



Cahier des charges : accompagnement collectif sur le marketing digital

Secteur d'activité : **Insertion par l'Activité Economique (IAE)**

Type d'accompagnement : ☐ individuel ☒ **collectif**

Table des matières

1. Présentation du DLA, de l'Avise et du Centre de Ressources du DLA sur l'IAE	2
Présentation du DLA.....	2
Présentation de l'Avise	2
Présentation du Centre de Ressources du DLA sur l'IAE (CR DLA IAE).....	2
2. Modalités de la prestation.....	3
Contexte et besoins identifiés.....	3
Projet global et expérimentation dans les Hauts-de-France.....	4
Structuration de cette expérimentation dans les Hauts-de-France	4
Cibles de cet accompagnement collectif	6
Objectifs de cet accompagnement collectif	6
Contenu de l'accompagnement collectif	6
Méthodologie pour les ateliers collectifs	7
Modalités de réalisation	7
Coût de l'accompagnement	7
3. Modalités de l'offre.....	8
Contenu de l'offre.....	8
Modalités de remise.....	8
4. Modalités de sélection	8
Critères de sélection	8
Négociation des offres	8
Date de notification	8
5. Convention et bilan.....	8

1. Présentation du DLA, de l'Avise et du Centre de Ressources du DLA sur l'IAE

Présentation du DLA

L'objectif du Dispositif Local d'Accompagnement (DLA) est d'accompagner les structures de l'Economie sociale et solidaire (ESS), créatrices d'emploi, dans leur démarche de consolidation et de développement. Le dispositif s'appuie sur un réseau de 103 DLA départementaux, de 17 DLA régionaux et de 6 Centres de ressources DLA portés par des structures associatives aux compétences diversifiées.

Depuis sa création en 2002, de nombreux acteurs financent et soutiennent le DLA : l'Etat, le Fonds Social Européen, la Banque des Territoires - Groupe Caisse des Dépôts, les collectivités territoriales, le Mouvement associatif et ESS France.

Les cibles prioritaires du DLA sont les associations employeuses de petite et moyenne taille, les structures d'insertion par l'activité économique, les entreprises sociales agréées ESUS et les coopératives à finalité sociale créatrices d'emplois.

Il s'agit plus particulièrement de structures qui :

- ont la volonté de consolider leurs activités, de pérenniser leurs emplois,
- ont identifié des difficultés qui nécessitent un appui professionnel externe,
- s'interrogent sur leur stratégie de consolidation, de développement de leurs activités.

Le DLA en chiffres :

- 62 000 structures accompagnées depuis 2003
- 95 % sont des associations.
- 810 000 emplois concernés depuis la création du dispositif
- 95 % des structures se déclarent satisfaites de la démarche DLA.¹

Dans les Hauts-de-France, les structures porteuses du DLA sont les suivantes :

- DLA régional des Hauts-de-France : Mouvement Associatif Hauts-de-France
- DLA départemental de l'Aisne : Inter-Réseaux de l'Insertion par l'Activité Economique Hauts-de-France
- DLA départemental du Nord : Nord Actif
- DLA départemental de l'Oise : BGE Picardie
- DLA départemental du Pas-de-Calais : Pas-de-Calais Actif
- DLA départemental de la Somme : Inter-Réseaux de l'Insertion par l'Activité Economique Hauts-de-France

Présentation de l'Avise

L'Avise a pour mission de développer l'économie sociale et solidaire (ESS) et l'innovation sociale en France, en accompagnant les porteurs de projet et en contribuant à structurer un écosystème favorable à leur développement.

Créée en 2002, l'Avise est une agence collective d'ingénierie qui travaille avec des institutions publiques et des organisations privées soucieuses de contribuer à l'intérêt général.

L'Avise est opérateur national du DLA, avec une mission d'animation, de valorisation et d'appui au pilotage.

Présentation du Centre de Ressources du DLA sur l'IAE (CR DLA IAE)

Porté par l'Avise depuis 2012, le Centre de ressources du Dispositif local d'accompagnement dédié à l'Insertion par l'activité économique (CR DLA IAE) a pour objectif de renforcer les compétences des chargé.e.s de mission DLA dans leurs accompagnements auprès des Structures d'insertion par l'activité économique (SIAE).

