal :

Déclare sur l'honneur :

- 1- N'avoir jamais été en liquidation judiciaire et n'avoir jamais fait l'objet d'aucune poursuite judiciaire pour quelques motifs que ce soit ;
 - 2- M'engager à ne pas recourir, par moi-même ou par personne interposée, à des pratiques pouvant être qualifiées de malversation, de fraude ou de corruption dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution du présent marché ;
 - 3- M'engager dans le cas où mon offre est retenue, à respecter les procédures en vigueur à l'OSS et l'obligation de réserve et du secret professionnel pour tous les faits et/ou informations que j'aurais à connaître ;
- **Certifie** l'exactitude des renseignements contenus dans la présente déclaration sur l'honneur et dans les pièces fournies dans mon offre.
 - **Certifie** que je n'ai aucun lien de parenté avec aucune personne recevant une rémunération quelconque de l'OSS
 - **Reconnais** avoir pris connaissance que toute imprécision ou erreur et tout manquement pouvant être relevée dans le contenu de mon offre ainsi que le non-respect des conditions de participation, sont des causes de rejet de ma candidature.

Fait à.....le.....

Signature et cachet du soumissionnaire

ANNEXE II - FICHE DE REFERENCEMENT

COORDONNEES DU BUREAU D'ETUDES

Raison sociale :

Forme juridique :

N° Identifiant Fiscal :

Date d'immatriculation :

Lieu d'immatriculation :

N° matricule fiscal :

Date d'inscription au registre de commerce :

Nom, Prénom, nationalité et qualité du
Représentant légal :

Fonction :

E-mail :

Nom, Prénom et nationalité de la Personne
de contact :

Fonction :

E-mail :

Adresse légale dans le pays d'activité :

Code postal :

Ville :

Pays :

Téléphone :

Fax :

MERCI DE RETOURNER CE DOCUMENT DUMENT COMPLETE ET SIGNE PAR LE REPRESENTANT LEGAL DE L'AGENCE DE VOYAGES.

Fait à.....le.....
(Signature et cachet du soumissionnaire)

ANNEXE III - ACTE D'ENGAGEMENT

Appel d'offres ouvert N°..... du

Objet du marché : **Sélection d'une Agence de voyages pour les réservations et les achats des billets d'avion,**

Je, soussigné (nom et prénom) :

Agissant en qualité de :

Au nom et pour le compte de (raison sociale et forme juridique de la société).

Adresse du siège social de la société.....

Affiliée à la CNSS sous le n°

Inscrit au registre du commerce sous le n° le..... à

Matricule fiscal :

En vertu des pouvoirs qui me sont conférés :

Après avoir pris connaissance du dossier d'appel d'offres concernant les prestations précisées en objet ci-dessus ;

Après avoir apprécié à mon point de vue et sous ma responsabilité la nature et les difficultés que comportent ces prestations ;

Remets, revêtu (s) de ma signature un bordereau de prix, un détail estimatif et/ou la décomposition du montant global) établi (s) conformément aux modèles figurant au dossier d'appel d'offres ;

M'engage à exécuter lesdites prestations conformément au cahier des charges.

Fait à.....le.....
(Signature et cachet du soumissionnaire)

ANNEXE IV - BORDEREAU DES PRIX

1- Frais de service :

Frais de service en Dinar Tunisien Hors Taxe par billet :

Destination des vols	Frais de service en DT HT	Frais de modification	Frais d'annulation
Vols vers l'Afrique			
Vols vers l'Europe			
Vols vers le reste du monde			

Mentionner les montants des frais de services proposés dans les cases correspondantes.

Fait à.....le.....
(Signature et cachet du soumissionnaire)