



CONSULTATION COMMERCIALE

Appel d'offre- A0-OFR-ECD-2024-002

-

Mise en place d'une solution de gestion et d'animation des personnes engagées avec Oxfam France

-

Lancement de l'appel d'offre : 22/04/2024

Date limite de réponse : 27/05/2024

Oxfam France	3
Le projet	3
Contexte	3
Objectifs stratégiques de la mobilisation citoyenne	3
Contexte technique.....	4
Objectifs de l'outil	4
Objet de la consultation	4
Utilisateurs et accès	5
Bénévoles	5
Salariés	6
Sympathisants et prospects	6
Les besoins identifiés	7
Besoins bénévoles.....	7
Besoins salariés	8
L'outil	8

Caractéristiques techniques	8
Intégration API	9
Fonctionnalités envisagées	10
Gestion et suivi des bénévoles.....	10
Collaboration et animation de réseau	11
Paramétrages de compte.....	12
Fonctionnalités générales	13
Utilisateurs et accès	13
Données.....	13
Données disponibles	13
Organisation des données	13
Synchronisation avec d'autres outils	15
Budget du projet	15
Modalités de soumission	16
Informations et documents à fournir	16
Critères d'évaluation.....	19
Planning de la phase de consultation	19
Planning de la production du projet	20
Interlocuteurs du projet.....	20
Soumission de la réponse	20
Liste des documents	20

OXFAM FRANCE

Oxfam France est membre de la confédération Oxfam, une organisation internationale humanitaire et de développement qui mobilise le pouvoir citoyen contre la pauvreté. Nous travaillons dans plus de 30 crises et 90 pays afin de trouver des solutions durables pour mettre fin aux injustices qui engendrent la pauvreté.

En France, Oxfam mène depuis 35 ans des campagnes de mobilisation citoyenne et de pression sur les décideurs politiques. Elle contribue également aux actions humanitaires d'urgence et aux projets de développement du réseau, en collaboration avec des partenaires et des alliés dans le monde entier.

LE PROJET

Contexte

Le développement de la mobilisation citoyenne est l'un des objectifs principaux d'Oxfam France sur les prochaines années. Les citoyen-ne-s mobilisé-e-s sont porteur-euse-s des changements nécessaires pour lutter contre les inégalités et les changements climatiques.

Cette mobilisation s'appuie aujourd'hui sur une quinzaine de groupes locaux à travers la France, et environ 1000 bénévoles engagé-e-s à nos côtés sur différentes missions de bénévolat : militantisme local, bénévolat sur nos Trailwalker, bénévolat dans les boutiques Oxfam, activisme en ligne, Conseil d'administration, etc.

Objectifs stratégiques de la mobilisation citoyenne

Cette stratégie de développement de la mobilisation citoyenne pour Oxfam France repose sur 3 dimensions :

- 1) **Renforcer l'ancrage** d'Oxfam France dans les territoires.
- 2) Positionner Oxfam France comme une **organisation identifiée de mobilisation citoyenne**.
- 3) **Augmenter du nombre de sympathisant-e-s** engagé-e-s à nos côtés sur l'ensemble du territoire, pour avoir plus d'impact.
- 4) **Renforcer la participation des bénévoles au succès des campagnes d'Oxfam France** portant sur ses différentes thématiques d'engagement (humanitaire, justice fiscale et inégalités, climat, inégalités femmes-hommes, etc.)

Contexte technique

Aujourd'hui, les bénévoles d'Oxfam France utilisent dans le cadre de leur engagement une multitude d'outils de travail collectif et de canaux de communication (Trello, Discord, boucles What's app, mais également mails et appels téléphoniques). Les profils des bénévoles, et leurs besoins dans le cadre de leurs engagement sont également très divers.

Un sondage interne mené auprès des bénévoles d'Oxfam France début 2024, et ayant obtenu une centaine de réponses, donne des indications sur le profil des bénévoles, les outils qu'ils utilisent actuellement selon le type de bénévolat, mais également sur leurs attentes. Les résultats de ce sondage sont disponibles en **Annexe 2**.

Par ailleurs, il n'existe aujourd'hui pas d'outil dédié à la gestion et à l'engagement des bénévoles d'Oxfam France, ce qui rend difficile le suivi du nombre de personnes engagées, la communication, et peut également avoir un effet sur le niveau d'engagement et l'organisation des actions.

