



**Consultation commerciale
pour une prestation de recrutement
de donateurs réguliers en face-à-face**

Date de publication : 06/04/2026
Réponse souhaitée : avant le 15/05/2026
Appel d'offres n° :
AO-OFR-ECL-2026-001

PARTIE 1 : Instructions aux soumissionnaires

1. Contexte

Oxfam France est membre de la confédération Oxfam, organisation internationale qui mobilise le pouvoir citoyen contre la pauvreté. Nous travaillons dans plus de 80 pays afin de trouver des solutions durables pour mettre fin aux injustices qui engendrent la pauvreté. En France, Oxfam mène depuis plus de 38 ans des campagnes de mobilisation citoyenne et de pression sur les décideurs politiques et économiques. Elle contribue également aux actions humanitaires d'urgence et aux projets de développement de la confédération Oxfam, en collaboration avec des partenaires locaux et des alliés dans le monde entier.

2. Objectif de la consultation commerciale

Oxfam France lance une consultation commerciale afin de solliciter des offres compétitives pour la mise en place de sa campagne de recrutement de nouveaux donateurs réguliers en face-à-face pour la période allant du 1^{er} avril 2027 au 31 mars 2028. Les Soumissionnaires retenus pourront être reconduits pour les années suivantes, sans repasser chaque année par une consultation commerciale.

3. Documents de la consultation commerciale

La présente consultation commerciale comprend les éléments suivants :

1. Le présent cahier des charges
2. Annexe 1 : Questionnaire Fournisseur (document PDF joint à ce cahier des charges)
3. Annexe 2 : Dessin d'enregistrement (document Excel joint à ce cahier des charges)
4. Annexe 3 : Le référentiel de la CNFF pour l'organisation et la coordination des missions de face à face en France (document PDF joint à ce cahier des charges)
5. Annexe 4 : Le guide des bonnes pratiques de la CNFF pour la collecte en face à face en France (document PDF joint à ce cahier des charges)
6. Annexe 5 : Référentiel déontologique du Don en Confiance (document PDF joint à ce cahier des charges)

4. Remise des offres

La présente consultation est ouverte jusqu'au 15 mai 2026 inclus, date limite de remise des réponses par les Soumissionnaires.

Les réponses seront envoyées en version électronique par email à l'adresse consultations@oxfamfrance.org. La référence de l'appel d'offre (AO-OFR-ECL-2026-001) devra figurer dans l'objet du mail.

Les réponses incluront, au minimum :

1. Un narratif présentant la mise en œuvre de la prestation et les avantages concurrentiels ;
2. Un planning prévisionnel des missions proposées ;
3. Un devis détaillé pour la période allant du 1^{er} avril 2027 au 31 mars 2028 ;
4. Le présent cahier des charges paraphé et signé par le Soumissionnaire ;
5. Le Questionnaire Fournisseur (Annexe 1) complété par le Soumissionnaire ainsi que les documents demandés dans ce questionnaire.

5. Interlocuteurs et clarifications

Emma Moyon (emoyon@oxfamfrance.org), Chargée de collecte de fonds – 01 51 15 54 38

Jérémy Maurin (jmaurin@oxfamfrance.org), Responsable de la collecte de fonds – 06 25 20 53 97

Les Soumissionnaires peuvent adresser leurs questions par écrit à partir du 06/04/2026 jusqu'au 03/05/2026, pour une réponse dans les 2 jours ouvrés.

Les réponses pourront être transmises à l'ensemble des candidats de façon à garantir une égalité de traitement.

6. Période de validité

Les Soumissionnaires s'engagent à soumettre une offre qui restera valide pour une période de six (6) mois minimum à compter de la date limite de réponse. Les prix mentionnés seront valables sur toute la période allant du 1^{er} avril 2027 au 31 mars 2028 couverte par cet appel d'offres.

7. Devise et langue

Les offres devront être présentées en euros toutes taxes comprises et tous les documents devront être rédigés en français.

