
Direction de l'Administration et des Finances

Appel d'offres international N°AO 03/2026 portant sur la sélection d'un prestataire pour l'accueil au siège de l'Organisation internationale de la Francophonie

Date de limite de dépôt de candidature : 02/04/2026

Paris, le 12/03/2026

Consultation : <https://www.francophonie.org/marches-publics>

Contact : marches-publics@francophonie.org

Dossier d'appel d'offres

- I. Clauses générales
- II. Annexe 1 : Cahier des charges
- III. Annexe 2 : Dossier de réponse technique
- IV. Annexe 3 : Fiche de réponse financière

Clauses générales

1. Objet de l'appel d'offres

L'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) lance un appel d'offres international portant sur la sélection d'un prestataire pour l'exécution d'une prestation d'accueil physique et téléphonique au Siège de l'OIF situé au 19-21 avenue Bosquet dans le 7^e arrondissement de Paris (France). Est admis à soumissionner tout prestataire qui possède toutes les garanties requises pour assurer dans de bonnes conditions l'exécution de cette demande.

Définition de la prestation

La prestation concerne :

- l'accueil physique des visiteurs ;
- le standard téléphonique ;
- la réception de courriers physiques et de colis ;
- la réservation de taxis ;
- le concours à la sécurité du siège de l'OIF, selon les nécessités de service.

Les prestations sont effectuées sur le site du siège de l'OIF situé au 19-21 avenue Bosquet 75007. Les horaires d'ouverture des bureaux s'étendent du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00. Toutefois, le site reste accessible aux membres des personnels et visiteurs autorisés en dehors des heures de bureaux. Des activités peuvent également se dérouler en dehors de ces périodes d'ouverture.

2. Présentation du maître d'ouvrage

L'Organisation internationale de la Francophonie est une organisation multilatérale fondée en 1970 regroupant actuellement 90 États et gouvernements ayant la langue française en partage. L'OIF est une personne morale de droit international public et possède une personnalité juridique, dont le siège est à Paris, France.

Elle est financée par les États et gouvernements membres sous forme de contributions obligatoires ou volontaires. Son budget annuel est de l'ordre de 67 millions d'euros.

L'OIF remplit une triple mission : politique, diplomatique et de coopération.

L'OIF dispose de plusieurs unités hors de son siège :

- Quatre représentations permanentes : à Addis-Abeba, auprès de l'Union africaine et de la Commission économique de l'Afrique des Nations unies (RPUA) ; à Bruxelles, auprès de l'Union européenne (RPUE) ; à New York et à Genève, auprès des Nations unies (RPNY et RPGV) ;
- Neuf Représentations extérieures : à Lomé au Togo (REPAO), à Libreville au Gabon (REPAC), à Hanoï au Vietnam (REPAP), à Port-au-Prince en Haïti (REPCA), à Antananarivo à Madagascar (REPOI) à Bucarest en Roumanie (REPECO) ; à Tunis en Tunisie (REPAN), à Beyrouth au Liban (REPMO), à Québec au Québec (REPAM) ;
- Un Institut de la Francophonie pour le Développement Durable au Québec (IFDD) ;
- Un Institut de la Francophonie pour l'Éducation et la Formation à Dakar (IFEFE) ;
- Le Comité des Jeux de la Francophonie à Paris (CIJF).

3. Éligibilité des soumissionnaires

Sont éligibles les fournisseurs et prestataires du monde entier qualifiés pour le présent appel d'offres et dûment constitués en personne morale conformément à la législation à laquelle ils sont soumis. Toutefois, une priorité est accordée à ceux qui sont basés dans les États et gouvernements membres de l'Organisation.

Les personnes morales en liquidation de biens ou en redressement judiciaire ne sont pas admises à soumissionner.

Les personnes morales qui ont effectué des études préalables dans le cadre du présent appel d'offres ne sont pas habilitées à soumissionner.