Objectifs de l'outil

Oxfam France cherche donc à mettre en place un dispositif qui permettra de soutenir les ambitions stratégiques de la mobilisation citoyenne chez Oxfam France, en :

- Devenant un « **lieu** » de l'engagement bénévole
- Dotant les groupes locaux, et les différentes formes de bénévolat **d'outils et/ou de dispositifs** efficaces pour s'organiser et agir.
- Accompagnant la **montée en engagement** des bénévoles (formations, webinaires, informations).
- Développant une **communauté** de personnes engagées avec Oxfam France et qui obtiennent des victoires.
- **Renforçant les liens et la coopération** entre les bénévoles et le Siège, et entre les bénévoles de l'association n'appartenant pas forcément au même groupe de bénévolat.

OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation vise à trouver le prestataire qui pourra **mettre en place une plateforme de mobilisation en ligne** destinée aux bénévoles, salariés et sympathisants de d'Oxfam France, et qui permettra également d'assurer la gestion et le suivi de ces publics.

UTILISATEURS ET ACCÈS

L'outil principalement destiné à l'engagement bénévole sera également utilisé par des salariés de l'association. Les publics cibles de la solution sont détaillés ci-dessous.

Bénévoles

Les différents types de bénévoles d'Oxfam France pourront accéder à l'outil d'engagement :

- **Les bénévoles des Groupes locaux**
Une quinzaine de groupes locaux sont répartis sur le territoire. Chaque groupe local est animé par un ou plusieurs coordinateurs. Certains bénévoles sont référents sur différents sujets (référents communication, référents plaidoyer local, etc.).
- **Les bénévoles sur nos Trailwalker (et autres événements)**
Il s'agit d'une mission de bénévolat ponctuelle sur le temps de l'événement. Les bénévoles, répartis en équipes, assurent des missions logistiques essentielles à la tenue de l'événement.
- **Les bénévoles au sein de nos boutiques solidaires**
Au sein de nos 6 boutiques solidaires à Paris, Lille et Strasbourg, les bénévoles soutiennent les responsables de magasins pour assurer le fonctionnement des boutiques (tri, vente, pricing, rangement, etc.)
- **Les bénévoles activistes en ligne**
Il s'agit de bénévoles qui souhaitent s'engager par le biais d'actions digitales ponctuelles.
- **Les bénévoles plaidoyer citoyen**
Des bénévoles portent les messages et positionnements d'Oxfam France localement auprès de leurs collectivités territoriales, afin d'influencer ces dernières.
- **Les membres du Programme jeunes**
Chaque année, une quarantaine de jeunes rejoignent la promotion annuelle du programme jeunes, pour renforcer leur engagement et rejoindre les Groupes locaux d'Oxfam France.
- **Le Conseil d'administration**
Douze bénévoles constituent le Conseil d'administration d'Oxfam France. Ils décident et valident les grandes orientations de l'association.
- **Les membres de l'association**
Les membres sont des bénévoles, futurs bénévoles ou salariés ayant payé une cotisation à Oxfam France. Ils ont ainsi le droit de vote lors de l'Assemblée générale de l'association.

- **Les groupes de travail**
Des groupes de travail mixtes se créent ponctuellement, pour avancer sur des sujets spécifiques. Exemples : GT finance éthique, GT communication, GT banques et climat, Comité mobilisation.
- **Les bénévoles du Siège**
Tout au long de l'année, deux bénévoles appuient les activités de la collecte en matière de mise à jour de la BDD.

Au total, ce sont près de 1400 missions bénévoles qui sont assurées chaque année, par environ 1000 bénévoles.

Il est à noter que de nombreux bénévoles cumulent **plusieurs engagements bénévoles**.
Exemple : membre d'un Groupe local et bénévole sur le Trail.

Le schéma ci-dessous donne une idée du nombre de bénévoles associés à chaque mission.



Salariés

Les salariés d'Oxfam France, au nombre d'une cinquantaine, font également partie des utilisateurs majeurs de ce projet.

Certains y accéderont dans une logique d'administration de la plateforme ou d'animation de réseau (équipe mobilisation, équipe communication, campagnes et plaidoyer), quand d'autres bénéficieront d'un accès d'utilisateurs simples.

Sympathisants et prospects

Les prospects bénévoles d'Oxfam (ou sympathisants engagés sur des actions ponctuelles, type plaidoyer citoyen) pourront également être intégrés à la plateforme.

Il s'agit de personnes ayant manifesté un intérêt pour le bénévolat auprès d'Oxfam France, ou auprès d'une de ses entités de bénévolat locale (ex : magasins, groupe local).