8. Procédure de la consultation commerciale

Oxfam France se réserve le droit de négocier, d'accepter ou de rejeter toute réponse ou cotation à son entière discrétion et de poursuivre le dialogue compétitif pour toute réponse qu'elle considère comme avantageuse. Oxfam France 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 la consultation.

Oxfam France se réserve le droit d'établir une liste de fournisseurs présélectionnés, basée sur les critères annoncés dans le paragraphe 10 du présent document. Des discussions plus poussées ainsi qu'un dialogue compétitif pourront ensuite être menés avec les fournisseurs présélectionnés.

9. Coûts de préparation et propriété des offres

Oxfam France détient la propriété de toutes les offres reçues dans le cadre de cette consultation. Aucun des frais engagés par le Soumissionnaire pour préparer et soumettre son offre n'est remboursable.

10. Critères de sélection

Seront retenues les offres qui seront à la fois conforme techniquement et administrativement et les plus avantageuses sur le plan économique, en tenant compte de la qualité des services offerts.

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

- Respect des termes et conditions d'Oxfam France, notamment adhésion, respect des principes et reconnaissance de la légitimité de la Coordination Nationale du Face-à-Face ;
- **Prix et mode de facturation de la prestation.** La facturation au bulletin est à privilégier, le remboursement de la pré-attribution et autres garanties constitueront des avantages compétitifs ;
- **Don minimum et âge minimum proposés,** ou à défaut un plafonnement de la proportion des tranches les plus jeunes dans le volume. Un don minimum supérieur à 10€ est attendu pour les lots, tout don minimum d'un montant supérieur constituera un avantage compétitif ;
- **Dispositifs de prise en compte de la qualité de la prestation dans la facturation.** Les critères de qualité attendus sont notamment (mais pas exclusivement) la répartition par âges des nouveaux donateurs, le don moyen des nouveaux donateurs, la pré-attribution et l'attrition ;
- Proposition d'un planning prévisionnel avantageux, avec une concentration de missions plus importante en début d'exercice fiscal (remarque : l'exercice d'Oxfam France commence le 1^{er} Avril de l'année civile et se clôture le 31 Mars de l'année civile suivante) ;
- Proposition de cadrage de la prestation (reporting, suivi des remontées donateurs, réactivité et adaptation, disponibilité...);
- Volume global de la prestation (nombre de nouveaux donateurs), un volume important pouvant représenter un avantage compétitif ;
- Diversité des canaux de collecte présentés dans la partie 2, un positionnement sur plusieurs canaux pouvant représenter un avantage compétitif ;
- Force de proposition du Soumissionnaire (outils de suivi, innovation ou optimisation des procédés et des méthodes...).

Tous les Soumissionnaires seront informés de la suite donnée à leur offre. Oxfam France peut demander aux Soumissionnaires, par écrit, d'apporter des clarifications concernant leur offre. Aucune clarification ainsi apportée ne peut supplanter ou modifier l'offre.

Tout soumissionnaire qui tenterait d'influencer le comité d'évaluation dans le processus d'examen, de clarification, d'évaluation et de comparaison des offres ou d'influencer Oxfam France dans sa décision concernant l'attribution du contrat pourrait voir son offre rejetée immédiatement.

11. Annulation de la consultation commerciale

En cas d'annulation de la consultation, les Soumissionnaires en seront informés par Oxfam France. Une annulation peut se produire quand :

- La consultation a été infructueuse, à savoir quand aucune offre valide ou financièrement viable n'est reçue, 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.

Oxfam France 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 de la consultation commerciale), même si Oxfam France a été prévenue de la possibilité de dommages et intérêts.

12. Conditions légales, confidentialité, éthique

Ethique

Oxfam France est une association Don en Confiance. Le soumissionnaire déclare avoir pris connaissance du référentiel déontologique présent en annexe 5 et s'engage à le respecter.

