



**Bibliothèques  
Sans Frontières**  
Libraries Without Borders

# APPEL D'OFFRES

Marché ciblé : Prestation d'agence de  
voyage

*Référence de publication : BSF AO/FRA/2024/001*

*Date de publication : 15/04/2024*

# TABLE DES MATIÈRES

A. PRESENTATION .....	3
1. Qui sommes-nous ? .....	4
2. Projets portés par Bibliothèques sans frontières .....	6
3. Description de marché .....	7
4. Objectif de l'appel d'offres .....	8
B. INSTRUCTIONS DE L'APPEL D'OFFRES.....	9
1. Conditions générales .....	10
2. Planning de l'appel d'offres.....	11
3. Contenu des offres .....	11
4. Instructions pour soumettre une offre .....	12
1. Par courrier .....	12
2. Par email .....	12
3. Accusé de réception des offres.....	13
5. Période de validité.....	13
6. Langue des offres et procédure .....	13
7. Modification ou retrait des offres .....	13
8. Questions et Clarifications.....	14
9. Ouverture et évaluation des offres et critères de sélection .....	14
1. Ouverture des offres.....	14
2. Système de notation des offres .....	15
3. Notification d'attribution et signature du contrat .....	15
4. Contrat .....	15
5. Annulation de la procédure d'appel d'offres.....	15



# A. PRESENTATION

# 1. Qui sommes-nous ?

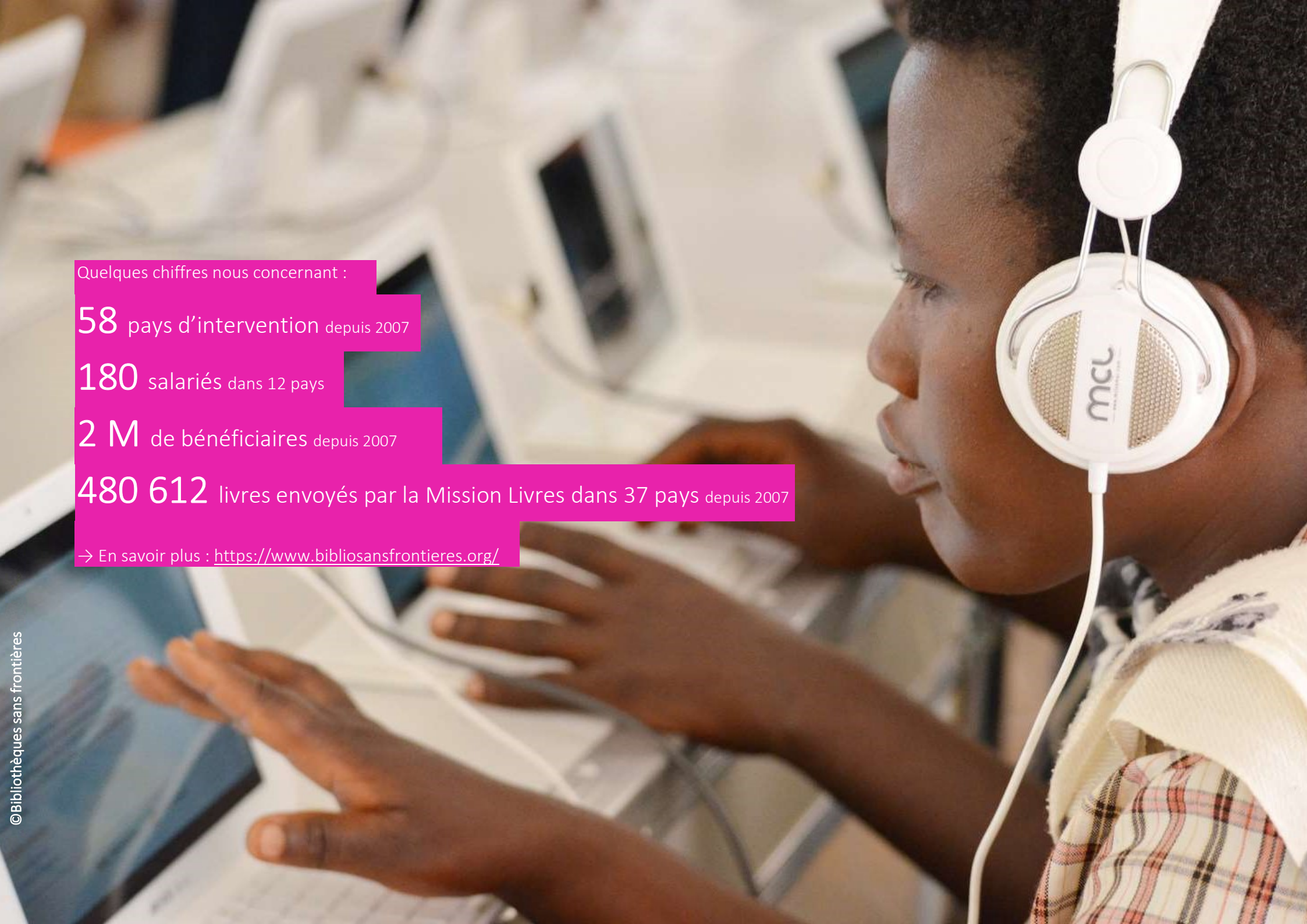
Bibliothèques Sans Frontières est une ONG créée en France en 2007, à l'initiative de l'historien Patrick Weil. Son origine : l'urgence de créer une organisation qui donne à chacune et à chacun, notamment aux populations les plus vulnérables, **les moyens de s'informer et de s'éduquer, de s'ouvrir sur le monde pour mieux l'éclairer en retour.**

