**ANNEXE 1 : TERMES DE REFERENCE**

**IDENTIFICATION D’UNE AGENCE DE VOYAGE POUR ASSURER LES SERVICES LOGISTIQUES AUPRES DU CREFAP/OIF**

**1. PRESENTATION DE L’OIF ET DU CREFAP**

***L’Organisation internationale de la Francophonie*** (OIF) est une institution internationale regroupant 93 États et gouvernements. Elle œuvre à promouvoir la langue française, la paix, la diversité culturelle, les droits de l’homme, l’éducation et le développement durable. Ses actions visent à soutenir la coopération entre les pays membres dans divers domaines tels que l’éducation, la culture, l’économie, la politique, et les droits de l'homme.

***Le Centre Régional Francophone d’Asie-Pacifique*** (CREFAP), créé en 1993 et basé à Ho Chi Minh-Ville (Vietnam), fait partie de la Direction de l’enseignement et de l’apprentissage du français (DEAF) relevant de l’OIF. Il joue un rôle essentiel dans le renforcement de l’enseignement du français dans la région Asie-Pacifique. Le CREFAP collabore étroitement avec les ministères de l’Éducation du Cambodge, du Laos, du Vanuatu, du Vietnam, de la Thaïlande, de la Corée du Sud et de la Nouvelle-Calédonie. Ses missions incluent la formation continue des enseignants, la création de ressources pédagogiques, l’organisation de séminaires scientifiques et la facilitation de la mobilité internationale des enseignants et étudiants francophones.

**2. PERIMETRE DES SERVICES ATTENDUS**

L’agence de voyage sélectionnée sera capable d’assurer un service professionnel et d’optimiser les coûts logistiques liés à des activités en présentiel organisées par le CREFAP. Les prestations requises couvrent principalement les zones géographiques d’Asie-Pacifique et d’autres destinations internationales, et comprennent :

* **Gestion des transports** : L’agence devra proposer des options de vols, trains, et transports routiers, en assurant les réservations et l’émission des billets, tout en offrant des alternatives en cas de changements imprévus.
* **Réservation d’hébergement et de restauration** : L’agence sélectionnera des hôtels en fonction des critères de confort et de sécurité établis par le CREFAP. Les hôtels doivent être idéalement situés par rapport aux lieux de réunion ou de formation.
* **Assistance en matière d’immigration et de visas** : L’agence devra fournir des informations actualisées sur les exigences d’entrée dans les pays de destination, assister dans la préparation des documents de visas, et informer des restrictions temporaires ou nouvelles règlementations.
* **Suivi des dépenses et rapports financiers** : L’agence sera responsable de tenir un registre précis des dépenses engagées, d’émettre des rapports financiers détaillés et des statistiques annuelles sur les voyages effectués.

**3. PROCEDURE DE TRAITEMENT DES DEMANDES**

Chaque demande de réservation émanant du CREFAP sera formulée par courriel. L’agence devra y répondre :

* dans un délai de 48h, y compris le week-end, pour les billets d’avion
* dans un délai de 5 jours de travail pour les services d’hébergement, de restauration, de transfert d’aéroport et de location des locaux et des équipements

en proposant au minimum

* deux options les moins chers pour le déplacement aérien, incluant des détails précis sur les itinéraires, les horaires, les escales éventuelles, les conditions d’annulation, de modification, les frais potentiels pour les bagages ou services supplémentaires et les coûts,
* deux options adaptées au seuil budgétaire et aux besoins spécifiques pour les services d’hébergement, de restauration, de transfert d’aéroport et de location des locaux et des équipements, en précisant les informations techniques détaillées, les conditions de modification et d’annulation de la commande.

**4. CONDITIONS D’ACHAT DES SERVICES ET OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE**

L’agence sélectionnée s’engage à :

* Mobiliser des personnels francophones pour les services.
* Offrir des services de réservation flexibles et réactifs, adaptés aux besoins des voyageurs du CREFAP.
* Assister les voyageurs pour toute démarche administrative, y compris l’obtention de visas et la gestion des documents requis.
* Proposer des solutions optimisées en termes de coûts, tout en respectant les normes de sécurité et de confort.

Le prestataire devra également assurer une assistance téléphonique disponible 24h/24 et 7j/7 pour gérer les urgences, les changements de dernière minute, et offrir un suivi personnalisé.

**5. DUREE DU CONTRAT**

Le contrat initial aura une durée d’un an, avec la possibilité de renouvellement trois fois pour une année supplémentaire, sur décision de l’OIF. La durée totale maximale du contrat ne pourra donc excéder cinq ans. L’OIF se réserve le droit de résilier le contrat avec un préavis d’un mois en cas de non-respect des conditions.

**6. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES ET CONTACTS**

Pour toute question relative à cet appel d’offres, les agences peuvent contacter le CREFAP par courriel à l’adresse [crefap@francophonie.org](mailto:crefap@francophonie.org). Les demandes de clarification doivent être envoyées au moins cinq jours avant la date limite de soumission des offres.