Le Soumissionnaire s'engage et se porte fort de toute utilisation éthique et responsable de l'image d'Oxfam France pour ses préposés et sous-traitants. Il s'interdit ainsi notamment de nuire ou de porter atteinte à l'image d'Oxfam France, notamment par une utilisation détournée de son logotype à fins d'escroquerie ou tout autre acte de malversation. Toute violation par le Soumissionnaire entraînerait la résiliation de plein droit du Contrat, sans préavis ni indemnité, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels Oxfam France pourra prétendre. Le Soumissionnaire supportera seul les conséquences financières de cette violation.

Législation du travail

Le Soumissionnaire garantit à Oxfam France que l'ensemble des personnes auxquelles il fait appel dans le cadre de l'exécution de la présente mission ont un lien contractuel avec lui (contrat de prestation ou contrat de travail) conforme à la réalité de leur situation et des dispositions légales applicables, notamment au regard du droit du travail pour les salariés.

Le Soumissionnaire s'engage à respecter le droit social. La responsabilité d'Oxfam France ne pourra être recherchée en cas de manquement par le Soumissionnaire à la législation du travail.

Fraude, malversations et autres crimes ou délits

Le Soumissionnaire est civilement et pénalement responsable de toutes fraudes, malversations et autres crimes ou délits commis par lui ou ses employés pendant l'exécution de la mission. Il assume seul la charge des frais et dépenses engagés en cas de poursuite pour lesdits crimes ou délits.

Assurance

Le Soumissionnaire s'engage à souscrire et maintenir en état de validité, pendant toute la durée de la prestation, une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile et professionnelle. En cas de défaillance dans l'accomplissement de cette formalité, le Soumissionnaire supportera seul les conséquences financières de ce manquement.

Sur simple demande d'Oxfam France, le Soumissionnaire devra adresser les attestations d'assurance responsabilité civile (générale et/ou professionnelle) datant de moins de six (6) mois.

Confidentialité

Chaque Partie s'engage à respecter la plus stricte confidentialité des informations dont elle aura connaissance (« information confidentielle »), par quelque moyen que ce soit, dans le cadre de cette consultation, et notamment les connaissances antérieures appartenant à l'autre Partie.

La Partie destinataire d'une information confidentielle s'interdit de publier ou divulguer l'information confidentielle à un tiers.

Chaque Partie s'engage à prendre toutes les mesures utiles pour faire respecter la présente obligation de confidentialité par son personnel et ses éventuels sous-traitants. Elle prend, en outre, toutes dispositions pratiques pour assurer la protection physique de ces informations, notamment lors de leur archivage.

Les obligations résultant du présent article ne s'appliquent pas si la Partie destinataire de l'information apporte la preuve que :

- ⇒ **L'information, au moment de sa communication, était déjà accessible au public ou a été rendue publique d'une autre façon que par la violation d'un engagement repris dans la présente clause de confidentialité ;**
- ⇒ **L'information a été légalement portée à la connaissance d'un tiers par une source autre que la Partie destinataire de l'information ;**
- ⇒ **La divulgation des informations est exigée par la loi, une décision de justice ou une autorité publique, de quelque nature que ce soit.**

L'obligation de confidentialité telle que décrite ci-dessus reste en vigueur pendant toute la durée de l'appel d'offres et subsistera durant les cinq (5) années suivantes.

PARTIE 2 : Spécifications techniques et commerciales

1. Présentation du besoin

Dans le cadre de la réalisation de sa collecte en face-à-face et afin d'assurer le développement de cette activité, Oxfam France fait appel à des prestataires pour le recrutement de ses donateurs en prélèvements automatiques.

Afin de garantir des critères de compétitivité, de transparence et de neutralité, l'association souhaite soumettre ce marché à un appel d'offres.

Oxfam France attend des Soumissionnaires que ceux-ci soient spécialisés dans les opérations de collecte en face à face au profit d'associations.

2. Définitions

« **Nouveau Donateur** » désigne toute personne qui ne soutenait pas Oxfam France par un prélèvement automatique et ayant fourni toutes informations utiles pour compléter un Bulletin à l'effet de s'engager à soutenir financièrement l'Association par prélèvement automatique mensuel.

