

CONSULTATION POUR SELECTIONNER LE PRESTATAIRE DE LA BOUTIQUE CLUBS FFVOILE

1. Présentation de la Fédération Française de Voile

Créée en 1946, la Fédération Française de Voile a pour objet d'encourager, de promouvoir, de développer, d'animer, d'enseigner, d'encadrer, d'organiser, et de contrôler dans la limite de ses prérogatives le sport de la voile sous toutes ses formes de pratique, que celles-ci soient à visée de compétition, de loisir, de pratique éducative et sociale ou d'intérêt touristique. A ce titre, elle accueille et forme tous les publics, elle anime et organise un réseau national de clubs, elle planifie et organise l'arbitrage de toutes les compétitions de voile en France, elle détecte et accompagne les sportifs de haut niveau. La FFVoile est également membre du Comité National Olympique et Sportif Français et le seul organisme Français affilié à World Sailing (Fédération Internationale de Voile).

Elle est représentée sur l'ensemble du territoire par ses ligues (18) et ses comités départementaux (91). Elle s'appuie sur un réseau de clubs affiliés (1072) à qui elle attribue, après consultation des demandes, des labels. Parmi ceux-ci : Le label Ecole Française de Voile forme un réseau de 432 clubs dédié à l'apprentissage et à la découverte de la voile. Elle regroupe 257 406 licenciés en 2019, ce qui fait de la FFVoile l'une des principales fédérations sportives en France.

2. Le projet sportif fédéral de la Fédération Française de Voile

Le Projet Sportif Fédéral 2019-2024 de la FFVoile, construit avec et pour les structures de la FFVoile est le fruit d'une démarche collective basée sur la concertation, des contributions directes et des études qualitatives.

Il constitue la vision de la Fédération de la Voile de demain, faite de clubs conviviaux, dynamiques, accessibles, responsables et de bénévoles engagés au quotidien à ses côtés pour promouvoir ce sport.

C'est un document utile à tous les clubs et structures affiliées pour soutenir leurs développements et leur permettre de mieux répondre à la demande des pratiquants de voile d'aujourd'hui et de demain. Il prend en compte les enjeux majeurs qui traversent le mouvement sportif notamment la garantie d'une pratique en toute sécurité.

4 objectifs structurants ressortent du document et orientent le travail quotidien de la FFVoile :

- L'accès à l'eau pour tous
- Le club au cœur du projet
- Le rôle accompagnateur de la FFVoile
- L'accès au haut niveau

[A lire : Projet Sportif Fédéral](#)

3. Objet de la consultation

La Fédération Française de Voile dispose d'un site e-commerce, la « Boutique Clubs », destiné à la vente de matériels pour les clubs affiliés à la fédération. La Fédération Française de Voile recherche un prestataire en capacité de gérer la totalité de sa boutique club.

4. Conditions de la consultation

La présente consultation, lancée sous forme d'une étude comparative des offres de plusieurs acteurs du marché, a pour objectif de déterminer le prestataire qui sera en charge de la gestion, l'animation de la « Boutique Clubs » de la FFVoile.

L'offre doit être envoyée avec accusé de réception soit :

- Par voie électronique à l'adresse suivante : gabrielle.fautrel@ffvoile.fr
- Par voie postale à l'adresse suivante :

Fédération Française de Voile

17 rue Henri Bocquillon 75015 PARIS

La présente consultation est ouverte jusqu'à la date limite de réception des offres à savoir le 9 Août 2021 à 17h00. La proposition commerciale devra être signée par un représentant capable d'engager la responsabilité du prestataire candidat. La FFVoile s'engage à répondre à chacun des prestataires ayant adressé une réponse, avant le 9 octobre. La FFVoile se réserve le droit de ne pas choisir de prestataire à l'issue de cette consultation. Si la FFVoile retient un prestataire, elle lui proposera un contrat d'une durée de trois ans avec une possibilité de reconduction.

Aucun Candidat ne pourra prétendre à une indemnité, quelle qu'elle soit, dans le cas où il ne serait pas retenu ou dans le cas où la Consultation serait annulée ou modifiée. La présente Consultation ne constitue ni un contrat, ni une offre susceptible de valoir acceptation, et ce par quiconque.

5. Eléments de réponses attendues

Il est demandé aux prestataires candidats de présenter :

- Une présentation de l'entreprise et des références reconnues (avec les contacts de ces derniers afin que la FFVoile puisse échanger avec eux) dans des domaines similaires ou proches de ceux de la Fédération Française de Voile,
- Leurs prestations pour les critères retenus par la FFVoile ci-dessous, sous la forme d'un document numérique ou de plusieurs documents séparés,
- Eventuellement des dispositifs non évoqués dans cette consultation et que le prestataire souhaiterait proposer à la FFVoile,
- Un modèle économique pour rendre la Boutique Clubs rentable pour le prestataire et pour la FFVoile,
- Un contrat type reprenant les engagements des parties.

