

CAHIER DES CHARGES :

Appel d'offre mutualisé pour un(des) logiciel(s) SEA + SEA / SEO pour les organisations membres de France générosités – Fin 2024 pour démarrage en 2025

1. Contexte

1.1. Présentation de France générosités

France générosités est le syndicat professionnel des associations et fondations qui font appel à la générosité. Il défend leurs intérêts, promeut et développe les générosités en France.

Nos 153 membres sont des associations et fondations d'intérêt général qui, au niveau national, quelle que soit la cause qu'elles défendent, font appel à toutes les formes de générosité (dons de particuliers, legs, donations, assurances-vie, partenariats d'entreprises).

France générosités est un organisme de droit privé non soumis au code des marchés publics.

1.2. Chiffres clés des membres de France générosités

Les ressources des membres de France générosités (panel de 111 organisations sur les 153 membres) représentent en 2022 :

- 8,8 milliards d'euros de ressources dont 3,2 milliards de ressources liées à la générosité du public (36%), 4,3 milliards de financement public (48 %) , 768 millions d'autres ressources non liées à la générosité (16%).
- 87 000 salariés (77 % en France, 23 % à l'étranger)
- 393 000 bénévoles.

Les emplois des ressources des membres de France générosités (panel de 121 organisations) : sur 8,6 milliards d'euros employés par les organisations du panel en 2021, 79 % sert à financer des missions sociales d'intérêt général.

(Source : <https://www.francegenerosites.org/ressources/etude-crod-2023-poids-de-la-generosite-dans-les-missions-sociales/>)

1.3. Définitions

Dans le cadre du présent cahier des charges, les définitions suivantes sont applicables :

- a. **Appel d'offres** : désigne la procédure mise en place par France générosités, de sa propre initiative et pour répondre aux besoins des Organisations, visant à sélectionner un(des) logiciel(s) de suivi de protection de marque SEA et combiné SEA/SEO.

- b. **Organisation ou Organisations** : désigne la ou les personnes morales (associations, fondations, fonds de dotation, établissements publics etc.) membres de France générosités qui entendent souscrire à un contrat avec le Prestataire retenu à l'issu de l'Appel d'offre.
- c. **Soumissionnaire** : désigne tout prestataire déposant un dossier de candidature dans le cadre de l'Appel d'offre.
- d. **Prestataire retenu** : désigne le prestataire qui aura été désigné comme prestataire de référence à l'issue du processus de l'Appel d'offres.
- e. **Prestations** : désigne les prestations attendues du Prestataire retenu telles que décrites au paragraphe 2.1 du présent cahier des charges.

1.4. Mutualisation d'un logiciel de suivi combiné SEA + SEA/ SEO

Depuis 2018, France générosités travaille, avec ses organisations membres, les problématiques liées au SEA (*Search Engine Advertising*) et SEO (*Search Engine Optimization*). Plusieurs synergies ont été mises en place : partage et retour d'expérience entre pairs, exclusions SEA dans le cadre d'un « Gentlemen's agreement ». Fort de cette expérience et compte tenu des besoins exprimés par ses membres, **France générosités lance, pour le compte de ses membres, un appel d'offre afin de trouver des solutions techniques à tarifs négociés pour le suivi des performances SEA et SEO** selon les objectifs détaillés aux points 2.1.

France générosités n'intervient pas dans la relation commerciale entre le Prestataire retenu et les Organisations. Cependant, afin de garantir à ses membres le bon déroulement des relations entre le Prestataire retenu et les Organisations, le Prestataire retenu s'engage à :

- Fournir *a minima* à France générosités un rapport annuel d'activité indiquant le nombre d'Organisations ayant souscrit à la solution, les prestations fournies et le chiffre d'affaires réalisé pour chaque typologie de prestation, ainsi que la liste des tarifs appliqués sur l'année écoulée ; ce rapport annuel devra être communiqué par mail à France générosités au plus tard le 31 janvier de chaque année.
- Organiser une réunion annuelle avec France générosités pour faire un point sur l'activité et discuter des modifications éventuelles à apporter aux prestations ; pendant la période couverte par l'Appel d'offres, le Prestataire retenu pourra enrichir l'offre de nouvelles prestations qu'il aurait développées.

2. Objet du présent Appel d'offres

2.1. Description des prestations attendues

Les prestations attendues (ci-après les « les solutions techniques » ou « les logiciels ») dans le cadre du présent Appel d'offres sont détaillées dans les différents volets de la solution technique apportée aux organisations membres de France générosités :

2024.10.01 Cahier des charges – Logiciel(s) de suivi SEA + SEA / SEO pour les membres de France générosités

France générosités – Appel d'offres 2024 pour la période de 2025 à 2027 inclus.

