



Appel d'offres :

**Appel d'offres Face-à-face 2021  
Bibliothèques Sans Frontières (BSF)**

Référence de publication :  
**BSF AO/2021/003**

25 juin 2021

# TABLE DES MATIÈRES

<b>A - INSTRUCTIONS AUX SOUMISSIONNAIRES.....</b>	<b>3</b>
1. Préambule.....	3
2. Objectif de l'appel d'offres.....	4
3. Planning de l'appel d'offres.....	4
4. Questions et Clarifications.....	4
5. Éligibilité.....	5
6. Instructions pour soumettre une offre.....	5
6.1 <i>Format de réponse</i> .....	5
6.2 <i>Contenu des offres</i> .....	5
6.3 <i>Propositions en retard</i> .....	6
7. Procédure d'appel d'offres.....	6
8. Période de validité.....	6
9. Devise.....	6
10. Langue des offres et procédure.....	6
11. Modification ou retrait des offres.....	7
12. Coûts de préparation des offres.....	7
13. Ouverture, évaluation des offres et critères de sélection.....	7
14. Notification d'attribution et signature du contrat.....	8
15. Propriété des offres.....	8
16. Annulation de la procédure d'appel d'offres.....	8
<b>B - SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES et COMMERCIALES.....</b>	<b>9</b>
1. Description technique des services.....	9
1.1. <i>Objectifs de la mission</i> .....	9
1.2. <i>Prestations attendues</i> .....	9
1.3. <i>Calendrier de mise en place de la mission</i> .....	9
2. Retards dans la mission.....	9
3. Paiement.....	10
<b>Annexes à compléter par les prestataires.....</b>	<b>11</b>
Annexe I : Matrice de prix détaillée.....	11
Annexe II : Attestation de domiciliation bancaire et de solvabilité.....	12
Annexe III : Questionnaire d'évaluation fournisseurs.....	13
Annexe IV : Règles et bonnes pratiques commerciales de BSF.....	15

# A - INSTRUCTIONS AUX SOUMISSIONNAIRES

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 du Développement et de la Communication 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.

## 1. Préambule

- Un réfugié passe en moyenne 17 ans en exil, le plus souvent sans possibilité d'étudier ou de se cultiver (source : HCR),
- 750 millions de personnes - dont 2/3 sont des femmes - dans le monde ne savent ni lire ni écrire (source UNESCO),
- Seulement 9% des jeunes de 15 ans dans les pays de l'OCDE sont capables de faire la différence entre un "fait" et une "opinion" dans un texte simple (source : PISA),
- 50% de la population mondiale n'a pas accès à internet, soit près de 4 milliards de personnes ayant un accès limité à la connaissance, qui permet l'exercice de ses droits, l'inclusion dans la société et l'émancipation

Pour toutes ces raisons depuis 14 ans, Bibliothèques Sans Frontières, association de loi 1901, agit en France et dans 30 pays pour favoriser l'accès des populations vulnérables à l'éducation, à la culture et à l'information.

Pour mener à bien son mandat, Bibliothèques Sans Frontières a créé des outils révolutionnaires comme l'Ideas Box - une médiathèque en kit designée par Philippe Starck - ou l'Ideas Cube - une bibliothèque numérique et ultraportable. Dans tous ses projets, l'association défend l'innovation, le partage, le respect et la diversité culturelle.



*L'Ideas Box de BSF*

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

En 2018 et 2019, Bibliothèques Sans Frontières (BSF) a fait le choix de s'orienter sur un recrutement de nouveaux donateurs réguliers, notamment par le canal du face-à-face, et a aujourd'hui une base donateurs d'environ 2400 personnes.

BSF souhaite aujourd'hui lancer une nouvelle campagne de recrutement de donateurs en face-à-face en Ile-de-France dans le but de recruter 350 nouveaux donateurs mensuels avant fin octobre 2021.

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

	DATE	HEURE
Publication de l'appel d'offres	25 juin	12 heures
Date limite pour demander des clarifications à Bibliothèques Sans Frontières	13 juillet	17 heures
Date limite de soumission des offres (date de réception, et non date d'envoi)	22 juillet	23 heures 59
Session d'ouverture des offres par Bibliothèques Sans Frontières	23 juillet	
Notification d'attribution au soumissionnaire retenu	28 juillet	
Signature du contrat	30 juillet	

Bibliothèques Sans Frontières se réserve le droit de présélectionner certaines offres afin d'entamer un dialogue compétitif avec les sociétés présélectionnées.