« **Bulletin valide** » désigne tout Bulletin complété et signé par un Nouveau Donateur en capacité de faire un don (majeur non protégé, mineur émancipé ou dûment autorisé par la/les personne(s) exerçant l'autorité parentale) comportant toutes informations utiles relatives à l'identité du Nouveau Donateur, ses coordonnées bancaires (RIB), vérifiées et validées, ainsi que le montant du don mensuel effectué, l'autorisation de prélèvement et la signature du Nouveau Donateur, et dont le montant mensuel est supérieur ou égal à 10 (dix) euros.

« **Prélèvement effectif** » désigne tout prélèvement automatique dont l'échéance a pu être réellement prélevée sur le compte du donateur. Les rejets bancaires ne sont pas des prélèvements effectifs.

« **Mission** » désigne une activité de collecte de fonds sur un lieu et pour une période déterminée.

« **Campagne** » désigne l'ensemble des Missions réalisées dans le cadre de la prestation d'acquisition de Nouveaux Donateurs.

3. Présentation globale de la prestation

Dans le cadre d'une obligation de résultat, le Soumissionnaire s'engage à mettre en place un dispositif pour recruter des Nouveaux Donateurs pour le compte d'Oxfam France sur la voie publique, dans des sites privés ainsi qu'en porte-à-porte, afin qu'ils soutiennent financièrement l'Association au moyen de dons par prélèvements automatiques mensuels sans durée prédéfinie et d'un montant minimum de dix euros (10€).

Le Soumissionnaire s'interdit de solliciter toute autre forme de dons, que ce soit en nature ou en numéraire, notamment par chèque, espèce ou tickets restaurant.

La prestation peut être réalisée sur les canaux suivants :

- Mission en sites privés, fixe ou itinérante
- Mission en rue itinérante
- Mission en rue fixe en province ou à Paris
- Mission en porte-à-porte
- Mission dans les territoires d'Outre-mer

Le Soumissionnaire est libre de se positionner sur un ou plusieurs canaux. Oxfam France se réserve le droit de choisir un ou plusieurs Soumissionnaires sur chaque canal, et de retenir un même Soumissionnaire sur plusieurs canaux. La capacité d'un Soumissionnaire à travailler sur plusieurs canaux et à réaliser un volume conséquent de missions pourra représenter un avantage compétitif. Oxfam France souhaite avoir une présence équilibrée sur plusieurs canaux sur l'ensemble de son programme.

4. Volume estimé de la prestation

Le volume attendu pour l'exercice fiscal 2027-2028 allant du 1^{er} avril 2027 au 31 mars 2028 est de 14 000 Nouveaux Donateurs.

Ces informations ne sont qu'indicatives, Oxfam France se réserve le droit de modifier les volumes à la hausse ou à la baisse, au moment de la contractualisation avec chaque prestataire.

La prestation sera divisée entre plusieurs Soumissionnaires, 4 au minimum, afin de protéger Oxfam France de toute situation de dépendance à l'égard d'un Soumissionnaire et de limiter les risques liés à une potentielle défaillance de l'un d'entre eux.

5. Moyens mis en œuvre

Moyens matériels

Oxfam France s'engage à mettre à la disposition du Soumissionnaire, concomitamment à la mise en œuvre de toute Campagne, les éventuels kits de bienvenue à adresser aux Nouveaux Donateurs et nécessaires à la bonne exécution des Campagnes, ainsi que les vêtements des recruteurs, les brochures, les stands, kakémonos et nappes portant le logo d'Oxfam France pour l'installation des stands en sites privés.

Le Soumissionnaire prendra à sa charge l'entretien, le stockage et la gestion des stocks des vêtements. A l'issue de la prestation, le Soumissionnaire devra restituer tout matériel, documents, vêtements et informations qui sont la propriété d'Oxfam France et qui lui ont été remis pour les besoins de la prestation dans un délai d'un mois.