LES BESOINS IDENTIFIÉS

Une consultation préalable a permis de mettre en lumière les besoins des bénévoles et des salariés auxquels devrait répondre ce projet.

Besoins bénévoles

- **Collaboration :**
 - Collaborer sur des projets
 - Collaborer sur des documents
 - Pouvoir créer un espace de travail dédié à une thématique
- **Documents et ressources :**
 - Accéder facilement à des documents
 - Retrouver facilement des documents
- **Formation :**
 - Accéder à des ressources spécifiques
 - Accéder à des parcours de formation
- **Communication :**
 - Communiquer avec les autres bénévoles de son groupe / entité de bénévolat
 - Communiquer avec d'autres bénévoles
 - Communiquer facilement avec les salariés Siège
- **Agenda partagé :**
 - Avoir une vision de l'activité de son groupe de bénévolat
 - Avoir une vision de l'activité des autres groupes de bénévolat
 - Avoir une vision de l'activité du Siège
 - Pour créer son événement et gérer les inscriptions.
- **Information :**
 - Etre au courant de ce qui se passe dans l'association
 - Etre au courant de ce qui se passe dans d'autres groupes
 - Etre au courant de ce qui se passe sur son territoire.
- **Suivi et gestion :**
 - Suivre le nombre de bénévoles et de sympathisants de son groupe
 - Suivre le nombre de bénévoles et de sympathisants d'autres groupes / au niveau national
- **Recherche de contacts :**
 - Rechercher des membres par nom, prénom, email, téléphone, appartenance à un groupe local ou type de bénévolat, appétences, disponibilités, etc.

Besoins salariés

- **Remontée d'informations**
 - Favoriser la remontée d'informations locales (infos plaidoyer, mais également témoignages, ou photos)
 - Avoir une vision des priorités et actions de chaque GL
- **Agenda partagé :**
 - Avoir une vision des actions menées par chaque groupe local
- **Outils partagés de suivi :**
 - Suivre et gérer conjointement les sollicitations / invitations adressées aux groupes locaux et au Siège d'Oxfam France
 - Suivre les interpellations effectuées par chaque groupe local
- **Groupes de travail :**
 - Echanger et co-construire dans le cadre de groupes de travail
- **Communication et engagement :**
 - Communiquer sur les actualités d'Oxfam
 - Envoyer la newsletter hebdomadaire
 - Valoriser les différentes formes d'engagement
 - Diffuser les valeurs et l'esprit d'Oxfam
- **Suivi et gestion des bénévoles :**
 - Avoir une base de données des bénévoles Oxfam
 - Suivre l'engagement des bénévoles dans la durée
 - Identifier les compétences et centre d'intérêt des bénévoles
 - Identifier les formations suivies
- **Recherche :**
 - Rechercher / segmenter des bénévoles en fonction des différentes informations disponibles.
- **Partage documentaire :**
 - Mettre à disposition des kits et / ou documents.
 - Collaborer sur des documents
 - Mettre à disposition des photos ou vidéos.
- **Messagerie :**
 - Pouvoir échanger en DM avec des bénévoles

L'OUTIL

Caractéristiques techniques

Le ou les solutions proposées devront être fournies **en mode SAAS**. Aucune administration technique ne doit être nécessaire de la part d'Oxfam.

La plateforme devra demeurer **facile d'utilisation et d'administration** fonctionnelle, sans dépendre du prestataire pour les mises à jour récurrentes.

La solution devra être accessible depuis un **périphérique ordinateur ou mobile**.

L'hébergement et les fonctionnalités proposées devront respecter le **Règlement Européen sur la Protection des données**, notamment concernant la localisation des serveurs, la sécurité des données, les sauvegardes, la gestion des règles de conservation de contacts, etc.

Les **données devront pouvoir être récupérées** à tout moment, par l'intermédiaire d'exports.

La solution technique proposée devra se rapprocher au maximum des **principes d'écoconception**, afin de limiter l'empreinte numérique de l'outil.