¹ Source : [DLA Performance 2019](#)

2. Modalités de la prestation

Contexte et besoins identifiés

Le **développement commercial** est un **enjeu fort pour les SIAE** car il permet de développer les postes en insertion et les compétences des salarié.e.s qui occupent ces postes. Il fait partie intégrante du modèle économique des SIAE, à différents degrés selon les conventionnements.

Aujourd'hui, pour **faire face aux conséquences de la crise**, de **nombreuses SIAE** envisagent d'**accentuer leurs efforts commerciaux**². Un des leviers pour atteindre cet objectif est le **digital**, qui **joue un rôle important dans les relations commerciales**, en effet « 55% des professionnels interrogés ont déjà été influencés par un article ou un post publié sur les réseaux sociaux, lors d'un achat »³.

La crise sanitaire et économique que nous connaissons a renforcé ces comportements d'achat : selon une étude, pendant le premier confinement, la proportion des Français qui réalisent une part importante de leurs achats via internet a augmenté, et la majorité des sondés estiment qu'après la crise, ils continueront à acheter sur internet au même niveau que lors de la crise⁴.

L'ensemble des études sur le sujet le relèvent : le marketing digital⁵ est un enjeu fort pour les SIAE.

Au-delà des enquêtes, cet enjeu autour du marketing digital pour les SIAE est visible dans de nombreuses initiatives en cours :

- Le [marché de l'inclusion](#), plateforme digitale (développée sur l'initiative de l'Etat) qui vise à mettre en relation l'offre commerciale des structures inclusives et la demande en achats responsables de la part de professionnels, est déployée dans toute la France après une expérimentation dans 3 régions dont les Hauts-de-France ;
- La plateforme [ESS 2024](#), qui permet à des entreprises de l'ESS de se référencer et de répondre en ligne à des marchés pour les Jeux Olympiques 2024, est opérationnelle ;
- Enfin, le développement commercial, notamment via le digital, a été identifié comme l'une des priorités de l'appel à projets « [Fonds de Développement de l'Inclusion exceptionnel pour la relance inclusive et la croissance de l'IAE](#) », mis en place par l'Etat pour soutenir le développement et la transformation des SIAE à l'automne 2020. Les SIAE qui ont présenté des projets sur cet enjeu et qui ont été sélectionnées pourront donc bénéficier d'un financement pour leurs projets de développement commercial, notamment via le digital.

Développer des accompagnements sur le marketing digital pour les SIAE constitue l'une des réponses à apporter pour appuyer les SIAE dans leurs démarches visant à se développer commercialement et donc à relancer leurs activités dans un contexte de crise, ce qui permettra de pérenniser ou créer des emplois. Ceci entre entièrement dans le rôle et les missions du DLA.

² Etude [Résultats de l'enquête flash Covid-19 auprès des structures de l'insertion par l'activité économique](#), DARES, mai 2020 : « 68 % des structures envisagent d'accentuer leurs efforts de démarchage commercial », p.6

³ [Baromètre 2018 Impact des réseaux sociaux sur l'acte d'achat en B2B](#), Intuiti et La Poste Solutions Business, p.5

⁴ [Online shopping before and after the Corona outbreak](#), étude Kantar et Detail Online, mars 2020, p. 2 – 5 et p.9

⁵ Qu'est-ce que le marketing digital ? Si le marketing désigne « l'ensemble des actions visant à faciliter la rencontre entre l'offre et la demande », en développant une stratégie de produit, de prix, de distribution et de promotion, alors le marketing digital est « l'ensemble des actions marketing passant par un ou plusieurs canaux numériques [...] Il permet de décliner sa stratégie et d'approcher les consommateurs au travers des écrans » (OpenClassrooms). Il désigne notamment la production de contenus qualitatifs sur des supports digitaux (site internet, newsletter...), les campagnes de marketing par email, l'analyse des indicateurs propres aux supports digitaux...

Projet global et expérimentation dans les Hauts-de-France

Dans ce contexte, l'Avisé et le CR DLA IAE souhaitent **développer, à l'échelle de tout le territoire national, des accompagnements collectifs DLA auprès de SIAE** visant une **amélioration des pratiques de marketing digital** des structures bénéficiaires.

