

## APPEL D'OFFRE

Recherche d'un partenaire pour  
la mise en place d'un nouvel outil CRM et  
de gestion des dons pour  
Louvain Coopération

# Cahier spécial des charges/ description des besoins

## 1. OBJECTIF

Appel d'offre pour la mise en place d'un nouveau CRM, pour la gestion des dons et des contacts au sein de Louvain Coopération.

## 2. CONTEXTE

**Louvain Coopération est l'ONG de l'UCLouvain.** En tant qu'ONG universitaire, Louvain Coopération peut mobiliser les énergies et les expertises universitaires en appui à ses projets de développement. Elle le fait tout particulièrement dans 4 domaines d'action : **les soins de santé** (maladies non transmissibles, appui primaire aux centres de santé, santé mentale), **l'accessibilité aux soins de santé, la sécurité alimentaire et économique** (agriculture durable, entrepreneuriat local...) et **l'Education à la citoyenneté mondiale et solidaire** (sensibilisation au développement). Louvain Coopération est présente dans 7 pays du Sud et en Belgique et a un chiffre d'affaires de 7 Mio €.

Le siège de Louvain Coopération est installé à Louvain-la-Neuve, où travaillent 20 personnes. Dans chaque pays d'action, un directeur et une petite équipe gèrent la mise en place des projets avec des partenaires locaux.

Le Conseil d'Administration, composé en partie de membres académiques de l'UCLouvain, définit les orientations stratégiques et épaula la direction générale de Louvain Coopération.

À Louvain-la-Neuve, un des services s'occupe de la récolte de fonds et de la communication. Cette équipe compte 4 personnes, qui remplissent à ce jour 4 rôles principaux : gestion de la base de données et du site web, récolte de fonds auprès de bailleurs privés (fondations et entreprises), marketing direct et communication et réseaux sociaux et événements.

## 3. PROBLEMATIQUE

Louvain Coopération fait face à une double problématique :

- L'outil actuellement utilisé est devenu obsolète et ne répond plus aux besoins de Louvain Coopération (Espadon)
- L'association ne dispose actuellement pas d'un outil de gestion de tous les contacts communs à tous les services de l'organisation.

Dès lors, nous avons défini les objectifs généraux suivants :

- Mise en place d'un outil permettant la gestion centrale de tous les contacts de Louvain Coopération
- Amélioration et développement de la communication digitale
- Disposition d'un outil de récolte de fonds moderne et performante

A Louvain-la Neuve (une vingtaine de personnes), Louvain Coopération est organisé en 4 services :

- Support (Administration, Finances, RH, IT)
- Récolte de Fonds & Communication
- Operations
- R&D

Le nombre de contacts/donateurs actuel est d'environ 28.000.

## 4. Description de l'existant et des nouveaux besoins

### *Introduction*

Louvain Coopération utilise depuis plusieurs années la solution "Espadon" spécialement conçue pour gérer les récoltes de fonds en Belgique. Cette solution gère tous les donateurs de l'organisation.

D'autres contacts sont gérés par ailleurs dans différents fichiers ou dans Outlook. Cette solution ne convient pas car elle est nécessite un travail important de nettoyage et de fusion des listes lorsque Louvain Coopération veut s'adresser à l'ensemble de ses contacts.

La nouvelle solution devra reprendre toutes ces données et les fonctionnalités d'Espadon. Par ailleurs, la nouvelle solution devra s'intégrer avec les outils suivants, à moins qu'elle ne puisse en reprendre tout ou partie des fonctionnalités :

- Collecte de fonds on-line (actuellement CBC PayPage)
- Envoi d'emailing via Getresponse ou une autre plateforme
- Outlook

### *4.1 Gestion des contacts*

Le nouvel outil devra comporter toutes les grandes fonctionnalités d'un CRM pour la gestion des contacts. Il permettra ainsi notamment de lier des contacts à leur organisation, de classer les contacts et les organisations via des champs de type oui/non, de type "list of value" et "lookup" ou de type "tag multiples" ainsi que de gérer les préférences de communication par canal.

