



UMOA-Titres
Bâtir un Marché intégré des Titres Publics

**TERMES DE RÉFÉRENCE
POUR LE RECRUTEMENT D'UNE AGENCE DE
COMMUNICATION DIGITALE**

I. CONTEXTE

UMOA-Titres (UT) est une Institution communautaire créée pour accompagner les États membres de l'Union dans la mobilisation, à des conditions optimales des ressources financières nécessaires à leur développement économique. À cet égard, elle apporte son concours à ces Etats pour l'émission par adjudication et la gestion des titres publics.

Installée à Dakar, au Sénégal, dans les locaux de l'Agence Principale de la BCEAO, UMOA-Titres est une structure légère et flexible, fonctionnant avec un effectif réduit, hautement qualifié en ingénierie financière, macroéconomie, statistique, économétrie et marketing.

Dans le but d'anticiper sur les conditions financières de plus en plus difficiles, de garantir la croissance des performances de communication digitale sur le Marché des Titres Publics de l'UEMOA mais surtout de prendre en compte les exigences du plan stratégique de l'institution, UMOA-Titres entend recourir à l'assistance d'une agence de communication digitale pour l'appuyer dans la poursuite de ses actions digitales en cours mais aussi pour mettre en place des stratégies et actions de communication sur le web, sur les médias sociaux ainsi que sur les terminaux mobiles. Ces actions ont pour objectifs d'améliorer la visibilité et la notoriété de l'UT, d'assurer la vulgarisation et la promotion des titres publics. C'est dans la perspective de faire efficacement face à ces enjeux que s'inscrit ce besoin de recourir à l'assistance contractuelle d'une agence de communication digitale.

II. OBJECTIFS, RÉSULTATS, BESOINS ESTIMATIFS ET LIVRABLES ATTENDUS

II.1. OBJECTIFS DE LA MISSION

L'objectif du recrutement d'une agence de communication digitale est d'assister UT dans le déploiement d'une stratégie de communication digitale, régionale, innovante et adaptée aux objectifs attendus sur le MTP et aux ambitions du plan stratégique. Le prestataire doit fortement contribuer à l'amélioration de la visibilité de UT, à la vulgarisation et à la promotion des Titres Publics via les canaux digitaux pertinents.

II.2. RÉSULTATS ATTENDUS ET BESOINS ESTIMATIFS

- **Résultats Attendus**

Pendant la durée du contrat, le soumissionnaire retenu assurera les prestations sur la base des travaux confiés par UT, matérialisé par un brief agence.

L'agence de communication sélectionnée aura pour rôle principal de renforcer les activités de communication digitale d'UT, en mettant un fort accent sur le volet "Relations Publiques". À cet égard, ses responsabilités incluront :

- a. **Stratégie de Communication** : Définir et dérouler la stratégie de communication digitale qui prend en compte les trois axes de communication de l'UT à savoir : la communication institutionnelle, la promotion et la vulgarisation des titres publics.
- b. **Campagnes digitales** : Proposer des campagnes digitales prenant en compte les objectifs et les cibles identifiés dans la stratégie de communication digitale ;
- c. **Community Management** : Administrer et animer les comptes sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube) ;
- d. **Conception graphique** : Assurer la conception et la création graphique incluant :
 - Les adaptations et déclinaisons en tous formats ;
 - L'intégralité des droits d'image (illimité – zone UEMOA et internet).
- e. **Conception-rédaction publicitaire** : Assurer la rédaction des textes publicitaires nécessaires au déploiement des campagnes traitées (synopsis, storytelling, scripts etc...) ;
- f. **Relations Médias** : Établir et maintenir des relations étroites avec les médias locaux, régionaux et internationaux. L'agence sera chargée d'élaborer des communiqués de presse percutants et pertinents, de répondre aux demandes des médias et de faciliter les interviews et les articles pour promouvoir la visibilité de UMOA-Titres.
- g. **Gestion de Crises** : Développer des protocoles de gestion de crises médiatiques en collaboration avec UMOA-Titres. En cas de situations sensibles, l'agence devra réagir rapidement, gérer les relations avec les médias et maintenir une communication transparente pour atténuer les impacts négatifs.
- h. **Site(s) internet** : Assurer la maintenance préventive et corrective des sites web suivants et tout autre site web lié aux activités de UMOA-Titres :
 - i. cisi-umoa.org,
 - ii. umoatitres.org,
 - iii. remtp.com,
 - iv. marchédestitrespublics.com,
 - v. latendance.umoatitres.org
- i. **Reportings** : Fournir des rapports détaillés sur l'impact des initiatives des actions de communication mises en œuvre. Ces rapports devront être périodiques (en fin de campagne, mensuels, semestriels, annuels).

