

APPEL D'OFFRE POUR UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION POUR LA GRANDE RÉGION

CAHIER DES CHARGES

Conception d'une stratégie de communication pour le Sommet des Exécutifs de la Grande Région

Date et heure limites de réception des offres :

24/11/2019 18h00

Bénéficiaire et pouvoir adjudicateur :

GECT Secrétariat du Sommet de la Grande Région

Maison de la Grande Région

11, bd J.F. Kennedy

L-4170 Esch-sur-Alzette

1 Informations générales

1.1 Objet du marché

Le présent appel à projet concerne l'élaboration pour le compte du Sommet de la Grande Région d'une stratégie de communication cohérente, homogène, ciblée, claire et continue (c'est-à-dire une stratégie qui se poursuit d'une présidence du Sommet à l'autre).

Elle devra en outre tenir compte de la législation respective aux quatre pays de la Grande Région, notamment en matière d'accessibilité, de protection des données à caractère personnel (RGPD) et de propriété intellectuelle (droits d'auteur, identité corporative, droits d'utilisation).

1.2 Contexte du marché

La Grande Région est un espace transfrontalier situé à la croisée du Rhin, de la Sarre, de la Meuse et de la Moselle qui comprend les territoires de la Lorraine au sein de la région Grand Est en France, de la Wallonie, Fédération Wallonie-Bruxelles et Ostbelgien en Belgique, de la Sarre et de la Rhénanie-Palatinat en Allemagne et du Grand-Duché de Luxembourg.

Le Sommet des Exécutifs composé de 11 membres est la réunion des 11 représentants des pouvoirs exécutifs de la Grande Région. Il donne les impulsions politiques au développement de la coopération dans cet espace, se positionne face aux grands enjeux européens et soutient les initiatives favorisant un développement intégré. Son institutionnalisation, il y a 25 ans, s'illustre par des aboutissements concrets en matière d'intégration du marché de l'emploi transfrontalier, de formation, de mobilité, de cohésion sociale, de plurilinguisme ou de coopération culturelle et d'interculturalité. Plus que la coordination de politiques la Grande Région veut offrir un cadre de vie qui conjugue équité et solidarité : elle inscrit pour cela l'adhésion citoyenne au cœur de sa démarche.

Le pilotage opérationnel de la coopération en Grande Région relève du [Collège des Représentants personnels](#). Ses membres sont les représentants de leurs Exécutifs. Ils sont assistés dans leurs travaux par le Secrétariat du Sommet.

Le [GECT Secrétariat du Sommet de la Grande Région](#) a été créé par arrêté grand-ducal du 30 juillet 2013 en tant que secrétariat administratif du Sommet de la Grande Région. Il assure toutes les missions nécessaires pour assurer la préparation et le suivi du Sommet et pour accompagner les groupes de travail. Il intègre notamment dans ses missions celle de réaliser des outils et supports de communication pour le compte du Sommet des Exécutifs de la Grande Région.

1.3 Eléments stratégiques et méthodologiques

La définition d'une stratégie de communication devra améliorer la visibilité de la Grande Région et de ses actions. Elle devra garantir la diffusion d'une image et d'un message cohérents et homogènes à destination des acteurs de la Grande Région et de ses citoyens, ainsi que d'autres groupes cibles pour répondre aux objectifs suivants :

- Présenter et expliquer les projets, réussites et apports concrets de la coopération transfrontalière pour contrebalancer la tendance à mettre en avant les obstacles et échecs plutôt que les avancées,
- Favoriser un sentiment d'identification voire d'appartenance à la Grande Région,
- Offrir un cadre aux acteurs institutionnels et de terrain pour promouvoir la Grande Région à travers une meilleure diffusion de leurs actions,
- Délivrer des messages forts, adaptés et intelligibles pour mettre en avant les opportunités que la coopération transfrontalière ouvre aux citoyens et acteurs économiques,
- Simplifier le matériel et les supports employés jusqu'à présent ; vulgariser l'information, faciliter l'accès à l'information,
- Compiler, valoriser, continuellement actualiser le matériel de communication existant. Pour cela, il est nécessaire de conduire une démarche fédératrice ou tout du moins mobilisatrice. Elle devrait s'appuyer

sur d'autres démarches engagées au sein de la Grande Région et permettre ainsi de développer des articulations et complémentarités. Ainsi, la stratégie de communication développée par le programme Interreg VA Grande Région doit être prise en compte, au même titre que les messages qui peuvent être émis dans le domaine de la culture ou du tourisme.