Les personnes et organisations avec lesquelles Louvain Coopération est en contact sont assez diversifiées. Ces catégories, origines, fonctions, ...devront être enregistrées dans le système. Ceci fera l'objet d'une analyse détaillée durant la phase de mise en place de l'outil.

- Donateurs
- Légataires (Testament.be)
- Fondations et Bailleurs
- Départements de la DGD (coopération au développement) et ses gestionnaires
- Contacts Universitaires (diverses catégories et attributs)
  - Professeurs
  - Etudiants (dont les étudiants solidaires et les stagiaires)
  - Kots à projets
- Consultants (par thématique)
- Presse – Journalistes
- Liste de diffusion des documents générés par l'équipe de Louvain Coopération
- Partenaires locaux
- ONG partenaires et leurs contacts
- Fournisseurs
- ...

Louvain Coopération utilise actuellement Outlook. Le système devra donc permettre une intégration avec Outlook pour synchroniser facilement les (nouveaux) contacts outlook dans le CRM et y stocker l'échange de communication email voire Teams à l'avenir.

La gestion des tâches entre utilisateurs du système, des activités et des interactions avec les contacts est également demandée.

L'enregistrement de l'historique des contacts ("tel individu a travaillé pour telle organisation entre telle et telle date") et des adresses postales (pour les donateurs) est également nécessaire.

Une liaison entre contacts devra être possible (parenté, réseau, contacts habitant à la même adresse, ...)  
La date de naissance devra être enregistrée.

Il devra être possible d'attacher des documents à des contacts ou à des organisations (contrats, conventions, ...)

Le partenaire décrira également son approche et son expérience pour intégrer les données d'Espadon dans la nouvelle base.

## 4.2 Fundraising

### **B2C (acquisition, conversion, fidélisation)**

Les fonctionnalités nécessaires à la collecte de fonds grand public doivent évidemment être présentes dans le nouveau système :

- Encodage de dons (10.000 par an dont 7.000 récurrents)
- Lecture et traitement semi-automatique de fichiers bancaires (4 comptes en banque).
- Création de SDD - Gestions des domiciliations
- Génération des fichiers SDD pour la banque et traitement automatique des dons et des retours (3 dates de prélèvement par mois)
- Gestion des retours postaux (NPAI, refusés, décédés) avec statistiques par mailing
- Détection et enregistrement (automatique) de l'origine des dons (campagnes, ...), dons attestables ou non. Attribution des dons via le système VCS.
- Catégorisation des dons
  - Mailing de différents types (attestation, journal, événements, ...) avec segments
  - Bailleurs
  - Legs
  - Quelques ventes (pas de nécessité de gérer des produits)
- Génération des attestations fiscales et envoi au ministère
- Annulations, modifications et duplicata de ces attestations
- Détection en enregistrement des ordres permanents
- Intégration avec l'application de collecte de dons on-line
- Intégration des données de 'street recruitment' (fournies par une agence externe, import de nouveaux SDD)
- Gestion basique des legs (source testament.be)
- Enregistrement des communications/mailings envoyés aux donateurs
- Enregistrement des interactions (emails, calls, lettres, ...)
- Remerciements des nouveaux donateurs et des dons importants
- En option : possibilité de vérifier/contrôler les adresses postales et/ou de recherche des nouvelles adresses des personnes qui ont déménagé

## **B2B (Entreprises, fondations, institutions, ...)**

Cette gestion peut s'assimiler à un processus de vente avec des appels d'offres (appels à financer des projets) et le suivi de ceux-ci jusqu'au paiement de la subvention.

L'enregistrement des différentes étapes du processus et de l'historique de communication est nécessaire, de même que le suivi des tâches et l'enregistrement de documents éventuels.