Parce que l'accès et la maîtrise de l'information sont aujourd'hui les clés de la plupart des inégalités, depuis 2007, nous sommes intervenus dans plus **50 pays** et avons sélectionné plus de **35 000 contenus** pour renforcer les capacités des populations autour des grands enjeux qui font le monde d'aujourd'hui. **Pour cela, nous accompagnons nos partenaires autour de cinq thématiques.**

- / Education & savoirs fondamentaux
- / Citoyenneté & cohésion sociale
- / Vie professionnelle & entrepreneuriat
- / Prévention santé
- / Culture & lecture pour tous

Vous pouvez retrouver plus d'informations nous concernant sur notre site internet :

<https://www.bibliosansfrontieres.org/>



Quelques chiffres nous concernant :

**58** pays d'intervention depuis 2007

**180** salariés dans 12 pays

**2 M** de bénéficiaires depuis 2007

**480 612** livres envoyés par la Mission Livres dans 37 pays depuis 2007

→ En savoir plus : <https://www.bibliosansfrontieres.org/>

## 2. Projets portés par Bibliothèques sans frontières

CONNAISSEZ-VOUS L'IDEAS BOX ?



Dessinée par Philippe Starck pour BSF, l'Ideas Box est une médiathèque mobile en kit qui se déploie en moins de 20 minutes. Avec ses livres, ses jeux, ses ordinateurs, ses tablettes, son matériel créatif et son cinéma, elle crée un îlot de connaissance et peut accueillir jusqu'à 50 personnes. Dans des situations d'urgence, de crises et de conflits, mais aussi dans des communautés défavorisées ou isolées partout dans le monde, l'Ideas Box permet aux enfants et aux adultes de s'instruire, de créer du lien et de construire leur futur.



### LE KIT IDEASCUBE UN OUTIL PRÊT À L'EMPLOI

Pour répondre au manque d'équipement d'une structure ou pour permettre la diffusion de contenus en groupe, BSF propose un kit Ideas Cube complet, facilement transportable dans les zones reculées ou peu accessibles.

L'IDEAS CUBE,  
LA  
BIBLIOTHEQUE  
NUMERIQUE  
ET AUTONOME

Avec l'Ideas Cube, Bibliothèques Sans Frontières a créé en 2015 une bibliothèque numérique. Autonome et ultra-portatif, cet outil innovant fonctionne sans connexion internet pour fournir un accès à l'information dans les endroits les plus reculés.

L'Ideas Cube crée un hotspot Wi-Fi sur lequel les utilisateurs peuvent se connecter à l'aide d'un smartphone, d'une tablette ou d'un ordinateur pour accéder à des milliers de ressources éducatives, culturelles ou de formation.

Dans une bibliothèque, une école ou un dispensaire médical en territoire rural, l'Ideas Cube met à disposition des contenus sous la forme de textes, de vidéos ou de cours en ligne et autorise une quarantaine de connexions simultanées. Lorsqu'il est connecté à Internet, l'Ideas Cube peut être mis à jour pour diffuser de nouveaux contenus. Les données et la fréquence d'utilisation des usagers sont alors collectées pour répondre au mieux à leurs besoins sur le terrain.

