



Termes de référence Consultance en communication et gestion de connaissances

Août 2024



Table des matières

Introduction	3
1. Présentation de l'AUF	3
2. Présentation du programme APPRENDRE	4
Communication et gestion des connaissances	7
1. Contexte du recrutement pour un.e consultant.e en communication et gestion des connaissances :	7
2. Objectifs, travaux à réaliser et durée :	7
Dépôt et Evaluation des Propositions	10
1. Dispositions générales	10
2. Dépôt des Propositions	10
3. Evaluation des Propositions technique et financière	12
4. Livrables attendus	13

Introduction

1. Présentation de l'AUF

Fondée en 1961 à Montréal, l'AUF - Agence Universitaire de la Francophonie, premier réseau universitaire au monde, avec plus de 1000 établissements membres répartis dans 119 pays, est **l'opérateur direct et reconnu de la Francophonie pour l'enseignement supérieur et la recherche**.

L'AUF met notamment en œuvre les engagements pris, dans son domaine, par la Conférence des chefs d'États et de gouvernement des pays ayant le français en partage.

L'AUF dispose de fonds issus de subventions gouvernementales pour réaliser des actions auprès de ses membres-adhérents grâce à l'intervention des gouvernements, en premier lieu la France, mais aussi le Canada, le Canada-Québec, la Communauté française de Belgique, la Suisse, le Vietnam, le Liban, la Roumanie et le Cameroun, sans oublier beaucoup d'autres États du Sud qui participent directement ou indirectement au soutien notamment à travers la mise à disposition de locaux et de personnel. Le budget de l'AUF est également constitué de fonds pour le financement de projets internationaux tels que le programme APPRENDRE.

Ses équipes à travers le monde **apportent suivi et conseils pour la conception et le suivi de projets, facilitent le partage de bonnes pratiques, de l'expertise et des innovations**.

Présente dans **40 pays**, l'AUF dispose d'un réseau de 59 représentations locales. Ses services centraux se répartissent entre Montréal et Paris (France). Dix directions régionales pilotent ses actions sur le terrain en Afrique centrale et Grands Lacs, en Afrique de l'Ouest, dans les Amériques, en Asie-Pacifique, dans la Caraïbe, en Europe centrale et orientale, en Europe occidentale, en Afrique du Nord, au Moyen-Orient et dans l'Océan Indien.

Sept antennes administratives, 36 campus numériques francophones consacrés au numérique et quatre instituts de la Francophonie consacrés à la formation, la recherche, au conseil et à l'expertise, complètent ce dispositif régional d'intervention.

Pour co-crée de la valeur ajoutée pour et par la francophonie, l'AUF met principalement en œuvre les modalités suivantes :

- Le **réseautage** : La mise en réseau des acteurs (étudiants, enseignants, universitaires, chercheurs, écosystème, politiques...) pour le partage d'expérience et la construction des communautés de pratiques francophones et scientifiques (ex. Réseau membres-AUF, Réseaux thématiques, Réseaux institutionnels, Réseaux des anciens...);
- L'**expertise** : La mobilisation des expertises francophones dans le monde au service des systèmes éducatifs et universitaires (ex. Gouvernance, Labélisation, Accréditation, Réformes, Observatoires...);
- Les **projets** : Le montage des projets pédagogiques, de recherche et d'ouverture sur l'environnement francophones innovants (ex. Transformation numérique, R&D, Formation des formateurs...);
- L'**internationalisation** : La promotion du partenariat, de la coopération, de la mobilité et du développement scientifique dans l'enseignement supérieur et la recherche à l'international;
- Les **plaidoyers** : Le développement des plaidoyers sur l'apport de la Francophonie scientifique et universitaire face aux défis sociétaux (ex. Objectifs de Développement Durable, employabilité, égalité Femmes-Hommes, plurilinguisme...);

- La **solidarité** : L'aide et la solidarité humaniste à tous ceux qui en ont besoin dans les systèmes éducatifs et universitaires, à l'intérieur comme à l'extérieur de la Francophonie ;
- La **diplomatie scientifique** : Adopté en octobre 2022, un manifeste sur la diplomatie scientifique francophone propose une méthodologie et des thématiques prioritaires de coopération internationale et de partenariats dans l'espace francophone.