La stratégie de communication devra en outre permettre d'assurer la continuité et la cohérence de l'image de la Grande Région d'une présidence du Sommet à l'autre, sans exclure la possibilité pour chacune de la personnaliser lors de ses deux ans d'exercice.

La stratégie de communication contiendra l'ensemble des orientations qui dirigeront et coordonneront les actions nécessaires pour atteindre des objectifs fixés en termes de communication. Elle consistera ainsi à :

- définir les objectifs de communication
- déterminer les cibles auxquelles va s'adresser la communication
- définir le message à transmettre
- choisir des supports et canaux de communication adaptés
- réaliser un plan de communication
- établir un budget de communication et un calendrier d'action.

1.4 Prestation attendue et services couverts

L'opérateur économique devra construire une démarche cohérente en deux étapes : établissement d'un diagnostic global (lot 1) et élaboration d'une stratégie de communication (lot 2).

Lot 1 : Etablissement d'un diagnostic global (décembre 2019 – mars 2020)

Cette étape est fondamentale pour l'ensemble de la démarche. C'est pourquoi l'opérateur économique doit procéder à une analyse de l'ensemble des initiatives et démarches entreprises par le Sommet en matière de communication.

L'opérateur économique doit analyser les apports de ces initiatives et démarches, c'est-à-dire déterminer leurs points forts ainsi que leurs faiblesses.

Il examinera également ces éléments à la lumière de l'expérience d'autres stratégies de communication développées sur le même espace.

Cette première phase devra impérativement être présentée au Collège des Représentants personnels, qui devra la valider et ainsi partager le diagnostic global proposé. Ce n'est que par la suite que la phase 2 pourra être déclenchée.

Lot 2 : Conception d'une stratégie de communication (avril 2020 – septembre 2020)

La stratégie de communication est co-construite avec le Collège des Représentants personnels sur base du diagnostic global validé au préalable.

Elle prendra la forme d'un document de référence qui proposera un cadre d'orientations stratégiques présentant une vision : les valeurs, l'ambition, le positionnement stratégique endogène et exogène, les relations de la Grande Région avec les autres espaces de coopération en Europe, ses relations avec les institutions de l'Union européenne.

La stratégie globale de communication pour la Grande Région devra inclure :

- **la constitution d'une identité corporative et le développement d'une marque (branding)**, c'est-à-dire l'ensemble des éléments (graphiques, lexicaux, stylistiques) constituant une signalétique propre à la

Grande Région, en tenant compte des conclusions du diagnostic. Elles devront permettre la reconnaissance et l'identification faciles, immédiates et non-équivoques de toute production, support ou manifestation à caractère grand-régional.

L'identité corporative et le développement d'une marque s'attacheront à définir et préciser l'**identité visuelle** de la Grande Région au travers de ses éléments constitutifs qui sont le nom (de marque), le logotype, l'emblème, la griffe, la couleur, la police et la taille de caractères utilisés. Elle devra également cibler les **éléments de langage et de discours** déjà existants pour les actualiser et les adapter aux cibles identifiées.

- **la définition une charte graphique**, soit une liste de normes de manière à décliner efficacement l'identité visuelle à l'identique et de manière cohérente sur l'ensemble des supports de communication pour l'ensemble des thématiques abordées, à savoir :
 - les sujets traités par les groupes de travail du Sommet
 - les thématiques transversales (en termes de groupes de travail et acteurs impliqués, en termes de territoires concernés), par ex. le multilinguisme
 - le Schéma de développement territorial comme cadre stratégique de la coopération.

La gestion en mode projet et l'animation d'ateliers pour la construction, la finalisation et la validation de cette étape constituent des éléments fondamentaux.

La validation du document cadre contenant la stratégie de communication par le Sommet des Exécutifs fin 2020 sera suivie d'un nouvel appel d'offre pour sa mise en œuvre.

Remarques : outre ces deux lots, la prestation comprend également :

- Une ou plusieurs réunions avec le pouvoir adjudicateur si nécessaire permettant d'évaluer l'avancement de la mission
- La prise en compte des compléments et modifications qui pourraient être demandés par le pouvoir adjudicateur.

1.5 Calendrier

Après la signature du contrat, suite à la décision d'attribution du marché, une réunion de lancement aura lieu avec l'opérateur économique retenu.

1.6 Exigences à respecter par l'opérateur économique

L'ensemble des livrables doit être **impérativement rendu en français et en allemand** dans un très bon niveau linguistique et équivalent dans les deux langues.

En raison de ces exigences spécifiques, toute défaillance de l'opérateur économique dans l'exécution et le respect des conditions linguistiques mentionnées ci-dessus aura pour effet une lettre de réclamation notifiée par recommandé, avec accusé de réception l'invitant à respecter les conditions exigées. Une astreinte de 200 euros par jour de retard sera appliquée à partir du troisième jour suivant la réception de la lettre de réclamation ou de la remise de l'avis de réception.

