

TERMES DE RÉFÉRENCE (TDR)

PARTENAIRE - RÉCOLTE DE FONDS FACE-TO-FACE 2023 - MEMISA

1. Contexte

Memisa recherche un partenaire externe pour collecter des fonds supplémentaires auprès de particuliers par le biais d'une collecte de fonds dans la rue en Belgique au cours de l'année 2023. Ce partenaire externe organise la collecte de fonds et propose aux donateurs potentiels de soutenir Memisa chaque mois par le biais d'une domiciliation. Le partenaire s'engage à respecter la Charte du Dialogue Direct de l'AERF durant la collaboration. La collecte de fonds a lieu en Flandre ou à Bruxelles et en Wallonie ou à ces 2 endroits. Memisa travaille avec maximum 2 partenaires. Memisa fournit les tenues dans lesquelles les ambassadeurs travailleront.

2. Objectifs

a. Nos attentes en matière de coopération

- Organiser une collecte de fonds dans la rue pour Memisa en 2023.
- Obtenir au moins 325 domiciliations (avec au moins 3 paiements consécutifs après l'activation).
- Réaliser un montant moyen d'au moins 12 € par domiciliation (avec au moins 3 paiements consécutifs après l'activation) par mois durant toute la campagne.
- Assurer un traitement de qualité de chaque contact établi dans la rue ou par téléphone.
- Partager correctement les informations fournies par Memisa avec les nouveaux donateurs potentiels.
- Établir un rapport correct et transparent à des moments préétablis.
- S'adresser aux donateurs dans la langue maternelle de leur région. Les ambassadeurs s'expriment donc parfaitement dans la langue maternelle de la région correspondante.
- Recruter des donateurs à différents endroits, dans plusieurs villes/communes du pays/de la région.

b. Autre valeur ajoutée pour la collaboration

- L'âge moyen minimum des donateurs recrutés est de 34 ans.
- Au moins 72 % des donateurs sont contactés via un appel de bienvenue.

3. Conditions

- Le partenaire externe approuve les objectifs
- Le partenaire externe recrute des donateurs uniquement en Flandre ou uniquement à Bruxelles et en Wallonie ou dans les deux régions.
- Les prix et prévisions proposés sont valables pour l'année civile 2023 et ce, jusqu'au 15/03/2023.
- Le partenaire externe soumet une proposition avant le 21/02/2023.
- Le partenaire externe respecte la Charte du Dialogue Direct de l'AERF.
- Le partenaire externe envisage un mélange équilibré d'ambassadeurs ayant différents niveaux d'expérience.
- Le partenaire externe soutient la mission et la vision de Memisa et les applique également dans toute communication relative à la collaboration.
- Le partenaire externe s'engage à fournir des garanties de qualité.
- Le partenaire externe organise également les confirmations via un appel de bienvenue et par e-mail.

- Le partenaire externe est responsable des demandes sur site.
- Les ambassadeurs recrutent toujours par équipe d'au moins 4 personnes, pendant au moins 6 heures par jour.

4. Pouvoir adjudicateur - Service de premier plan - Informations complémentaires

MEMISA est le pouvoir adjudicateur. Le pouvoir adjudicateur est la principale autorité. Seul le pouvoir adjudicateur est autorisé à superviser et à contrôler le contrat. Le représentant du pouvoir adjudicateur est désigné dans l'avis de conclusion du contrat.

Vous pouvez obtenir de plus amples informations sur la procédure et le contenu du contrat auprès de Sander Vandendriessche (communication@memisa.be).

5. Profil du prestataire de services

Le partenaire externe est un expert de la collecte de fonds en face to face et compte plusieurs ONG et/ou ASBL belges dans son portefeuille de clients. Le partenaire respecte la Charte du Dialogue Direct de l'AERF.

En soumettant son offre, le soumissionnaire déclare sur l'honneur qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion visés à l'article 20, premier alinéa, de la Loi du 15 juin 2006 et aux articles 61, premier alinéa, 2, 5 et 6, 3 et 4, 62 et 63 de l'Arrêté royal du 15 juillet 2011.

Le pouvoir adjudicateur vérifie la véracité de la déclaration implicite sur l'honneur du soumissionnaire dont l'offre est prise en considération pour l'attribution du marché.

6. Calendrier indicatif

08/02/2023 : publication du marché public

20/02/2023 : réception finale des offres et conclusion du marché public

01/03/2023 : sélection du candidat et signature du contrat

Entre le 02/03/2023 et le 15/09/2023 : Mise en œuvre de la campagne de collecte de fonds dans la rue.

