

AVIS DE RECRUTEMENT D'UN CONSULTANT INDIVIDUEL

AVIS DE REPORT

Date : 17/05/2022

IC 03-05-2022 Consultant (e) en Stratégie Digitale

Pays : Maroc

Description de la mission :

- Conduite d'une mission de Diagnostic des réseaux sociaux du MIEPEEC : Analyse de l'existant, Benchmark national et international (Minimum 20 organismes : gouvernements, ONG, Institutions publiques et privées) et état de l'art dans le digital
- Elaboration de la stratégie de Communication Digitale du MIEPEEC afin d'atteindre les objectifs suivants :
 - o Augmenter le nombre total de followers et d'abonnés de 10% à 30% / mois pendant 7 mois sur les différentes plateformes investies par le MIEPEEC.
 - o Atteindre un reach moyen par publication de 30% de la communauté du Réseau Social en question.
 - o Obtenir un taux moyen d'engagement de 3% sur les différentes publications.
 - o Avoir un taux de réponse aux messages de Minimum 90% en moins de 15min afin d'obtenir le badge Very Responsive de Facebook.
- Elaboration d'un Manuel de procédures de gestion de crises

Nom du projet : Etat des lieux de la Stratégie de Communication Digitale du MIEPEEC et élaboration d'un Manuel de procédures de gestion de crises.

Durée de la mission : 65 jours

L'offre doit être soumise à par courrier électronique à l'adresse suivante : procurement.morocco@undp.org **au plus tard le 01 août 2022** (heure de Rabat), en spécifiant dans l'objet : IC 03-05-2022 : Expert(e) en Stratégie Digitale

Toute demande d'éclaircissements doit être envoyée par écrit ou par courrier électronique à l'adresse indiquée ci-dessus. La personne en charge répondra par écrit ou par courrier électronique, et enverra à tous les soumissionnaires les copies des réponses écrites avec toutes les clarifications nécessaires, sans mentionner l'auteur de la question.

1. CONTEXTE

Face à l'évolution des usages des Technologies, à la multiplication des supports de communication et à leurs appropriations exponentielles par les citoyens, le MIEPEEC souhaiterait mettre les réseaux sociaux au cœur de sa stratégie de développement digital. A cet effet, le Ministère recrute un Strategist Consultant en Communication Digitale afin de dresser son état de l'art dans la communication digitale et d'établir une stratégie digitale pour une promotion efficace et pertinente du Ministère, de ses services et projets.

A l'issue de cette mission, le prestataire devra conduire une mission de diagnostique, d'évaluation de l'existant et de benchmark afin de dresser l'état de l'art du Ministère dans la communication digitale et établir une stratégie de communication digitale pour promouvoir le Ministère sur les réseaux sociaux. Cette stratégie devra renforcer la présence positive du Ministère sur les réseaux sociaux, sites communautaires et sites de partages vidéo afin de développer une communication plus interactive avec ses citoyens permettant plus de proximité dans l'écoute et la prise en compte de leurs attentes.

Le prestataire devra également élaborer un Manuel de procédures de gestion de crise dans le cadre de cette mission.

2. ÉTENDUE DES TRAVAUX, RESPONSABILITÉS ET DESCRIPTION ANALYTIQUE DES TRAVAUX PROPOSÉS

La principale mission du Strategist Consultant en Communication Digitale consiste en ce qui suit :

- Faire un état des lieux en menant une mission de diagnostique et d'analyse de l'existant .
- Etablir une stratégie de communication digitale sur les réseaux sociaux, en adéquation avec le cadre institutionnel du ministère et la déclaration gouvernementale et ce pour promouvoir les différentes activités du MIEPEEC, ses différents services et projets, les activités de Monsieur le Ministre ainsi que les projets et réformes de lois. Cette stratégie devra permettre de renforcer la présence positive du Ministère sur les Réseaux Sociaux, les sites communautaires, les communautés de partages vidéos ainsi que tout support pertinent.
- La mise en place d'un dispositif d'action en cas de crise.

Le prestataire devra :

- Recenser l'ensemble des pages/comptes Facebook, Twitter et autres réseaux sociaux du Ministère non officiels et déjà existants sur les réseaux sociaux: nombre de fans/followers/mise à jour/contenu et établir un rapport « État des lieux ».
- Réaliser un benchmark, sectoriel et général, sur les « best practices de minimum 20 organismes » au niveau national et international afin de dresser l'état de l'art du Ministère dans sa communication digitale. Ce travail portera sur les pages et comptes des établissements gouvernementaux et non gouvernementaux, nationaux et internationaux

dont les missions et les activités sont similaires à celle du Ministère et en relation directe avec les domaines de l'emploi, la formation, l'inclusion économique et l'entrepreneuriat afin d'établir un rapport « Benchmark ».