- **Besoins estimatifs**

Les besoins estimatifs pour lesquels le soumissionnaire retenu fournira les prestations décrites ci-dessus sont contenus dans le tableau ci-dessous.

	ACTIVITÉS	CRÉDITS	OBSERVATIONS
Gestion de compte	Design web	En continu	
	Gestion des campagnes Inbound	En continu	
	Gestion des campagnes de publicité	En continu	
	Calendrier Editorial de publications mensuels et hebdomadaires sur les réseaux sociaux	Inclus	Publications institutionnelles, de vulgarisation et de promotion des titres publics
	Proposition d'actions de Relations publiques et une stratégie de Gestion de Crises	1	
	Rédaction et publication d'articles dans le cadre des actions de Relations Publiques	24	À raison de 2 par mois (<i>Hors publications concernant les activités d'émission des titres publics</i>)
	Conseil stratégique sur les besoins exprimés régulièrement	En continu	
	Community management (Facebook, Twitter, LinkedIn, You tube, chat box)	En continu	
	Maintenance et développement du site web marchédestitrespublics.com	En continu	Le prestataire devra proposer des heures de développement par mois
	Maintenance et développement du site web latendance.umoatitres.org	En continu	Le prestataire devra proposer des heures de développement par mois
	Maintenance et développement du site web remtp.com	En continu	Le prestataire devra proposer des heures de développement par mois
	Maintenance et développement du site web cisi-umoa.org	En continu	Le prestataire devra proposer des heures de développement par mois
	Maintenance et développement du site web umoatitres.org	En continu	Le prestataire devra proposer des heures de développement par mois
	Optimisation du référencement naturel	En continu	Rapports trimestriels et semestriels
	Rapports de maintenance du site internet	4	Maintenance préventive et corrective
	Refonte complète et création d'un nouveau site internet pour umoatitres.org	1	Priorité UT
	Lead scoring - Inbound sales	En continu	Système de notation des prospects en fonction de leur degré de maturité

	ACTIVITÉS	CRÉDITS	OBSERVATIONS
	Qualification de la base des prospects	En continu	Utilisation d'un logiciel de qualification de la base à proposer sur une base trimestrielle
Gestion du compte	Formation sur des sujets digitaux (on boarding, nouveaux produits ou services ;)	En continu	Sessions de formations à prévoir sur des sujets techniques en relation avec la gestion du compte
	Production de podcasts et de vidéos	7 podcasts et 6 vidéos	D'une durée approximative (entre 45 sec et 2 mn) avec montage, voix-off et images proposées par le prestataire
	Sponsorisation de publications spécifiques du calendrier Edito	En continu	
	Adaptation de contenu du webzine et mise en ligne	4	Cela concerne la mise en forme de la maquette du webzine ainsi que de la landing page
	Création Landing Page et mise en ligne des Notes d'information	14	Incluant la version anglaise et une campagne pour les notes d'information dont la ressource est produite par UT
	Newsletters	4	Newsletter trimestrielle
	Campagne de communication autour de la Notation financière	1	UT produit la ressource
	Campagnes de communication autour du programme de certification financière	4	CISI UMOA
	Campagnes de communication autour de la série de webinaires de formation organisée par UT	7	Web-académie du MTP
	Campagnes de communication sur les actions RSE et la Journée Internationale des Droits de la Femme	2	Actions RSE avec AFRIVAC et Special Olympics + Journée Internationale des Droits de la Femme (concepts, capsules vidéo etc..)