Les soumissionnaires ne devront pas se trouver en situation de conflit d'intérêt par rapport au présent appel d'offres et devront préciser les liens contractuels qu'ils ont pu entretenir avec l'Organisation internationale de la Francophonie.

4. Langue des offres

Les offres des soumissionnaires seront entièrement rédigées en français.

5. Dépôt des offres

Les offres des soumissionnaires doivent être envoyées par courriel (courrier électronique) à l'adresse **marches-publics@francophonie.org**, jusqu'au **02/04/2026** avant 23h59, au plus tard.

A noter que la taille des pièces dans un message ne doit pas dépasser 8 Mo. Auquel cas, privilégier l'envoi de vos offres via un lien de téléchargement.

6. Contenu des offres

Les soumissionnaires devront présenter trois fichiers distincts : (i) le dossier administratif, (ii) l'offre technique et (iii) l'offre financière. Tout dossier de soumission ne respectant pas cette formalisation ne pourra pas être accepté :

(i) Un premier fichier contenant le dossier administratif et portant la mention :

APPEL D'OFFRES AO 03-2026
Dossier administratif
Commission des marchés

Ce premier fichier présentera une documentation relative à l'entreprise comportant les éléments suivants :

- **Situation fiscale et sociale de l'entreprise** justifiant de la régularité administrative au regard de la législation et de la réglementation sociale et fiscale du pays d'implantation ;
- **Forme juridique de l'entreprise** en indiquant le nom de la personne physique ayant le pouvoir d'engager sa responsabilité ;
- **Numéro d'enregistrement** aux registres professionnels ;
- **Chiffres d'affaires hors taxes (HT)** des trois derniers exercices clos ;
- **Certificat professionnel en état de validité**, correspondant aux normes définies par un organisme professionnel de qualification adapté à la prestation, objet de l'appel d'offres ;
- **Attestation d'assurance de responsabilité civile** détaillant la couverture des risques professionnels inhérents aux prestations objet du présent appel d'offres ;
- **Déclaration ou attestation de non-redressement judiciaire** ;
- **CV des ressources humaines** susceptibles d'être mobilisées pour la réalisation des prestations objet du présent appel d'offres ;
- **Références professionnelles** relatives à l'exécution de prestations comparables à celles du présent appel d'offres ;
- Le cas échéant, **mandat attestant de la constitution d'une entreprise commune ou d'un consortium** pour répondre à l'appel d'offres ;

- **Clauses générales** du présent appel d'offres paraphées.

Les soumissionnaires peuvent utiliser des bordereaux récapitulatifs de ces renseignements, lorsque ceux-ci existent dans leur pays d'implantation.

(ii) Un deuxième fichier contenant l'offre technique et portant la mention :

APPEL D'OFFRES AO 03-2026
Offre technique
Commission des marchés

Ce deuxième fichier présentera le descriptif technique de l'offre et toute autre information utile permettant d'apprécier les conditions d'exécution de la demande, conformément à la fiche de réponse technique en annexe 2, **à l'exclusion des prix**. Elle devra correspondre aux spécifications techniques et aux exigences du cahier des charges et notamment :

- Les données de l'entreprise et ses références ;
- Présentation de l'équipe dédiée à la mise en œuvre du projet ;
- Méthodologie précisant la compréhension des besoins de l'Organisation, la conduite du projet, et la solution organisationnelle proposée ;
- Proposition de calendrier d'exécution de la prestation.

L'équipe affectée au projet doit être la même que celle proposée lors de la réponse au présent appel d'offres. En cas de changement dûment justifié, des personnes aux parcours, expérience et qualifications équivalents devront être proposées et validées par l'OIF. Le non-respect de cette clause est un motif de rupture de contrat.

La fiche de réponse technique ne doit en aucun cas contenir des données de nature financière.

Cette fiche doit comporter la date, le cachet et la **signature** du soumissionnaire.