Pour toute demande de précisions relatives à cette consultation, les candidats peuvent écrire à l'adresse mail suivante : gabrielle.fautrel@ffvoile.fr

Chaque Candidat garantit à la FFVoile que les informations contenues dans son Offre, ne sont ni erronées, ni trompeuses, et que pour le cas où tout changement notable apparaîtrait dans la situation

du Candidat après le dépôt de son Offre, celui-ci en informera immédiatement la FFVoile par courrier électronique.

6. Critères retenus par la FFVoile

La prestation réalisée par le sous-traitant pour la FFVoile comportera plusieurs volets :

6.1. Gestion du site et de sa plateforme marketplace

La FFVoile souhaite externaliser toute la gestion du site e-commerce accessible via l'interface <http://boutiqueclubs.ffvoile.fr/>.

Le prestataire devra se connecter avec son compte dédié au back-office du site e-commerce via la plateforme PRESTASHOP accessible au lien suivant : <http://boutiqueclubs.ffvoile.fr/admin0873/index.php?controller=AdminLogin&token=59fd06554f6b6127345be97b460ed9e0>. Le prestataire s'engage à gérer et animer le site e-commerce :

- Gestion du back-office :
 - o Devis, suivi des commandes et SAV : affichage et modification de l'état de la commande (en cours de livraison etc...), suivi des demandes clients, suivi des avis clients.
 - o Suivi et gestion des paiements : suivre le montant des commandes par période, les remboursements à effectuer, édition des factures, relances...
 - o Gestion des stocks : suivre le niveau des stocks pour chacun des produits.

- Gestion du front-office :
 - o Animation de la page d'accueil : possibilité de mettre en avant certaines collections, produits et promotion.
 - o Gestion du catalogue produit : développement d'outils de recherche, ajout et retrait des produits affichés, répartition des produits, suspension d'un produit, enrichissement de la fiche d'un produit (texte, documentation technique et visuelle, avis client), modification d'un tarif, création et suppression de codes promos et offres temporaires sur des produits ou groupe de produits...

Toute modification devra être soumise à la validation expresse et préalable de la FFVoile.

6.2. Gestion de la boutique

Le prestataire se chargera de l'approvisionnement auprès des fournisseurs référencés, ou bien auprès des partenaires de la FFVoile ou bien directement auprès de la FFVoile qui peut être à l'origine du produit vendu (exemple : documents pédagogiques, matériel arbitres...).

Toutes les commandes auprès de ces fournisseurs seront faites par le prestataire, qui gèrera :

- les produits : intégration des nouveaux produits, gestion des stocks, gestion de l'approvisionnement en fourniture
- les commandes clients :
 - o Suivi des commandes
 - contrôle régulier dans l'interface informatique de la livraison des commandes par le fournisseur
 - point téléphonique régulier
 - Contrôle des Bons de livraison vis-à-vis des commandes réalisées sur le site

- Gestion des commandes à dates butoir et/ou nécessitant la fourniture de données complémentaires (exemple : du textile)
 - Contrôle des commandes passées avec le fournisseur à la date butoir
 - Relance le cas échéant des clubs n'ayant pas payé
 - Fourniture si nécessaire de données complémentaires aux fournisseurs (adresses clubs, contacts, etc...)
- le SAV :
 - Ligne téléphonique dédiée
 - Relai avec les fournisseurs si besoin
 - Prise de contact avec le fournisseur
 - Détermination des procédures de SAV afin de bien informer le club
 - Gestion des retours clients grâce à l'interface boutique
 - Utilisation de la boîte mail dédiée : boutiqueclubs@ffvoile.fr

Toutes les commandes réalisées auprès des partenaires de la FFVoile découleront d'un accord tripartite comprenant **le prestataire, le partenaire et la FFVoile.**

6.3. Gestion de la clientèle de la boutique

Le prestataire aura la charge du suivi des commandes et du service après-vente. Il sera donc l'interlocuteur privilégié de la clientèle de la boutique Clubs FFVoile. Pour se faire il devra mettre en place tous les outils afin de répondre rapidement aux différentes demandes. La boutique Clubs est accessible aux structures affiliées et à d'autres acteurs du réseau fédéral (Clubs, Comité Départementaux de Voile, Liges, Pôles, Commissions Régionales d'Arbitrage).

6.4. Gestion des produits

Le prestataire devra s'appuyer sur la **Commission Technique nationale** pour le choix et le suivi des différents produits vendus sur la boutique Clubs. Cette commission constituée de référents territoriaux pourra proposer des idées mais sera également à l'écoute des propositions **du prestataire.**

C'est le **responsable FFVoile de la boutique Clubs, avec l'appui de** la commission technique, qui validera le catalogue de l'offre produits.

