

# Consultation commerciale

## pour une prestation de recrutement de donateurs réguliers en face-à-face

24 mars 2025

## PARTIE 1 : Instructions aux soumissionnaires

### Contexte

#### Qui est Action Education ?

Depuis 1981, Action Education (anciennement Aide et Action) poursuit le même objectif : favoriser l'accès à l'éducation de qualité des populations vulnérables et marginalisées. Notre association agit dans 14 pays – en Afrique, en Asie du sud, du sud-est et en Europe - où elle déploie environ 80 projets de développement grâce à l'éducation. Action Éducation accompagne plus d'1 million d'enfants, de jeunes et d'adultes à travers le monde chaque année.

Plus d'informations sur :

- <https://action-education.org/>
- <https://www.facebook.com/actioneducationfr>
- <https://www.facebook.com/actioneducationen/>
- <https://twitter.com/acteduc>
- <https://www.linkedin.com/company/actioneducationfr/>
- <https://www.youtube.com/actioneducationinternational>
- <https://www.instagram.com/actioneducation/>

#### Le contexte actuel de l'association

En juillet 2022, l'association a changé de nom et s'est dotée d'une nouvelle identité, devenant Action Education après 41 années passées sous le nom de Aide et Action.

A cette occasion, Action Education s'est équipée d'un **nouveau site internet institutionnel** à dimension internationale, regroupant ainsi l'ensemble des anciens sites indépendants de ses différents bureaux

locaux à travers le monde.

Pour accompagner ce changement d'identité, Action Education a mené dès septembre 2022 une campagne de notoriété - sur le digital, en TV et dans la presse - appuyée par Publicis.

L'objectif pour les années à venir est de développer la notoriété de cette nouvelle marque et ainsi accroître notre base de sympathisants et donateurs.

## Objectif de la consultation commerciale

Aide et Action / Action Education lance une consultation commerciale afin de solliciter des offres compétitives pour la mise en place de sa campagne de recrutement de nouveaux donateurs réguliers en face-à-face pour 2025 et 2026.

## Documents de la consultation commerciale

La présente consultation commerciale comprend les éléments suivants :

1. Le présent cahier des charges
2. Annexe 1 : Questionnaire Fournisseur (document PDF joint à ce cahier des charges)
3. Annexe 2 : Grille tarifaire (document Excel joint à ce cahier des charges)
4. Annexe 3 : Le Guide des bonnes pratiques de la CNFF (document PDF joint à ce cahier des charges)
5. Annexe 4 : Questionnaire RGPD

## Remise des offres

La présente consultation est ouverte jusqu'au 13 avril 2025 midi (12h) inclus, date limite de remise des réponses par les Soumissionnaires.

Les réponses seront envoyées :

- Soit en version électronique par email aux adresses suivantes : [maud.thibault@action-education.org](mailto:maud.thibault@action-education.org) et [antoine.berthier@action-education.org](mailto:antoine.berthier@action-education.org)
- Soit par voie postale, sous enveloppe scellée, à l'adresse suivante.

Aide et Action / Action Education

A l'attention de Antoine Berthier

53 Boulevard de Charonne

75 011 PARIS

Les réponses incluront, au minimum :

1. Un narratif présentant la mise en œuvre de la prestation et les avantages concurrentiels
2. Le présent cahier des charges paraphé et signé par le Soumissionnaire
3. Le Questionnaire Fournisseur (Annexe 1) complété par le Soumissionnaire ainsi que les documents demandés
4. L'Annexe 2 : Grille tarifaire complétée par le Soumissionnaire
5. L'Annexe 3 : Le guide des bonnes pratiques CNFF paraphé et signé
6. L'Annexe 4 : Le questionnaire RGPD/ Privacy by Design. Le candidat fournira les éléments prouvant sa mise en conformité RGPD (nom du DPO, clauses contractuelles RGPD, principe de privacy by design, minimisation des données, gestion des demandes d'exercice des droits des personnes notamment droit d'accès et d'effacement, gestion des durées de conservation, archivage intermédiaire et purge, continuité de prestation et garanties en matière de sécurité informatique. Par ailleurs, si le prestataire choisit de répondre avec des partenaires, ces derniers seront considérés comme sous-traitants dudit prestataire (ex: logiciel, outil de saisie ou de gestion des PA, édition de courriers/promesses de dons,...).