(iii) Un troisième fichier contenant l'offre financière et portant la mention :

APPEL D'OFFRES AO 03-2026
Offre financière
Commission des marchés

Ce troisième fichier présentera l'offre financière conformément à la fiche de réponse financière en annexe 3. Elle doit préciser le coût hors taxes et toutes taxes comprises (H.T. et T.T.C) en euros de l'ensemble des prestations détaillées.

Les prix sont exprimés en euros, et sont fermes la première année.

Les bordereaux de prix définis dans l'offre financière peuvent être révisés annuellement à la date anniversaire. La variation des prix ne s'applique pas aux indemnités, pénalités, retenues ou primes. En tout état de cause, l'augmentation des tarifs ne peut être supérieure à 2% à chaque révision.

Cette fiche doit comporter la date, le cachet et la **signature** du soumissionnaire.

Le dossier administratif, le dossier de réponse technique et la fiche de réponse financière doivent être envoyés dans des dossiers ou fichiers différents

Tout dossier de réponse incomplet et/ou reçu hors délai serait rejeté sans recours ni indemnité possible.

7. Communication

Dans le cas où la rédaction du dossier d'appel d'offres présenterait une quelconque difficulté d'interprétation, une demande de précision pourra être adressée par courriel à l'adresse marches-publics@francophonie.org.

Des informations complémentaires et les précisions en réponse aux questions émises seront affichées sur le site Internet à l'adresse : <https://www.francophonie.org/marches-publics>. Elles seront envoyées par courrier électronique à chaque soumissionnaire ayant transmis son adresse électronique à marches-publics@francophonie.org.

8. Adhésion aux conditions générales

Le dépôt d'une soumission suppose la pleine et entière connaissance de l'ensemble des pièces constitutives de l'appel d'offres par le soumissionnaire et son adhésion.

9. Confidentialité

L'appel d'offres et tous les éléments d'information communiqués au soumissionnaire ou auxquels celui-ci pourrait avoir eu accès à l'occasion de cet appel d'offres sont confidentiels.

Les soumissionnaires s'engagent à ce que les règles de discrétion et de confidentialité professionnelles en vigueur soient respectées, notamment en ce qui concerne le secret des entretiens tenus dans le cadre du présent appel d'offres.

10. Période de validité

Chaque soumissionnaire reste lié par son offre pendant une période de 90 jours à compter de la date limite du dépôt des offres. Dans des cas exceptionnels, et avant expiration de la période initiale de validité prévue, l'OIF peut demander par écrit aux soumissionnaires à ce que cette période soit prolongée de 40 jours. En cas de refus, les soumissionnaires cessent de participer à la procédure.

11. Entreprise commune ou un consortium

Lorsque le soumissionnaire est une entreprise commune ou un consortium de deux personnes morales ou plus, l'offre doit être unique en vue de constituer un seul marché. Chacune de ces personnes morales doit la signer et est solidairement responsable de l'offre et de tout marché. Ces personnes désignent celle d'entre elles qui est habilitée à les représenter et à engager l'entreprise commune ou le consortium. La composition de l'entreprise commune ou du consortium ne peut être modifiée sans le consentement préalable écrit de l'OIF.

L'offre ne peut être signée par le représentant de l'entreprise commune ou du consortium que si celui-ci a été expressément mandaté à cet effet, par écrit, par les membres de l'entreprise commune ou du consortium. Dans ce cas, un mandat attestant de la constitution d'un consortium pour répondre à l'appel d'offres devra être fourni.

12. Ouverture des offres

L'ouverture et le dépouillement des offres ont pour objet de vérifier si les soumissions sont complètes, si les garanties de soumission ont été fournies, si les documents ont été dûment inclus et si les soumissions sont, d'une manière générale, en ordre.

Après l'ouverture des offres, aucune information relative au dépouillement, à la clarification, à l'évaluation et à la comparaison des offres, ainsi qu'aux recommandations concernant l'attribution du marché, n'est divulguée jusqu'à ce que le marché ait été attribué.