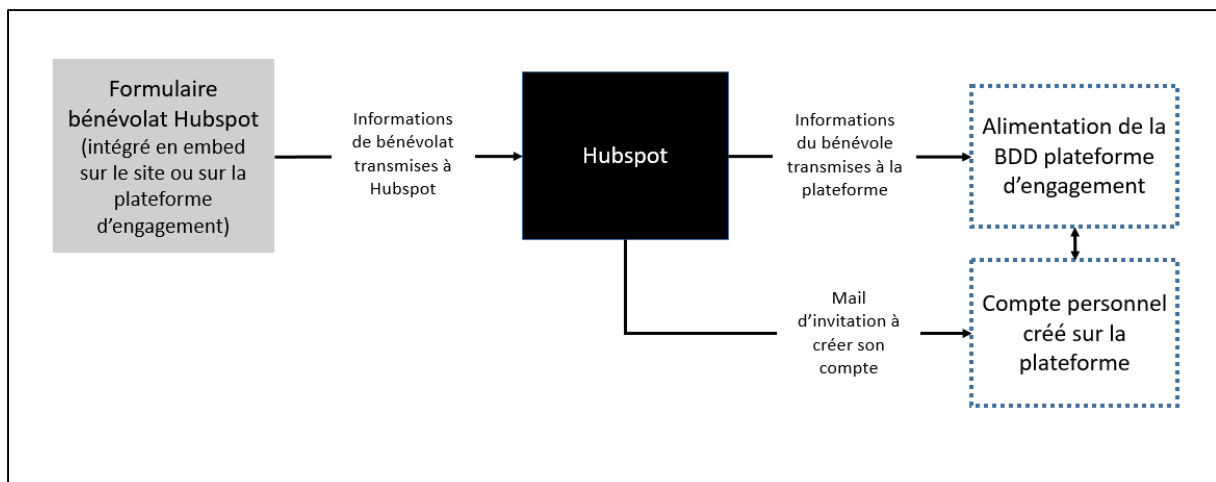
Intégration API

La solution devra pouvoir venir se connecter à l'outil **Hubspot**, le CRM d'Oxfam France, qui dispose d'une API. [Consulter la documentation de l'API Hubspot](#).

Hubspot demeurera la source de vérité pour déterminer qu'un utilisateur a, ou non, les droits d'accès à la plateforme bénévoles.

L'ensemble des contacts bénévoles ou prospects bénévoles seront synchronisés à une fréquence élevée, pour **se rapprocher d'une synchronisation en temps réel** avec la plateforme de mobilisation.

La circulation des données pourrait suivre la logique suivante :



Ce fonctionnement pourra être discuté et optimisé en fonction de la solution technique retenue.

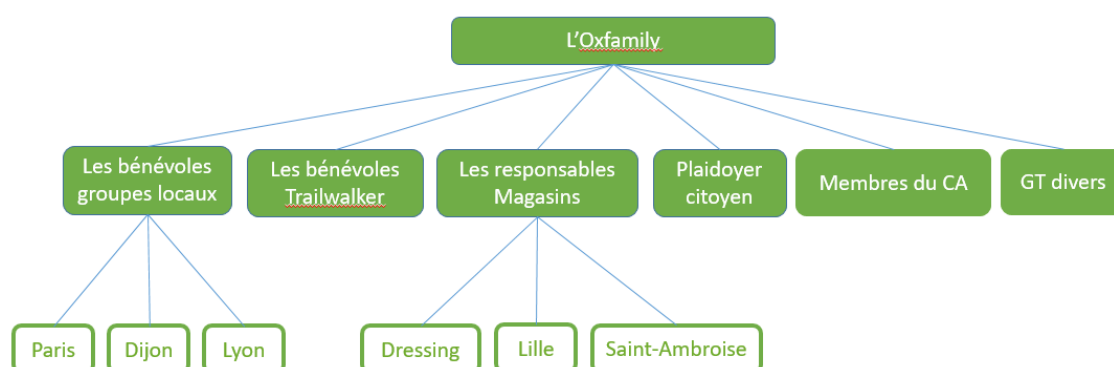
FONCTIONNALITÉS ENVISAGÉES

L'analyse des besoins exprimés par les bénévoles et salariés amène à envisager un ensemble de fonctionnalités, détaillées ci-dessous par blocs de fonctionnalités. Ces fonctionnalités pourront bien sûr être interrogées et challengées par le prestataire, dans le cadre d'une phase de design de produit.

Gestion et suivi des bénévoles

Base de données des bénévoles

- La plateforme doit intégrer une base de données de l'ensemble des contacts bénévoles.
- Cette base de données doit pouvoir gérer des objets Contacts (personnes physiques, comme les bénévoles ou les salariés), et des objets assimilés à des Entreprises, ou groupes de bénévolat (ex : Groupe local de Paris, Magasin de Strasbourg, Oxfam France). Un contact devra pouvoir être rattaché à un ou plusieurs groupes.
- Le schéma ci-dessous permet de comprendre l'architecture des groupes auxquels les contacts doivent être rattachés.