## Interlocuteurs et clarifications

Antoine Berthier ([antoine.berthier@action-education.org](mailto:antoine.berthier@action-education.org)), Responsable F2F 06 03 02 69 68

Maud THIBAUT ([maud.thibault@action-education.org](mailto:maud.thibault@action-education.org)), Directrice des Ressources et de la Communication 01 55 25 40 93

Les Soumissionnaires peuvent adresser leurs questions par écrit à partir du 24/03/2025 jusqu'au 13/05/2025 à midi.

Les réponses pourront être transmises à l'ensemble des candidats de façon à garantir une égalité de traitement.

## Période de validité

Les Soumissionnaires s'engagent à soumettre une offre qui restera valide pour une période de six (6) mois minimum à compter de la date limite de réponse.

## Devise et langue

Les offres devront être présentées en euros toutes taxes comprises et tous les documents devront être rédigés en français.

## Procédure de la consultation commerciale

Aide et Action / Action Education se réserve le droit de négocier, d'accepter ou de rejeter toute réponse ou cotation à son entière discrétion et de poursuivre le dialogue compétitif pour toute réponse qu'elle considère comme avantageuse. Aide et Action / Action Éducation 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 la consultation.

Aide et Action / Action Education se réserve le droit d'établir une liste de fournisseurs présélectionnés, basée sur les critères annoncés dans le paragraphe 10 du présent document. Des discussions plus poussées ainsi qu'un dialogue compétitif pourront ensuite être menés avec les fournisseurs présélectionnés.

## Coûts de préparation et propriété des offres

Aide et Action / Action Education détient la propriété de toutes les offres reçues dans le cadre de cette consultation.

Aucun des frais engagés par le Soumissionnaire pour préparer et soumettre son offre n'est remboursable.

## Critères de sélection

Sera retenue l'offre qui sera à la fois conforme techniquement et administrativement et sera la plus avantageuse sur le plan économique, en tenant compte de la qualité des services offerts.

Les offres seront évaluées selon les critères énumérés ci-dessous :

- Respect des termes et conditions d'Aide et Action / Action Éducation, notamment adhésion, respect des principes et reconnaissance de la légitimité de la Coordination Nationale du Face-à-Face ;
- **Prix et mode de facturation de la prestation.** Une facturation par bulletin de soutien, ou à minima prenant en compte les annulations avant le 1<sup>er</sup> prélèvement effectif, est attendue ;
- **Don minimum et âge minimum proposés,** ou à défaut un plafonnement de la proportion des tranches les plus jeunes dans le volume. Un don minimum égal ou supérieur à 10€ est attendu ;
- **Dispositifs de prise en compte de la qualité** de la prestation dans la facturation. Les critères de qualité attendus sont notamment (mais pas exclusivement) la répartition par âges des nouveaux donateurs, la pré-attribution et l'attrition ;
- Proposition d'un planning prévisionnel ;
- Proposition de cadrage de la prestation (reporting, suivi des remontées donateurs, réactivité et adaptation, disponibilité...);

- Force de proposition du Soumissionnaire (outils de suivi, innovation ou optimisation des procédés et des méthodes...).

Tous les Soumissionnaires seront informés de la suite donnée à leur offre. Aide et Action / Action Education peut demander aux Soumissionnaires, par écrit, d'apporter des clarifications concernant leur offre. Aucune clarification ainsi apportée ne peut supplanter ou modifier l'offre.

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 Aide et Action / Action Education dans sa décision concernant l'attribution du contrat pourrait voir son offre rejetée immédiatement.