VOLET 1 //Volet 100 % SEA :

Un logiciel (ou une solution technique) pour permettre la protection de sa marque sur le SEA avec comme fonctionnalités :

- **Un suivi en temps réel et au réel** des présences SEA des autres Organisations sur les requêtes marques de son organisation, avec un système intégré d’alertes emails ;
- Plus largement, **le positionnement des “concurrents”** sur son univers de mots-clés ;
- L’indication si l’organisation présente sur la marque est membre du **processus des exclusions SEA de France générosités** ;
- Tout autre solutions, idées pouvant permettre d’éviter la concurrence entre organisations d’intérêt général et de diminuer les surenchères.

VOLET 2 //Volet combiné SEA x SEO :

Un logiciel (ou une solution technique) permettant d’identifier les potentielles économies SEA à réaliser sur les requêtes sur lesquelles le SEO permet déjà de positionner l’organisation en 1^{ère} position des résultats et pour celles qui n’ont pas de concurrences sponsorisées. La solution devra alors proposer des optimisations à réaliser, permettant également de désiloter le suivi de ces deux canaux au sein des organisations clientes.

VOLET 3 //Volet 100 % SEO (optionnel) :

En complément des deux premiers volets axés principalement sur les objectifs SEA, il pourra être proposé par le Soumissionnaire **une solution de suivi des performances SEO**. Cette prestation sera incluse dans une tarification en tiroir. L’objectif est de pouvoir apporter aux organisations clientes membres de France générosités des recommandations d’optimisations et de choix stratégiques sur le référencement naturel, correspondant également aux spécificités du secteur.

Sur la partie SEO, dans l’ensemble des **reportings apportés, il pourra être proposé, dans un développement ultérieur et en co-construction avec France générosités, d’avoir accès à une vision macro du secteur ou au moins de l’ensemble des membres de France générosités clients de la solution**, sous réserve de leur accord, dans l’objectif de pouvoir se situer sur différents KPI globaux et anonymisés.

//Pour tous ces volets :

- Ce(s) logiciel(s) devront répondre aux besoins évoqués des Organisations sur l’ensemble des réseaux de diffusion des annonce SEA (google Ads, google grants, microsoft ads grants et payant etc.).
- Ces services devront inclure un **support technique** à disposition des organisations membres.
- Il pourra être proposé en complément et sur une tarification en tiroir une option d’accompagnement et de formation.
- La ou les solutions devront proposer **une version gratuite ou une période de test** avant contractualisation par chaque Organisation.
- La solution devra répondre à la fois au **profil expert d’une grande organisation d’intérêt général** avec une personne dédiée au SEA et une au SEO, mais également à des **petites structures sans personnel dédié qui ont besoin d’une lecture plus synthétique**, plus simplifiée.

Il est possible de répondre à l’appel d’offre avec une solution technique présentée en **tout ou partie sous la forme d’un POC (« Proof of Concept »)** sous réserve d’apporter les garanties nécessaires au développement de la solution.

La proposition devra obligatoirement porter sur ces deux premiers volets mais le Soumissionnaire pourra proposer en option toute prestation complémentaire qu'il jugera pertinente aux fins de réaliser les prestations attendues.

Le **recours à des sous-traitants** est autorisé sous réserve de l'indiquer dans la réponse à l'Appel d'offres et de fournir sa raison sociale, son siège social, les nom et prénom de son représentant. Conformément aux article 1792 et suivant du code civil, à l'égard de France générosités, le Soumissionnaire est seul responsable de la bonne exécution du marché.

3. Contenu du dossier de candidature

Le Soumissionnaire remet un dossier de candidature à France générosités qui comprend des éléments qualitatifs (3.1) ainsi que des éléments techniques et organisationnels (3.2) et des éléments financiers (3.3).

3.1. Eléments qualitatifs

Le dossier de candidature présente les éléments qualitatifs suivants :

- Eléments d'identification du Soumissionnaire : Kbis (immatriculation en France obligatoire)
- Eléments relatifs à sa situation financière : bilan des trois derniers exercices comptables, déclaration de chiffre d'affaires sur les trois derniers exercices comptables ;
- Respect des obligations sociales et fiscales : attestation de paiement des cotisations sociales (CSG-CRSD) et attestation de régularité fiscale ;
- Attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle ;
- Eléments relatifs à la connaissance du secteur par le Soumissionnaire, tels que des références dans le secteur des organisations faisant appel à la générosité du public ;
- Eléments relatifs aux ressources humaines qui seront sollicitées pour réaliser les Prestations : nombre et description du personnel qui sera affectés à la réalisation des Prestations ;
- Respect des dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée par le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016) ;

3.2. Eléments techniques et organisationnels

Le dossier de candidature présente les éléments techniques et organisationnels suivants :