Livrable 1 :

- **Rapport sur « l'état des lieux », l'analyse de l'existant et le résultat du Benchmark national et international**

Le prestataire devra également, durant cette mission, définir l'attribution des rôles et responsabilités des parties prenantes, proposer et accompagner la création et la mise en place d'une structure organisationnelle au sein du Département Communication du Ministère dédiée à cette mission, en prenant en considération les différents profils métiers et mettre en place des procédures permettant à la structure organisationnelle interne au Ministère de réagir aux articles, commentaires, tweets, etc.

Le prestataire devra établir la stratégie de communication digitale globale du Ministère en tenant compte, pour cela, des particularités des secteurs à charge et des spécificités du Ministère.

La stratégie de communication digitale devra :

- Être en adéquation avec la stratégie globale du Ministère ;
- Définir des objectifs réalistes et priorisés ;
- Identifier et aider au recrutement des équipes permanentes et ponctuelles (prestataires externes) nécessaires à son exécution.
- Définir le Tone of voice, la ligne éditoriale et la charte de contenu.
- Recommander les formats spécifiques (vidéo, image, motion design, contenu éditorial, etc) à utiliser en fonction de la plateforme, du thème et des objectifs.
- Proposer des concepts d'activations et de campagnes de communication pour promouvoir des projets, lois, réformes ou autres activités du Ministère afin de rendre l'information accessible à un public plus large et toucher les différentes cibles.
- Préconiser des outils de veille/ e-réputation ou de suivi de performances à utiliser pour améliorer la gestion quotidienne de la communication du Ministère.
- Identifier les différents outils et supports de communication à mettre en place pour appuyer l'exécution de la stratégie.
- Proposer un paramétrage type pour atteindre chacune des cibles du Ministère sur chaque réseau social.
- Renforcer l'image de marque du Ministère et accroître sa notoriété positive et sa visibilité sur les réseaux sociaux :
 - Augmenter le nombre total de followers et d'abonnés de 10% à 30% / mois pendant 7 mois sur les différentes plateformes investies par le MIEPEEC.
 - Atteindre un reach moyen par publication de 30% de la communauté du RS en question.
 - Atteindre un nombre de vues par video de X vues.
 - Obtenir un taux moyen d'engagement de 3% sur les différentes publications.

- Avoir un taux de réponse aux messages de Minimum 90% en moins de 15min afin d’obtenir le badge Very Responsive de Facebook.

Livrable 2 :

- **Stratégie de communication digitale du MIEPEEC.**

Le prestataire devra également, dans le cadre de cette mission :

- Élaborer un Manuel de procédures de gestion de crise: établir un plan de communication /dispositif de gestion de crise et le faire valider par l’équipe projet du Ministère, pour informer les citoyens en temps réel de l’évolution de la situation et des actions mises en place.
- Identifier les membres de la cellule de crise.

Livrable 3 :

- **Manuel de procédures de gestion de crise.**

3. CALENDRIER DE REMISE DE LIVRABLE ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Prestations/ livrables	Délais de remise	Tranche de paiement
<ul style="list-style-type: none"> • Rapport sur « l’état des lieux », l’analyse de l’existant et le résultat du Benchmark national et international 	<p><i>A la réception du livrable</i> 10 jours après la signature du contrat</p>	20%
<ul style="list-style-type: none"> • Manuel de procédures de gestion de crise. 	<p><i>A la réception du livrable</i> 30 jours après la signature du contrat</p>	30%
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Stratégie de communication digitale du MIEPEEC.</i> 	<p><i>A la réception du livrable</i> Livrable j+60 signature contrat /notification)</p>	50%

4. QUALIFICATIONS ET EXPERIENCES REQUISES

I. Qualifications académiques :

- Diplôme d’études supérieures (Minimum Master, Bac+5) dans un domaine pertinent des communications, du marketing, du journalisme, du digital, des sciences sociales ou un domaine connexe.

II. Années d’expérience:

- Au moins 8 ans d’expérience professionnelle dans l’un des domaines suivants (Marketing/Communication digitale, Médias, Conseil, Stratégie, Formation, Emploi).