Pour plus d'informations, consultez le site internet de [l'Agence Universitaire de la Francophonie](#).

2. Présentation du programme APPRENDRE

a. Les objectifs : un programme en faveur de la qualité de l'éducation

APPRENDRE constitue la première mesure du plan « **Une ambition pour la langue française et le plurilinguisme** » présenté le 20 Mars 2018 à l'Académie française par le Président de la République. Le programme est mis en œuvre par l'AUF et financé par l'Agence Française de Développement (AFD) à hauteur de 20 M€, sur la période de juin 2018 à juin 2024 (prévisionnel).

La phase actuelle du programme concerne 26 pays¹ et devrait s'achever fin 2024. Initialement, le projet avait été imaginé pour inclure 4 pays – ce chiffre a été révisé un an plus tard. A la demande de ces pays, APPRENDRE mobilise un réseau d'experts et de partenaires (praticiens, cadres éducatifs, universitaires et chercheurs) pour des missions de formation, d'audit, de diagnostic et d'ingénierie.

Les appuis mis en place par APPRENDRE ciblent prioritairement les **directions et institutions nationales en charge de la formation initiale et continue des enseignants** dans les pays concernés, via notamment les inspecteurs et les conseillers pédagogiques. Ils ont ainsi pour objectif commun l'amélioration de la professionnalisation des enseignants et leurs corps d'encadrement pédagogique.

L'identification des actions à mener dans les pays s'appuie sur le **recueil des besoins des acteurs**, dans une démarche partenariale fondée sur le dialogue et l'échange. Chaque pays définit son [plan d'action](#) (PTA) en étroite collaboration avec les experts du programme. Ensemble, ils établissent un diagnostic, mènent une réflexion et déterminent les actions à mettre en place.

APPRENDRE **n'est pas un dispositif de formation**. Il n'a pas vocation à se substituer aux financements sectoriels de l'éducation dans les pays éligibles. Ses appuis, ponctuels et ciblés, s'inscrivent en amont des projets nationaux conçus et pilotés par les pays et viennent renforcer les capacités de conception, de pilotage et de suivi des Ministères.

¹ Algérie, Bénin, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Côte d'Ivoire, Djibouti, Gabon, Guinée, Haïti, Liban, Madagascar, Mali, Maroc, Maurice, Mauritanie, Niger, République Démocratique du Congo, République Centrafricaine, République du Congo, Rwanda, Sénégal, Tchad, Togo, Tunisie, Union des Comores

b. Plusieurs modalités d'intervention

Le programme intègre trois grands types d'actions.

Axe 1 : Développer des écosystèmes apprenants et produire des ressources pédagogiques

L'appui proposé par APPRENDRE se concrétise à travers des missions d'expertise nationales et internationales tenues à la demande de chaque pays, dans le cadre de son plan d'action. En fonction des besoins exprimés, il peut cibler une catégorie de personnel, une thématique commune à plusieurs catégories d'acteurs, une entrée systémique, des ressources ou des outils de formation.

Ces missions d'expertise ont pour objet de mener des **états des lieux, des audits, des analyses** d'instituts de formation, de directions d'encadrement. Elles permettent aussi d'élaborer des **documents cadres nationaux**. Elles se matérialisent également par des ateliers de formation **d'encadreurs pédagogiques** à des dispositifs spécifiques et par d'ateliers de **production de ressources, supports de formation et outils** adaptés aux contextes nationaux.

Ainsi, les **livrables** attendus revêtent différentes formes :

- Documents cadres nationaux ;
- Ressources, supports de formation et outils ;
- Rapports de mission.

A ce jour, plus de 175 activités de ce type ont déjà été mises en œuvre dans les pays concernés.

