

**APPEL D'OFFRES
EXTERNALISATION
GESTION DES DONS**

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | PRESENTATION DE L'ASSOCIATION ET L'ORGANISATION DE LA COLLECTE..... | 3 |
| 1.1 | Présentation de l'association | 3 |
| 1.2 | Organisation du service collecte | 5 |
| 2. | ENJEUX ET CONTEXTE | 6 |
| 3. | PRESENTATION DU BESOIN ET PRESTATION A FOURNIR..... | 7 |
| 4. | MODALITES PRATIQUES DE L'APPEL D'OFFRES | 8 |
| 1.1 | Calendrier | 8 |
| 1.2 | Candidature..... | 8 |
| 1.3 | Durée de Contractualisation | 9 |
| 1.4 | Conditions de résiliation | 9 |
| 7. | Annexes : | 10 |
| a. | Volume de dons sur 2021 | 10 |
| b. | Rapport annuel de l'association..... | 10 |
| c. | Chiffres issus des recettes de la Collecte Grand Public | 10 |
| d. | Critères d'évaluation | 11 |
| e. | Liste des décisionnaires..... | 11 |

1. PRESENTATION DE L'ASSOCIATION ET L'ORGANISATION DE LA COLLECTE

I.1 Présentation de l'association

Asmae agit pour la Protection et l'Education des enfants.

A l'âge de la retraite, sœur Emmanuelle part s'installer dans les bidonvilles du Caire pour partager la vie des plus pauvres.

En 1980, elle décide de créer son association, Asmae, afin de développer ses actions dans d'autres pays.

Aujourd'hui plus que jamais, Asmae continue le combat de sœur Emmanuelle dans le respect des valeurs héritées de sa fondatrice, pour permettre aux enfants de devenir des Hommes libres.

Asmae est une ONG de solidarité internationale française, indépendante, laïque et apolitique. Elle soutient les plus démunis quelques soit leur religion, leur appartenance sociale, culturelle et religieuse.

Notre vision

« Un monde juste qui garantit aux enfants de vivre et de grandir dignement avec leur famille et leur environnement, pour devenir des femmes et des hommes libres, acteurs de la société. »

Nos valeurs

Confiance - Engagement - Idéal de Justice - Liberté - Respect - Solidarité

Agir avec et pour les plus vulnérables

Asmae est une association loi 1901 **indépendante et laïque** reconnue d'utilité publique. Elle a été créée en 1980 par sœur Emmanuelle pour apporter **protection et éducation aux enfants les plus vulnérables dans le monde. Présente dans 6 pays : Égypte, Liban, Philippines, Madagascar, Burkina Faso et France**, Asmae s'engage à soutenir les acteurs locaux qui œuvrent pour les enfants les plus vulnérables en favorisant leur autonomie par l'éducation et la protection.

Fidèles aux valeurs d'écoute et de réciprocité véhiculées quarante années plus tôt par sœur Emmanuelle, les équipes d'Asmae continuent de travailler de concert avec les associations communautaires en leur apportant conseil et appui. En France et à l'international, elles accompagnent également les parents, afin de garantir le bon développement de leurs enfants ainsi que le respect de leurs droits.



Asmae accompagne des projets portés par des acteurs locaux du développement de l'enfant

Dans chaque pays, nous travaillons avec des associations locales qui agissent dans le même but que nous : **améliorer les conditions de vie des enfants vulnérables et leur permettre de se développer et de révéler leurs potentiels.** Ces partenariats sont menés autour de valeurs communes comme le respect des différences, la non-discrimination et l'attention à l'environnement de l'enfant.

Ils se déroulent dans une démarche de développement et non d'assistantat, avec l'objectif qu'à terme, ces associations n'aient plus besoin de nous. De plus, nous pensons que soutenir ces acteurs locaux qui connaissent les problématiques, les données culturelles et les réponses bien mieux que nous, est le meilleur moyen d'obtenir des progrès pour les enfants.