	ACTIVITÉS	CRÉDITS	OBSERVATIONS
SERVICES PONCTUELS	Toolkit à destination des journalistes, conseillers financiers	2	Besoin à définir
	Dispositif de promotion du Film institutionnel	1	Film réalisé par UT
	Visuel de présentation et mise en ligne Landing Page en anglais - Focus investisseur étranger	3	L'infographie sera en anglais.
	Création d'une plateforme WEB de gestion des mini-événements de UT	1	Besoin à définir
	Création d'une Application mobile	1	Besoin à définir
	Couverture d'événement et communication digitale associée	4	Lives, Webinaires Besoin à définir

Ces quantités, qui seront intégrées en annexe du contrat de prestations, pourront être revues lors de chaque période de reconduction du contrat. Tous les crédits doivent être utilisés sur une période contractuelle donnée ou, le cas échéant, reportés sur la période suivante.

II.3. LIVRABLES ATTENDUS

Le prestataire fournira pour chaque demande et chaque fois que cela sera nécessaire :

- des fichiers EXE haute définition en format électronique pour tous les travaux artistiques finaux, notamment de création et conception graphique ;
- des rapports en français en format électronique pour les travaux intellectuels : proposition de pistes créatives, reporting (rapports hebdomadaires, bilan etc...).
- des vidéos ou des podcasts en version française et/ou anglaise

III. PROFIL DU SOUMISSIONNAIRE

Le soumissionnaire doit :

- justifier d'une expérience avérée dans la gestion de communication digitale (RP, conseils...) de préférence dans le secteur financier ou institutionnel.
- justifier de très bonnes références en matière de création publicitaire ;
- justifier d'une expérience d'au moins cinq (5) ans dans le domaine ;
- disposer, dans son portefeuille client, de marques de renommée panafricaine et/ou internationales ;
- démontrer sa bonne connaissance de l'environnement de la zone UMOA : détenir (ou avoir détenu) un ou plusieurs client(s) contractuel(s) opérant sur au moins deux (2) pays de la zone ;
- disposer d'un réseau établi au sein des médias locaux et régionaux, ainsi qu'une connaissance des journalistes spécialisés dans le domaine financier.

IV. DURÉE DE LA MISSION

La durée de la mission est d'un (1) an renouvelable deux (2) fois après évaluation satisfaisante des prestations fournies. Le prestataire aura une période de probation initiale de trois (3) mois pour confirmer le présent contrat après évaluation satisfaisante des prestations fournies.

V. MODALITÉ DE PRÉSENTATION DE L'OFFRE

V.1. Présentation de l'offre

L'offre technique sera présentée en version électronique dans une clé USB et l'offre financière en version physique un (1) exemplaire, sous plis fermés et scellés. **Les propositions techniques et financières seront placées dans des enveloppes différentes portant chacune le titre correspondant.**

Une enveloppe comportant les deux (02) offres portera les mentions suivantes :

Au coin supérieur gauche :

OFFRE POUR LA SÉLECTION D'UNE AGENCE DIGITALE

Au centre :

**MADAME LE DIRECTEUR DE UMOA-Titres
BCEAO-AGENCE PRINCIPALE DE DAKAR
BOULEVARD DU GENERAL DE GAULLE
5^{ème} ETAGE BUREAU 520
BP : 4709 DAKAR - RP – SENEGAL**

NB : l'enveloppe comportant les deux (02) offres (technique et financière) ne doit avoir aucune mention permettant d'identifier le soumissionnaire tel que le cachet, le logo, la signature ou le symbole du soumissionnaire.

