|  |  |
| --- | --- |
|  |  **TERMES DE REFERENCE** |

|  |
| --- |
| **I. Information sur la position** |
| Intitulé du Poste/Service attendu **:** Recrutement d’un(e) Consultant(e) Expert(e) en digitalisation marketing pour l’accompagnement de 15 Startups/PME Nombre de postes : 1Niveau du (des) Poste (s) ou Prestation (Local ou International) : Local Nature de la consultation (Support/ Substance) : support Type de contrat **:** Contrat IndividuelType d’affectation (Home based ou sur site) : home based Lieu d'affectation : ConakryDurée de la mission : 6 mois Date estimative de démarrage de la mission : 1er septembre 2020 |

|  |
| --- |
| **II. Contexte et Objectif**  |
| La Délégation de l’Union européenne en Guinée dans le cadre du Fonds fiduciaires d’urgence (FFU) pour l’Afrique a confié à l’Agence belge de développement (Enabel) en Co-délégation avec le Programme des Nation Unies pour le développement (PNUD) et le Fonds d’équipement des Nations Unies (FENU) l’exécution du Programme d’appui à l’Intégration socio-économique des jeunes sur l’axe Conakry – Labé. Doté d’un budget global de 35 millions d’Euros, le Programme Intégra-Enabel a pour objectif de contribuer à la prévention et la limitation de la migration irrégulière, ainsi que de permettre la réintégration des migrants de retour et l'insertion socio professionnelle durable des jeunes guinéens, afin de promouvoir le développement économique inclusif de la Guinée. De façon plus spécifique, Il est question d’améliorer l’employabilité des jeunes ainsi que la création d’emplois durables à travers la réalisation d’infrastructures de développement socio-économique issus des plans de développement locaux et l’utilisation de la haute intensité de main d'œuvre (HIMO) combinés à l’organisation d’une offre diversifiée de formations et une inclusion financière.En termes d’employabilité, le programme Intégra–Enabel, va renforcer le devenir professionnel des jeunes de la tranche d’âge 18 – 35 ans sur trois profils « type » de travailleurs : (i) les travailleurs SALARIES, (ii) les travailleurs INDEPENDANTS, (iii) LES ENTREPRENEURS.Dans ce programme, le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) a particulièrement pour rôle de : 1. Impulser et animer l’analyse de la situation dans les régions cibles permettant d’élaborer des plans de développement afin d’orienter les interventions en faveur des jeunes ;
2. Contribuer au développement des compétences et qualifications professionnelles des jeunes, y compris leurs compétences de développement humain pour faciliter l’insertion sociale et économique ;
3. Stimuler et développer les compétences entrepreneuriales auprès des bénéficiaires/jeunes disposant d’un potentiel dans le domaine.

Ainsi, pour soutenir le développement et la structuration de Startup et PME initiées par des jeunes, le PNUD a recruté plusieurs structures d’accompagnement dont des incubateurs. A cette date, une centaine de projets sont en accompagnement d’affaire au sein de ces structures. Pour assurer un accompagnement complet et pointu sur les aspects techniques et sur base de besoin exprimés par les différentes structures d’accompagnement, le PNUD va mobiliser un pool d’expert thématique pour apporter des appuis complémentaires à leurs interventions. Le pool d’experts autour de diverses thématiques va apporter non seulement des appuis de renforcement aux incubateurs mais aussi des interventions directs et spécifiques auprès des Startup/PME encadrées.C’est dans cette perspective, que le Programme des Nations-Unies pour le Développement (PNUD) à travers le programme INTEGRA, va recruter un/une consultant/e pour apporter une assistance technique à 15 Startup et PME portées par des jeunes entrepreneurs en marketing digital afin de leur apporter les connaissances et savoir-faire indispensables à leur pratique commerciale numérique.L’objectif principale de cette mission, est d’accompagner chacune de ces entreprises à développer et de renforcer la digitalisation de leur offre commerciale.  |
| **III. Résultats attendus** |
| Il est principalement attendus du/de la consultant/e les résultats ci-dessous pour chaque startup/PME : * Un Diagnostic technico-commercial de l’offre digitale est réalisé ;
* Un plan d’action du processus de digitalisation marketing est élaboré et validé ;
* Un site web dynamique est opérationnel et mis en ligne ;
* Des pages/comptes sur les réseaux sociaux (facebook, linkedin, twitter, instagram, tiktok, snapchat, etc.) sont créés et animés ;
* Une formation en gestion et mise à jour du site web est assurée ;
* Une formation en animation et création de contenu sur les réseaux sociaux est assurée.