### 3. Description de marché

Bibliothèques sans frontières compte aujourd'hui **180 salariés** mobilisés de manière constante sur **12 pays à travers de le monde**. Nos zones d'intervention s'étendent de l'Europe au Moyen-Orient, de l'Afrique de l'Ouest à l'Afrique centrale, des Outre-Mer aux Etats-Unis.

Ainsi, dans le cadre de ses projets en France et à l'étranger, le personnel français et international de Bibliothèques sans frontières effectue des déplacements réguliers.

**Quelques chiffres** : En 2023, **450 dossiers** de déplacement ont été traités chez Bibliothèques sans frontières dont :

- / 185 dossiers aériens
- / 150 dossiers ferroviaires
- / 115 dossiers hébergements

Dans l'optique de continuer à appuyer au mieux ses collaborateurs sur ces thématiques, Bibliothèques sans frontières recherche un **prestataire capable de répondre à ses besoins en matière de réservation de transport et d'hébergement en France et à l'international**.

Par ailleurs, Bibliothèques sans frontières, à travers cet appel d'offres, recherche aussi des **sous-traitants capables d'assurer les démarches d'obtention de visa professionnel pour ses collaborateurs**, auprès des différentes ambassades situées en France.

Deux lots sont proposés sur ce marché. Chaque soumissionnaire peut choisir de postuler à tout ou partie de l'appel d'offres, c'est-à-dire à un ou plusieurs lots. Toutefois, Bibliothèques sans frontières préférera les offres répondant aux deux lots proposés. Ci-dessous le détail des lots attendus :

#### LOT 1 – PRESTATION AGENCE DE VOYAGE

**Les services dont nous avons besoin :**

- Billetterie ferroviaire
- Billetterie aérienne
- Billetterie maritime
- Location de voiture avec prise en charge de la caution et proposition de la meilleure assurance transport
- Réservation d'hôtels

Ces services concernent uniquement des réservations France – France, France – International et International – France.

**Détails et options dont nous avons besoin :**

- Réservation online sur plateforme dédiée du prestataire
- Réservation via billetterie physique (comptoir et/ou téléphone)
- Réservation sur site des compagnies aériennes étrangères
- Contact dédié (commercial ou service support)
- Assistance 24h24 7j/7 (mail, téléphone)
- Option annulation ou modification sans frais
- Système de validation selon arborescence interne
- Facturation par voyage pour fléchage comptable en interne

**LOT 2 – PRESTATION D’OBTENTION DE VISA**

**Les services dont nous avons besoin :**

- Service de coursiers (retrait des passeports de nos collaborateurs à notre siège à Montreuil, dépôt des demandes de visas aux ambassades concernées, ...)
- Conseil/expertise sur le type de visas à solliciter selon le pays ciblé, l’ensemble des documents à fournir, ainsi que les délais à respecter
- Contact dédié (commercial ou service support)
- Facturation par dossier visa traité pour fléchage comptable en interne

## 4. Objectif de l’appel d’offres

L’objectif de cet appel d’offres est de solliciter des offres compétitives sur les marchés décrits ci-dessus afin de sélectionner un prestataire avec qui un potentiel accord cadre de 18 mois sera établi. Cet accord pourra être renouvelé si les deux parties le souhaitent à la fin de cette période, pour une nouvelle extension de 18 mois, ce qui conduira la durée maximale du contrat à 3 ans (36 mois).

Les produits recherchés par Bibliothèque Sans Frontières sont divisés en 2 lots, tel que décrit ci-dessous. La liste exhaustive et les spécifications techniques des produits sont stipulées dans l’annexe 2 de ce dossier d’appel d’offres.

N° de Lot	Description du Lot
LOT 1	Prestations agence de voyage
LOT 2	Sous-traitance obtention de visas

**NB : Les fournisseurs participant à l’appel d’offres sont libres de répondre à un ou plusieurs lots.**





## B. INSTRUCTIONS DE L'APPEL D'OFFRES

# 1. Conditions générales

Cet appel d'offres a pour objectif de sélectionner des prestataires fiables, répondant aux besoins de Bibliothèques Sans Frontières.

En soumettant une offre, le soumissionnaire accepte sans aucune restriction la totalité des conditions spécifiques et générales de cet appel d'offres comme étant la seule base de cette procédure de passation de marché.

Le soumissionnaire accepte les Conditions Générales de Bibliothèques sans frontières ou précisera dans son offre ses éventuelles conditions de vente. Si le soumissionnaire souhaite émettre d'autres réserves, il devra les lister dans une lettre spécifique. Cette lettre sera adressée au Directeur Logistique de Bibliothèques sans Frontières et remise en même temps que l'offre.