- Périodicité : l'offre présentée par le Soumissionnaire sera fondée sur un suivi en temps réel ou journalier. Le Soumissionnaire peut cependant proposer des alternatives.
- Processus de set-up du / des logiciel(s) pour les organisations membres
- Documents mis à disposition des Organisations dont les conditions générales de vente ;
- Description du fonctionnement du ou des logiciels proposés en précisant notamment l'origine des données permettant de réaliser les suivis.
- Prestations complémentaires le cas échéant ;

- Mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées à la protection et la sécurité des données afin d'empêcher toute destruction fortuite ou illicite, vol, perte fortuite, divulgation ou accès non autorisé d'un tiers, toute forme illicite de traitement, toute déformation ou endommagement ; ces mesures doivent assurer un niveau de sécurité approprié au regard des risques présentés par le traitement et de la nature des données à protéger ;

Chaque Organisation signera un contrat de prestation de services (selon le modèle visé au paragraphe 4) avec le Prestataire retenu.

3.3. Proposition financière, évolution tarifaire et modalités de facturation

3.3.1. L'offre du Soumissionnaire devra être présentée avec le détail des tarifications, le prix habituel de ses solutions, le tarif spécifique pour les membres de France générosités et l'ensemble des tarifications complémentaires pour les services et prestations venant en complément ou en option.

3.3.2. L'offre du Soumissionnaire devra indiquer les éventuelles modalités d'évolution de ses tarifs dans la durée (périodicité, indice de référence etc.).

3.3.3. Le Soumissionnaire précisera également dans son offre :

- la durée de validité de son offre ;
- les modalités de facturation ;
- les délais de règlement.

4. Contractualisation

L'Appel d'offres vise à couvrir une période contractuelle à compter du 01/01/2025 pour une durée de trois ans, éventuellement renouvelable pour une durée d'un an.

Le Prestataire retenu signera une lettre d'engagement établie par France générosités à laquelle seront annexés :

- la grille tarifaire du Prestataire ;
- les conditions générales de vente du Prestataire ;
- le modèle de contrat de prestations de service que le Prestataire entend proposer aux Organisations.

En toute hypothèse, avant d'engager une prestation complémentaire, le Prestataire retenu s'engage à réaliser un devis détaillé aux Organisations.

5. Questions sur le cahier des charges

Le prestataire candidat peut envoyer ses questions relatives au présent cahier des charges jusqu'au 24 novembre 2024 inclus uniquement par email à l'adresse suivante : chue@francegenerosites.org

6. Calendrier prévisionnel :

2024.10.01 Cahier des charges – Logiciel(s) de suivi SEA + SEA / SEO pour les membres de France générosités

France générosités – Appel d'offres 2024 pour la période de 2025 à 2027 inclus.

- ✓ 10 octobre 2024 : lancement de l'Appel d'offres
- ✓ 25 novembre 2024 : date limite de dépôt des offres ;
- ✓ Début décembre : le cas échéant, entretien oral en visioconférence ;
- ✓ Mi-décembre maximum : choix du Prestataire retenu ;
- ✓ 1^{er} janvier 2025 : entrée en vigueur de la nouvelle offre.

7. Critères de sélection

L'analyse des candidatures par France générosités prendra en compte les critères de sélection suivants :

- **Qualité technique de la (ou des) solution(s) – à hauteur de 75 % de la note globale :**
 - Par volet : Méthodologie de suivi au réel et en temps réel, alerte sur présence marque, capacité à proposer des solutions complémentaires, Capacité à identifier les investissements dit "redondants", capacité à proposer des optimisations, possibilité de suivi et d'alerte, volet optionnel 100 % SEO et méthodologie associée
 - Tous volets : Complémentarité et Interopérabilité des différentes solutions entre elles, facilité de set-up, interopérabilité aux différents réseaux SEA, support technique associé, capacité à répondre à la diversité des profils membres (experts / débutants), proposition d'accompagnement (optionnel), version gratuite de test avant contractualisation
- **Critères économiques des recommandations – à hauteur de 15% de la note globale :** Analyse du prix vis-à-vis de l'ensemble des solutions, rapport qualité prix, tarification spécifique pour les membres, compétitivité
- **Aspects qualitatifs de la proposition – à hauteur de 10 % de la note globale :** Solidité de l'entreprise, documents de conformité, de compliance, références dans l'associatif et/ou humanitaire, relation avec leur équipe, capacité d'innovation, capacité d'adaptation, aspect pédagogie

France générosités se réserve la possibilité de demander toute information écrite ou orale et/ou tout document complémentaire au Soumissionnaire dans le cadre du processus d'évaluation des candidatures.

Toute offre incomplète ne sera pas examinée par France générosités.

8. Contacts et modalités de candidature

L'offre des Soumissionnaires devra être envoyée par mail à chue@francegenerosites.org

Un accusé de réception sera envoyé aux Soumissionnaires.

Tous les Soumissionnaires seront informés par écrit, selon le calendrier précisé ci-avant, de la suite donnée à leur offre.