Axe 2 : Diffuser les savoirs et accompagner les recherches sur les pratiques pédagogiques

L'ambition du programme APPRENDRE est de renforcer **le dialogue entre l'enseignement supérieur et l'éducation de base** et d'encourager la contribution de praticiens de l'éducation à des recherches universitaires. Le programme veille également à ce que les travaux de la recherche soient **mieux pris en compte dans les politiques publiques**.

Exemples d'initiatives pour valoriser la recherche :

- Lancement de **4 appels à projets de recherche-action** ;
- **Suivi-accompagnement** par un conseil scientifique de haut niveau et **valorisation des projets sélectionnés** (au total, 49 projets de recherche sont ou ont été accompagnés par le programme) ;
- Appui à la **structuration de la recherche** (formation à la méthodologie de recherche en éducation, [soutien aux revues](#) de sciences de l'éducation existantes, etc.) ;
- Création d'un [répertoire des thèses](#) publiées depuis les années 2000, consacrées à l'enseignement primaire et secondaire dans les pays francophones.

Axe 3 : Créer des partenariats nationaux, régionaux et internationaux entre les acteurs de l'éducation des pays francophones

Depuis 2018, des institutions, opérateurs et universités francophones ainsi que des chercheurs et experts individuels se sont réunis autour du programme en signant la "[Charte des partenaires](#)". Tous constituent la pierre angulaire d'une plateforme d'expertise francophone en éducation, et tous sont **mobilisés pour accompagner les réponses apportées aux différents pays** en fonction de leurs problématiques.

Exemples de contributions apportées par les partenaires du programme :

- Organisation d'un [séminaire international](#) thématique annuel ;
- Animation d'un [portail web](#) listant les termes de référence des expertises prévues ;
- Actions transversales menées en collaboration avec des partenaires (répertoire des thèses, [MOOC Certice Scol](#) et [APPRENDRE Ev@lang](#)).

Ces derniers exemples illustrent la capacité du programme APPRENDRE à développer des outils transversaux, à la disposition des pays qui en exprimeraient le besoin.

Ces offres complètent les réponses contextualisées apportées aux pays partenaires.

Un important **travail de communication consiste en la valorisation des activités** du programme (site internet, webinaires, restitutions/colloques, réseaux sociaux) **et des ressources produites** (guides, etc.). L'ensemble des productions du programme sont ainsi gratuitement disponibles et accessibles en ligne, à tout personnel des Ministères partenaires (bénéficiaires directs et indirects) ainsi qu'au grand public.

Pour davantage d'information au sujet du programme APPRENDRE, consultez [son site internet dédié](#).

Communication et gestion des connaissances

1. Contexte du recrutement pour un.e consultant.e en communication et gestion des connaissances :

L'équipe de coordination du Programme APPRENDRE cherche un.e consultant.e professionnel.le de la communication et gestion des connaissances, ayant une expérience dans le champ de l'éducation et du développement, pour l'amélioration de la visibilité et le rayonnement du programme.

Le site et les réseaux sociaux (comptes Facebook et LinkedIn, chaîne YouTube notamment) du programme APPRENDRE, créés au fil de la mise en œuvre du programme APPRENDRE, constituent des outils participant pleinement à la valorisation des actions du programme. Il est donc essentiel pour la Coordination de maintenir ces outils performants.

Outre, le site et les réseaux sociaux, le programme APPRENDRE appuie l'organisation de nombreuses manifestations scientifiques. Le.la consultant.e assurera la coordination de l'ensemble des tâches liées à ces événements, de leur préparation à leur tenue et leur capitalisation (actes).

De même, la production de ressources est l'un des axes forts du programme APPRENDRE. Un travail d'accompagnement de leur développement et valorisation est indispensable pour s'assurer de leur exploitation et dissémination. La qualité des ressources produites est donc un gage de la réussite du programme APPRENDRE.

