

## APPEL D'OFFRE

**Recherche d'un appui conseil  
marketing et communication**  
pour accompagner Louvain Coopération  
dans l'élaboration d'une nouvelle  
stratégie récolte de fonds.

# Cahier spécial des charges

## 1. OBJECTIF

**Appel d'offre portant la recherche d'appui conseil sur la stratégie marketing et communication B2C de Louvain Coopération.**

## 2. CONTEXTE

**Louvain Coopération est l'ONG de l'UCLouvain.** En tant qu'ONG universitaire, Louvain Coopération peut mobiliser les énergies et les expertises universitaires en appui à ses projets de développement. Elle le fait tout particulièrement dans 4 domaines d'action : **les soins de santé** (maladies non transmissibles, appui primaire aux centres de santé, santé mentale), **l'accessibilité aux soins de santé, la sécurité alimentaire et économique** (agriculture durable, entrepreneuriat local...) et **l'Education à la citoyenneté mondiale et solidaire** (sensibilisation au développement). Louvain Coopération est présente dans 7 pays du Sud et en Belgique.

Le siège de Louvain Coopération est installé à Louvain-la-Neuve, où travaillent 20 personnes. Dans chaque pays d'action, un directeur et une petite équipe gèrent la mise en place des projets avec des partenaires locaux.

Un Conseil d'Administration composé en partie de membres académiques de l'UCLouvain définit les orientations stratégiques et épaulé la direction générale de Louvain Coopération.

À Louvain-la-Neuve, un des départements s'occupe de la récolte de fonds et de la communication. Cette équipe compte 5 personnes, qui remplissent à ce jour 5 rôles principaux : graphisme, gestion de la base de données et du site web, récolte de fonds auprès de bailleurs privés (fondations et entreprises), marketing direct et communication et réseaux sociaux et événements.

## 3. PROBLEMATIQUE

Pour financer ses actions au Sud, Louvain Coopération doit rechercher des cofinancements (de l'ordre de 1.200 k€ par an). Pour ce faire, différentes activités sont mises en place : marketing direct auprès du grand public, fundraising institutionnel auprès de bailleurs secondaires, legs/héritages, événements, etc.

Aujourd'hui, Louvain Coopération fait face, comme d'autres ONGs, à l'érosion du nombre de ses donateurs et de sa récolte de fonds auprès de sa base sociale. Afin de remédier à cette situation interpellante, LC souhaite mieux connaître son public-cible et revoir le marketing direct auprès de ce dernier par des actions innovantes de communication et de notoriété, renforçant ainsi la relation avec ses stakeholders (communauté universitaire, donateurs individuels, etc.).

## 4. BESOINS

Par conséquent, LC souhaite être accompagnée sur une période longue (6 mois renouvelables si résultats probants) pour améliorer ses résultats en marketing direct et pour capter de nouvelles sources de financement (augmentation du RFM) auprès de donateurs actuels et nouveaux.

Pour ce faire, l'adjudicataire devra, avec l'équipe en place, remplir ces tâches :

### 1. Évaluation

- Évaluation des résultats marketing direct (résultats des dernières campagnes, évaluation de la base de données, évaluation des analyses déjà mises en place...).
- Évaluation des 3 dernières campagnes (mai 2018 - décembre 2018 - mai 2019), d'un point de vue de copy, ton, supports et formats, photos, offres, primes, sélections, fréquence d'envois...
- Évaluation relation aux grands donateurs (analyse résultats, évaluation mailings sur le fond et la forme, évaluation des pratiques de maintien de la relation).
- Analyse, évaluation et pistes d'amélioration de la partie digitale (réseaux sociaux, site web, quand et quoi communiquer et sous quel format (photo, vidéo, texte)).

### 2. Proposition de plan d'action (fin 2019)

- Etablissement d'un solide plan marketing multi-canal pour la campagne de décembre 2019
- Accompagnement création campagne décembre 2019 :
  - PROSPECTION : nouvelles pistes
  - FIDÉLISATION : mise en pratique des remarques faites lors de l'évaluation
  - RÉACTIVATION : mise en pratique des remarques faites lors de l'évaluation
  - GRANDS DONATEURS : mise en pratique des remarques faites lors de l'évaluation
  - VOLET PRESSE
  - VOLET NUMÉRIQUE (site web, RS)
- Accompagnement si opportunité prouvée d'une plus grande digitalisation de nos campagnes.