La soumission d'une offre ne contenant pas toutes les informations et documents demandés avant la date limite indiquée pourra entraîner le refus de l'offre en question lors de l'évaluation des offres.

La participation à l'appel d'offres est ouverte de manière égale à toute personne physique ou morale et à toutes les sociétés. Cependant, afin de respecter les règles de certains des bailleurs institutionnels qui financent les programmes de Bibliothèques sans frontières, les participants à l'appel d'offres devront clairement stipuler dans leur offre la nationalité de leur entreprise ainsi que l'origine des produits proposés.

Aucun des frais engagés par le soumissionnaire pour préparer et soumettre son offre n'est remboursable. Tous ces coûts seront uniquement à sa charge.

Bibliothèques Sans Frontières détient la propriété de toutes les offres reçues dans le cadre de cette procédure d'appel d'offres. Par conséquent, les offres ne seront pas renvoyées aux soumissionnaires.

Bibliothèques Sans Frontières se réserve le droit de négocier, d'accepter ou de rejeter toute offre ou cotation à son entière discrétion. Bibliothèques Sans Frontières n'est pas tenu d'accepter les prix les plus bas ni aucune proposition. Aucune proposition ne pourra être modifiée une fois passée la date de clôture de l'appel d'offres.

Bibliothèques Sans Frontières se réserve le droit d'établir une liste de fournisseurs soumissionnaires.

## 2. Planning de l'appel d'offres

ETAPES	DATE	HEURE
Diffusion de l'Appel d'offre	15/04/2024	18 : 00
Date limite pour demander des clarifications à Bibliothèques Sans Frontières	03/06/2024	18 : 00
Date limite de réponse de Bibliothèques sans frontières à ces clarifications	06/06/2024	18 : 00
Date limite de soumission des offres (date de réception, et non date d'envoi)	10/06/2024	18 : 00
Session d'ouverture des offres par Bibliothèques Sans Frontières	13/06/2024	14 : 00
Session d'évaluation des offres	20/06/2024	14 : 00
Notification d'attribution au soumissionnaire retenu	21/06/2024	/
Signature du contrat	28/06/2024	/

### /!\ Propositions en retard

Les propositions arrivant après la date limite de soumission des offres, établies au **10 juin 2024** ; ne seront pas acceptées et seront soit renvoyées à l'expéditeur, soit jetées. Aucune proposition ne pourra être modifiée une fois passée la date de clôture de l'appel d'offres.

## 3. Contenu des offres

Le soumissionnaire doit fournir dans sa proposition des informations suffisantes pour démontrer son respect des conditions requises et établies dans chaque partie de cet appel d'offres. Pour être considérée comme complet, les documents mentionnés ci-dessous sont obligatoires à la soumission du dossier fournisseur :

### DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

- Une présentation de l'entreprise du fournisseur avec rapport financier des 2 derniers années
- Un extrait K-bis de l'entreprise de moins de 6 mois.
- Une copie de la police d'assurance de responsabilité civile professionnelle et autres assurances éventuellement obligatoires compte tenu du domaine d'activité.
- L'annexe 1 « Attestation de domiciliation bancaire et de solvabilité » dûment rempli par votre organisme bancaire
- Une attestation URSSAF (de moins de 6 mois)
- Une attestation de régularité fiscale (de moins de 6 mois)

Ces documents sont à fournir : soit dans une enveloppe scellée (si soumission par courrier), soit dans un dossier électronique (si soumission par mail) et intitulée « DOCUMENTS ADMINISTRATIFS – BSF AO FRA 2024 001 »

### **DOCUMENTS TECHNIQUES**

- a. La proposition tarifaire et technique des lots soumissionnés, répondant au cahier des charges (voir annexe 2 « Offre de prix et spécifications techniques »). Les offres devront être présentées en euros, **TVA incluse**.
- b. L'annexe 3 « Questionnaire fournisseur » dûment complété
- c. L'annexe 4 « Conditions Générales d'Achat » (CGA) dûment signées et tamponnées ou à défaut, une lettre précisant les modifications que le fournisseur souhaiterait apporter aux clauses des CGA de Bibliothèques sans frontières.
- d. L'annexe 5 « Déclaration d'intégrité » dûment signée et tamponnée.

