

CAHIER DES CHARGES

I. Informations générales

Intitulé de la mission	Conseil et accompagnement en communication, création graphique et conception d'outils de communication
Bénéficiaire(s)	Expertise France - RDC
Pays	Républiques Démocratique du Congo
Durée	36 mois

II. Contexte et Justification du besoin

2.1. Contexte général et présentation d'Expertise France

Expertise France (EF) est l'agence française de coopération technique internationale. Elle a été créée par la loi du 7 juillet 2014 relative à la politique de développement et de solidarité internationale.

Elle conçoit et met en œuvre des projets qui renforcent durablement les politiques publiques dans les pays en développement et émergents. L'agence répond aux besoins d'expertise de pays partenaires dans les principaux domaines de l'action publique :

- Gouvernance démocratique, économique et financière ;
- Paix, stabilité et sécurité ;
- Climat, biodiversité et développement durable ;
- Santé et développement humain.

L'égalité de genre est aussi au cœur de son action, à travers son intégration dans tous les projets qu'elle met en œuvre

Dans ces domaines, EF assure des missions d'ingénierie et de mise en œuvre de projets de renforcement des capacités, de mobilisation de l'expertise technique ainsi qu'une fonction d'ensemblier de projets faisant intervenir de l'expertise publique et des savoir-faire privés.

EF intervient dans le cadre de passations de marchés publics financés par l'aide bilatérale française ou par des bailleurs de fonds internationaux. À partir d'une approche intégrée des politiques publiques, l'agence propose un large éventail d'interventions aux États partenaires, aux autorités locales et aux bailleurs multilatéraux ou européens.

Avec un volume d'activité de 148 millions d'euros, un portefeuille de plus de 500 programmes en cours dans plus de 100 pays et 63 000 journées d'expertise assurées chaque année, EF est l'agence ambassadrice de l'expertise technique française.

L'étendue des activités d'EF lui permet d'identifier toute la compétence et l'expérience dont dispose le système français afin de couvrir les besoins des pays partenaires, et de proposer une prestation

complète et multidisciplinaire susceptible d'être adaptée aux besoins et aux attentes de ces partenaires.

Du point de vue programmatique, EF conduit à ce jour, en République Démocratique du Congo (**RDC**), une dizaine de projets qui mobilisent et sollicitent des expertises diverses et multiples.

L'Unité Support Projet (**USP**), qui coordonne et facilite la satisfaction des besoins supports exprimés par les projets, a identifié la communication, selon ses exigences générales et spécifiques et également les divers enjeux qui lui sont associés, comme un service extérieur d'extrême importance à mobiliser.

2.3. Justification

Le recrutement d'un prestataire pour des services de communication répond à l'objectif de l'USP et de la Directrice pays d'EF en RDC d'aider les projets à atteindre plus facilement leurs objectifs et d'améliorer l'image d'EF à travers toutes les activités menées dans le but de :

- Valoriser EF-RDC dans son ensemble ;
- Donner à comprendre le sens et l'intérêt des actions menées et des choix réalisés ;
- Développer la relation avec les bénéficiaires.

Les services de communication sollicités sont multiples. Ils vont de la conception (analyse, développement, etc.) à la production des actions et de produits de communication, autant en termes d'audio-visuel qu'en communication digitale (Internet et réseaux sociaux).

III. Description des prestations attendues

Tout au long du marché, le prestataire retenu sera amené à conduire diverses actions qui feront l'objet de commandes.

3.1. Conseil et accompagnement en communication, suivi et production des actions de communication

Le prestataire sera amené à réaliser des prestations de conseil et d'accompagnement pour EF et ses projets en RDC mais aussi à mettre en œuvre la totalité ou une partie de leurs préconisations dans le cadre de sa mission de conseil.

Le prestataire doit donc être en mesure de gérer des relations presse, fournir des prestations de community management, proposer et réaliser des prestations graphiques, rédiger des argumentaires ou publications. Il sera également consulté pour l'organisation d'événementiels (recommandation stratégique, conception de l'évènement, gestion de projet, prestations techniques...) et pour la conception, production et post-production audiovisuelle : Spots TV et radio, Films institutionnels, Capsules vidéo, Reportages (photo – vidéo, Animations, Motion design...)

Quelle que soit la prestation demandée, le nombre d'allers retours, ajustements, etc. sera illimité. A titre indicatif, le titulaire accompagnera l'USP et les projets d'Expertise France de la RDC dans le conseil, la conception et la mise en œuvre de projets de communication.