Asmae en chiffres

- 42 ans d'actions
- 31 850 bénéficiaires en 2021
- 6 pays d'interventions
- 34 associations partenaires en 2021
- 30 bénévoles

Les 4 missions d'Asmae

- **Favoriser le développement de l'enfant, par une approche globale**

Pour cela, Asmae agit aussi sur l'accompagnement des familles en tenant compte de leur environnement. Sur la base de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant, Asmae se concentre sur les enfants de 0 à 18 ans, et adopte une démarche basée sur l'égalité de genre et les droits de l'enfant.

- **Expérimenter, essayer, diffuser**

Asmae initie et soutient des expériences innovantes. Elle diffuse le savoir acquis et laisse libre cours à d'autres acteurs de faire (ou pas) selon ses méthodes et principes, via des publications, de la formation ou du plaidoyer. Asmae appuie alors d'autres acteurs pour qu'ils appliquent ses méthodes, mais elle est également impliquée opérationnellement dans les projets.

- **Renforcer la capacité des acteurs locaux**

Asmae accompagne le développement et le renforcement des capacités de partenaires locaux déjà existants. Elle cherche particulièrement à appuyer des structures ou des initiatives innovantes chez les partenaires. La spécificité d'Asmae n'est pas le simple partenariat, c'est avant tout l'appui sur-mesure et sur le long terme, du travail que font les partenaires locaux auprès des bénéficiaires. Asmae et le partenaire partagent un état des lieux des enjeux et des besoins de l'enfant, et réfléchissent ensemble à la façon dont ils vont pouvoir partager leurs ressources pour avancer.

- **Défendre la cause de l'enfant par la sensibilisation et la prise de parole**

Asmae a pour mission de sensibiliser à la solidarité et au développement, à la fois le premier cercle autour de l'enfant (famille, communauté), mais aussi le grand public local via les acteurs de proximité



(institutions du droit de l'enfant, gouvernants...), ainsi que les médias. Asmae prend la parole pour transformer la société et sensibiliser les Etats. Ce plaidoyer continue d'être nourri par la pensée et le message de sœur Emmanuelle.

5 domaines d'intervention d'Asmae

- Prévention de la déscolarisation et de l'échec scolaire
- Protection et éducation de la petite enfance
- Prévention et prise en charge des enfants en danger
- Accompagnement de l'adolescence
- Soutien aux enfants en situation de handicap

1.2 Organisation du service collecte

Le prestataire devra prendre en compte l'organisation du service Collecte grand public. Celui-ci est actuellement organisé de la façon suivante :

- Une responsable Collecte, Mécénat et Philanthropie
- Une chargée Développement de la Collecte Grand Public
- Une chargée Gestion des Dons et Relation Donateurs
- Un.e stagiaire en appui du service collecte.
- Une dizaine de bénévoles permanents au service collecte.

Les outils de collecte (évolution à venir) utilisés sont le marketing direct, le télémarketing, les emailings, dons CB, cagnottes et dons Facebook, initiatives solidaires, encartage presse. Les dons sont réceptionnés par chèques, prélèvements automatiques, espèces et divers canaux digitaux (virements, cartes bleues, crypto monnaie). Le service est doté d'un **CRM Eudonet** (développements spécifiques) et de la plateforme iRaiser. Les reçus fiscaux sont émis à partir de la base de données et le publipostage est envoyé à un prestataire pour impression et routage.

2. ENJEUX ET CONTEXTE

En tant qu'association, Asmae se doit de veiller à la bonne utilisation des fonds qui lui sont confiés par les donateurs et est agréée **Don en Confiance**.