De même, toute la communication avec le pouvoir adjudicateur se fait exclusivement en allemand et en français. Cela vaut aussi bien pour la procédure d'adjudication que pour l'exécution du marché.

L'opérateur économique recherché est un cabinet conseil spécialisé en communication. Afin d'effectuer au mieux l'ensemble des prestations attendues, il peut s'adjoindre des compétences externes, sous-traiter certaines prestations et constituer un groupement ou un consortium.

En plus de la nécessité de maîtrise d'un environnement bilingue et interculturel, l'opérateur économique doit impérativement disposer de compétences prononcées en matière de mise en œuvre d'une démarche

participative. En effet, l'animation devra favoriser des méthodes encourageant la créativité et l'intelligence collective. L'organisation d'ateliers devra respecter l'exigence de bilinguisme.

L'opérateur économique devra disposer de bonnes compétences en communication institutionnelle de la sphère publique.

2 Déroulement de la procédure d'attribution du marché

2.1 Dispositions légales et compétence juridique

Le contrat est un contrat de service régi en accord avec les lois du Grand-Duché de Luxembourg. Tout différend découlant du contrat de service devra être réglé par les juridictions civiles compétentes de l'arrondissement de la ville de Luxembourg.

2.2 Offre financière

Le budget total maximal qui peut être alloué à ce marché est de 40.000 € (quarante mille euros) TTC. Le pouvoir adjudicateur n'est pas tenu de faire un marché sur la totalité de cette somme.

2.3 Durée du contrat

Le contrat prend effet 15 jours après la notification de la décision de refus aux prestataires qui n'ont pas remporté le marché et demeure valide jusqu'à l'achèvement complet de l'ensemble des prestations demandées.

2.4 Conditions de facturation et de paiement principales

S'agissant d'un contrat garantissant l'attribution exclusive d'un ou de plusieurs lots du marché à l'opérateur économique sélectionné, les conditions de facturation et de paiement suivantes sont applicables :

- Les factures et les paiements relatifs doivent être segmentés par lots.
- Les paiements seront effectués dans le cas où l'opérateur économique a rempli toutes les obligations contractuelles sans défaut à la date à laquelle la facture est soumise. Des demandes de paiements ne devraient pas être émises si les paiements d'un lot antérieur n'ont pas encore été effectués suite à un manquement, un défaut ou une négligence de la part de l'opérateur économique.
- Le paiement sera réglé par virement bancaire dans les 45 jours suivants la réception de la facture et l'acceptation des services prestés.

2.5 Cession des droits de la propriété intellectuelle

Par la signature du contrat, l'opérateur économique ayant obtenu l'adjudication du présent marché marque son accord explicite qu'il cède au GECT Secrétariat du Sommet, en totalité, à titre exclusif, pour la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle, l'ensemble de ses droits (patrimoniaux et intellectuels) sur les créations qu'il aura réalisées dans le cadre du présent marché.

Dès lors, le GECT Secrétariat du Sommet sera titulaire du droit de reproduction et de représentation sur les créations dont il pourra librement disposer.

Ces droits comprennent dans le sens le plus large :

- droit de reproduction : le droit de reproduire et d'utiliser, notamment, dans un but promotionnel, publicitaire, d'information directement ou indirectement par tous procédés techniques connus ou inconnus à ce jour et à venir, sur tout support connu ou inconnu à ce jour, et sur tout réseau de télécommunication privé ou ouvert, national ou international (et notamment Internet, les Intranets et Extranets), tout ou partie des créations, en nombre illimité, en toutes matières, toutes couleurs et toutes

dimensions ; ce droit comporte également le droit pour le GECT Secrétariat du Sommet de confier l'exécution de cette exploitation à toute personne physique ou morale de son choix.

- droit de représentation/ droit de communication au public : le droit de représenter, de rendre accessible, de diffuser ou de communiquer au public d'une quelconque façon, directement ou indirectement et par tout procédé de télécommunication, de sons et d'images analogiques ou numériques, par voie hertzienne, par câble ou par satellite de réception directe ou non, par tous services online et assimilés et par tous moyens connus ou inconnus à ce jour, tout ou partie des créations pour toute utilisation, notamment publicitaire et promotionnelle qui pourrait être faite par le GECT Secrétariat du Sommet soit à son profit, soit pour le compte d'un tiers.

- droit d'adaptation : le droit d'adapter tout ou partie des créations, directement ou indirectement, sous une forme modifiée, notamment par l'intégration d'éléments nouveaux, en fonction des impératifs du marché, des progrès techniques, des nécessités artistiques etc.