Le Soumissionnaire s'engage à recruter les Nouveaux Donateurs via des bulletins numériques sur tablettes. Le Soumissionnaire s'engage à se procurer lesdites tablettes, il en est le seul propriétaire et ne peut se retourner contre Oxfam France en cas de vol ou dommages.

Le Soumissionnaire s'engage à envoyer un sms et un email de bienvenue à destination de chaque Nouveau Donateur. Oxfam France en validera le contenu et transmettra les éléments nécessaires à sa mise en place.

Moyens Immatériels

• Autorisations administratives

Afin de permettre l'activité de démarchage sur la voie publique du Soumissionnaire, Oxfam France s'associe aux démarches administratives de celui-ci et s'engage à solliciter une autorisation administrative auprès de chaque commune et préfecture concernée, en adressant à celle-ci un email.

Oxfam France préviendra le Soumissionnaire des autorisations administratives accordées dès leur réception. En l'absence d'autorisation, le Soumissionnaire devra se plier aux règles de la CNFF en la matière.

Le Soumissionnaire peut aussi choisir d'internaliser ces démarches administratives et de facturer la prestation à Oxfam France.

Le Soumissionnaire assumera, sans pouvoir rechercher la responsabilité d'Oxfam France, toutes difficultés avec la commune surgissant ultérieurement à l'obtention de l'autorisation, pour quelque raison que ce soit.

• Rapport hebdomadaire

Durant chaque Mission, le Soumissionnaire fournira un rapport hebdomadaire présentant à minima les données suivantes :

- Nombre total de Nouveaux Donateurs recrutés
- Nombre total de bulletins valides
- Répartition par tranches d'âges des Nouveaux Donateurs recrutés
- Montants collectés
- Don moyen
- Composition de l'équipe et points RH à signaler
- Analyse, recommandations et actions correctives si nécessaires, pour la Mission en cours

A la fin de chaque Mission, le Soumissionnaire fournira également un Bilan de fin de Mission récapitulant ces données.

• Permanence téléphonique

Oxfam France assurera une permanence téléphonique pour informer et répondre aux questions des personnes démarchées, les jours ouvrés de 9h à 13h et de 14h à 18h (17h le vendredi). Cette permanence téléphonique aura également pour fonction de rassurer toute personne intéressée sur la présence du Soumissionnaire et asseoir leur légitimité.

• Information du Soumissionnaire

Oxfam France fournira, sur demande du Soumissionnaire, toute information pertinente permettant la promotion d'Oxfam France auprès des Nouveaux Donateurs potentiels.

Oxfam France informera le Soumissionnaire de la non-validité des coordonnées bancaires des Nouveaux Donateurs.

Chaque Partie est tenue d'informer l'autre Partie, dans les meilleurs délais, de toute dénonciation, par une personne démarchée, d'un comportement inapproprié au cours d'une Campagne. Plus généralement, chaque Partie s'engage à informer l'autre Partie de toute information susceptible d'améliorer la qualité de la prestation.

• **Formation des équipes**

Le Soumissionnaire s'engage à délivrer une formation présentielle aux recruteurs de donateurs avant le début de chaque Mission. Cette formation comprendra une présentation exhaustive des actions et missions de l'association qui peut être assurée directement par Oxfam France ainsi qu'une formation sur le métier de recruteur de donateurs, en insistant sur les valeurs éthiques défendues et portées par Oxfam France. Cette partie sera assurée par le Soumissionnaire mais Oxfam France se réserve le droit d'y assister.

Le soumissionnaire s'engage à mettre en place un système de formation continue sur l'association et ses actualités durant toute la durée de chaque mission et de toute la campagne.