## Annulation de la consultation commerciale

En cas d'annulation de la consultation, les Soumissionnaires en seront informés par Aide et Action / Action Education. Une annulation peut se produire quand :

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

**Aide et Action / Action Education 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 de la consultation commerciale), même si Aide et Action / Action Education a été prévenu de la possibilité de dommages et intérêts.**

## Conditions légales, confidentialité, éthique

### Ethique

Le Soumissionnaire s'engage et se porte fort de toute utilisation éthique et responsable de l'image d'Aide et Action / Action Education pour ses préposés et sous-traitants. Il s'interdit ainsi notamment de nuire ou de porter atteinte à l'image d'Aide et Action / Action Éducation, notamment par une

utilisation détournée de son logotype à fins d'escroquerie ou tout autre acte de malversation.

Toute violation par le Soumissionnaire entraînerait la résiliation de plein droit du Contrat, sans préavis ni indemnité, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels Aide et Action / Action Education pourra prétendre. Le Soumissionnaire supportera seul les conséquences financières de cette violation.

### Législation du travail

Le Soumissionnaire garantit à Aide et Action / Action Éducation que l'ensemble des personnes auxquelles il fait appel dans le cadre de l'exécution de la présente mission ont un lien contractuel avec lui (contrat de prestation ou contrat de travail) conforme à la réalité de leur situation et des dispositions légales applicables, notamment au regard du droit du travail pour les salariés.

Le Soumissionnaire s'engage à respecter le droit social. La responsabilité d'Aide et Action / Action Éducation ne pourra être recherchée en cas de manquement par le Soumissionnaire à la législation du travail.

### Clause de vérification des sanctions financières et du gel des avoirs

Action Education / Aide et Action applique une politique stricte de filtrage des fournisseurs afin de garantir la conformité aux réglementations internationales en matière de sanctions économiques et financières.

A ce titre, Action Education / Aide et Action se réserve le droit de procéder à des vérifications préalables et périodiques sur les bases de données officielles de sanctions.

En cas de découverte d'une non-conformité avant l'attribution du marché, la candidature pourra être rejetée.

Si un fournisseur est ultérieurement identifié comme figurant sur une liste de sanctions, Action Education / Aide et Action pourra résilier le contrat sans préavis et sans indemnité.

### Fraude, malversations et autres crimes ou délits

Le Soumissionnaire est civilement et pénalement responsable de toutes fraudes, malversations et autres crimes ou délits commis par lui ou ses employés pendant l'exécution de la mission. Il assume seul la charge des frais et dépenses engagés en cas de poursuite pour lesdits crimes ou délits.

### Assurance

Le Soumissionnaire s'engage à souscrire et maintenir en état de validité, pendant toute la durée de la

prestation, une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile et professionnelle. En cas de défaillance dans l'accomplissement de cette formalité, le Soumissionnaire supportera seul les conséquences financières de ce manquement.

Sur simple demande d'Aide et Action / Action Education, le Soumissionnaire devra adresser les attestations d'assurance responsabilité civile (générale et/ou professionnelle) datant de moins de six (6) mois.

### **Confidentialité**

Chaque Partie s'engage à respecter la plus stricte confidentialité des informations dont elle aura connaissance (« information confidentielle »), par quelque moyen que ce soit, dans le cadre de cette consultation, et notamment les connaissances antérieures appartenant à l'autre Partie.

La Partie destinataire d'une information confidentielle s'interdit de publier ou divulguer l'information

confidentielle à un tiers.

Chaque Partie s'engage à prendre toutes les mesures utiles pour faire respecter la présente obligation de confidentialité par son personnel et ses éventuels sous-traitants. Elle prend, en outre, toutes dispositions pratiques pour assurer la protection physique de ces informations, notamment lors de leur archivage.

Les obligations résultant du présent article ne s'appliquent pas si la Partie destinataire de l'information apporte la preuve que :

- ⇒ l'information, au moment de sa communication, était déjà accessible au public ou a été rendue publique d'une autre façon que par la violation d'un engagement repris dans la présente clause de confidentialité ;
- ⇒ l'information a été légalement portée à la connaissance d'un tiers par une source autre que la Partie destinataire de l'information ;
- ⇒ la divulgation des informations est exigée par la loi, une décision de justice ou une autorité publique, de quelque nature que ce soit.

L'obligation de confidentialité telle que décrite ci-dessus reste en vigueur pendant toute la durée de l'appel d'offres et subsistera durant les cinq (5) années suivantes.