V.2. Proposition technique

Le soumissionnaire devra fournir les informations ci-après :

1. une lettre de soumission de l'offre technique conformément au modèle obligatoire en annexe 1 ;
2. une présentation contenant, entre autres, son organigramme complet et ses références financières (chiffre d'affaires et résultats des trois derniers exercices) ;
3. une note claire et précise faisant état de la bonne compréhension des termes de référence et présentant la méthodologie proposée dans le cadre de l'exécution du contrat ;
4. un book de ses campagnes de communication les plus pertinentes ;
5. la présentation détaillée de trois (3) campagnes traitées, de préférence, dans le cadre d'un contrat annuel et pour le compte d'un client opérant dans le secteur financier. Pour chaque campagne, inclure :
 - a. l'identité du client ;
 - b. la période et le budget ;
 - c. la description du volet stratégique : contexte, objectifs, problématique, méthodologie et recommandations ;
 - d. la description de la démarche créative incluant les pistes créatives proposées et celle retenue ;
 - e. Un résumé des résultats obtenus ;
 - f. les attestations de bonne fin d'exécution.
6. la présentation détaillée de son équipe créative. Inclure :
 - a. Le book créa de l'agence.
7. Un bref descriptif des autres campagnes de communication réalisées par le soumissionnaire dans le cadre de contrats similaires ;

8. les curriculum vitae des ressources qui interviendront dans la mission (diplômes, expériences professionnelles, fonctions occupées au sein de la structure);
9. tout document complémentaire jugé utile qui pourrait être ajouté à l'offre.

V.3. Proposition financière

Le soumissionnaire devra fournir une lettre de soumission de l'offre financière conformément au modèle obligatoire en annexe 2.

L'offre financière doit mettre en évidence la valorisation des besoins estimatifs cités ci-dessous et doit parvenir à UT **sous pli fermé. Elle doit être séparée de l'offre technique comme indiqué plus haut** et être exprimée hors taxes en francs CFA. Elle devra inclure tous les frais nécessaires à la bonne conduite de la mission.

La langue de travail pour cet appel d'offres est le français. Toute offre formulée dans une langue autre que le français ne sera pas recevable.

Les prix seront fermés et non révisables. En cas de contradiction entre les montants en lettres et les montants en chiffres, les premiers feront foi. En cas de conflit entre le montant inscrit sur la lettre de soumission de l'offre financière et celui des devis assujettis, le montant de la lettre de soumission fera foi.

Toute prestation proposée par le soumissionnaire dans sa proposition et pour laquelle aucun prix n'est fourni, sera considérée comme incluse dans l'offre principale et ne donnera lieu à aucune facturation supplémentaire. Le montant de l'offre du soumissionnaire doit correspondre à 100% des livrables requis pour ce marché.

V.4. Groupement de consultants

En cas de groupement, les consultants concernés doivent présenter dans leur soumission, l'acte constitutif du groupement signé par les parties. Ce document doit en outre indiquer le chef de file dudit groupement. Dans le cadre du présent appel à concurrence, seuls les groupements solidaires sont autorisés.

V.5. Sous-traitance

La sous-traitance est subordonnée à l'accord préalable écrit du maître d'ouvrage. Si elle est autorisée, la sous-traitance ne peut excéder 30% de la valeur du contrat initial.

VI. ÉVALUATION DES OFFRES

UMOA-Titres se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute offre, et d'annuler l'appel d'offres en rejetant toutes les offres, à tout moment, avant l'attribution du marché.

L'évaluation des offres sera conduite en deux (2) phases :

1. l'analyse des propositions techniques ;
2. l'analyse des propositions financières.

Des pièces administratives et financières complémentaires attestant de la régularité et des performances techniques et financières pourraient être exigées au soumissionnaire attributaire avant la signature du contrat de marché.

Préalablement à l'évaluation des soumissions, le commanditaire se réserve le droit de procéder à la vérification de l'éligibilité des soumissionnaires vis-à-vis de :

- l'administration fiscale et de la sécurité sociale ;
- la réglementation relative au financement du terrorisme en vigueur ;
- la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux en vigueur dans l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA).