• **Appel de bienvenue**

Chaque semaine, le Soumissionnaire enverra les nouveaux Bulletins sur un serveur SFTP sécurisé à disposition pour le call center chargé des appels de bienvenue, de manière à ce qu'ils soient réceptionnés chaque lundi matin au plus tard. La mission du call center consiste à passer les appels de bienvenue, à vérifier les informations contenues sur les Bulletins et à confirmer avec le donateur son souhait de soutenir Oxfam France sur le long terme en étant automatiquement et mensuellement prélevé du montant indiqué sur le bulletin. Le call center ne tentera pas d'appeler un donateur plus de sept (7) fois pour les Bulletins complets, invalides ou incomplets.

Tout appel de bienvenue sera passé par le call center dans le délai de 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la réception par le call center d'un Bulletin. Tout appel donnant lieu à une annulation de Bulletin pourra faire l'objet d'une mise à disposition pour le Soumissionnaire d'un enregistrement dudit appel pour écoute chaque semaine.

• **Visites mystères**

Dans le cadre du suivi de la qualité des prestations externalisées, Oxfam France se réserve la possibilité de réaliser des visites mystères, sans en informer le Soumissionnaire au préalable.

• **Sous-traitance**

Le Soumissionnaire ne peut sous-traiter l'exécution de tout ou partie de ses obligations sauf en cas d'accord écrit préalable d'Oxfam France. Tout sous-traitant éventuel sera tenu aux mêmes obligations que le Soumissionnaire.

6. Gestion des bulletins

Le Soumissionnaire remettra à Oxfam France les Bulletins de soutien sous format dématérialisé, de manière sécurisée, numérique et automatisée. Ces données et leurs sauvegardes seront stockées sur des serveurs sécurisés situés au sein de l'Union Européenne.

Le Soumissionnaire s'engage à respecter le dessin d'enregistrement conformément à l'annexe du présent cahier des charges. Dans le cas contraire, soit une saisie manuelle des bulletins sera réalisée par le prestataire de saisie d'Oxfam France et les coûts y afférents seront entièrement à la charge du Soumissionnaire, soit le Soumissionnaire livrera à nouveau les Bulletins selon le bon format du dessin d'enregistrement sous maximum 5 jours ouvrés. Aucun frais ne sera supporté par Oxfam France en cas de non-respect du format du dessin d'enregistrement par le Soumissionnaire.

Les Bulletins de soutien collectés sous format numérique seront transmis à Oxfam France par le biais :

- d'un fichier CSV au format « CSV séparateur point-virgule » contenant tous les bulletins de soutien dématérialisés selon le dessin d'enregistrement d'Oxfam France ;
- d'un fichier PDF par bulletin de soutien, l'ensemble des PDF étant rassemblés dans un dossier .ZIP portant le même nom que le fichier CSV susmentionné. Ces Fichiers seront déposés le même jour chaque semaine, entre 5h et 7h, sur un espace sécurisé dont les coordonnées et moyens d'accès seront fournis par Oxfam France.

Le Soumissionnaire s'engage à détruire l'intégralité des informations collectées sur les Donateurs et à n'en conserver aucune copie, dans les six mois suivant le terme de chaque Mission.

Le Soumissionnaire relancera les Nouveaux Donateurs dont certaines informations sont manquantes ou dont les coordonnées bancaires sont invalides.

Chaque nouveau Bulletin est vérifié (vérification si champs complets et vérification IBAN/BIC) par le Soumissionnaire avant l'envoi à Oxfam France.

7. Conditions financières

Oxfam France versera au Soumissionnaire une rémunération selon les conditions tarifaires validées au moment de la contractualisation.

Oxfam France ne remboursera au Soumissionnaire, en sus cette rémunération, aucun frais afférent à l'organisation d'une Campagne, tels que notamment les frais d'hébergement, de repas et de transport, lesquels demeurent à la charge exclusive du Soumissionnaire. Le Soumissionnaire proposera des prix fixes sur toute la durée de la prestation allant du 1^{er} avril 2027 au 31 mars 2028. A défaut, il ne sera procédé à aucun règlement.

Toute facture sera réglée par virement bancaire, à 30 (trente) jours suivant l'émission de la facture par le Soumissionnaire.