## **PARTIE 2 : Spécifications techniques et commerciales**

### **1. Présentation du besoin**

Dans le cadre de la réalisation de sa collecte en face-à-face et afin d'assurer le développement de cette activité, Aide et Action / Action Education fait appel à des prestataires pour le recrutement de ses donateurs en prélèvements automatiques.

Afin de garantir des critères de compétitivité, de transparence et de neutralité, l'association souhaite soumettre ce marché à un appel d'offres.

Aide et Action / Action Education attend des soumissionnaires que ceux-ci soient spécialisés dans les opérations de collecte en face à face au profit d'associations.

## 2. Définitions

« **Nouveau Donateur** » désigne toute personne qui ne soutenait pas Aide et Action / Action Education par un prélèvement automatique et ayant fourni toutes informations utiles pour compléter un Bulletin à l'effet de s'engager à soutenir financièrement l'Association par prélèvement automatique mensuel.

« **Bulletin valide** » désigne tout Bulletin complété et signé par un Nouveau Donateur en capacité de faire un don (majeur non protégé, mineur émancipé ou dûment autorisé par la/les personne(s) exerçant l'autorité parentale) comportant toutes informations utiles relatives à l'identité du Nouveau Donateur, ses coordonnées bancaires (RIB), vérifiées et validées, ainsi que le montant du don mensuel effectué, l'autorisation de prélèvement et la signature du Nouveau Donateur, et dont le montant mensuel est supérieur ou égal à 10 (dix) euros.

« **Prélèvement effectif** » désigne tout prélèvement automatique dont l'échéance a pu être réellement prélevée sur le compte du donateur. Les rejets bancaires ne sont pas des prélèvements effectifs.

« **Mission** » désigne une activité de collecte de fonds sur un lieu et pour une période déterminés.

« **Campagne** » désigne l'ensemble des Missions réalisées dans le cadre de la prestation d'acquisition de Nouveaux Donateurs.

## 3. Présentation globale de la prestation

Dans le cadre d'une obligation de résultat, le Soumissionnaire s'engage à mettre en place un dispositif pour recruter des Nouveaux Donateurs pour le compte d'Aide et Action / Action Éducation sur la voie publique, dans des sites privés (en France métropolitaine) ainsi qu'en porte-à-porte, afin qu'ils soutiennent financièrement l'Association au moyen de dons par prélèvements automatiques mensuels sans durée prédéfinie et d'un montant minimum de dix euros (10€).

Le Soumissionnaire s'interdit de solliciter toute autre forme de dons, que ce soit en nature ou en numéraire, notamment par chèque, espèce ou tickets restaurant.

L'appel d'offres est composé d'un seul lot suivant :

France entière : Collecte en porte-à-porte, Collecte en sites privés, Collecte itinérante en rue, Collecte en rue fixe.

Aide et Action / Action Education se réserve le droit d'attribuer son volume d'acquisition de nouveaux donateurs à un ou plusieurs prestataires et pourra également effectuer des tests avant d'attribuer une partie du lot à un prestataire.

## 4. Volume estimé de la prestation

Le volume attendu pour 2026 et 2027 sera compris entre 6000 et 8000 Nouveaux Donateurs/an répartis comme ci-après :

Lot 1 : France entière

6000 à 8000 Nouveaux Donateurs

Ces informations ne sont qu'indicatives, Aide et Action / Action Education se réserve le droit de modifier les volumes à la hausse ou à la baisse, au moment de la contractualisation avec chaque prestataire.

## 5. Moyens mis en œuvre

### Moyens matériels

Aide et Action / Action Education s'engage à mettre à la disposition du Soumissionnaire, concomitamment à la mise en œuvre de toute Campagne, les éventuels kits de bienvenue à adresser aux Nouveaux Donateurs et nécessaires à la bonne exécution des Campagnes, ainsi que les vêtements des recruteurs, les brochures, kakémonos et nappes portant le logo Action Education pour l'installation des stands en sites privés.