Selon ce label, Asmae respecte des principes de transparence, de recherche d'efficacité, de probité et désintéressement, et de respect des donateurs. Asmae fait connaître ce qu'elle est, ce qu'elle fait, comment elle intervient, quelle est sa situation, notamment financière, et ce, en veillant à ne jamais donner une image tronquée de la réalité, y compris lorsqu'elle traverse des difficultés affectant ses moyens ou ses activités. Ayant pour seule finalité la réalisation de ses missions, notre organisation conduit ses activités avec honnêteté, s'interdisant notamment de tirer de son activité un avantage financier au profit de ses adhérents, fondateurs ou collaborateurs, et évitant tout conflit d'intérêt.

La gestion des dons comprend la ventilation des lettres T, le scan des chèques, le scan et le traitement des PA, le traitement des espèces, l'enregistrement en base de données et la remise en banque. Actuellement, ces tâches sont totalement internalisées et effectuées par la chargée des dons et relations donateurs, un.e stagiaire et des bénévoles. Ces tâches sont externalisées seulement sur le dernier trimestre de l'année civile. Afin de libérer le service pour des activités plus stratégiques, il a été décidé d'externaliser ces tâches.

3. PRESENTATION DU BESOIN ET PRESTATION A FOURNIR

Les prestations à fournir sont :

A l'issue de l'appel d'offres et du choix du prestataire, ce dernier s'engagera à assurer auprès d'Asmae les missions suivantes :

1. Le traitement des dons
 - Réception, ouverture, contrôle (plis) : dons et courriers (demande des donateurs) tout format confondu
 - Numérisation (pli) : coupons, chèques, PA
2. La Saisie des dons (manuelle ou industrielle)
 - Saisie des dons dans EUDONET sur donateurs existants
 - Modification fiche donateur dans Eudonet : coordonnées et infos (adresse, mail, type de RF, sollicitations, date de naissance)
 - Saisie complète des coordonnées des **nouveaux** donateurs dans Eudonet
 - Installation d'un nouveau Prélèvement automatique dans Eudonet
 - Modification d'un Prélèvement automatique dans Eudonet
 - Traitement des espèces
3. Remise en banque
 - Remise des chèques en banque
 - Envoi d'un *reporting* après chaque remise en banque
4. Suivi spécifique
 - Envoi d'un e-mail au/ à la chargée.e de gestion des dons relation donateurs pour les cas spécifiques (dons supérieurs à 1000 € ; demande d'information sur l'offre libéralités de l'association ; etc.)
 - Traitement des cas particuliers (supérieurs à 100 € libellés à l'ordre de la Fondation Sœur Emmanuelle ; étrangers ; non conformes ; etc.)

4. MODALITES PRATIQUES DE L'APPEL D'OFFRES

I.1 Calendrier

- **30 Août 2022** : communication de l'appel d'offres
- **1^{er} Octobre 2022** : Clôture (les dossiers reçus après le 1^{er} octobre ne seront pas étudiés)
- **14 Octobre 2022** : pré-sélection de trois prestataires
- **17 au 31 Octobre 2022** : phase de questions réponses **avec rencontre en présentiel au siège d'Asmae**
- **9 Janvier 2023** : réponses aux soumissionnaires
- **Février 2023** : démarrage de la prestation

I.2 Candidature

La candidature sera envoyée par mail à l'adresse : service.donateurs@asmae.fr

La candidature comprendra les éléments suivants :

- Présentation de l'entreprise et leurs points de différenciation
 - Présentation de l'organisation, de l'équipe projet mobilisée et modalités de collaboration proposées (postes, profils, *reporting* et modalités de contrôles interne et par Asmae)
- Présentation de la prestation et des engagements
- Présentation du budget détaillé
- Intégration des éléments d'agrément du Don en confiance et loi RGPD dans la prestation
- Références (jusqu'à trois références, avec contacts inclus)
- Situation financière (cf. conditions de participation)

Conditions de participation : (constitutives du dossier)

a) Habilitation à exercer l'activité professionnelle, y compris exigences relatives à l'inscription au registre du commerce ou de la profession

Liste et description succincte des conditions :