- Le modèle de données doit pouvoir être personnalisé et évoluer à travers le temps pour répondre aux besoins d'Oxfam France.

Annuaire et recherche de contacts

- La liste des contacts doit pouvoir s'afficher.
- En fonction de son niveau d'administration, un contact doit pouvoir accéder à tout ou partie des contacts / des infos de la base de données.
- La liste des contacts doit pouvoir être filtrée sur différents critères
- Il doit également être possible de rechercher des contacts sur différents critères

Imports ex exports de données

- L'outil doit permettre l'export de données sous format .xls ou .csv

- L'outil doit également permettre l'import ou la modification multiples de certaines données / champs.

Tableau de bord

- Un tableau de bord doit permettre d'avoir une visualisation synthétique des contacts engagés aux côtés d'Oxfam France.
Exemple : nombre de bénévoles par type de bénévolat, nombre de bénévoles ayant créé leur compte sur la plateforme, nombre de prospects, etc.

Fiche contact

- Une fiche contact doit permettre de présenter les informations disponibles sur un contact (informations de contacts, missions, mais également l'historique de ses engagements, participations à des événements, formations, etc.). Voir la section « Données ».
- Un contact doit pouvoir éditer sa fiche contact. L'édition de ces informations peut se faire via un formulaire Hubspot pré-rempli intégré sur la plateforme. Il peut aussi pouvoir éditer un champ libre type « bio ».
- Les administrateurs de bénévolat doivent également pouvoir éditer les fiches contact sur lesquelles ils ont les droits, et notamment pouvoir éditer des notes personnelles (ex : « ce contact est très intéressé par tel événement, pas trop dispo en ce moment mais le recontacter mi-mai »)

Collaboration et animation de réseau

Bibliothèque documentaire

- Une bibliothèque documentaire doit permettre d'accéder et de retrouver facilement les documents stockés sur la plateforme.
- Les documents sont organisés par dossiers / sous-dossiers. Des métadonnées sont associées à chaque document : description, date d'upload, titre, personne ayant mis en ligne le document, etc.
- Une barre de recherche permet de rechercher des documents par mot-clé.
- L'accès aux documents et aux dossiers dépend du statut du contact, et de ses niveaux d'accès / groupes d'appartenance.
- Les contacts administrateurs peuvent uploader des documents dans la bibliothèque de documents.

Collaboration sur documents

- Il doit être possible de collaborer sur des documents partagés (date de mise à jour, visualisation des modifications, tag des contacts).

Création de groupes

- L'outil doit permettre la création d'espaces de travail, dans lesquels il est possible de s'échanger des messages, de partager des liens et des documents, et éventuellement de recueillir des opinions ou réactions (quiz, sondages, commentaires, émoticônes).
- Ces groupes peuvent être des groupes fermés (sur invitation) ou ouverts que l'on peut rejoindre
- Un listing doit permettre de référencer l'ensemble de ces groupes.
- Un groupe doit pouvoir être clôturé et archivé.

Agenda partagé

- Un agenda partagé doit permettre de consulter les actions et événements prévus et passés.
- Les événements doivent pouvoir être rattachés à un type de bénévolat / un groupe de bénévolat, et filtrés selon les mêmes critères.
- Il doit être possible de créer des événements, avec possibilité de définir le niveau de confidentialité. Chaque événement comporte une date, un titre, une description, et un organisateur (qui peut-être un groupe / une personne morale).

Messagerie

- Un système de messagerie permet de créer des conversations avec un ou plusieurs contacts.
- Il est également possible d'envoyer des messages aux contacts rattachés à une personne morale (groupe de bénévolat).
- Ces messages sont reçus dans une boîte de réception individuelle, sur la plateforme, qui peuvent faire l'objet d'une notification.

Envoi de lettre d'infos

- Il est possible d'éditer et d'envoyer des lettres d'infos / newsletters directement depuis la plateforme.
- Ces lettres d'info sont archivées sur la plateforme par date. Une fonction permet de rechercher des archives par mots-clés, présents notamment dans le contenu.

Paramétrages de compte

Comptes individuels

- L'accès à la plateforme repose sur la création d'un compte individuel.
- La création d'un compte sur la plateforme est possible pour toute personne ayant un statut de bénévolat (prospect ou confirmé) ou de salariat dans le CRM.