Le Soumissionnaire prendra à sa charge l'entretien, le stockage et la gestion des stocks des vêtements. A l'issue de la prestation, le Soumissionnaire devra restituer tout matériel, documents, vêtements et informations qui sont la propriété d'Aide et Action / Action Éducation et qui lui ont été remis pour les besoins de la prestation dans un délai d'un mois.

Le Soumissionnaire s'engage à recruter les Nouveaux Donateurs via des bulletins numériques sur tablettes. Le Soumissionnaire s'engage à se procurer lesdites tablettes, il en est le seul propriétaire et ne peut se retourner contre Aide et Action / Action Education en cas de vol ou dommages.

Le Soumissionnaire s'engage à envoyer un sms et un email de bienvenue à destination de chaque Nouveau Donateur. Aide et Action / Action Education en validera le contenu et transmettra les éléments nécessaires à sa mise en place.

### Moyens immatériels

- Autorisations administratives

Afin de permettre l'activité de démarchage sur la voie publique du Soumissionnaire, Aide et Action / Action Education s'associe aux démarches administratives de celui-ci et s'engage à solliciter une autorisation administrative auprès de chaque commune et préfecture concernée, en adressant à celle-ci un courrier et/ou un email.

Aide et Action / Action Education préviendra le Soumissionnaire des autorisations administratives accordées dès leur réception. En l'absence d'autorisation, le Soumissionnaire ne pourra effectuer la prestation dans la/les communes concernées.

Le Soumissionnaire assumera, sans pouvoir rechercher la responsabilité d'Aide et Action / Action Education, toutes difficultés avec la commune surgissant ultérieurement à l'obtention de l'autorisation, pour quelque raison que ce soit.

- Rapport hebdomadaire

Durant chaque Mission, un rapport hebdomadaire présentant à minima les données suivantes :

- Nombre total de Nouveaux Donateurs recrutés
- Nombre total de bulletins valides
- Répartition par tranches d'âges des Nouveaux Donateurs recrutés
- Montants collectés
- Don moyen
- Composition de l'équipe et points RH à signaler
- Analyse, recommandations et actions correctives si nécessaires, pour la Mission en cours

A la fin de chaque Mission, le Soumissionnaire fournira également un Bilan de fin de Mission récapitulant ces données.

- Permanence téléphonique

Aide et Action / Action Education assurera une permanence téléphonique pour informer et répondre aux questions des personnes démarchées, les jours ouvrés de 9h à 17h (16h le vendredi). Cette permanence téléphonique aura également pour fonction de rassurer toute personne intéressée sur la présence du Soumissionnaire et asseoir leur légitimité.

- Information du Soumissionnaire

Aide et Action / Action Education fournira, sur demande du Soumissionnaire, toute information pertinente permettant la promotion de l'association auprès des Nouveaux Donateurs potentiels.

Aide et Action / Action Education informera le Soumissionnaire de la non-validité des coordonnées bancaires des Nouveaux Donateurs.

Chaque Partie est tenue d'informer l'autre Partie, dans les meilleurs délais, de toute dénonciation, par une personne démarchée, d'un comportement inapproprié au cours d'une Campagne. Plus généralement, chaque Partie s'engage à informer l'autre Partie de toute information susceptible d'améliorer la qualité de la prestation.

- Formation des équipes

Le Soumissionnaire s'engage à délivrer une formation présentielle aux recruteurs de donateurs avant le début de chaque Mission, à laquelle Aide et Action / Action Education se réserve le droit d'assister. Cette formation comprendra une présentation exhaustive des actions et missions de l'association ainsi qu'une formation sur le métier de recruteur de donateurs, en insistant sur les valeurs éthiques défendues et portées par Aide et Action / Action Education.

Le soumissionnaire s'engage à mettre en place un système de formation continue sur l'association et ses actualités durant toute la durée de chaque mission et de toute la campagne.

- Visites mystères

Dans le cadre du suivi de la qualité des prestations externalisées, Aide et Action / Action Education se réserve la possibilité de réaliser des visites mystères, sans en informer le Soumissionnaire au préalable.