Les dates relatives à la mise en œuvre de la collaboration seront définitivement fixées dans l'accord commun. Les dates ci-dessus sont une estimation du calendrier de la collaboration.

7. Documents relatifs à l'appel d'offres

Législation

- L'arrêté royal du 11 septembre 2016 relatif au suivi, au compte rendu et à la responsabilité des interventions
- Loi du 15 juin 2006 relative aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services

- Loi du 17 juin 2013 relative à la motivation, à l'information et aux voies de recours en matière de marchés publics et de certains marchés de travaux, de fournitures et de services
- L'arrêté royal du 15 juillet 2011 - Arrêté royal relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques
- Arrêté royal du 14 janvier 2013 - Arrêté royal établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics
- Toutes les modifications des lois et décrets susmentionnés en vigueur le jour de l'envoi de l'appel d'offres aux soumissionnaires potentiels admis à la procédure par le pouvoir adjudicateur.

Documents de l'appel d'offres

- Les présentes conditions contractuelles particulières.

8. Critères d'évaluation

Les données ci-dessous constituent la base de l'évaluation. Le partenaire ayant obtenu le meilleur score dans une partie reçoit automatiquement le score maximum. Les autres candidats reçoivent un score proportionnel au meilleur candidat en termes de pourcentage, arrondie à la première décimale.

KPI	Score maximum
Coût (tous frais compris) par donateur	30
Nombre de donateurs (avec au moins 3 paiements)	30
Don moyen	30
Diversité de sites	10
Total	100

En cas de score équivalent sur les critères ci-dessus, les critères techniques tels que l'attrition après 1 an, la productivité moyenne par recruteur et le pourcentage d'impact des appels de bienvenue, le revenu moyen/mois, l'âge moyen des donateurs et le seuil de rentabilité sont décisifs, même si ces données ne sont pas exécutoires à 100 % à l'égard du partenaire externe. Voici leur évaluation.

KPI	Score maximum
Estimation de l'attrition après 1 an	20
Productivité moyenne par recruteur	20
Pourcentage d'impact des appels de bienvenue	20
Revenu moyen/mois	20
Âge moyen des donateurs	20
Rentabilité après X mois	20
Total	120

9. Informations complémentaires

Le contrat peut être prolongé d'année en année sans nouvelle étude comparative si la collaboration est évaluée positivement. Cependant, Memisa peut choisir de réaliser une autre étude comparative même après une évaluation positive. Le nombre de prolongations n'est pas limité. Le nombre maximum de prolongations sans étude comparative est de 4.

Le montant du contrat peut être revu durant la collaboration et à chaque prolongation du contrat, aux mêmes conditions, de commun accord. Si notre partenaire sélectionné change de structure organisationnelle ou change de nom, Memisa peut poursuivre la collaboration existante avec cette nouvelle structure.

10. Critères d'évaluation pour l'évaluation annuelle de la collaboration

ICP	Score maximum
Coût (tous frais compris) par donateur	45
Nombre de donateurs (avec un minimum de 3 paiements)	25
Don moyen	25
Pourcentage d'impact des appels de bienvenue	15
Attrition après 3 mois	15
Attrition après 6 mois	10
Âge moyen des donateurs	15
Communication claire et proactive	10
Collaboration efficace	10
Suivi du feed-back	10
Disponibilité	10
Rapport	10
TOTAL	200

Le partenaire est évalué sur la proposition de collaboration élaborée selon les termes de référence ci-dessus et ci-dessous. L'évaluation est automatiquement positive si le partenaire obtient un score d'au moins 80 % pour chaque partie individuelle. Si tel n'est pas le cas, Memisa présentera une évaluation finale motivée sur la base des scores communiqués.

11. Procédure de sélection

- Date limite : 20 février 2023
- Il est possible de participer en introduisant votre proposition par e-mail adressé à communication@memisa.be.
- Le contenu de la proposition
 - o Au moins tous les éléments sur lesquels Memisa évaluera sa collaboration
 - o Une prévision des résultats à long terme (au moins 3 ans)
 - Don moyen par donateur
 - Attrition à 3, 6, 12, 18, 24 et 36 mois.
 - Nombre de donateurs recrutés

- Référence d'une ou plusieurs organisations pour lesquelles vous avez aménagé une campagne similaire
- Le coût est calculé par donateur recruté (avec au moins 3 paiements)
 - Ce prix comprend tous les frais liés au recrutement des donateurs. (Par exemple : salaire horaire des ambassadeurs, frais de gestion, frais de démarrage, frais administratifs, etc.)
- Memisa communiquera sa décision à toutes les parties prenantes avant le 02/03/2023.