2. Objectifs, travaux à réaliser et durée :

a. Objectif de la prestation de services

L'objectif général est d'assurer la communication entre le programme APPRENDRE et les différents acteurs des systèmes éducatifs qui en suivent l'actualité, par le développement de la e-réputation de la plateforme APPRENDRE et l'accroissement de sa notoriété dans les milieux concernés.

Les objectifs spécifiques se rapportent à la définition et mise en œuvre d'une stratégie de communication du Programme, afin de valoriser les actions implémentées et les ressources produites, et ainsi assurer la plus large diffusion et exploitation au sein de l'espace francophone.

b. Contenu et modalités de la prestation de services

➤ **Définition et mise en œuvre de la stratégie de communication du Programme APPRENDRE :**

- Elaborer la stratégie de communication du Programme APPRENDRE en cohérence avec ses objectifs, et dans toutes ses dimensions (communication interne, externe, institutionnelle) et en piloter la mise en œuvre ;
- Rédiger les contenus éditoriaux et s'assurer de la bonne application de la ligne éditoriale définie ;
- Rédiger des communiqués de presse, mise en valeur des activités du Programme APPRENDRE dans la presse internationale francophone des pays concernés par les activités, en lien avec l'équipe de la direction de communication de l'AUF ;

- Décliner les formats éditoriaux du projet, en lien avec des prestataires extérieurs (infographies, visuels, interviews, reportage vidéo...);
 - Faire le bilan des actions et campagnes à travers la mise en place d'indicateurs de pilotage et de performance ;
 - Participer à la production des rapports d'activités semestriels et annuels pour les parties prenantes du programme ;
 - Représenter le programme APPRENDRE en participant à différentes manifestations ;
 - Entretenir un lien avec les services de communication de l'AUF (Services centraux et directions régionales) afin de diffuser les actualités du Programme APPRENDRE.
- **Administration et gestion du site web et des profils sociaux du programme APPRENDRE :**
- Piloter l'ensemble des actions relatives aux réseaux sociaux ;
 - Assurer la mise à jour du site internet (vérification du contenu, sélection des photos et films, effectivité des liens hypertexte) ;
 - Coordonner le développement et maintenance du site internet (identification du prestataire si besoin, suivi du contrat, propositions de développement du site en fonction de l'évolution du Programme APPRENDRE) ;
 - Animer et faire le lien avec la communauté du projet par l'intermédiaire de l'ensemble des canaux existants (réseaux sociaux, newsletter, plateforme de formation, plateforme d'expertise...);
 - Elaborer un rapport analytique mensuel des statistiques du site internet et des différents profils sociaux.
- **Développement et valorisation des livrables du Programme**
- S'assurer de la cohérence et de la diffusion de la charte graphique ;
 - Adapter et rédiger les termes de référence pour préparer le développement des produits de connaissance ;
 - Coordonner le contrôle qualité des livrables et fournir sa propre contribution sur les ébauches et les premières versions ;
 - Faciliter la livraison des produits pour la mise en page, la publication et la diffusion.
- **Synthèse et capitalisation des résultats du Programme**
- Coordonner le développement d'une stratégie de capitalisation et contribuer à la stratégie de diffusion correspondante ;
 - Réaliser une veille documentaire relative aux programmes en lien avec APPRENDRE (AUF et partenaires)
 - Réaliser une veille et surveillance de l'e-réputation du programme APPRENDRE dans le secteur d'activités de l'AUF ;
 - Organiser des événements internationaux, nationaux et régionaux, y compris la documentation sur la sensibilisation, l'élaboration de notes conceptuelles, le soutien aux intervenants et la logistique avant et pendant les événements ;
 - Coordonner la définition du contenu des livrables de capitalisation (guides, infographies, vidéos, etc.), y compris le suivi des prestataires chargés de leur production (graphiste, illustrateur, traducteur, etc.).

c. Durée de la prestation :

- La prestation court du 1^{er} septembre 2024 au 31 décembre 2025.

d. Profil du consultant :