### 3. Extension

- Analyse des résultats obtenus pour la campagne de fin 2019
- Extension du plan marketing à moyen terme (2020 et 2021) avec budgétisation
- Recommandations quant au fonctionnement du département

## 5. MODE DE PASSATION

PERSONNE DE CONTACT :

**Emilie Stainier** – chargée récolte de fonds et communication

Contact : [estainier@louvaincooperation.org](mailto:estainier@louvaincooperation.org) | 010/39.03.07 | GSM 0476/37.69.90

## 6. DEPOT DES OFFRES ET DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES

Pour qu'elle puisse être acceptée, l'offre de prix devra parvenir au plus tard le 15/07/19.

Les offres devront parvenir en français à Emilie Stainier, par voie électronique à [estainier@louvaincooperation.org](mailto:estainier@louvaincooperation.org). Une fois l'offre reçue, nous inviterons les organisations ou les personnes participant à l'appel à venir défendre oralement leur proposition (30 minutes de présentation 30 minutes de questions/réponses).

Les envois tardifs ne seront pas pris en considération.

DUREE DE VALIDITE DES OFFRES :

Les conditions offertes resteront valables pendant une période de 90 jours calendrier, à compter du lendemain de la date limite de dépôt des offres.

## 7. DOCUMENTS A FOURNIR

- Présentation générale de l'adjudicataire
- Offre de services reprenant
  - Analyse de la problématique sur base d'une recherche sur les actions de LC
  - Méthodologie d'appui-conseil envisagée
  - Présentation du consultant et/ou de son équipe
  - Prix des prestations proposées et modalités de paiement
  - Références de missions similaires
- Proposition de Non-disclosure agreement en cas de collaboration
- Attestation de paiement des cotisations ONSS (dernier trimestre) ou de paiement de cotisations sociales
- Signature du présent cahier de charges pour approbation

Par le seul fait de participer à la procédure de passation du marché, le soumissionnaire atteste qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion visés aux articles 20 §§1 et 1/1 de la loi du 15 juin 2006 relative aux marchés publics et certains marchés de travaux, fournitures et de services et articles 61 à 66 de l'arrêté royal du 15 juillet 2011 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques.

## 8. CHOIX DE L'ADJUDICATAIRE

Le marché sera attribué selon les critères suivants :

1. Prix unitaire et global (35%)
2. Analyse de la problématique (20%)
3. Méthodologie d'accompagnement proposée (30%)
4. Références (15%) et CV de(s) (l')interveniant(s)

## 9. PRIX

Les prix s'entendent hors TVA.

## 10. PAIEMENT

- Les prestations seront facturées aux échéances correspondant à un calendrier d'activités déterminé par le client de marché et le prestataire.
- Le paiement sera effectué dans les trente jours calendrier à compter de la date à laquelle les formalités de réception sont terminées, pour autant que Louvain Coopération soit, en même temps, en possession de la facture régulièrement établie ainsi que des autres documents éventuellement exigés.

## 11. RECOURS A LA SOUS-TRAITANCE

Aucune sous-traitance n'est acceptée dans le cadre de ce marché.

## 12. LEGISLATION ET JURIDICTION COMPETENTE

Le présent marché est soumis à la législation belge. Les tribunaux compétents sont ceux de l'arrondissement judiciaire de Nivelles.

### **Remarque :**

Par le simple fait du dépôt de son offre, le prestataire abandonne toutes ses conditions générales de vente et accepte l'application pleine et entière des conditions fixées par les dispositions réglementaires applicables aux marchés publics de travaux, fournitures et services ainsi que le présent cahier des charges.

Par conséquent, toutes les conditions contraires au présent Cahier Spécial des charges et aux dispositions ci-dessus qui apparaîtraient néanmoins dans l'offre remise par le prestataire seront réputées non écrites.

Date :

Signature de la société pour accord :