Le présent **projet d'accompagnement collectif auprès de SIAE dans les Hauts-de-France** est une **expérimentation** qui constitue la **première brique de ce projet global de développement d'accompagnements collectifs DLA auprès de SIAE sur tout le territoire**. L'objectif est donc de **tester cet accompagnement dans une région**, puis, selon les résultats constatés, d'**ajuster et d'essaimer cet accompagnement à l'échelle de tout le territoire, au sein du réseau DLA**.

Les Hauts-de-France sont la région test pour ce projet à la fois car il s'agit d'une des régions dans laquelle le Marché de l'inclusion a été expérimenté (avant son déploiement national), et car les chargé.e.s de mission DLA, aussi bien au niveau régional qu'au niveau départemental, ont fait part de leur intérêt pour ce projet d'accompagnement.

Par ailleurs, la Région Hauts-de-France est une région propice au déploiement d'un tel accompagnement car elle soutient plus largement l'innovation et le développement numérique et social, via :

- Un soutien régional à la transition numérique des entreprises de l'économie sociale et solidaire (INESS) : <https://soutien.hautsdefrance.fr/soutien-regional-a-la-transition-numerique-des-entreprises-de-leconomie-sociale-et-solidaire-iness/>
- Une aide exceptionnelle pour le développement du commerce en ligne par les entreprises de proximité (CELE) : <https://soutien.hautsdefrance.fr/aide-exceptionnelle-pour-le-developpement-du-commerce-en-ligne-par-les-entreprises-de-proximite-cele/>

Le **présent projet d'accompagnement collectif** est donc **co-porté conjointement par l'Avisé, le CR DLA IAE, le DLA régional des Hauts-de-France et les DLA départementaux des Hauts-de-France** (l'ensemble de ces entités étant désignée ci-dessous par « **les porteurs de l'accompagnement** »). Le projet est soutenu par l'Inter-Réseaux de l'Insertion par l'Activité Economique (IRIAE) Hauts-de-France (qui est la structure porteuse des DLA départementaux de l'Aisne et de la Somme) ainsi que par le réseau national Chantier école.

Le présent accompagnement collectif donnera lieu à de l'**outillage visant à faciliter le déploiement, sur tout le territoire, d'accompagnements collectifs DLA sur le marketing digital auprès de SIAE** :

- De l'outillage méthodologique (retour d'expérience sur la méthodologie utilisée pour mettre en place cet accompagnement, bonnes pratiques méthodologiques), qui sera réalisé par les porteurs de l'accompagnement
- De l'outillage sur le contenu de l'accompagnement (bonnes pratiques de marketing digital pour des SIAE, issues des ateliers réalisés et de l'expertise du prestataire) qui sera réalisé par le prestataire.

Structuration de cette expérimentation dans les Hauts-de-France



Etape 1 : Questionnaire flash auprès d'une partie des SIAE des Hauts-de-France pour évaluer leurs besoins sur le marketing digital : étape réalisée en septembre – octobre 2020

Les porteurs de l'accompagnement ont défini comme cible prioritaire pour cette expérimentation les SIAE de la région Hauts-de-France, ayant des activités relevant des secteurs de l'économie circulaire et/ou du nettoyage, secteurs pour lesquels l'enjeu du marketing digital semble particulièrement important et d'actualité.

L'intérêt de ces SIAE pour ce projet d'accompagnement DLA collectif sur le marketing digital avait été testé et confirmé via un questionnaire flash qui avait été envoyé par les chargé.e.s de mission DLA départementaux aux structures cibles de leurs départements, identifiées via une liste transmise par l'IRIAE Hauts-de-France.

30 SIAE ont répondu à ce questionnaire entre le 23/09 et le 06/10/2020. Sur ces 30 répondants, 26 avaient indiqué être intéressés et prêts à dégager du temps pour participer à un accompagnement DLA collectif sur le marketing digital.

D'après le questionnaire réalisé, le niveau d'appropriation des outils numériques par les équipes permanentes des structures intéressées par l'accompagnement est très variable : de très faible à bon.