- Capacités rédactionnelles (analyse, synthèse de documents scientifique)
- Capacités en communication visuelle et multimédia (mise en page de documents, enregistrement de vidéos en ligne, podcasts etc...)
- Connaissance des environnements numériques (logiciels de création de sites internet, logiciels de mise en page)
- Maîtrise des réseaux sociaux et des règles de protection des données personnelles
- Expérience d'au moins 5 ans dans le domaine de la communication
- Connaissance avérée du secteur de l'éducation et du développement
- Réactivité et polyvalence

Dépôt et Evaluation des Propositions

1. Dispositions générales

« **Client** » désigne l'agence d'exécution avec laquelle le Consultant sélectionné signe le Contrat de prestations de services. Ici, l'Agence Universitaire de la Francophonie.

« **Consultant** » désigne la personne morale ou l'entité qui peut fournir ou qui fournit les prestations au Client en vertu du contrat.

« **Contrat** » désigne le marché signé par le Client et le Consultant et tous les documents annexés. Ici, contrat forfaitaire.

« **Droit applicable** » signifie l'ensemble des lois et règlements en vigueur dans le pays du Client ou tout autre pays désignés dans les Données particulières. Ici, le Canada.

« **Proposition** » désigne la Proposition technique et la Proposition financière du Consultant.

« **Services** » désigne les prestations devant être assurées par le Consultant dans le cadre du Contrat.

« **Evaluation selon la méthode de sélection fondée sur la qualité et le coût (SFQC)** » : la note totale sera obtenue par l'addition des notes techniques et financières, après introduction d'une pondération selon la formule et les indications (voir ci-dessous). Le.la Consultant.e ayant obtenu la note technique et financière combinée la plus élevée sera invité à négocier un Contrat.

« **Renseignements** » : Le Client fournira les renseignements afférents au projet, les rapports etc. suivants afin d'aider à la préparation des Propositions :

- Brochure de présentation du programme APPRENDRE
- Adresse site web : <https://apprendre.auf.org>

2. Dépôt des Propositions

Le.la Consultant.e pourra remettre sa Proposition par **voie électronique**.

Le.la Consultant.e adressera **sa Proposition technique et sa Proposition financière dans 2 fichiers séparés** à jerome.bertheau@auf.org et johanna.gardrel@auf.org.

a. Proposition technique

La Proposition technique devra comporter les éléments suivants :

- **Structure et expérience du Consultant**
[CV incluant la liste des références de consultances précédentes pour chaque membre de l'équipe de consultance (ainsi que des photocopies de pièces d'identité et de preuve de la légalité de l'activité de consultance.)]

- **Description de l'approche, la méthodologie, et du programme de travail en réponse aux Termes de référence**

- **Approche technique et méthode de travail**

[Expliquer comment vous comprenez les objectifs des Services, tels qu'ils sont décrits dans les Termes de référence (TdR), l'approche technique et la méthodologie que vous adopteriez afin de réaliser les tâches et livrer les produits/rapports demandés, ainsi que le niveau de détail de ces rapports. Inclure ici vos éventuels commentaires et suggestions sur les TdR sur les prestations et personnels à fournir par le Client. Ne pas répéter ou copier les TdR.]

- **Programme de travail**

[Veuillez indiquer le programme de réalisation des principales activités ou tâches des Services, leur contenu et leur durée, la décomposition en phase et les contraintes correspondantes, les étapes principales et dates prévisionnelles des livrables. Le programme de travail proposé doit être en cohérence avec l'approche technique et la méthode, montrant votre compréhension des TdR et votre capacité à les traduire en un programme de travail réaliste. Une liste des documents à produire (y compris les rapports) doit être fournie.]

- **Attestation(s) signée(s) d'absence de conflit d'intérêt (modèle en annexe)**

b. Proposition financière

La monnaie dans laquelle les prix exprimés en diverses monnaies seront convertis est : Euro.

La Proposition financière doit indiquer tous les coûts relatifs aux Services, y compris (a) la rémunération du/de la Consultant.e.