Création de compte

- Tous les contacts ayant un statut de salariat ou de bénévolat dans le CRM sont intégrés via synchronisation API dans la plateforme.

- Un utilisateur connu de la plateforme peut donc créer son compte personnel sur la plateforme, et compléter ses informations (voir le section « Intégration API »).

Gestion des préférences

- Chaque utilisateur peut choisir d'activer ou non des notifications pour chaque type d'événement sur la plateforme.

Fonctionnalités générales

Gestion de tags / mots-clés

- Des tags doivent pouvoir être associés à tous les objets de la plateforme d'engagement : contacts, documents, groupes, événements, lettres d'info.
- Ces tags doivent permettre de filtrer les objets associés au tag.
- Il peut s'agir de tags pour identifier des thématiques, des campagnes spécifiques, des compétences particulières de bénévoles sur la plateforme, etc.

Fonction de recherche

- Tous les objets de la plateforme doivent être indexés et pouvoir faire l'objet d'une recherche en plein texte.
- Des fonctionnalités de recherche doivent être fournies.

Utilisateurs et accès

La plateforme doit proposer plusieurs niveaux de droits d'accès, dépendant notamment :

- Du statut de bénévolat
- Du type de bénévolat
- Du ou des « groupe(s) d'appartenance » du contact

DONNÉES

Données disponibles

Plusieurs types de données seront hébergées sur la plateforme :

- Des données de contacts
- Des données de groupes, auxquels on peut rattacher des contacts.

Organisation des données

Il s'agit d'une visualisation prospective, qui pourra évoluer selon la solution retenue.

Données de contact

Type de données	Valeurs de la donnée	Origine de la donnée
Civilité		Récupération depuis Hubspot
Nom		Récupération depuis Hubspot
Prénom		Récupération depuis Hubspot
Email		Récupération depuis Hubspot
Numéro de téléphone		Récupération depuis Hubspot
Ville		Récupération depuis Hubspot
Code postal		Récupération depuis Hubspot
Date de naissance		Récupération depuis Hubspot
Statut du contact	Prospect / Confirmé / Ancien	Récupération depuis Hubspot
Type de contact	Bénévole / Salarié	Récupération depuis Hubspot
Type de bénévolat	Groupe local / Trailwalker / Magasin / Activisme en ligne / Ponctuel / Membre du CA	Récupération depuis Hubspot
Type de mission (pour Type de bénévolat = Groupe local)	Coordinateur / Référent plaidoyer / Référent communication, etc.	
Rôle du bénévole		Plateforme d'engagement
Groupe du bénévole	Groupe local de Paris / Groupe local de Strasbourg / Groupe local de Lille, etc.	Récupération depuis Hubspot
Magasin du bénévole	Bouquinerie de Lille / Friperie de Lille / Bouquinerie Saint-Ambroise	Récupération depuis Hubspot
Editions trail auxquelles le bénévole a participé		Récupération depuis Hubspot
Date de début d'activité		Plateforme d'engagement
Formations suivies		Plateforme d'engagement
Evénements auxquels le contact a participé		Plateforme d'engagement
Thématique d'intérêt		Récupération depuis Hubspot
Compétences du bénévole		Plateforme d'engagement
Tags associés au contact		Plateforme d'engagement

Données de groupes de bénévolat

Type de données	Valeurs de la donnée	Origine de la donnée
Type de groupe	Groupe local / Magasin / Groupe de travail	Plateforme d'engagement
Nom du groupe		Plateforme d'engagement
Date de création		Plateforme d'engagement
Date de fermeture		Plateforme d'engagement

Statut du groupe	Actif / Inactif	Plateforme d'engagement
Tags associés au groupe		Plateforme d'engagement

Il est bien sûr à noter que toutes les données demeureront la propriété exclusive d'Oxfam France, le prestataire n'ayant aucun droit sur celles-ci.

Le prestataire organisera la reprise des données existantes, et fournira à minima à Oxfam un modèle de fichier lui permettant d'intégrer facilement les données dans l'outil.

Synchronisation avec d'autres outils

Les données de contacts circuleront via un **flux unidirectionnel de Hubspot vers la plateforme d'engagement**.

La mise en place d'un flux retour de la plateforme vers Hubspot n'est à ce jour pas envisagée, la mise à jour des données du CRM pouvant se faire directement sur la plateforme via l'embed de formulaires Hubspot pré-remplis avec les données du bénévole.

Ce point pourra cependant être rediscuté en fonction des besoins identifiés.