Toute tentative d'un soumissionnaire visant à influencer le comité d'évaluation dans la procédure d'examen, de clarification, d'évaluation et de comparaison des offres ou visant à obtenir des informations sur le déroulement de la procédure ou à influencer l'OIF dans sa décision relative à l'attribution du marché entraîne le rejet immédiat de son offre.

Toutes les offres reçues après la date et l'heure limite de soumission indiquée dans l'avis d'appel d'offres ou les présentes conditions générales seront conservées par l'OIF. Elles ne seront pas ouvertes.

13. Critères éliminatoires des offres

Les critères suivants sont éliminatoires :

- Offre réceptionnée après la date et l'heure limite de dépôt de soumission ;
- Offre non rédigée en langue française ;
- Offre reçue d'une entreprise en liquidation ou en redressement judiciaire ;
- Offre reçue d'une entreprise en situation de conflit d'intérêt par rapport à cet appel d'offres ;
- Offre reçue d'une entreprise ayant réalisé des études préalables dans le cadre du présent appel d'offres ;
- Absence de fiche réponse technique et/ou financière ;
- **Présence de données de nature financière dans l'offre technique.**

14. Examen de la recevabilité du dossier administratif

Cette phase a pour objet de vérifier si le dossier administratif est conforme aux exigences listées au point 6. Le dossier administratif est recevable lorsqu'il respecte toutes les conditions, modalités et spécifications contenues dans le dossier d'appel d'offres, sans déviation ni restriction importante.

Les dossiers administratifs déclarés non recevables devront être dûment justifiés dans le procès-verbal de la réunion de la Commission des marchés.

15. Examen des offres techniques et financières

Les offres jugées administrativement conformes par la Commission des marchés seront transmises à un comité technique ad hoc. Après analyse, ce comité leur attribuera une note technique. Cet examen des offres techniques peut être complété d'une audition. Seules les offres financières des soumissionnaires dont les offres techniques ont été retenues par la Commission des marchés seront ouvertes et évaluées.

Dans un souci de transparence et de traitement égal ainsi que pour faciliter le dépouillement et l'évaluation des offres, le comité technique peut demander à chaque soumissionnaire des explications sur son offre, (y compris sur la décomposition des prix unitaires), dans un délai raisonnable à fixer par le comité technique. La demande d'explication et la réponse sont faites par écrit, mais aucun changement au montant ou à la substance de la soumission ne sera sollicité, proposé ou autorisé, sauf si un changement est nécessaire pour confirmer la correction (d'erreurs de calcul découvertes pendant l'évaluation des soumissions en application à l'évaluation financière) ou en phase finale de négociation de prix avec le ou les prestataires arrivés en tête du classement des évaluations techniques et financières. Une telle demande d'explication ne doit pas fausser la concurrence.

16. Critères de sélection

Les offres des soumissionnaires seront évaluées selon les critères suivants. Ces critères sont cités sans ordre de priorité et fournis à titre indicatif.

De manière générale, les offres techniques seront jugées selon :

- La bonne compréhension et la clarté des offres ;
- La conformité à l'expression des besoins et des spécifications du cahier des charges ;
- La qualité de l'organisation mise en place jugée notamment à travers la compréhension de la demande et la démarche proposée ;
- La qualification des moyens humains mis à disposition jugés notamment au travers de CV et profils des membres de l'équipe mis à disposition ;

- Le calendrier de mise en place des prestations ;
- La prise en compte du respect de l'environnement et du développement durable dans la réponse technique du soumissionnaire constitue un atout de l'offre ;
- L'apport de toute autre valeur ajoutée renforçant la qualité de la démarche au regard des besoins de l'OIF.

Le coût de l'offre financière devra être compétitif et transparent et notamment en cohérence avec les solutions techniques et les différentes prestations. À cette fin, les soumissionnaires veilleront à détailler les éléments de coûts.