6.5. Gestion de la charte qualité

Les produits proposés dans la boutique Clubs devront répondre à une charte de qualité et d'éthique. Entre autres, une traçabilité complète du produit devra être disponible afin d'avoir un regard sur le lieu de création et les conditions de travail en vigueur selon le pays concerné. **Le prestataire** s'assurera que les produits et notamment les textiles sont certifiés pour garantir la santé des consommateurs (sans produits chimiques nocifs).

La Fédération Française de Voile souhaite encourager la création de gammes dont les produits sont fabriqués en France et/ou sont produits de manière durable et socialement responsable.

6.6. Gestion de la promotion de la boutique

Le responsable FFVoile de la boutique Clubs réalisera un plan de promotion de la boutique Clubs diffusé sur les différents canaux digitaux réservés aux clubs (emailing, newsletter, espace club sur le site internet FFVoile.fr). **Le prestataire** communiquera au **responsable FFVoile de la boutique Clubs** les offres commerciales spéciales des fournisseurs ou liées à son état des stocks afin de réaliser un calendrier des temps forts de communication.

7. Modèle économique

Le prestataire devra proposer un modèle économique.

Toutes les solutions financières peuvent être envisagées.

8. Confidentialité et utilisation des données

Le prestataire et la **FFVoile** sont réciproquement soumis à une obligation substantielle de secret et de confidentialité. Cette clause de confidentialité s'applique à l'ensemble des candidats ayant répondu à la présente consultation.

Le prestataire, qui, à l'occasion de l'exécution du contrat, a reçu communication d'informations rattachables à l'activité de la **FFVoile** et de ses clubs affiliés, que ces informations aient été mises à sa disposition ou qu'il en ait eu connaissance par quelque moyen que ce soit, est tenu de maintenir secrète et confidentielle cette communication et son contenu.

Le prestataire s'engage, en conséquence, à ne les faire connaître à aucun tiers ni à utiliser le fichier client mis à sa disposition dans le cadre de sa prestation à d'autres fins que celles mentionnées au contrat sans avoir reçu l'autorisation expresse et préalable de la **FFVoile**.

Le **prestataire** et le candidat seront responsables, à l'égard de la **FFVoile**, du respect, par leurs associés, dirigeants, salariés et/ou représentants, des dispositions qui précèdent.

Il est convenu que, postérieurement au terme de la convention, cette clause de confidentialité restera en vigueur entre le **prestataire** et la **FFVoile** pour une durée de 10 ans.

La réciproque de ces engagements vaut pour la **FFVoile** à l'égard du **prestataire**.

9. Assurances

Le Candidat garantit être titulaire, auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable, d'une police d'assurance responsabilité civile professionnelle, délictuelle et/ou contractuelle, et de toute autre assurance prescrite par la loi selon son domaine d'activité, couvrant tous dommages corporels, matériels et immatériels que lui-même, ses préposés ou sous-traitants pourraient causer à la **FFVoile** ou aux tiers dans le cadre de la prestation. Le prestataire sélectionné devra s'engager à les maintenir pendant la durée du futur contrat.

10. Durée

La gestion de la boutique sera transmise **au prestataire** pour une durée de 3 ans. Il est possible de prolonger cette convention par période de trois ans : soit, sous la forme de la convention initiale, soit sous une autre forme à définir.

Si la mise en œuvre de cette prestation n'a engendré aucun litige entre la **FFVoile** et le **prestataire**, la **FFVoile** s'engage à donner au prestataire une priorité de reconduction de la présente prestation, soit sous cette forme, soit sous une autre forme à définir.

Une réunion de bilan sera organisée chaque année entre octobre et décembre.

11. Critères de sélection

Un **Comité de sélection de la FFVoile** étudiera toutes les réponses apportées et pourra, s'il le juge nécessaire, organiser des rendez-vous avec **les prestataires** ayant répondu à la consultation.

Les critères retenus seront :

- La qualité des recommandations et des plans d'actions proposés,
- La compréhension du dossier et la pertinence de l'analyse,
- Les précisions, la cohérence et la faisabilité des solutions préconisées,
- Les compétences et l'expertise de l'équipe dédiée,
- Les idées complémentaires apportées,
- Le modèle économique proposé

Dans le cadre de la présente Consultation, chaque Candidat supporte l'intégralité des frais engagés, y compris les frais de déplacement dans le cas où son audition serait sollicitée par la FFVoile.

12. Renseignements complémentaires / Modifications

Pour obtenir tout renseignement complémentaire qui leur serait nécessaire pour élaborer leur Offre, les Candidats doivent faire parvenir leur demande à l'adresse de messagerie électronique suivante : gabrielle.fautrel@ffvoile.fr

En tout état de cause, la FFVoile se réserve le droit de ne pas répondre à ces demandes.

Si elle le juge utile, la FFVoile se réserve, par ailleurs, le droit de communiquer les réponses à l'ensemble des Candidats.

Enfin, la FFVoile pourra demander au Candidat, de lui adresser toute information de nature à l'éclairer sur des pièces ou des éléments contenus dans l'Offre déposée.