Dans un premier temps, seules les propositions techniques seront ouvertes et examinées au regard des exigences définies dans les termes de référence. Ensuite, les propositions financières des soumissionnaires dont les offres techniques ont atteint le score minimal de 70 points sur 100 seront ouvertes et analysées. Enfin, une synthèse des notes techniques et financières sera faite pour retenir le soumissionnaire le mieux disant.

VI.1. Évaluation des propositions techniques

L'évaluation technique s'appuiera sur les critères suivants :

- 1. la capacité organisationnelle et l'expérience du soumissionnaire pour la mission (30 points) :**
 - le nombre d'expérience avérée dans la gestion des Relations Publiques Digitale, de préférence dans le secteur financier ou institutionnel ;
 - le nombre d'année d'expérience (au moins cinq (5) ans) dans le domaine Digital;
 - le nombre de campagnes et/ou projets digitales traités ;
 - le nombre et la nature de clients contractuels de longue durée (au moins annuelle) et la capacité du soumissionnaire à les conserver en compte sur une période d'au moins trois (3) ans ;
 - l'organigramme du soumissionnaire.
- 2. l'approche méthodologique et le plan de travail (35 points) :**
 - la présentation de l'offre ;
 - les dispositions envisagées pour un accompagnement annuel productif de UT ;
 - la compréhension de la problématique ;
 - la pertinence de la méthodologie de travail proposée.

3. les compétences et références créatives du soumissionnaire (35 points) :

- la qualification professionnelle des intervenants clés de la mission incluant le top management ;
- la qualité des créations publicitaires traitées, à titre personnel, par les membres de l'équipe créative du soumissionnaire ;
- la qualité des créations publicitaires traitées par l'agence de communication.

Seules les propositions techniques qui auront totalisé un minimum de 70 sur 100 points seront qualifiées pour l'évaluation financière. Au cas où aucun des consultants en lice n'a obtenu le score minimal de qualification ci-dessus indiqué, UT se réserve le droit d'inviter à des négociations le consultant qui aurait réuni la note technique la plus élevée.

VI.2. Évaluation des offres financières

Les offres financières seront notées sur un total de 100 points. Seules les propositions financières relatives aux propositions techniques des soumissionnaires ayant totalisé un minimum de 70 sur 100 points seront ouvertes. Après la vérification de la régularité, les coûts ajustés feront l'objet de notation. L'offre la moins disante obtiendra la note maximale de 100 points. Les autres propositions qualifiées auront une note financière (NF) calculée sur la base de la formule suivante :

$$NF = (PO/P) \times 100$$

Avec : PO = Prix de l'offre la moins disante retenue
P = Prix proposé par le soumissionnaire considéré

VI.3. Notation totale

La note totale de chaque offre de services retenue sera calculée en additionnant :

1. 80% des points obtenus pour l'offre technique ;
2. et 20% des points obtenus pour l'offre financière.

Les soumissionnaires seront classés par ordre décroissant de la note totale. Le prestataire retenu sera celui qui aura obtenu la note totale la plus élevée. Toutefois, avant l'attribution du contrat, des négociations techniques et financières seront menées avec ce dernier en vue de parvenir à un accord sur tous les points. En cas d'échec des négociations, UT se réserve le droit d'engager des négociations avec le soumissionnaire classé deuxième. Le délai de négociation ne devrait pas excéder un (1) mois à compter de la date de notification provisoire au soumissionnaire, sauf accord préalable écrit de UT.

VII. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

VII.1. Date et lieu de dépôt des offres

Les offres devront parvenir au Siège de UMOA-Titres **le vendredi 13 octobre 2023 à 16H (heure de Dakar) au plus tard, délai de rigueur**, à l'adresse ci-après :

**BCEAO-AGENCE PRINCIPALE DE DAKAR,
BOULEVARD DU GENERAL DE GAULLE
UMOA-Titres, BUREAU 520 – 5^{ème} ETAGE
BP 4709 DAKAR – SENEGAL**

Les offres transmises dans les délais requis notamment par la poste, DHL (ou équivalent), ou Chronopost seront acceptées, le cachet de l'expéditeur faisant foi. Toutefois, aucune offre soumise par messagerie électronique ne sera acceptée.