La Proposition financière doit présenter séparément les impôts, droits (y compris cotisations de sécurité sociale), taxes et autres charges fiscales applicables dans le pays du Client.

c. Dépôt

Les Propositions doivent être reçues par le Client au plus tard à la date et à l'heure ci-après :

Date : 26/08/2024
Heure : 15:00, heure de Paris, France

Les Propositions doivent être valables pendant **30 jours calendaires** suivant la date limite de soumission des Propositions.

La **demande d'éclaircissement doit être adressée 7 jours au plus tard**, avant la date limite de remise des Propositions.

Les demandes d'éclaircissement doivent être adressées par voie électronique à : jerome.bertheau@auf.org et johanna.gardrel@auf.org

3. Evaluation des Propositions technique et financière

Pour rappel :

« **Evaluation selon la méthode de sélection fondée sur la qualité et le coût (SFQC)** » : la note totale sera obtenue par l'addition des notes techniques et financières, après introduction d'une pondération selon la formule et les indications (voir ci-dessous). Le Consultant.e ayant obtenu la note technique et financière combinée la plus élevée sera invité.e à négocier un Contrat.

a. Allocation des points pour l'évaluation des Propositions techniques

Critères d'évaluation	Points
1. Adéquation de la méthodologie et du calendrier proposés aux Termes de référence (TdR)	40
2. Qualifications et compétences du Personnel-clé pour les Services	60
TOTAL	100

- **Critère d'évaluation N°1**

Le nombre de points attribué pour ce critère sera déterminé sur la base des cinq sous-critères et des poids en pourcentage suivants :

1. La méthodologie est claire et complète : totalité des services, organisation décrite, ressources mobilisées, liste des activités, risques et hypothèses	40
2. La méthodologie est pertinente : elle apporte une valeur ajoutée aux TdR et contient des innovations	20
3. Le programme de travail est détaillé, réaliste et conforme aux TdR et à la méthodologie proposée	20
4. Le nombre d'experts et le nombre prévu de jours de travail pour chaque expert sont bien dimensionnés pour réaliser de manière satisfaisante chaque activité	20
5. La répartition entre experts internationaux et experts locaux, ou entre experts sur site et au siège permet d'atteindre les résultats attendus	0
TOTAL	100%

- **Critère d'évaluation N°2 :**

Le nombre de points attribué pour chaque Personnel-clé ci-dessus sera déterminé sur la base des quatre sous-critères et des poids en pourcentage suivants :

1. Qualification d'ordre général	30%
2. Pertinence pour le projet	40%
3. Expérience de la région et connaissance de la langue	10%
4. Années d'expérience de travail avec le Consultant	20%
TOTAL	100%

b. Allocation des points pour l'évaluation des Propositions financières

La Proposition financière dont le prix évalué est le moins élevé (Pm) se verra attribuer la note de prix (Np) maximale de 100.

La note de prix des autres Propositions sera calculée par la formule ci-après :

$Np = 100 \times Pm/P$, dans laquelle "Np" est la note de prix, "Pm" est le prix le moins élevé, et "P" le prix de la Proposition évaluée.

Les pondérations attribuées respectivement à la Proposition technique (T) et à la Proposition financière (F) sont :

T = 70

et

F = 30

Les Propositions sont classées en fonction de leur note technique (Nt) et de prix (Np) combinées en utilisant les pondérations (T = la pondération attribuée à la Proposition technique ; F = la pondération attribuée à la Proposition financière ; T + F = 1) comme suit : $N = Nt \times T\% + Np \times F\%$.

4. Livrables attendus

Le/la Consultant.e devra fournir par voie électronique (en version modifiable et .pdf) les livrables suivants :

- Rapport mensuel d'activités détaillant les actions menées au cours du mois ;
- Rapport mensuel de fréquentation du site internet et des réseaux sociaux détaillant et analysant, par canal, les fréquentations et les comportements des utilisateurs ;
- Rapport annuel d'activités.