## 4. Questions et Clarifications

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.

Les soumissionnaires peuvent adresser leurs questions par écrit à l'adresse suivante, idéalement par e-mail, ou par courrier postal, jusqu'à sept (7) jours ouvrés avant la date limite de soumission des offres, en y indiquant la référence de l'Appel d'offres.

### Nom et coordonnées des contacts :

Edouard Delbende, Directeur du Développement et de la Communication - [edouard.delbende@bibliosansfrontieres.org](mailto:edouard.delbende@bibliosansfrontieres.org)

Manon Carbonne, Responsable des partenariats et de la collecte de fonds - [manon.carbonne@bibliosansfrontieres.org](mailto:manon.carbonne@bibliosansfrontieres.org)

Adresse : BSF, 8-10 rue de Valmy, 93100 Montreuil

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.

## 5. Éligibilité

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 qui financent les programmes de Bibliothèques Sans Frontières, les participants à l'appel d'offre devront clairement stipuler dans leur offre la nationalité de leur entreprise.

## 6. Instructions pour soumettre une offre

### 6.1 Format de réponse

Les offres devront être soumises par email à Manon Carbonne, avec Edouard Delbende en copie.

L'offre devra être reçue au plus tard le 22 juillet à 23h59.

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

### 6.2 Contenu des offres

Le soumissionnaire doit fournir dans sa proposition des informations suffisantes pour démontrer son respect des conditions requises établies dans chaque partie de cet Appel d'Offres. La proposition inclura, au minimum :

- Une proposition de programme avec les types de missions préconisées
- Une proposition de prix (matrice de prix disponible en pièce jointe)
- Un prévisionnel des résultats (qualitatif et quantitatif)
- Une proposition de calendrier de mise en place
- Une description des modalités de mise en place des missions
- Une description des conditions de travail et de rémunération des recruteurs de donateurs
- Une présentation de leur manière de travailler avec les autres acteurs et parties prenantes du secteur
- Une présentation de leurs équipes et une identification des interlocuteurs de BSF
- Une présentation des partenaires et sous-traitants avec lesquels elles pourraient travailler pour la réalisation des missions
- Une présentation des points de vigilance à prendre en compte
- Une présentation de leur politique RSE si elles en ont une
- Un certificat de solvabilité de la banque (disponible en annexe)
- Le questionnaire d'évaluation fournisseurs complété (disponible en annexe)

En plus de ces éléments, les agences pourront faire à BSF :

- Des propositions d'accompagnement sur la communication et la fidélisation
- Toute autre proposition qui leur semble pertinente.

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

### *6.3 Propositions en retard*

Les propositions arrivant après la date limite 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.

## **7. Procédure d'appel d'offres**

Bibliothèques Sans Frontières se réserve le droit de négocier, d'accepter ou de rejeter toute proposition ou cotation à son entière discrétion et de poursuivre le dialogue compétitif pour toute réponse qu'il considère comme avantageuse.

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 prestataires présélectionnés, basée sur les critères annoncés dans le paragraphe 13 du présent document. Des discussions plus poussées ainsi qu'un dialogue compétitif pourront ensuite être menés avec les prestataires présélectionnés.

## **8. 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.

Cependant, les prix et conditions définis dans le contrat signé avec le prestataire sélectionné devront être valides pendant un an après la signature du contrat.

## **9. Devise**

Les offres devront être présentées en euros, TTC.

## **10. 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.

## **11. 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 3.

Aucune offre ne pourra être modifiée suite à cette date. Les retraits seront fermes et définitifs et mettront fin à toute participation à la procédure d'appel d'offres.

## **12. Coûts de préparation des offres**

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

## **13. Ouverture, évaluation des offres et critères de sélection**

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.

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.