- Extrait k ou kbis du registre du commerce et des sociétés datant de moins de 3 mois
- Un pouvoir autorisant le signataire du marché à la signer s'il n'apparaît pas au kbis
- Une attestation de vigilance URSSAF
- Une copie du jugement prononcé si le candidat est en redressement judiciaire
- Une déclaration sur l'honneur du dirigeant datée et signée, attestant qu'il n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumission mentionnés aux articles 45 et 48 de l'ordonnance no 2015-899 du 23/7/2015.

b) Capacité économique et financière



- Bilan des 3 dernières années et comptes de résultats
- Chiffre d'affaires sur les 3 dernières années en rapport avec l'objet du marché
- Description de l'actionnariat

c) Capacité technique et connaissance du secteur :

- Liste non exhaustive de clients "associatifs"
- Description des principales actions menées

I.3 Durée de contractualisation

Le contrat d'externalisation sera signé pour trois ans, renouvelable.

I.4 Conditions de résiliation

En cas de manquement du prestataire, Asmae souhaite ajouter une clause de résiliation au contrat signé. Les manquements envisagés sont :

- L'absence d'exécution de la prestation
- Le non-respect de la fréquence des remises en banque (engagement du prestataire)
- Manquements importants et répétés à la qualité de la saisie

7. ANNEXES :

a. Volume de dons sur 2021

| | JANVIER | FÉVRIER | MARS | AVRIL | MAI | JUIN | JUILLET |
|---------|---------|---------|------|-------|-----|------|---------|
| Chèques | 499 | 684 | 1882 | 972 | 792 | 556 | 944 |
| PA | 33 | 54 | 63 | 60 | 31 | 14 | 144 |

| | AOÛT | SEPTEMBRE | OCTOBRE | NOVEMBRE | DÉCEMBRE | TOTAL |
|---------|------|-----------|---------|----------|----------|-------|
| Chèques | 646 | 776 | 966 | 1949 | 5878 | 16544 |
| PA | 10 | 4 | 54 | 54 | 23 | 544 |

b. Rapport annuel de l'association

Le rapport annuel de l'association est disponible sur le site internet [ici](#).

L'essentiel de nos activités sont résumées [ici](#).

c. Chiffres issus des recettes de la Collecte Grand Public

| 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1 560 000 | 1 545 000 | 1 435 000 | 1 640 000 | 1 966 069 | 1 746 365 | 1 760 571 | 1 932 200 |

| 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------|-----------|-----------|
| 1 996 315 | 2 265 940 | 2 381 450 |

d. Critères d'évaluation

Critères généraux :

- Organisation du prestataire et sa capacité à répondre au besoin : Effectif du prestataire dédié à Asmae et répartition par expertise
- Retours clients des références mentionnées sur la qualité de la saisie
- Situation financière (cf. conditions de participation à l'appel d'offres)
- Compréhension de la mission et des activités d'Asmae
- Proposition adaptée à l'organisation d'Asmae
- Réalisme des propositions

Critères techniques

- Connaissance du secteur caritatif / milieu associatif
- Délai de saisie
- Délai et fréquence des remises en banque
- Engagement sur la qualité de la saisie
- Expérience de notre base Eudonet
- Flexibilité dans les options d'externalisation (saisie manuelle, industrielle)
- Bonne connaissance et mise en œuvre des éléments du don en confiance, de la réglementation RGPD et leurs applications à la collecte

Critères financiers

- Clarté de la proposition financière
- Flexibilité de la proposition financière (choix des options à la carte et en fonction du volume)
- Tarif compétitif
- Prix et structure tarifaire
- Modalités de paiements

e. Liste des décisionnaires

Comité de sélection des réponses :

1. Vanessa Eymet (Responsable Collecte, Mécénat et Philanthropie)
2. Naomi Arnaudin (Chargée Gestion des dons et Relation donateurs)
3. Adrien Sallez (Directeur Général)
4. Nicolas Guignard (Responsable Administratif et Financier)
5. Nha Quyen Seguin (Secrétaire Générale)