Il est globalement attendu de la mission le renforcement de la présence en ligne mais surtout de permettre à chaque Startup/PME de développer ses ventes en déployant des actions de communication digital (site internet et réseaux sociaux) conçues pour s’adapter aux envies et aux besoins des consommateurs, dans le but d’augmenter le chiffre d’affaires. |
| **IV. Fonctions/responsabilités/Tâches** |
| Sous la supervision directe du Coordinateur du projet INTEGRA/PNUD avec l’appui du Spécialiste en Entrepreneuriat du projet, en étroite collaboration avec les incubateurs et l’expert commercial & marketing, le/la Consultant(e) aura pour rôle principal d’accompagner la digitalisation de l’offre commerciale de 15 Startups/PME.Et plus spécifiquement, il aura pour responsabilité d’accompagner chaque Startup/PME de :* Créer un site internet dynamique (Ergonomie, contenus, informations, hébergement, référencement, webdesign, …) ;
* Créer et animer les comptes réseaux sociaux ;
* Formaliser sa stratégie de marketing digital ;
* Développer des outils du marketing digital ;
* Accompagner le développement d’une offre de vente en ligne ;
* Former sur les techniques de fidélisation des clients en ligne ;
* Analyser la performance de la stratégie marketing digital ;
* Former sur la gestion et mise à jour des informations du site web et comptes réseaux sociaux ;
* En coordination avec les autres experts thématiques développer les autres dimensions de la Startup/PME.
 |
| **V. Méthodologie indicative** |
| Le soumissionnaire devra proposer une méthodologie innovante et adaptée au contexte national/local qui favorisera aussi le transfert de compétence à l’entrepreneur et permettant d’atteindre efficacement les résultats de la mission.La prise en compte pour chaque Startup/PME du niveau de maturité, du secteur d’activité et du contexte de travail en période de COVID-19 doivent apparaître dans la méthodologie soumise. La liste de Startup/PME à accompagner sera fournie au consultant par le PNUD en concertation avec ses partenaires incubateurs, l’expert commercial et autres structures d’accompagnement partenaires. Le consultant sur la base du premier diagnostic[[1]](#footnote-1) (SWOT), doit proposer un plan d’action claire et précis avec les objectifs et résultats attendus en fin de mission. Il faudra noter que l’ensemble des actions proposées avec l’entrepreneur doivent permettre d’aboutir à l’opérationnalisation de sa stratégie marketing digitale ainsi qu’à l’amélioration significative d’un ou plusieurs de ses indicateurs de performance, c’est pourquoi une situation de départ des indicateurs clés doit être réalisée. Le consultant doit être à mesure de travailler en étroite collaboration avec les incubateurs partenaires du projet INTEGRA et devra voir sa mission comme un appui complémentaire à leurs interventions. Les Startup/PME qui bénéficierons de cette mission sont à différents niveaux de maturités (Prototypage, Démarrage ou Croissance) en zone urbaine & rurale et localisées le long de l’axe Conakry-Labé mais déjà en activité avec offre commerciale plus ou moins claire. Le consultant devra pouvoir proposer une méthodologie flexible et adaptable aux spécificités de chaque entreprise. Une approche pratique et terrain doit être privilégiée et non une approche académique et théorique. Car à terme, chaque entrepreneur doit être à mesure de tenir lui-même à jour son site internet ainsi que ses comptes réseaux sociaux.  |
| **VI. Livrables**  |
| Les livrables ci-dessous sont attendus du/de la Consultant(e) pour chaque startups /PME :LIVRABLE 1 : Le diagnostic et le plan d’action de chaque startup/PME et le plan consolidé de sa mission ;LIVRABLE 2 : Le rapport d’avancement mois 1 présentation Power Point de moins de 15 dispositives avec des annexes détaillées en pièces jointes ;LIVRABLE 3 : Le rapport d’avancement mois 2 présentation Power Point de moins de 15 dispositives avec des annexes détaillées en pièces jointes ;LIVRABLE 4 : Le rapport d’avancement mois 3 présentation format Power Point de moins de 15 dispositives avec des annexes détaillées en pièces jointes ;LIVRABLE 5 : Le rapport d’avancement mois 4 présentation format Power Point de moins de 15 dispositives avec des annexes détaillées en pièces jointes ;LIVRABLE 6 : Le rapport d’avancement mois 5 présentation Power Point de moins de 15 dispositives avec des annexes détaillées en pièces jointes ;LIVRABLE 7 : * Le rapport d’avancement mois 6 présenté au format Power Point de moins de 15 dispositives avec des annexes détaillées en pièces jointes ;
* Le rapport final comprenant principalement, l’évaluation des actions réalisées, évaluation du niveau de mise en œuvre du plan opérationnel, les principales leçons apprises et les recommandations.