- droit de traduction : le droit de traduire en toute langue tout ou partie des créations, en vue d'une exploitation à l'étranger.

3 Contenu du dossier

Les opérateurs économiques sont tenus d'organiser leur offre par rubriques ou en la structurant de manière à s'assurer que son contenu réponde aux exigences établies dans le cahier des charges le plus fidèlement possible afin de faciliter l'évaluation ultérieure des offres par rapport aux critères d'attribution. Le dossier devra ainsi comporter les éléments suivants :

- **Une note stratégique exprimant le point de vue de l'opérateur économique sur le cahier des charges.** Elle lui permettra de préciser sa valeur ajoutée sur les conditions de succès de cette mission et sur les problématiques posées ;
- **Une note méthodologique détaillée précisant sa méthode de travail pour les deux étapes,** suggérant le cas échéant toutes les améliorations dans le déroulement et l'organisation de la mission qui lui sembleraient utiles compte tenu de sa vision et de son expérience dans ce type de mission. Cette description pratique et détaillée des services proposés pour l'exécution du contrat devra en outre contenir :
 - **La description de la méthodologie de travail et du calendrier prévu pour la réalisation des deux lots dans les délais fixés ;**
 - **Un état détaillé du nombre de réunions de travail envisagées et avec quel format,** en référence à la démarche fédératrice et de co-construction attendue par le pouvoir adjudicateur ;
 - **La composition de l'équipe mise à disposition pour la réalisation de la mission :** expérience et qualifications des personnes en question, expérience dans le domaine de la communication institutionnelle. L'opérateur économique devra intégrer à l'offre au moins 3 projets de référence en précisant les coordonnées de la personne de contact.
- **Le montant détaillé de la prestation globale et par lots en euros.** Le prix doit inclure tous les coûts connexes, aucune autre dépense ne sera acceptée par le pouvoir adjudicateur. L'indexation de prix n'est pas autorisée. Le prix indiqué doit être fixe et non soumis à révision. Le pouvoir adjudicateur rejettera les offres ne contenant pas d'offre financière ou les offres dans lesquelles le prix des prestations et le prix total ne sont pas mentionnés.

Le dossier et les documents doivent être complets au plus tard au moment de la remise de l'offre dans le délai imparti et ne peuvent plus être modifiés unilatéralement par l'opérateur économique l'ayant soumise.

L'opérateur économique peut fournir des justificatifs, recommandations ou listes de commande concernant les prestations en cours d'exécution ou exécutées au cours des trois dernières années. Ces documents doivent être signés ainsi que tamponnés et les coordonnées du signataire doivent être renseignées.

4 Conditions d'envoi des offres

Les offres devront parvenir à destination avant la date et l'heure limites de réception des offres indiquées sur la page de garde du présent document.

Le dossier complet par courrier électronique uniquement et en format PDF (scans) à l'adresse secretariat.sommet@granderegion.net sous l'objet « Offre pour Stratégie de communication ».

Toutes les offres reçues en temps et en heure feront l'objet d'un avis de réception par courriel. Les offres réceptionnées après échéance du terme ne seront pas prises en compte.

5 Examen des offres

5.1 Critères de sélection/exclusion

Les offres conformes et recevables seront examinées, à partir des seuls renseignements et documents exigés dans le cadre de ce marché, pour évaluer leur situation juridique ainsi que leurs capacités professionnelles, techniques et financières.

Sur demande du pouvoir adjudicateur, les soumissionnaires susceptibles d'être déclarés adjudicataires et, le cas échéant, les partenaires du consortium, et les sous-traitants des précités doivent fournir dans un délai minimum de 15 jours des attestations énumérées à l'article 90 du règlement grand-ducal modifié du 8 avril 2018 portant exécution de la loi du 8 avril 2018 sur les marchés publics, établies par :

1. le Centre d'informatique, d'affiliation et de perception des cotisations commun aux institutions de sécurité sociale ;
2. l'Administration des contributions directes ;
3. l'Administration de l'enregistrement et des domaines.

Ces documents doivent attester que le soumissionnaire est en règle avec ses obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale, des impôts et taxes, et relatives à la déclaration de la retenue d'impôt sur les traitements et salaires, à une date qui ne peut être ni antérieure de trois mois au jour de l'ouverture de la soumission, ni postérieure au jour de l'ouverture de la soumission.