Ces documents sont à fournir : soit dans une enveloppe scellée (si soumission par courrier), soit dans un dossier électronique (si soumission par mail) et intitulée « DOCUMENTS TECHNIQUES – BSF AO FRA 2024 001 »

**NB** : Tout soumissionnaire qui ne fournira pas tous les documents mentionnés ci-dessus et dans les formats demandés pourra voir sa proposition exclue.

## **4. Instructions pour soumettre une offre**

### **1. Par courrier**

L'offre du fournisseur doit être constituée **d'exemplaires originaux**, placés dans une enveloppe standard, non identifiable, non logotypée, scellée et portant l'inscription :

**A ne pas ouvrir avant la session d'ouverture des offres**  
**Référence BSF AO FRA 2024 001**

Les offres seront soit envoyées par lettre recommandée (ou service de courrier privé), soit remises en main propre à l'adresse suivante :

Bibliothèques sans frontières  
Département Achats  
8 rue de Valmy  
93100 Montreuil

En cas de remise en main propre, le fournisseur s'engage à venir pendant les horaires d'ouverture des bureaux de Bibliothèques sans frontières : du lundi au vendredi, de 9h30 à 17h30

**NB** : En plus de l'offre en exemplaire papier, une version électronique (sur clé USB) sera fortement appréciée.

### **Par email**

Les offres pourront également être soumises par courriel à l'adresse ci-dessous :  
celia.burnet@bibliosansfrontieres.org

Le sujet du mail devra être composé comme suit :

**Réponse à l'appel d'offres BSF AO FRA 2024 001 // [Nom de l'entreprise du fournisseur]**

Tous les fichiers transmis devront être au format PDF. Si des fichiers ne sont pas dans ce format, ils pourront être considérés comme inéligibles par Bibliothèques sans frontières.

Dans les deux cas (soumission par courrier ou par email), l'offre devra être reçue au plus tard le 10 juin 2024 à 18h

**NB** : les offres soumises en retard ne seront pas acceptées et seront renvoyées à l'entreprise.

## 2. Accusé de réception des offres

Chaque soumissionnaire recevra sous 3 jours ouvrés une confirmation écrite de la bonne réception de son offre par Bibliothèques sans frontières. Passé ce délai, si aucune notification n'a été faite au soumissionnaire, celui-ci assumera que son offre n'a pas été reçue et qu'il convient de la soumettre à nouveau.

## 5. Période de validité

Les prestataires s'engagent à soumettre une offre qui restera valide pour une période de soixante (60) jours minimums à compter de la date limite de soumission.

## 6. Langue des offres et procédure

Les offres, ainsi que toute la correspondance et tous les documents relatifs à l'offre, échangés entre le soumissionnaire et Bibliothèques sans frontières doivent être rédigés en français.

Les documents justificatifs et autres documents fournis par le soumissionnaire peuvent être rédigés dans une autre langue, pourvu qu'ils soient accompagnés d'une traduction exacte en Français.

Toutefois, pour l'interprétation de l'offre, la version française prévaudra.

## 7. Modification ou retrait des offres

Les soumissionnaires peuvent modifier ou retirer leur offre par une notification écrite avant la date limite de soumission des offres indiquée dans l'article 2. Aucune offre ne pourra être

modifiée passer cette date. Les retraits seront fermes et définitifs et mettront fin à toute participation à la procédure d'appel d'offres.

## 8. Questions et Clarifications

Les soumissionnaires peuvent adresser leurs questions par e-mail, ou par courrier postal, jusqu'à 7 (sept) jours calendaires avant la date limite de soumission des offres, en y indiquant la référence de l'appel d'offres : BSF AO FRA 2024 001

Nom du Contact : Célia BURNET

Position : Chargée Approvisionnements

Adresse : BSF, 8 rue de Valmy, 93100 Montreuil

Tel : 07 62 01 66 40

Mail : [celia.burnet@bibliosansfrontieres.org](mailto:celia.burnet@bibliosansfrontieres.org)

**Tout soumissionnaire qui cherchera à organiser une réunion privée avec Bibliothèques sans frontières pendant la durée de l'appel d'offres risquera d'être exclu de la procédure d'appel d'offres.**

Si Bibliothèques sans frontières, de sa propre initiative ou en réponse à une demande d'un candidat, ajoute ou clarifie des informations au dossier d'appel d'offres, ces informations seront envoyées par écrit et partagées en même temps avec tous les autres soumissionnaires potentiels.