- Opportunités de collaboration liées à des projets (Opportunités)
- Évolution de ces opportunités vers des propositions concrètes (Offres)
- Concrétisation en promesses de financement (Contrats-Conventions)
- Suivi du paiement de ces financements
- Valorisation des stagiaires (à préciser en cours de projet)

### *4.3 Intégration*

En fonction des besoins décrits ci-dessus, le nouveau système devra permettre une intégration facile avec d'autres outils et des sources de données diverses.

#### **Emailing**

Aujourd'hui Louvain Coopération utilise Getresponse pour la communication par email. A l'avenir, l'outil d'emailing utilisé devra être synchronisé dans les 2 sens avec le CRM :

- Gestion des listes et des segments dans le CRM (newsletter, étudiants solidaires, donateurs, ...)
- Retour des optouts, des bounced vers le CRM
- Retour des informations du système d'emailing dans le CRM (envoi)

#### **Autres sources de données**

Il est également important d'avoir un système d'intégration de fichiers ou de sources externes performant, en limitant au maximum les interventions manuelles

- Dons on-line (système actuel cbc PayPage ou un autre à mettre en place)
- Recrutement de rue (nouveaux SDD)

### *4.4 Sélections et Reporting*

La solution proposée par le partenaire devra permettre de réaliser des sélections et des rapports plus ou moins complexes (y compris le comportement et la classification de donateurs), combinant des informations provenant des différentes entités de données, en fonction des demandes de l'utilisateur. Une démonstration de ces fonctionnalités devra être prévue durant la présentation de la proposition. Une extraction éventuelle de ces données vers excel sera bien entendu nécessaire. Des rapports type avec des graphiques pourront être générés facilement.

#### **Sélections**

- Création de plusieurs segments pour un mailing (critères et/ou messages différents)
- Gestion des priorités et des exclusions pour ces segments
- Possibilité d'A/B testing et sélections aléatoires
- Critères divers : catégories de donateurs, paiements, SDD, ...
- Possibilité de copie de sélections précédentes
- Export du résultat en choisissant les champs à exporter
- Enregistrement de l'historique de mailings

## Reporting

- Sur les mailings (revenus vs coûts)
- Sur la base existante (segmentation, socio-démo, RFM, attrition, ...)
- Facilité d'utilisation

### 4.5 Data quality Management

Comme indiqué dans les paragraphes précédents, les sources de données seront nombreuses. Il convient dès lors de mettre en place un système performant de détection et de gestion des doublons, et de contrôle de données, dans l'objectif de garantir la qualité des données.

- Détection de doublons et merge automatique ou manuel
- Merge manuel des doublons identifiés
- Contrôle des éléments de l'adresse postale (codes postaux, villes, pays)
- Contrôle dans langues, des genres et des civilités
- Possibilité de lier l'application avec un référentiel postal existant.

### 4.6 Gestion des accès

La solution proposée devra permettre de gérer et de limiter les accès à l'application à différents groupes de personnes, en fonction de leurs besoins et de leur équipe.

La gestion des accès devra pouvoir se faire tant au niveau des différents écrans qu'au niveau de certains champs, en lecture ou en écriture.

## 5. Appel à proposition et Projet

La description des besoins qui précède n'est évidemment pas un cahier des charges détaillé. Nous souhaitons profiter un maximum des fonctionnalités standards de la solution proposée. Les besoins spécifiques de Louvain Coopération seront si possible rencontrés via une configuration du système, sans programmation complexe.

Cependant, si certaines demandes ne sont pas directement disponibles dans la solution proposée et nécessite du développement complémentaire, nous souhaitons que cela soit indiqué dans la proposition. Le cas échéant, ces fonctionnalités feront l'objet d'une analyse plus approfondie, en collaboration avec Louvain Coopération.