Le soumissionnaire ou le sous-traitant non établi au Grand-Duché de Luxembourg doit produire, sur demande du pouvoir adjudicateur, les certificats prévus à l'article précédent, dans le même délai. Il doit produire en outre les mêmes certificats émis par les administrations fiscales et les établissements de sécurité sociale de son pays de résidence. Les attestations remises par ce soumissionnaire ou sous-traitant doivent provenir d'une autorité ou d'un organisme de leur pays de résidence désigné conformément à l'article 278, sinon il doit être justifié spécifiquement des conditions d'obtention dudit certificat.

La remise des certificats et attestations susmentionnés constitue un critère de participation. Les soumissionnaires ne produisant pas ces documents dans le délai imparti sont exclus du marché.

Les données à caractère personnel contenues dans les documents fournis seront traitées et protégées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

5.2 Evaluation / Attribution du marché

Les critères retenus pour le jugement des offres sont pondérés de la manière suivante :

Numéro	Critères d'attribution	Pondération (points maximum)
1	Note stratégique : présentation de la compréhension de la mission	20
2	Note méthodologique : organisation, planification et méthodes de travail proposées ainsi que la mobilisation rationnelle effective et efficiente des ressources en personnel	40
3	Prix	30
4	Connaissance du territoire de coopération et expérience/notoriété de l'opérateur économique	10
Nombre total de points		100

Le contrat sera attribué à l'offre économiquement la plus avantageuse selon les critères d'attribution. L'examen des offres entraînera un classement des offres. L'offre la mieux classée sera sélectionnée. Cependant, ni le lancement de la procédure d'attribution ni le respect de tous les critères de l'appel d'offres n'imposent au pouvoir adjudicateur d'attribuer le contrat. Ce dernier n'est pas tenu de proposer une compensation pour les opérateurs économiques dont les offres n'auraient pas été retenues. Les dépenses liées à la préparation et à la soumission des offres ne sont pas remboursables.

L'attribution du marché est faite par le GECT Secrétariat du Sommet de la Grande Région sur décision du Collège des Représentants personnels.

6 Renseignements contractuels complémentaires

6.1 Questions relatives au cahier des charges

Les échanges entre le pouvoir adjudicateur et les opérateurs économiques avant la date finale de soumission de l'appel d'offre sont interdits - sauf circonstances exceptionnelles et aux conditions suivantes :

- Le pouvoir adjudicateur peut, de sa propre initiative, informer les parties intéressées si une erreur, une inexactitude, une omission ou une erreur administrative figurait dans le texte du cahier des charges.
- Sur demande d'un opérateur économique, le pouvoir adjudicateur peut fournir des informations complémentaires dans l'unique motif de clarifier la nature du contrat.

Pour tout renseignement, les opérateurs économiques peuvent s'adresser, soit par courriel, soit par téléphone :

GECT Secrétariat du Sommet de la Grande Région

Tél. +352 247 80 160

secretariat.sommet@granderegion.net

Les demandes d'informations complémentaires reçues à moins de 7 jours de la date de clôture de la soumission des offres ne seront pas examinées.

Toute information complémentaire satisfaisant les conditions précitées sera transmise simultanément à tous les opérateurs économiques.

6.2 Lieu d'exécution

Il n'y a pas de contraintes liées/restrictions quant au lieu d'exécution des prestations.

6.3 Annulation ou résiliation du contrat

Les services devront être conformes à la description fournie en [section 1.4](#).

Si l'opérateur économique venait à faillir dans l'exécution de ses obligations prévues dans le contrat en accord avec les provisions y figurant, le pouvoir adjudicateur devra – sans préjudice de son droit de résilier le contrat – réduire ou procéder au recouvrement des paiements proportionnellement à l'ampleur du défaut.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier le contrat en cas de non-respect répété des obligations de l'opérateur économique. Ce contrat sera résilié par le pouvoir adjudicateur avec un préavis d'une durée inférieure à trois mois, par lettre recommandée avec accusé de réception. La date de résiliation sera mentionnée dans le préavis. Cette décision ne fera pas l'objet de paiement d'indemnités.

Le contrat peut être résilié par le pouvoir adjudicateur, en absence de faute, au moyen d'un avis envoyé par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis de trois mois. La date de résiliation devra être mentionnée dans l'avis. La décision ne conduira au paiement d'aucune indemnité. L'opérateur économique devra mener à bien tout le travail ayant déjà été commandé.

6.4 Autres conditions

Les informations fournies pour la préparation de l'offre ne seront utilisées qu'à cette fin et resteront confidentielles. Tous les documents fournis par les opérateurs économiques seront conservés par le pouvoir adjudicateur dans ses archives. Ces documents seront traités de manière confidentielle conformément aux dispositions en vigueur dans le cadre de la protection des données à caractère personnel.