**NB** : A la fin de chaque mois, le consultant fera un exposé (Pitch) à l’équipe du PNUD du rapport d’avancement (un Powerpoint de moins de 15 diapositives). De cette présentation, nous attendons un état d’avancement de la mise en en œuvre des plans d’action (activités réalisées, principaux résultats sur la période, etc.), les défis/difficultés, principales leçons apprises et les prochaines étapes.L’ensemble des livrables seront soumis à la validation du PNUD.  |

|  |
| --- |
| **V.II Durée de la mission et Chronogramme**  |
| La mission démarrera dès la signature du contrat pour une durée de cent (100) jours sur six (6) mois. Elle se déroulera essentiellement dans le grand Conakry (Conakry, Coyah et Dubréka) mais prévoir des déplacements à l’intérieur du pays (Kindia, Mamou et Labé). Le télétravail est encouragé dans le contexte de la COVID-19. |

|  |
| --- |
| **VII. Qualifications requises des experts (Consultants)** |
| Education : | Profil recherché Formation / Spécialisation :Niveau BAC+4/5 en TIC, marketing digital, communication ou discipline connexe. |
| Expérience : | Compétences recherchées :Vous justifiez d'expériences réussies en marketing digital (y compris en emplois/alternances) sur un poste similaire en BtoB et/ou BtoC et/ou en agence.Vous possédez une excellente connaissance des outils digitaux (de Google notamment : Analytics, GTM, Google Search Console, SEM Rush, ...), des réseaux sociaux. Forte expérience dans la création de site internet (site vitrine et site de e-commerce) pour entreprises et votre maitrise des créateurs de sites (WordPress, Wix et Shopify) seront déterminants. Votre capacité de synthèse et de rédaction, votre rigueur, votre réactivité et votre sens du service client sont appréciés. Capacité à travail dans un environnement multi acteur, sous forte pression et des délais courts ; Esprit d’équipe, autonomie et curiosité, proactif et très bon relationnel. |
| Langues requises : | Une maîtrise de la langue française est exigée. |
| **VIII. Les critères d’évaluation** |

L’évaluation des offres se déroule en deux temps. L’évaluation des propositions techniques est achevée avant l’ouverture et la comparaison des propositions financières.

Le dossier de soumission doit, sous peine de rejet, contenir les éléments ci-dessous :

**OFFRE TECHNIQUE**

* 1. Le formulaire dûment rempli avec les pièces justificatives et annexes requises ; *(Voir formulaire Annexe 1 des TDR).*

Trois (03) références (nom, téléphone et adresse électronique) de clients ou structures avec lesquelles vous avez collaboré.

**OFFRE FINANCIERE**

* 1. Une offre financière/facture pro-forma avec des adresses et contacts complets (envoyée séparément). L’offre financière devra détaillée le coût d’accompagnement par entreprise et le cout global pour les 15 Startup/PME en 100 jours de travail sur une période de 6 mois. *(Voir formulaire Annexe 2 des TDR).*

La proposition technique sera évaluée sur son degré de réponse par rapport aux termes de référence et sur la base des critères suivants :

|  |  |
| --- | --- |
| **Critères d’évaluation**  | **Points** |
| Le/la soumissionnaire a-t-il/elle le profil requis pour réaliser la mission ?  | 10 |
| Le/la soumissionnaire a-t-il/elle l’Expériences pratiques significative dans le développement de site web et l’opérationnalisation de stratégie marketing digital ? | 20 |
| Le/la soumissionnaire a-t-il/elle l’Expériences d’exécution de contrats relatifs à des missions similaires ? | 10 |
| Le/la soumissionnaire a-t-il/elle explicité de façon claire et précise l’objectif de la mission et démontre une très bonne compréhension de ce qui est attendu de lui/elle ?  | 10 |
| La méthodologie et les outils proposés sont-ils appropriés aux produits décrits/attendus dans les TDR ?  | 25 |
| La méthodologie et le chronogramme proposés sont-ils cohérents et réalistes pour garantir la réalisation effective des produits attendus de la mission ? | 25 |
| **Total note technique**  | **100** |

Seront jugées qualifiées, les propositions techniques qui obtiendront 70% de la note maximale de 100 points ; cette note technique sera pondérée à 70%.

Dans une deuxième étape du processus d’évaluation, les enveloppes financières seront ouvertes et les offres financières comparées.