Outre une proposition financière détaillant l'implémentation de la solution répondant aux fonctionnalités demandées, la proposition devra fournir les éléments suivants :

- Méthode de gestion du projet
- Planning proposé pour le projet
- Rôles et responsabilités du côté du partenaire et ressources nécessaires chez Louvain Coopération
- Approche et proposition du partenaire quant à la documentation du système (user guide) et à la formation des utilisateurs
- Solution technique proposée et coûts de cette solution (hébergement, serveurs, licences, système de backup, protection des données, gestion des accès, support, ...). Le nombre d'utilisateurs est estimé entre 15 et 20.
- Contrat de support avec un SLA garanti
- La migration des différentes sources de données vers le nouveau système avec contrôle de qualité et de cohérence.
- Les garanties et fonctionnalités concernant le respect de la législation liée au GDPR

## 6. MODE DE PASSATION

PERSONNE DE CONTACT :

**Marie Devreux** – responsable service récolte de fonds et communication

Contact : [mdevreux@louvaincooperation.org](mailto:mdevreux@louvaincooperation.org) | 010/39.03.05 | GSM 0478/22.67.25

## 7. DEPOT DES OFFRES ET DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES

Pour qu'elle puisse être acceptée, l'offre de prix devra parvenir au plus tard le 03/05/2021

Les offres devront parvenir en français et par voie électronique à Marie Devreux ([mdevreux@louvaincooperation.org](mailto:mdevreux@louvaincooperation.org)). Une fois l'offre reçue, nous inviterons les organisations ou les personnes participant à l'appel à venir défendre oralement leur proposition. (45 minutes de présentation, 30 minutes de questions/réponses).

Les envois tardifs ne seront pas pris en considération.

DUREE DE VALIDITE DES OFFRES :

Les conditions offertes resteront valables pendant une période de 90 jours calendrier, à compter du lendemain de la date limite de dépôt des offres.

## 8. DOCUMENTS A FOURNIR

- Présentation générale de l'adjudicataire
- Offre de services reprenant
  - Présentation de l'outil et de ses caractéristiques
  - Méthodologie d'implémentation et service support
  - Prix des prestations proposées et modalités de paiement
  - Références de missions similaires
- Proposition de Non-disclosure Agreement en cas de collaboration
- Attestation de paiement des cotisations ONSS (dernier trimestre) ou de paiement de cotisations sociales
- Signature du présent cahier de charges pour approbation

Par le seul fait de participer à la procédure de passation du marché, le soumissionnaire atteste qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion visés aux articles 20 §§1 et 1/1 de la loi du 15 juin 2006 relative aux marchés publics et certains marchés de travaux, fournitures et de services et articles 61 à 66 de l'arrêté royal du 15 juillet 2011 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques.

## 9. CHOIX DE L'ADJUDICATAIRE

Le marché sera attribué selon les critères suivants :

1. Prix unitaire et global (30%)
2. Analyse de la problématique (20%)
3. Méthodologie d'accompagnement proposée (25%)
4. Références et CV de(s) l'intervenant(s) (15%)
5. Chronogramme de mise en place (10%)

## 10. PRIX

Les prix s'entendent hors TVA.

## 11. PAIEMENT

- Les prestations seront facturées aux échéances correspondant à un calendrier d'activités déterminé par le client de marché et le prestataire.
- Le paiement sera effectué dans les trente jours calendrier à compter de la date à laquelle les formalités de réception sont terminées, pour autant que Louvain Coopération soit, en même temps, en possession de la facture régulièrement établie ainsi que des autres documents éventuellement exigés.



## 12.RECOURS A LA SOUS-TRAITANCE

Aucune sous-traitance n'est acceptée dans le cadre de ce marché.

## 13.LEGISLATION ET JURIDICTION COMPETENTE

Le présent marché est soumis à la législation belge. Les tribunaux compétents sont ceux de l'arrondissement judiciaire de Nivelles.

### **Remarque :**

Par le simple fait du dépôt de son offre, le prestataire abandonne toutes ses conditions générales de vente et accepte l'application pleine et entière des conditions fixées par les dispositions réglementaires applicables aux marchés publics de travaux, fournitures et services ainsi que le présent cahier des charges.

Par conséquent, toutes les conditions contraires au présent Cahier Spécial des charges et aux dispositions ci-dessus qui apparaîtraient néanmoins dans l'offre remise par le prestataire seront réputées non écrites.

Date

Signature de la société pour accord :