Etape 2 : webinaire sur le marketing digital pour une partie des SIAE des Hauts-de-France : étape réalisée en novembre 2020

Les porteurs de l'accompagnement ont fait le constat que le marketing digital n'est pas toujours un concept connu ni maîtrisé par les SIAE du territoire. Ainsi, les porteurs de l'accompagnement ont coordonné la réalisation d'un webinaire de sensibilisation au marketing digital, réalisé en novembre 2020, pour permettre aux structures cibles de cerner précisément ce que recouvre ce terme, mieux comprendre les enjeux du marketing digital et avoir une première idée des actions de marketing digital qui seraient pertinentes et réalisables pour elles, selon leur niveau de familiarité avec le marketing digital. Le webinaire a été suivi d'une intervention visant à présenter le Marché de l'inclusion et à montrer les modalités pour s'y inscrire.

Les éléments à retenir de ce webinaire :

- 37 participants dont 26 salarié.e.s/dirigeant.e.s de SIAE et 11 porteurs de l'accompagnement
- Les points principaux abordés lors du webinaire :
 - Pourquoi mettre en oeuvre une stratégie de marketing digital ?
 - Les grands outils du marketing digital adaptés à l'ESS
 - Zoom sur les stratégies des SIAE ayant pour cible les professionnels (stratégies « Business to Business »)
 - Zoom sur les stratégies des SIAE ayant pour cible les particuliers (stratégies « Business to Consumers »)
- 96% des répondants au questionnaire de satisfaction ont évalué à 4 ou 5 (sur une échelle de 5) leur niveau de satisfaction quant au webinaire.

Etape 3 : Formation des chargé.e.s de mission DLA des Hauts-de-France au marketing digital associatif : étape réalisée entre décembre 2020 et janvier 2021

Pour monter en compétences sur le marketing digital et être plus à même d'accompagner les structures de l'ESS sur ce sujet, les chargé.e.s de mission DLA des Hauts-de-France ont suivi une formation au marketing digital, en deux temps : un premier temps autour des pré-requis, outils et bonnes pratiques du marketing digital pour les structures de l'ESS, un deuxième temps autour de cas pratiques.

Etape 4 : Accompagnement collectif sur le marketing digital pour une partie des SIAE des Hauts-de-France : à réaliser sur le premier semestre 2021

Les phases précédentes ont permis à la fois de valider les besoins des SIAE cibles pour être accompagnées collectivement sur le marketing digital, de sensibiliser au marketing digital les structures cibles et de faire monter en compétences les chargé.e.s de mission DLA des Hauts-de-France sur le marketing digital associatif. La dernière étape de l'expérimentation consiste donc en la mise en place d'un accompagnement collectif sur le marketing digital auprès d'une partie des SIAE des Hauts-de-France.

Cibles de cet accompagnement collectif

Les structures ciblées pour cet accompagnement sont les structures répondant à l'ensemble des critères suivants :

- SIAE de la région des Hauts-de-France,
- ayant des activités relevant des secteurs de l'économie circulaire et/ou du nettoyage (secteurs pour lesquels l'enjeu du marketing digital semble particulièrement important et d'actualité)
- et (prioritairement) ayant assisté au webinaire sur le marketing digital réalisé en novembre 2020⁶. En effet, le fait que ces structures aient participé au webinaire de novembre permet de s'assurer qu'elles maîtrisent bien les bases du marketing digital.

Ceci représente une vingtaine de structures.

Objectifs de cet accompagnement collectif

Après le webinaire qui constituait une sensibilisation au marketing digital, l'accompagnement collectif est une phase d'approfondissement qui a pour objectifs de permettre aux structures accompagnées :

- D'avoir une idée claire de leurs objectifs en matière de marketing digital
- D'avoir formalisé les grands axes de feuille de route pour atteindre ces objectifs
- De monter en compétences sur des outils de marketing digital qui leur permettront opérationnellement de mener les actions de cette feuille de route afin d'atteindre leurs objectifs.

Contenu de l'accompagnement collectif



Le calendrier proposé est indicatif.