Le marché ou le contrat sera attribué aux consultants/cabinet suivant les deux (02) options ci-après :

1. Au Consultant techniquement qualifié ayant présenté l’offre financière la plus basse parmi les consultants techniquement qualifiés ; Applicables pour les services de support ou de nature relativement simple suivant les exigences des TDRs ;
2. Au Consultant/Cabinet ayant présenté le meilleur score combiné - rapport qualité/prix, évaluation cumulative - (Technique pondérée à 70% + Financière à 30%). Applicable pour les services intellectuels plus complexes suivant les exigences des TDRs ;

*Cette note financière combinée à 30% est calculée pour chaque proposition sur la base de la formule suivante : Note financière A = [(Offre financière la moins disante)/Offre financière de A] x 30*

**N.B : Les services demandeurs détermineront avec les Opérations l’option la plus adaptée en fonction de leurs besoins.**

|  |
| --- |
| **IX. Jalons de paiement**  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Délivrables** | **Délai** | **%** |
| **1ère Tranche**LIVRABLE 1 : Une analyse SWOT et le plan d’action d’accompagnement de chaque et le plan consolidé de la mission  | Semaine 2 | 10 |
| **2ème Tranche**LIVRABLE 2 : Le rapport d’avancement mois 1. Présentation Power Point de moins de 15 dispositives avec des annexes détaillées en pièces jointes.  | Mois 1 | 15 |
| **3ème Tranche**LIVRABLE 3 : Le rapport d’avancement mois 2 présenté au format Power Point de moins de 15 dispositives avec des annexes détaillées en pièces jointes.  | Mois 2 | 15 |
| **4ème Tranche**LIVRABLE 4 : Le rapport d’avancement mois 3 présenté au format Power Point de moins de 15 dispositives avec des annexes détaillées en pièces jointes.  | Mois 3 | 15 |
| **5ème Tranche**LIVRABLE 5 : Le rapport d’avancement mois 4 présenté au format Power Point de moins de 15 dispositives avec des annexes détaillées en pièces jointes.  | Mois 4 | 15 |
| **6ème Tranche**LIVRABLE 6 : Le rapport d’avancement mois 5 présenté au format Power Point de moins de 15 dispositives avec des annexes détaillées en pièces jointes.  | Mois 5 | 15 |
| **7ème Tranche**LIVRABLE 7 * Le rapport d’avancement mois 6 présenté au format Power Point de moins de 15 dispositives avec des annexes détaillées en pièces jointes ;
* Le rapport final comprenant principalement, l’évaluation des actions réalisées, évaluation du niveau de mise en œuvre du plan opérationnel, les principales leçons apprises et les recommandations.
 | Mois 6 | 15 |
| **TOTAL** |  | **100%** |

NB : les délais sont indicatifs et pourront être discutés et réadaptés avant le démarrage de la mission.

**ANNEXE 1 : FORMULAIRES DE SOUMISSION – Offre Technique**

|  |
| --- |
| 1. Décrivez votre compréhension[[2]](#footnote-2) générale de cet appel d’offre *(1 page max)*
 |
| 1. Décrivez brièvement vos expériences principales dans la mise en œuvre de missions similaires à celle présentée dans les termes de référence. Joindre votre CV dans les annexes. *(2 pages max)*
 |
| 1. Décrivez votre approche méthodologique détaillée pour l’accompagnement des startup/PME dans la maitrise de la transformation agroalimentaire et améliorer leur compétitivité. *(3 pages max)*
 |
| 1. Présentez le plan d’exécution[[3]](#footnote-3) de la présente mission *(2 pages max)*
 |
| 1. Joindre une liste de 3 clients ainsi que des contacts
 |
| 1. Joindre une liste de 3 sites internet que vous avez développés et 3 comptes réseaux sociaux
 |

**ANNEXE 2 : FORMULAIRES DE SOUMISSION – Offre Financière**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Désignation**  | **Unité**  | **Quantité**  | **Prix Unitaire**  | **Montant** |
| 1 | Honoraires[[4]](#footnote-4) du consultant  | H/J | 100 |  |  |
| 2 | Autres frais (transport, communication, hébergement, etc.) |  |  |  |  |
| 3 | Frais d’hébergement du site internet 1 an  |  |  |  |  |
| 4 | Autres  |  |  |  |  |
| **Total** |  |  |  |  |

1. Les résultats du diagnostic commercial et marketing déjà réalisé seront partagés avec le/la consultant/e [↑](#footnote-ref-1)
2. *Présentez et justifiez ici toute modification ou amélioration à apporter aux termes de référence que vous proposez pour améliorer la performance dans l’exécution de la mission (telle que l’annulation d’une activité qui vous parait superflue ou l’ajout d’une autre, ou la proposition d’un échelonnement différent des activités). Ces suggestions doivent être concises et bien à propos et elles seront incorporées dans votre offre s’il y a lieu.* [↑](#footnote-ref-2)
3. *Le plan d’exécution proposé doit être cohérent avec l’approche technique et la méthodologie, tout en démontrant la compréhension des TDR et la capacité de les traduire en un programme de travail réalisable.* [↑](#footnote-ref-3)
4. *Par jour de travail, pour l’accompagnement des 15 startup/PME* [↑](#footnote-ref-4)