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

- Le respect du cahier des charges
- Le prix et la rentabilité envisagée de l'opération pour BSF
- Les actions entreprises pour limiter l'attrition suite au recrutement
- Le respect des termes et conditions de Bibliothèques Sans Frontières
- Le prix
- La capacité prouvée à répondre aux besoins avant la fin d'année 2021
- Les références clients des prestataires
- Le temps de formation dédié à BSF

Dans un souci de transparence et d'égalité de traitement, le comité d'évaluation peut demander aux prestataires, par écrit, d'apporter sous 48 heures des clarifications concernant leur offre, sans qu'ils puissent pour autant la modifier. Aucune de ces demandes de clarifications ne doit viser à corriger d'éventuelles erreurs initiales ou des manquements affectant la performance du contrat ou faussant la compétition.

Tout prestataire 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.

## **14. Notification d'attribution et signature du contrat**

Le soumissionnaire sélectionné sera informé par écrit que son offre a été acceptée (notification d'attribution).

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 prestataire retenu devra le signer, le dater et le renvoyer à Bibliothèques Sans Frontières. Le prestataire 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.

## **15. Propriété des offres**

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.

## **16. 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.

Une annulation peut se produire quand :

- 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 ;
- 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.

**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.

## **B - SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES et COMMERCIALES**

### **1. Description technique des services**

#### *1.1.Objectifs de la mission*

L'objet de cet appel d'offres est la mise en place par le prestataire retenu du service suivant : **le recrutement de 350 donateurs par le canal du face-à-face en Ile-de-France.**

Une attention toute particulière sera portée à la qualité des discours de collecte en cohésion avec nos missions. Les recruteurs devront avoir un langage et un comportement irréprochables.

#### *1.2.Prestations attendues*

L'ensemble des prestations à réaliser par l'agence sont :

- Le recrutement des équipes de recruteurs de donateurs (RD)
- La formation et l'encadrement des équipes de RD
- La réalisation d'un livret de formation pour les RD
- L'envoi de déclaration de présence dans les mairies concernées
- Le recrutement de 350 donateurs
- Le contrôle qualité des RD
- La vérification des coordonnées bancaires des donateurs
- Le rappel des donateurs incomplets
- Le suivi des résultats
- L'envoi des Bulletins de Soutien par email aux donateurs
- Le suivi de la qualité et l'envoi des reportings

#### *1.3.Calendrier de mise en place de la mission*

Le calendrier de la mission sera validé par le prestataire et Bibliothèques Sans Frontières de manière ad hoc en fonction des besoins exprimés et des disponibilités. L'objectif étant de débiter la prestation début septembre 2021 et qu'elle soit achevée au plus tard mi-novembre de la même année.

Ce calendrier est indicatif et que la date définitive sera fixée en concertation avec le prestataire pour optimiser la rentabilité de la campagne

### **2. Retards dans la mission**

Le fournisseur devra s'engager à informer Bibliothèques Sans Frontières au plus vite dès qu'il entrevoit un potentiel retard de livraison de prestation, afin d'anticiper et de minimiser le retard effectif.

En cas de retard, même s'il a prévenu Bibliothèques Sans Frontières, des pénalités de retard seront automatiquement appliquées.

### **3. Paiement**

Tous les paiements seront effectués par virement bancaire sur le compte du fournisseur à 30 jours fin de mois.

Tous les paiements seront effectués en Euros.

Les paiements auront lieu après réception de factures originales émises par le fournisseur

## Annexes à compléter par les prestataires

Annexe I : Matrice de Prix Détaillée

Annexe II : Certificat de Solvabilité de la Banque

Annexe III : Questionnaire d'évaluation fournisseurs

Annexe IV : Règles et bonnes pratiques commerciales de BSF

### Annexe I : Matrice de prix détaillée

Matrice de prix détaillée

Description de la prestation	Quantité	Unité	Monnaie	Prix unitaire	Prix total
1. Prestation 1		Ex : Mise en place de la campagne			
2. Prestation 2		Ex : Coût d'un donateur recruté			
3. Prestation 3		Etc...			
4. Prestation 4					
5. Prestation 5					
6. Prestation 6					
7. Prestation 7					
	<b>Prix total TTC :</b>				

Validité de l'offre (minimum 60 jours) :	
Engagement à proposer des prix fermes pour 1 an si votre offre est retenue ?	
Conditions de Paiement :	

## Annexe II : Attestation de domiciliation bancaire et de solvabilité

*A recopier sur papier à en-tête de la Banque*

### Attestation de SOLVABILITE

Je soussigné .....,  
Agissant en qualité de .....  
Pour le compte de la banque .....  
ayant son siège social à.....,  
dument habilité,  
certifie sur l'honneur que l'entreprise .....  
dont le siège social est situé .....  
Et représentée par .....  
Possède un compte bancaire dans notre établissement.