L'accompagnement collectif sera constitué des étapes suivantes :

- **Diagnostic des pratiques et des besoins des structures cibles en matière de marketing digital**
 - Le prestataire réalisera une grille de diagnostic permettant d'évaluer les pratiques et besoins des structures cibles en matière de marketing digital.
 - Cette grille de diagnostic devra pouvoir être utilisée par les chargé.e.s de mission DLA à la fois en diagnostic initial et en bilan d'accompagnement, pour évaluer l'évolution des pratiques des structures quelques temps après l'accompagnement.
 - Les chargé.e.s de mission DLA des Hauts-de-France administreront ce questionnaire auprès des structures cibles.
 - Les chargé.e.s de mission DLA transmettront au prestataire les questionnaires complétés.
 - Le prestataire réalisera l'analyse des questionnaires, analyse qui sera restituée dans un document sous format Powerpoint ou Word.
- **Identification des thèmes d'ateliers**
 - A partir de l'analyse des questionnaires, le prestataire
 - identifiera des thèmes prioritaires pour les ateliers collectifs. 3 ateliers collectifs seront réalisés ; si le diagnostic faisait apparaître le besoin d'un atelier supplémentaire, un avenant à la convention sera réalisé pour la mise

⁶ Si des structures n'ayant pas participé au webinaire sur le marketing digital sont contactées pour participer aux ateliers, elles devront impérativement prendre connaissance du contenu du webinaire en amont des ateliers afin que leur participation aux ateliers soit pertinente.

en œuvre de cet atelier supplémentaire (comme indiqué dans la section « Coût de l'accompagnement », p.7).

- et proposera une répartition des structures (ayant répondu au questionnaire de diagnostic) sur ces différents thèmes d'ateliers. Cette proposition pourra faire l'objet d'un échange avec les structures.
- **Réalisation des ateliers**
 - Le prestataire réalisera un support d'animation pour chaque atelier.
 - Le prestataire animera l'ensemble des ateliers collectifs.
 - A l'issue de chaque atelier, le prestataire administrera un questionnaire d'évaluation aux participants.
 - Le prestataire réalisera la synthèse de ces évaluations et la transmettra aux porteurs de l'accompagnement.
- **Outillage**
 - A l'issue des ateliers, le prestataire livrera un outillage comprenant :
 - Les supports utilisés pour chaque atelier
 - Les exercices et les échanges suscités par ces exercices ainsi que les réponses aux questions posées lors de ces exercices
 - Des éléments clés sur des retours d'expérience présentés, le cas échéant
 - Des éléments supplémentaires permettant de répondre aux questions des structures et d'approfondir certains thèmes évoqués en atelier
 - Une synthèse des bonnes pratiques de marketing digital pour des SIAE, issues de ces ateliers
- **Bilan avec les porteurs de l'accompagnement**
 - La dernière étape consistera en un temps d'échange et de débrief avec les porteurs de l'accompagnement.

A noter : le questionnaire de diagnostic pourra être réutilisé par les chargé.e.s de mission de l'ensemble du réseau DLA dans le cadre d'autres accompagnements sur le marketing digital, et éventuellement par d'autres réseaux d'accompagnement dans le cadre de leurs missions d'identification des besoins des structures ; il pourra être adapté par les chargé.e.s de mission de l'ensemble du réseau DLA et éventuellement d'autres réseaux d'accompagnement selon les spécificités des structures accompagnées à l'avenir.

Les porteurs de l'accompagnement pourraient éventuellement demander que d'autres outils issus de l'accompagnement, en plus du questionnaire de diagnostic, soient diffusables auprès de l'ensemble du réseau DLA et auprès d'autres acteurs de l'accompagnement

Méthodologie pour les ateliers collectifs

Chaque atelier collectif devra contenir :

- des éléments théoriques illustrés d'études de cas concrets et de retours d'expérience
- des exercices pratiques
- des temps d'échanges

Modalités de réalisation

L'ensemble des réunions entre le prestataire et les porteurs de l'accompagnement ainsi que l'ensemble des ateliers collectifs auront lieu en visio-conférence.

Pour les ateliers collectifs, l'outil de visio-conférence et les outils d'animation (le cas échéant) seront fournis par le prestataire. En cas de besoin, les porteurs de l'accompagnement pourront fournir l'outil de visio-conférence pour les ateliers collectifs.