Tout au long du processus d'appel d'offres, les soumissionnaires devront faire preuve de souplesse et de réactivité face aux demandes de l'OIF y compris dans des délais très serrés.

17. Notation des offres

La notation des offres se fera en **3 phases** sur la base d'une note globale de **100 points** :

La note finale est la somme des notes des **3 phases**. Sera retenu le soumissionnaire ayant obtenu la meilleure note.

Phase 1	La phase 1 consiste en l'analyse des offres techniques sur la base notamment : • de la fiabilité et la pertinence des références du soumissionnaire ; • de la pertinence des solutions proposées en regard des besoins de l'OIF ; • de la pertinence de la démarche projet, de la méthodologie, des solutions organisationnelles et du calendrier. Cette phase compte pour 50 points. Seuls les soumissionnaires ayant obtenu une note supérieure ou égale à 35/50 seront retenus pour la phase d'audition.
Phase 2	La phase 2 consiste en une deuxième analyse des offres techniques à travers l'audition, en visioconférence, des soumissionnaires ayant validé la phase 1. Ceci sur la base des points suivants : • Présentation orale de la société, pôles de compétences références ; • Présentation orale de la solution et de la démarche projet. Une note technique sur 10 points est attribuée à l'issue de ces auditions¹. Seuls les soumissionnaires ayant obtenu une note à l'audition supérieure ou égale à 7/10. Les soumissionnaires ayant obtenu une note technique totale supérieure ou égale à 45/60 seront retenus pour la troisième et dernière phase.
Phase 3	La phase 3 consiste en l'analyse de l'offre financière sur la base du coût le plus avantageux possible de l'offre. Cette phase compte pour 40 points. La note attribuée lors de l'analyse financière sera calculée selon la formule suivante : $\text{Note financière (NF)} = 40 \times \frac{\text{Montant de l'offre la moins disante}^1}{\text{Montant de l'offre proposée}}$ ¹ Offre la moins disante ayant obtenu la note technique minimale requise

Sera retenu le soumissionnaire ayant obtenu la meilleure note.

L'OIF ne communique pas les notations attribuées aux offres reçues dans le cadre du présent appel d'offres.

18. Contractualisation

La soumission retenue fera l'objet d'un contrat de prestation de services conformément aux modèles de l'OIF et aucun soumissionnaire ne pourra être considéré comme retenu sans qu'il en ait été dûment notifié par écrit.

En cas de prestation supplémentaire, un avenant au contrat sera conclu entre l'OIF et le prestataire.

19. Droit applicable et juridiction en cas de litige

Le présent appel d'offres est régi par les dispositions de la Directive n°02/2021 relative à l'acquisition des biens, travaux et services de l'OIF.

Tout différend, controverse ou réclamation découlant de l'interprétation ou de l'exécution du présent appel d'offres, qui n'aura pu être réglé de manière amiable par les parties dans les soixante (60) jours de sa notification par une partie à l'autre par tout moyen, sera réglé par un arbitrage définitif et obligatoire conformément au Règlement facultatif d'arbitrage de la Cour Permanente d'Arbitrage entre les organisations internationales et les parties privées, en vigueur à la date de lancement de l'appel d'offres.

L'arbitre unique sera désigné par le ou la Secrétaire général(e) de la Cour Permanente d'Arbitrage. La langue à utiliser au cours de la procédure arbitrale sera le français. La sentence arbitrale sera définitive et obligatoire pour les parties.

20. Dispositions finales

L'OIF se réserve à tout moment le droit de ne donner aucune suite au présent appel d'offres, de procéder à son annulation ou de le déclarer infructueux.

Commission des marchés

Des informations complémentaires sur les missions et les actions de l'Organisation internationale de la Francophonie sont accessibles sur le site internet de l'Organisation :

www.francophonie.org

Annexes

Annexe 1 : Cahier des charges

Annexe 2 : Dossier de réponse technique

Annexe 3 : Fiche de réponse financière