- Sous-traitance

Le Soumissionnaire ne peut sous-traiter l'exécution de tout ou partie de ses obligations sauf en cas d'accord écrit préalable d'Aide et Action / Action Education.

## 6. Gestion des bulletins

Le Soumissionnaire remettra à Aide et Action / Action Education les Bulletins de soutien sous format dématérialisé, de manière sécurisée, numérique et automatisée. Ces données et leurs sauvegardes seront stockées sur des serveurs sécurisés situés au sein de l'Union Européenne.

Les Bulletins de soutien collectés sous format numérique seront transmis à Aide et Action / Action Education par le biais :

- d'un fichier CSV contenant tous les bulletins de soutien dématérialisés selon le dessin d'enregistrement d'Aide et Action / Action Education ;
- d'un fichier PDF par bulletin de soutien, l'ensemble des PDF étant rassemblés dans un dossier .ZIP portant le même nom que le fichier CSV susmentionné. Ces Fichiers seront déposés le même jour chaque semaine, entre 5h et 7h, sur un espace sécurisé dont les coordonnées et moyens d'accès seront fournis par Aide et Action / Action Education.

Le Soumissionnaire s'engage à détruire l'intégralité des informations collectées sur les Donateurs et à n'en conserver aucune copie, dans les six mois suivant le terme de chaque Mission.

Le Soumissionnaire relancera les Nouveaux Donateurs dont certaines informations sont manquantes ou dont les coordonnées bancaires sont invalides.

Aide et Action / Action Education informera le Soumissionnaire de toute annulation de Bulletin

intervenant entre la Date de production et la Date de transmission par un récapitulatif hebdomadaire en précisant au Soumissionnaire la RUM des Bulletins concernés.

Chaque nouveau Bulletin est vérifié (vérification si champs complets et vérification IBAN/BIC) par le Soumissionnaire avant l'envoi à Aide et Action / Action Education.

## 7. Conditions financières

Aide et Action / Action Education versera au Soumissionnaire une rémunération fixe par Bulletin valide dont à minima le 1er prélèvement a été honoré ou par heure de recrutement.

Aide et Action / Action Éducation ne remboursera au Soumissionnaire, en sus de cette rémunération, aucun frais afférent à l'organisation d'une Campagne, tels que notamment les frais d'hébergement, de repas et de transport, lesquels demeurent à la charge exclusive du Soumissionnaire. Le Soumissionnaire propose des prix fixes sur toute la durée de la prestation indiquant le nombre de Bulletins ou d'heures de recrutement pour lesquels la facturation a été établie. A défaut, il ne sera procédé à aucun règlement.

Toute facture sera réglée par virement bancaire, à 30 (trente) jours fin de mois suivant l'émission de la facture par le Soumissionnaire.

En l'absence de tout autre méthode de prise en compte de l'attrition dans la facturation, les parties s'accordent à minima sur un Taux d'Attrition à 3 mois Annuel Moyen de 18% en-deçà duquel le risque afférent à la perte de Nouveaux Donateurs par annulation des prélèvements automatiques sera alors supporté exclusivement par Aide et Action / Action Education.

Au-delà d'un seuil de 18% du Taux d'Attrition à 3 mois Annuel Moyen, le Soumissionnaire dédommagera Aide et Action / Action Education à hauteur du prix indûment versé correspondant à la différence entre le Taux d'Attrition à 3 mois Annuel Moyen du Prestataire et le seuil du Taux d'Attrition à 3 mois Annuel Moyen toléré, appliqué au montant total des sommes facturées sur l'année. Le montant du dédommagement sera par conséquent calculé selon la formule suivante :

**[Pourcentage du Taux d'Attrition à 3 mois Annuel Moyen du Prestataire – 18%] × Montant total du prix des prestations facturées par le Prestataire au cours de l'année considérée.**

Le dédommagement sera déduit des factures qui resteraient à payer, ou remboursé à Aide et Action / Action Education sous forme d'avoir.

Cette garantie ne sera dans tous les cas opposable que si un reporting mensuel mesurant l'attrition constatée sur chaque mission est transmis au Soumissionnaire afin de lui permettre de suivre au plus près cet indicateur.