L'offre et les annexes au formulaire d'adjudication sont établies en français ou en néerlandais.

Le soumissionnaire indique clairement dans son offre les informations qui sont confidentielles et/ou qui concernent des secrets techniques ou commerciaux et qui ne doivent donc pas être divulguées par le pouvoir adjudicateur.

12. Prix

Tous les prix mentionnés dans le formulaire d'adjudication doivent être exprimés en EURO.

Le soumissionnaire retenu est censé avoir inclus dans ses prix unitaires et son prix total tous les coûts relatifs aux prestations/services sous-jacents.

Le soumissionnaire sélectionné inclura dans le prix tous les frais indispensables à la réalisation de son travail d'évaluation (voyage, hébergement, ressources, etc.).

En vertu de l'article 21, alinéa 2, de l'Arrêté royal du 15 juillet 2011, le pouvoir adjudicateur peut procéder à tous les contrôles documentaires et à tous les contrôles sur place de l'exactitude des informations fournies dans le cadre de la vérification du prix.

13. Responsabilité du prestataire de services

Les prestataires de services adhèrent aux principes professionnels et éthiques et aux codes de conduite de Memisa. La prestation de service est intègre et honnête. Les sponsors, les managers et les recruteurs respectent les droits de l'homme et les différentes cultures, traditions, croyances et pratiques religieuses de toutes les personnes concernées.

Le prestataire de services assume l'entière responsabilité des erreurs et des lacunes dans les services fournis.

En outre, le prestataire de services indemniserà le pouvoir adjudicateur pour tout dommage que ce dernier pourrait être tenu de payer à des tiers du fait du retard dans l'exécution des services ou de la défaillance du prestataire de services, conformément aux dispositions légales en vigueur.

14. Procédure et critères d'attribution

Le marché est attribué au partenaire externe capable de recruter le plus de donateurs (avec au moins 3 versements, avec le don moyen le plus élevé) au coût par donateur dans une variété de lieux. Ci-dessous, voici la répartition en pourcentage des différents scores attribués à ces critères.

ICP	Score maximum
Coût (tous frais compris) par donateur	30
Nombre de donateurs (avec au moins 3 paiements)	30
Don moyen	30
Diversité de sites	10
Total	100

15. Facturation et paiement des services

Le paiement des services peut s'effectuer suivant la proposition ci-dessous sur un compte européen (SEPA), et ce en respectant la modalité suivante. **Une autre proposition peut être appliquée avec l'accord des deux parties.**

- 10 % de l'estimation établie lors de la signature du contrat.
- 40 % lorsque 50 % des nouveaux donateurs qui ont maintenu leur domiciliation pendant 3 mois sont atteints.
- 50 % lorsque 100 % des nouveaux donateurs qui ont maintenu leur domiciliation pendant 3 mois sont atteints.

16. Engagement spécial pour le prestataire de services

Le prestataire de services et ses collaborateurs sont tenus de respecter la confidentialité des informations dont ils ont connaissance dans le cadre de l'exécution du présent contrat. Les données collectées dans le cadre du service, ainsi que les résultats, éléments livrables et annexes sont la propriété exclusive de Memisa Belgique, qui peut en disposer librement. En aucun cas, ces informations ne peuvent être publiées par le prestataire de services ou communiquées à des tiers sans l'accord écrit de Memisa. Toutefois, le prestataire de services peut mentionner cette collaboration à titre de référence.

17. Litiges

Tous les litiges relatifs à l'exécution du présent contrat relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles. La langue de travail est le français.

Le pouvoir adjudicateur n'est en aucun cas responsable des dommages aux personnes ou aux biens résultant directement ou indirectement des travaux nécessaires à l'exécution du présent marché. Le soumissionnaire retenu garantit le pouvoir adjudicateur contre toute demande de dommages et intérêts émanant de tiers à cet égard.

18. RGPD

Memisa déclare respecter la vie privée de toutes les parties prenantes. Seul Memisa Belgique ASBL est responsable du traitement des données. Les données des parties prenantes ne seront pas partagées ni communiquées à des tiers. Pendant toute la procédure d'attribution, Memisa respectera la législation européenne en matière de protection de la vie privée (RGPD Règlement Général sur la Protection des Données). Si vous avez des questions sur l'application de ces règles, veuillez contacter communication@memisa.be.