BUDGET DU PROJET

Ce projet verra le jour dans le cadre budgétaire suivant :

- Un budget **d'investissement** de 30 000€ TTC.
- Un budget de **fonctionnement** d'un maximum de 10 000€ TTC / an.

Le budget d'investissement couvrira les prestations suivantes :

- L'accompagnement à la conception et à la réflexion sur les fonctionnalités
- La mise en place et le paramétrage d'une solution technique répondant aux besoins
- L'accompagnement au déploiement de la plateforme, notamment via une phase de formation et la mise à disposition de documentation technique et fonctionnelle.

Le budget de fonctionnement couvrira tous les frais liés à la vie quotidienne de la plateforme (licence, hébergement, infogérance, maintenance minimale).

Le prestataire proposera un **contrat pour une durée de 3 ans**, et présentera les modalités de renouvellement prévues.

MODALITÉS DE SOUMISSION

Informations et documents à fournir

La réponse au présent appel d'offre devra comprendre :

- Présentation du prestataire et de l'outil utilisé
- Description fonctionnelle de la ou des solutions proposées
- Méthodologie de gestion du projet allant jusqu'à la mise en production
- Présentation des équipes chargées du projet
- Offre de service en phase d'exploitation
- Budget d'investissement détaillé
- Budget de fonctionnement détaillé, et une grille des tarifs pratiqués pour le développement de fonctionnalités supplémentaires.
- Références significatives dans le périmètre de la proposition, que ce soit sur la mise en œuvre technique ou l'accompagnement à l'appropriation du produit par les publics visés.

Le prestataire devra notamment fournir les éléments suivants en annexe de sa réponse :

- **Questionnaire fournisseur :**

Le prestataire devra remplir le questionnaire fournisseur en **Annexe 1** de la présente consultation.

- **Délai, calendrier :**

Le calendrier prévisionnel de mise en œuvre des différentes phases de l'opération, une fois validé par l'association, engagera le prestataire.

- **Qualité :**

Le prestataire précisera s'il est certifié, ainsi que les modalités et le périmètre de cette certification.

Le prestataire précisera les engagements de délais qu'il prend vis-à-vis du traitement des différentes demandes qui pourraient lui être adressées après la mise en production (sélections, éditions, programmation spécifique, etc.).

Des guides d'utilisation en français seront fournis pour chaque application livrée. Les modalités de leurs diffusions sont à préciser (à partir de l'application, portail documentaire, CD ROM, document papier, etc.), ainsi que les modalités de leur mise à jour.

L'ensemble de l'application devra répondre aux exigences de traçabilité exigées par le Comité de la Charte ou la Cour des comptes.

Le prestataire assurera sa mise en conformité en cas de changement de normes.

- **Mises à jour :**

Le prestataire présentera les modalités des mises à jour fonctionnelles (fréquence, contenu, version majeure ou mineure, etc.).

- **Sauvegardes :**

Le prestataire indiquera les moyens mis en œuvre pour assurer les sauvegardes.

Il indiquera le coût éventuel de la mise à disposition d'une sauvegarde mensuelle de la base au format texte (à convenir)

Les sauvegardes doivent comporter des déversements réguliers (Dumps snapshots hebdomadaires) dans des formats ouverts comportant les données et leurs schémas. Le format doit permettre de reconstruire offline la base de données dans un état opérationnel.

- **Plan de Continuité d'Activité :**

Le prestataire décrira les mesures prises pour assurer la continuité de l'activité en cas de sinistre du point de vue de l'hébergement des données.

Il indiquera les délais de remise en route des systèmes.

- **Garantie d'accès à l'application :**

Le prestataire précisera le niveau de disponibilité des différents outils mis en place (24/24, 7/7 ?) ; les engagements pris, les pénalités ; les garanties de retour aux conditions normales.

- **Hot line :**

Le prestataire précisera les modalités d'accès à ce service.

- **Confidentialité, protection des données**

Le prestataire, ainsi que ses équipes, s'engage à garder confidentielles toutes les informations qu'il aurait à connaître dans l'accomplissement de sa prestation.

Le prestataire précisera les procédures mises en œuvre dans le cadre du respect des obligations liées au règlement « RGPD » (UE) 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016

- **Conformité vis-à-vis du Règlement Général sur la Protection des Données**

Le prestataire s'engage à n'exécuter des traitements particuliers que sur instruction documentée du responsable des traitements désigné par l'association, et prend toutes les mesures de sécurité requises.