- Une bonne maîtrise des écosystèmes du digital, de l'emploi, la formation et l'entrepreneuriat.
- Expérience de minimum 2 ans dans l'écosystème de la Formation et l'emploi.
- Expérience de minimum 2 ans dans l'écosystème des startups.
- Au moins 2 Lettres de référence d'acteurs dans l'écosystème.
- Expérience avérée de la planification stratégique axée sur les résultats et de la gestion de campagnes numériques, dont des campagnes liées à une cause sociale ou nationale.
- Expérience de l'analyse numérique et d'autres outils de médias sociaux pour une gestion efficace des communications numériques.
- Expérience pratique avec une organisation non gouvernementale, association ou organisme public au niveau national/régional est appréciable.

III. Compétences :

- Maîtrise de la communication digitale et des médias sociaux.
- Maîtrise des plateformes de publicité sur les médias sociaux.
- Connaissance des dernières tendances technologiques.

5. DOCUMENTS A INCLURE LORS DE LA SOUMISSION DE L'OFFRE

Les Consultants intéressés doivent soumettre les documents et renseignements suivants pour prouver leurs qualifications :

1. Offre :

(i) Expliquer pourquoi ils sont les mieux qualifiés pour ce travail.

(ii) Fournir une brève méthodologie de la manière dont ils approcheront et effectueront le travail (le cas échéant).

2. Offre financière

3. CV personnel, en y incluant l'expérience acquise dans des projets similaires et au moins 3 références.

4. 2 Lettres de référence de l'écosystème

6. OFFRE FINANCIÈRE

- **Contrat forfaitaire**

L'offre financière doit indiquer le montant total du forfait, ainsi que les modalités de paiement précises et mesurables (quantitativement et qualitativement) relatives aux résultats concrets (à savoir, si les paiements doivent être échelonnés ou versés en totalité à la fin du contrat). Les paiements sont fonction du résultat, c'est-à-dire, à la livraison des services spécifiés dans les termes de référence. En vue d'assister le service demandeur dans la comparaison des offres financières, le montant forfaitaire de chacune de ces dernières sera détaillé (y compris, les voyages, les indemnités journalières et le nombre de jours de travail prévus.)

Voyage :

Tous les frais de voyage envisagés devront être inclus dans l'offre financière..

7. ÉVALUATION

Le/la consultant(e) sera évalué(e) en fonction d'une combinaison de critères techniques et financiers.

Phase 1 : Évaluation technique des offres L'évaluation technique sera effectuée sur la base des critères suivants :

Critère	Coefficient	Point Max.
<u>Offre technique</u>		
Qualifications Académiques Master (Bac+5) en marketing ou digital: 15 points	15%	15
<ul style="list-style-type: none"> • Expertise >8 exp (en communication digitale) 15 points >2 exp (en Formation, Emploi) 10 points >2 exp (en entrepreneuriat) 5 points 	30%	30
<ul style="list-style-type: none"> • Compétences - Médias sociaux 10 points - Traffic Management 10 points - Tendances Technologiques 5 points 	25%	25
<ul style="list-style-type: none"> • Approche méthodologique 15 points 	15%	15
<ul style="list-style-type: none"> • Maitrise des langues et communication - Arabe 5% - Français 5% - Anglais 2,5% - Espagnol 2,5% 	15%	15

<p>Important : Seront systématiquement éliminées à l'issue de cette phase toutes les offres ayant obtenu une note technique inférieure à la note technique minimale de 70 points qui représente 70% de la note maximale des offres techniques (100 points)</p>			

Les offres techniques seront évaluées sur la base de leur degré de réponse aux Termes de références.

Phase 2 : Analyse financière comparative des offres

A l'issue de cette phase, chaque offre financière sera dotée d'une note (F) sur 100 :

La note 100 sera attribuée à l'offre valable techniquement et le moins disant. Pour les autres offres, la note sera calculée au moyen de la formule suivante :

$$F = 100 * P_{min}/P$$

P : Prix de l'Offre

P_{min} : Prix de l'offre valable techniquement et la moins distante

Phase 3 : Analyse technico-financière :

Les notes techniques (T) et financières (F) obtenues pour chaque candidat seront pondérées respectivement par les coefficients suivants :

- 70% pour l'offre technique
- 30% pour l'offre financière

$$N = 0,7 * T + 0,3 * F$$

Le contrat sera adjugé à l'offre ayant obtenu la note totale 'N' la plus élevée.

Annexes :

Annexe 2 - LETTRE DE SOUMISSION AU PNUD CONFIRMANT L'INTERET ET LA DISPONIBILITE DU PRESTATAIRE INDIVIDUEL (IC)

Annexe 3- CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX CONSULTANTS INDIVIDUELS.