EF disposera de marchés distincts du présent accord-cadre pour l'impression (offset, numérique, rotative et sérigraphie...) et la fabrication des objets promotionnels. Par conséquent, l'attention des candidats est attirée sur le fait que l'attributaire pourra être amené à travailler avec les différents prestataires, titulaires des marchés évoqués.

3.2. Création graphique et conception d'outils de communication

Le prestataire sera amené à réaliser des missions de création graphique et de conception d'outils de communication : création d'une identité graphique et de sa charte d'utilisation, création d'un visuel et déclinaisons en outils (print, signalétique, web...) et formats différents, recherche iconographique, mise en page de documents, habillage graphique de sites web ou d'applications.

Ces prestations s'appuieront éventuellement sur les chartes graphiques d'EF et ses projets, des bailleurs, des bénéficiaires, la plus utilisée étant celle d'Expertise France. Le titulaire pourra dans certains cas assurer le lancement et le suivi de fabrication avec les prestataires désignés par Expertise France.

Il pourra être demandé au prestataire, dans le cadre de sa mission et afin d'assurer une cohérence dans la communication, de proposer une accroche ou « animation » d'un visuel (motion design, infographie animée) en sus de son travail graphique.

EF définira ses besoins en fonction des opérations de communication. La commande émise dans le cadre du bon de commande peut concerner un, plusieurs ou l'ensemble de ces points. Le bon de commande précisera la demande, les modalités d'exécution.

Quelle que soit la prestation demandée, le nombre de niveaux de corrections sera illimité.

Nota :

- Les prestations peuvent correspondre à des besoins de communication « projet » ou « institutionnel », toujours dans le cadre des activités d'Expertise France en RDC.
- Les textes sont fournis pour tous les supports. Mais EF peut demander au prestataire la conception d'une accroche. Les photos sont en règle générale fournies (notamment pour la mise en page de documents) sauf si la commande concerne la création d'un visuel ou si des illustrations ou pictos doivent être ajoutés.
- Les commandes se font tout au long de la durée du contrat. Il n'y a pas de calendrier.

IV. Conditions de réalisation

4.1. Suivi des prestations

Le suivi des prestations est assuré par le ou la responsable du dossier au sein de l'USP ou des Projets. Celui ou celle-ci est l'interlocutrice privilégiée du prestataire. Ce dernier devra la tenir informée de l'avancement du projet par mail et/ou téléphone.

Les propositions sont envoyées par mail, à chaque grande étape du projet. Un rétro planning est établi dès le départ de la mission entre le prestataire et Expertise France.

Le prestataire désignera un interlocuteur unique pour la mise en œuvre de projet.

4.2. Ajustement des propositions

Le pouvoir adjudicateur peut demander des ajustements au prestataire jusqu'à validation définitive du projet. Le titulaire apporte les ajustements demandés et présente, dans les délais qui lui sont imposés, les nouvelles propositions en vue d'une validation finale.

4.3. Ajustement de la demande

EF peut modifier sa demande initiale en fonction de l'évolution des besoins, en veillant à ne pas modifier l'économie du marché.

4.4. Bon à tirer/Validation

EF donne le BAT ou la validation par mail.

4.5. Livraison des prestations

Le prestataire devra, dans certains cas, envoyer, à ses frais, une épreuve calibrée et certifiée qui sera remise à l'imprimeur avec les fichiers HD. En fin de mission ou en cours de mission, il enverra les fichiers sources des outils de communication qu'il a créé dans un format compatible avec les logiciels d'Expertise France. Il y joindra les valises de polices utilisées.

4.6. Réunion

Une ou plusieurs réunions de calage peuvent être organisées entre le prestataire et EF. Les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration seront à la charge du prestataire, sauf stipulation contraire.

4.7. Contenus fournis par EF

EF pourra fournir des contenus (visuels, photos...) au prestataire pour mener à bien sa mission. Celui-ci devra lui retourner à ses frais en fin de mission, dans leur état d'origine.

4.8. Chartres graphiques

EF transmettra aux prestataires les différentes chartes graphiques qui régissent la conception des outils de communication de l'Agence et de ses projets.

4.9. Discretion et confidentialité

Le titulaire doit garantir la confidentialité des informations dont il pourrait avoir connaissance au titre des missions qui lui sont confiées. Il doit également garantir la sécurité des documents dans ses locaux. Ces obligations s'appliquent à l'ensemble des personnes ayant accès à ses locaux.

4.10. Dématérialisation des échanges

Les conditions d'utilisation des moyens dématérialisés ou des supports électroniques sont déterminées dans les conditions suivantes : mail, plate-forme des marchés publics.