## 9. Ouverture et évaluation des offres et critères de sélection

Tout soumissionnaire qui tenterait d'influencer le comité d'évaluation dans le processus d'examen, de clarification, d'évaluation et de comparaison des offres, d'obtenir des informations sur l'avancement du processus ou d'influencer Bibliothèques Sans Frontières dans sa décision concernant l'attribution du contrat verrait son offre immédiatement rejetée. Aucune excuse ne sera acceptée pour les soumissions d'offres tardives. Les offres qui arriveront trop tard seront rejetées sans être évaluées.

### 1. Ouverture des offres

L'ouverture et l'évaluation des offres ont pour but de vérifier si celles-ci sont complètes et valides.

L'évaluation ultérieure des offres sera effectuée à Montreuil par un comité d'évaluation composé de représentants de Bibliothèques Sans Frontières. Il s'agira d'une ouverture publique.

Le contrat sera attribué à l'offre qui sera à la fois conforme techniquement et administrativement et la plus avantageuse sur le plan économique, si l'on tient compte de la qualité des services offerts et du prix de l'offre.

## 2. Système de notation des offres

La sélection du fournisseur se fera sur un système de graduation de points. Le fournisseur collectant le maximum de points sera sélectionné.

Le dossier d'appel d'offres des soumissionnaires doit être complet, selon les mentions nommées dans l'article 3 de la présente notice. Si les documents ne sont pas conformes ou incomplets, le fournisseur pourra recevoir la note de « 0 »

3 critères ont été sélectionnés et formeront la base sur laquelle les fournisseurs seront évalués. Chaque critère est pondéré selon un pourcentage plus ou moins important qui déterminera le poids du dit-critère sur la note finale

CRITERES	ATTENDUS	NOTATION	PONDERATION
Prix	Les prix les moins chers seront privilégiés	/3	35%
Spécificités techniques	Les prestataires répondant le plus à notre cahier des charges seront privilégiés	/3	45%
Expérience avec des ONG	Les prestataires ayant des expériences avec d'autres ONG seront privilégiés	/3	20%

## 3. Notification d'attribution et signature du contrat

Le soumissionnaire sélectionné sera informé par écrit que son offre a été acceptée (notification d'attribution). Bibliothèques Sans Frontières enverra au fournisseur sélectionné les documents d'achat signés en deux exemplaires originaux.

Les soumissionnaires n'ayant pas été retenus en seront informés par e-mail sous 10 jours à compter de la date d'attribution.

Dans les 10 jours ouvrables suivant la réception du contrat, le fournisseur retenu devra le signer, le dater et le renvoyer à Bibliothèques Sans Frontières. Le fournisseur sélectionné devra communiquer le numéro ainsi que les références exactes du compte en banque sur lequel les paiements seront versés.

Si l'attributaire ne renvoie pas le contrat signé sous 10 jours ouvrables, Bibliothèques Sans Frontières peut, après notification, considérer l'attribution comme nulle et non avenue.

## 4. Conditions générales de vente

Après l'ouverture et l'évaluation des offres des soumissionnaires, les conditions générales de vente du soumissionnaire retenu feront l'objet à la signature d'un engagement des deux parties.

## 5. Annulation de la procédure d'appel d'offres

En cas d'annulation d'une procédure d'appel d'offres, les soumissionnaires en seront informés par Bibliothèques Sans Frontières.

Si la procédure d'appel d'offres est annulée avant qu'aucune enveloppe extérieure n'ait été ouverte, les enveloppes scellées seront renvoyées, non ouvertes, aux soumissionnaires.

Une annulation peut se produire quand :

1. La procédure d'appel d'offres a été infructueuse, à savoir quand Bibliothèques Sans Frontières n'a reçu aucune offre valide ou financièrement viable, voire aucune réponse du tout ;
2. Les paramètres économiques ou techniques du projet ont été fondamentalement modifiés ;
3. Des circonstances exceptionnelles ou un cas de force majeure rendent impossible l'exécution normale du projet ;
4. Toutes les offres techniquement conformes dépassent le budget disponible ;
5. Des irrégularités se sont produites dans la procédure, en particulier lorsque celles-ci ont empêché une concurrence loyale.

**Bibliothèques Sans Frontières ne pourra en aucun cas être passible de dommages et intérêts, de quelque nature qu'ils soient (en particulier les dommages et intérêts pour perte de profits en cas d'annulation d'un appel d'offres), même si Bibliothèques Sans Frontières a été prévenu de la possibilité de dommages et intérêts.**

**La publication d'un avis d'achat n'engage pas Bibliothèques Sans Frontières à mettre en application le programme ou le projet annoncé**