Le prestataire s'engage à ne pas sous-traiter sans l'autorisation de l'association. Il a l'obligation de l'informer au moindre changement, en s'étant assuré que le nouveau sous-traitant présente les garanties suffisantes pour assurer le respect des obligations en matière d' « accountability ».

Le prestataire aide l'association à garantir le respect des diverses obligations : droits des personnes, violations de données et analyse d'impact, consultation préalable de la CNIL, etc...)

Le prestataire prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées compte tenu de la nature du traitement, dans toute la mesure du possible

Le prestataire met à disposition toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect et contribue à la réalisation d'audit souhaités

Le prestataire informe le responsable des traitements désigné par l'association en cas d'instruction paraissant illicite

Le prestataire précisera s'il a désigné un Délégué à la Protection des Données.

Le prestataire tient à destination de l'autorité de contrôle un registre des catégories de traitements effectués pour le compte de l'association.

En cas de violation des données, le prestataire en informe l'association dans les meilleurs délais (et si possible dans les 72 heures de la connaissance de la violation), en précisant :

La nature de la violation ;

Le nombre approximatif de personnes concernées ;

Les mesures prises pour y remédier ;

Nom et coordonnées du délégué ou d'autre point de contact ;

Les conséquences de la violation ;

Les mesures prises pour y remédier ou atténuer les conséquences ;

- **Modalités de reconduction et de sortie du contrat, réversibilité :**

Les modalités de reconduction ou de résiliation du contrat par les parties sont à préciser.

Ces modalités devront préciser en particulier la liste et le format des informations qui seront restituées à l'association à l'occasion de la fin du contrat.

Le prestataire s'engage à fournir à cette occasion l'intégralité des informations nécessaires à une bonne reprise des données par le nouveau prestataire, et à collaborer en bonne intelligence avec celui dans la phase de reprise des données.

Si un budget particulier doit être prévu à cette occasion, il sera indiqué.

Critères d'évaluation

Les réponses seront jugées sur les critères suivants :

- Adéquation fonctionnelle
- Appropriation de la solution par les utilisateurs
- Intégration au système d'information existant et futur
- Gestion du projet (méthode, calendrier)
- Réputation du prestataire, références dans des contextes similaires
- Budgets d'investissement et de fonctionnement

Oxfam France 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.

Oxfam France n'est pas tenue 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.

Oxfam France se réserve le droit d'établir une liste de fournisseurs présélectionnés, basée sur les critères annoncés ci-dessus. Des discussions plus poussées ainsi qu'un dialogue compétitif pourront ensuite être menés avec les fournisseurs présélectionnés.

Planning de la phase de consultation

Lancement de la consultation	Semaine du 22/04/2024
Date limite de réponse	27/05/2024 à 14h
Présentation orale des offres retenues	Première quinzaine de juin
Choix de la ou des solutions retenues en short-list	D'ici fin juin 2024

Planning de la production du projet

Une première version de la plateforme d'engagement est attendue pour le courant du mois de **novembre 2024**.

Oxfam attend une finalisation de la plateforme pour le mois de janvier 2025.

Interlocuteurs du projet

Le projet est piloté par Marie Flourens, Responsable de projet digital, et Maxime Jean, Responsable du pôle mobilisation et réseau territorial, chez Oxfam France.

Si vous avez des questions complémentaires concernant ce projet, vous pouvez solliciter Marie Flourens (mflourens@oxfamfrance.org) et Maxime Jean (mjean@oxfamfrance.org)

Les réponses apportées à l'un des répondants seront partagées à l'ensemble des répondants sous forme d'un document partagé.

Soumission de la réponse

Les réponses à l'appel d'offre devront être envoyées sous format numérique à l'adresse consultations@oxfamfrance.org au plus tard le lundi 27 mai à 14h.

La référence de l'appel d'offre (AO-OFR-ECD-2024-002) devra figurer dans l'objet du mail.

Passée cette date, les réponses ne pourront plus être prises en compte.

Liste des documents

Le présent document constitue le document de référence de l'appel d'offre. Il est accompagné de deux annexes, disponibles en ligne :

- **Annexe 1** : Le questionnaire fournisseur, qui devra être rempli par le prestataire, et joint à la réponse.
→ [Consulter l'Annexe 1](#)
- **Annexe 2** : Les résultats d'un sondage interne mené auprès des bénévoles pour comprendre leurs besoins et leurs attentes vis-à-vis de ce projet.
→ [Consulter l'Annexe 2](#)