Coût de l'accompagnement

Les tarifs des honoraires journaliers doivent s'élever au maximum à 1000€ TTC. L'accompagnement ne devra pas dépasser 9,5 jours/ homme soit 9500€ TTC.

Ce budget comprend la réalisation de 3 ateliers collectifs. Si le diagnostic faisait apparaître le besoin d'un atelier supplémentaire, un avenant à la convention sera réalisé pour la mise en œuvre de cet atelier supplémentaire.

Cet accompagnement est financé conjointement par l'Avise et le DLA régional des Hauts-de-France (l'Avise apportant la majorité du financement).

3. Modalités de l'offre

Contenu de l'offre

Le prestataire doit fournir une proposition écrite présentant les éléments suivants :

- Compréhension du projet et des enjeux de l'accompagnement
- Proposition de modalités d'animation et d'outils pour réaliser des ateliers collectifs de façon interactive et pédagogique
- Proposition d'une première trame de grille de diagnostic permettant d'évaluer les pratiques et besoins des structures cibles en matière de marketing digital
- CV du ou des consultant.e.s faisant état de leur l'expertise au sujet du développement commercial des SIAE et plus spécifiquement au sujet du marketing digital adapté aux SIAE
- Proposition financière

Modalités de remise

La proposition devra être adressée à Diane Vanderstegen, chargée de mission CR DLA IAE à l'Avise, par mail à l'adresse diane.vanderstegen@avise.org au plus tard le **12 avril 2021**.

4. Modalités de sélection

Critères de sélection

- Compréhension des enjeux de l'accompagnement : 20%
- Expertise au sujet du développement commercial des SIAE et plus spécifiquement au sujet du marketing digital adapté aux SIAE : 25%
- Modalités d'animation et outils proposés pour les ateliers collectifs : 25%
- Pertinence de la trame de grille de diagnostic proposée : 5%
- Coût de la proposition : 15%
- Respect des délais et du cahier des charges : 10%

Négociation des offres

L'Avise se réserve le droit de négocier les offres, si elle juge que les premières offres remises ne lui permettent pas d'attribuer le marché. En outre, l'Avise se réserve le droit, durant les négociations, de demander aux soumissionnaires de corriger d'éventuelles irrégularités, le cas échéant substantielles, dont seraient entachées leurs offres non finales. En cas de négociation sur un aspect du marché, l'Avise en informera l'ensemble des soumissionnaires et leur permettra de remettre une offre adaptée, le cas échéant.

Date de notification

Le prestataire retenu sera notifié au plus tard le **19 avril 2021**.

5. Convention et bilan

Une fois le prestataire informé qu'il a été retenu pour cet accompagnement, une convention sera signée entre l'organisme retenu et l'Avise.

Le prestataire, en se positionnant sur l'appel à compétence ci-dessus prend note des éléments administratifs de suivi dont il devra faire retour aux porteurs de l'accompagnement à la clôture de la mission, à savoir :

- Fournir les outils produits lors de l'accompagnement (par exemple : support d'intervention, modèles de documents ou d'outils, cas pratiques proposés, etc.)
- Etablir une grille d'évaluation de l'accompagnement par les participants.

La réalisation de cette mission est cofinancée par le Fonds social européen, dans le cadre du Programme Opérationnel National 2014/2020 « Emploi et Inclusion ». En conséquence, le prestataire retenu devra respecter certaines obligations liées à l'utilisation des Fonds structurels conformément aux prescriptions de la législation, à savoir :

- Formaliser un rapport final comportant les logos des financeurs de la mission et notamment la participation du FSE. Le bilan fourni de la mission apportera des précisions sur le déroulement



de la mission et rendra compte des modalités de l'intervention et de ses résultats, des points de blocage ou des difficultés éventuellement rencontrés.

- Veiller à faire figurer le logo du FSE sur la totalité des pièces et celui de l'Avise et du DLA sur toutes les pièces ayant une fonction de communication (rapports, supports de présentation, ...).

La mission sera évaluée au moyen d'indicateurs tels que le respect du cahier des charges, des délais, la disponibilité, l'adaptabilité, la qualité du contact et des échanges, des résultats obtenus notamment en terme du degré d'appropriation par les structures, le réalisme des préconisations...