Je certifie par ailleurs que ladite société est solvable et n'a pas fait l'objet d'un redressement ou liquidation judiciaire.

Fait-le .....

A.....

Signature + Cachet

## Annexe III : Questionnaire d'évaluation fournisseurs

### Questionnaire d'Évaluation Fournisseur

Nom de la société	
Adresse :	
Contact commercial :	
Numéro de téléphone :	
Email :	
Date de la demande :	

1. Détail des services que la société souhaite fournir à BSF
2. Autres produits et services proposés par la société:
3. Le fournisseur est-il déclaré en France ? Fournir une copie de l'avis d'enregistrement de la société.
4. Le fournisseur fait-il partie d'un groupe international ? Préciser la situation (maison mère, filiale...) et la liste des autres sociétés du groupe, dans le pays et à l'étranger.
5. Quand la compagnie s'est-elle implantée dans le pays ? Quand la maison mère a-t-elle été fondée ?
6. Quel a été le chiffre d'affaires de la société sur les trois dernières années ? Quel est le chiffre d'affaires annuel du groupe (si applicable) ? Quels ont été les bénéfices réalisés lors des 3 dernières années ?
7. Combien de personnes la société emploie-t-elle localement ? Et à l'étranger ?
8. Le fournisseur est-il le producteur des services proposés à BSF ?  
Si oui, préciser : où se trouve le site de réalisation du service ? Quelles sont les capacités de production ?  
Si non, présenter brièvement les canaux de distribution et si la société est un revendeur officiel des services en question. Fournir les documents justificatifs.
9. Le fournisseur a-t-il déjà travaillé avec BSF ? Précisez laquelle, à quelle période, pour quels services, quels volumes et quels montants.
10. Le fournisseur travaille-t-il avec d'autres organisations renommées (ONGs, Agences de UN ou secteur privé) ? Joindre la liste des clients de référence (soit des entités à but humanitaire soit des clients ayant acheté des produits similaires).

11. Le fournisseur dispose-t-il :
- D'une politique de suivi de la qualité ?
  - D'une certification nationale de qualité ?
  - D'une certification internationale de qualité ?

Joindre des copies des documents justificatifs.

12. Le fournisseur est-il en mesure de fournir des données financières auditées pour les deux derniers exercices comptables ?

13. Quelle garantie le fournisseur propose-t-il sur ses services (si applicable) ?

14. Le fournisseur peut-il fournir un service de maintenance, un service après-vente, des techniciens spécialisés?

15. Quelles sont les méthodes de paiement généralement appliquées ?

## **Annexe IV : Règles et bonnes pratiques commerciales de BSF**

### **Charte des règles et bonnes pratiques commerciales de BSF**

Ce document constitue une base pour toute relation de travail entre BSF et ses fournisseurs.

Il s'agit de règles générales valables à moins que des conditions particulières soient mentionnées dans le contrat. En cas de termes contradictoires entre les documents, les conditions du contrat ou du dossier d'appel d'offres prévaudront sur ces Règles de Bonnes Pratiques Commerciales.

### **Principes éthiques**

BSF demande à ses prestataires d'adhérer aux dix principes du Pacte mondial édicté par les Nations-Unies .

### **Droits de l'homme**

Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence ; et veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.

### **Normes du travail**

Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ; L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ; L'abolition effective du travail des enfants ; et L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

### **Environnement**

Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ; A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

### **Lutte contre la corruption**

Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

### **Mauvaise conduite, inéligibilité et exclusion**

Le prestataire accepte de recevoir éventuellement des auditeurs internes ou externes, à la demande de BSF, pour vérifier l'application de la présente Charte et du droit en vigueur. Tout manquement grave ou délibéré du prestataire aux principes exposés dans cette Charte pourra conduire à l'exclusion pure et simple de notre panel de prestataires et à la résiliation de tout contrat en cours.