VII.2. Notification du résultat de l'analyse de l'offre

Le soumissionnaire retenu sera informé avant l'expiration de la période de validité de son offre.

Les termes de la collaboration avec le soumissionnaire retenu seront régis par un contrat de prestation de services. Après l'attribution du marché, les autres soumissionnaires seront informés de l'issue de l'évaluation, par écrit, au soin du commanditaire.

VII.3. Informations complémentaires

Les demandes d'informations complémentaires doivent parvenir à UT au moins dix (10) jours avant la date limite de remise des offres, sous peine de rejet, à la discrétion du commanditaire. UT se réserve le droit de ne pas donner suite à toute demande de renseignements parvenue hors délai.

Préalablement au dépôt des soumissions, les candidats intéressés sont priés de manifester leur intention par courrier électronique à l'adresse mail suivante : administration@umoatitres.org

VIII. CONFIDENTIALITÉ

Dans le cadre de la présente mission, chaque partie s'engage à préserver le caractère confidentiel de toute information communiquée comme telle. Ainsi, le soumissionnaire est tenu notamment de :

- garder confidentiels tous documents et informations de quelque nature qu'ils soient, qui lui ont été communiqués par UT ou dont il a eu connaissance, quels qu'en soient la forme, le support et le contenu, dans le cadre de l'exécution de sa mission ;
- n'utiliser ces documents et informations qu'aux seules fins d'exécuter les obligations mises à sa charge. En conséquence, même après la cessation du contrat, le soumissionnaire ne

peut les communiquer à des tiers ou les exploiter dans ses relations avec ceux-ci, sans avoir obtenu, au préalable, l'autorisation écrite de UT ;

- prendre toutes les dispositions nécessaires, notamment auprès des membres de son personnel appelés à prendre connaissance de ces documents ou à connaître ces informations, pour prévenir et éviter leur divulgation à des tiers, de quelque manière que ce soit (le soumissionnaire répond entièrement des manquements en la matière) ;
- restituer, sans délai à UT, à sa demande, au terme de l'exécution de la présente mission ou à la date d'approbation du rapport final, les documents, statistiques, rapports, données et autres informations qu'elle juge confidentiels.

ANNEXES

ANNEXE 1 : Formulaire de soumission de l'offre technique

(Indiquer le lieu et la date)

À l'attention de :

MADAME LE DIRECTEUR DE UMOA-Titres

Objet : Termes de référence pour le recrutement d'une agence digitale

Nous, soussignés.....soumettons par la présente, une proposition technique pour

Nous déclarons par la présente que toutes les informations et affirmations faites dans cette offre sont authentiques et acceptons que toute déclaration erronée puisse conduire à notre disqualification.

Notre proposition engage notre responsabilité et, sous réserve des modifications résultant d'éventuelles négociations du marché, nous nous engageons, si notre proposition est retenue, à commencer la prestation, au plus tard à la date convenue lors des négociations.

Signataire mandaté

Nom et titre du signataire

ANNEXE 2 : Formulaire de soumission de l'offre financière

(Indiquer le lieu et la date)

À l'attention de :

MADAME LE DIRECTEUR DE UMOA-Titres

Objet : Termes de référence pour le recrutement d'une agence digitale

Nous, soussignés.....soumettons par la présente, une offre de prix pour pour un montant deFCFA HT/HD.

Nous déclarons par la présente que toutes les informations et affirmations faites dans cette offre sont authentiques et acceptons que toute déclaration erronée puisse conduire à notre disqualification.

Notre proposition engage notre responsabilité et, sous réserve des modifications résultant d'éventuelles négociations du marché, nous nous engageons, si notre proposition est retenue, à commencer la prestation, au plus tard à la date convenue lors des négociations.

Signataire mandaté

Nom et titre du signataire