

REPUBLIQUE TUNISIENNE
MINISTERE DE L'ENVIRONNEMENT
OFFICE NATIONAL DE L'ASSANISSEMENT



Concession du service d'assainissement collectif dans les
périmètres de Tunis Nord et Sud

Mission d'assistance et d'accompagnement de l'ONAS
pour la gestion des contrats de concession

Consultant en communication

Termes de Référence



Octobre 2023

Termes de Référence

*Mission d'assistance et d'accompagnement de l'ONAS pour la gestion des contrats de concession
Consultant en communication*

Section A : Contexte

L'Office national d'assainissement (ONAS) est un établissement public à caractère industriel et commercial. Il est doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière. Il est placé sous la tutelle du Ministère de l'Environnement. L'ONAS est chargé de la construction et de l'exploitation des infrastructures d'assainissement. Il est également le principal acteur dans le domaine de la protection de l'environnement hydrique et de la lutte contre toutes les sources de pollution de l'eau. L'ONAS fournit des services d'assainissement à 193 communes représentant plus de 7 millions d'habitants. Le taux de raccordement au réseau public d'assainissement atteint 90%, ce qui correspond à 6,3 millions d'habitants raccordés au réseau d'assainissement de l'ONAS.

En 2023, deux contrats de concession ont été attribués en vertu desquels deux partenaires privés seront chargés de l'exploitation, de la rénovation et de la maintenance de stations de pompage et de stations d'épuration dans deux zones géographiques distinctes de la Tunisie - Tunis Nord et le Sud de la Tunisie - (le "Projet"). Il s'agit des premiers partenariats public-privé dans le secteur de l'eau en Tunisie.

Le succès de ce Projet nécessitera un engagement actif avec une variété de parties prenantes [et la société civile et une communication proactive et efficace afin de faire comprendre la nécessité du Projet, les avantages qu'il offre, le rôle du secteur privé, avec pour but de réduire les obstacles qui peuvent découler d'un manque de communication autour des grands Projets d'infrastructure qui sont délivrés avec la participation du secteur privé. Il est à noter que l'ONAS a déjà réalisé une campagne de communication sur le projet en 2015.

Dans ce cadre, l'ONAS lance un appel d'offres pour la sélection d'une agence de communication (le "Consultant") dont la mission comprendra la préparation d'une stratégie de communication complète et d'un plan de mise en œuvre qui permettra de tenir les parties prenantes - y compris le public - informées du Projet, de partager des informations exactes, et de répondre à toute désinformation ou préoccupation concernant le Projet de manière efficace. La mission comprend également une aide à la préparation des supports de communication décrits dans le plan.

Le Consultant doit être une agence de communication ayant une expertise et une expérience dans la conception et la mise en œuvre de stratégies de communication en Tunisie, avec une expérience dans le secteur de l'eau et de l'assainissement ou dans d'autres secteurs de services publics une expérience en PPP est considérée comme un atout.

Section B : Principales activités

Objectif principal de la mission :

L'objectif principal de cette mission est de soutenir l'ONAS dans l'élaboration d'une stratégie et d'un plan de communication et d'engagement des parties prenantes. Ces outils permettront à l'ONAS d'adopter une

approche proactive envers les parties prenantes liées au Projet en assurant un flux d'informations précises et opportunes pour répondre à leurs questions et préoccupations.

Rôle du consultant :

Le rôle du consultant comprendra les éléments suivants :

- **Analyse de la situation existante** : Le consultant préparera une analyse de la situation existante pour identifier les besoins de communication liés au Projet. Il concevra également une structure de communication pour le Projet.
- **Cartographie des parties prenantes** : Le consultant élaborera une cartographie des parties prenantes pour mieux comprendre qui sont les acteurs impliqués.
- **Stratégie de communication** : Le consultant concevra une stratégie et un plan de communication appropriés pour faciliter la diffusion rapide d'informations et de messages adaptés aux principales parties prenantes, y compris le personnel et le public interne de l'ONAS. Cette stratégie inclura des recommandations pour tous les aspects de la communication, des relations publiques et des questions sociales pouvant avoir un impact sur le Projet.
- **Soutien à la mise en œuvre** : Le consultant soutiendra l'ONAS dans la mise en œuvre du plan de communication et d'engagement des parties prenantes.

Ces tâches visent à atteindre les objectifs suivants : sensibiliser, clarifier les informations liées au Projet, comprendre les préoccupations des parties prenantes, et obtenir un soutien étendu des parties prenantes publiques et de la Société civil.

Le consultant doit être prêt à réviser et à ajuster l'approche de communication ainsi que les mesures recommandées autant de fois que nécessaire pendant la durée de la mission. Cette flexibilité est essentielle pour garantir que l'approche de communication reste toujours adaptée et en phase avec l'évolution du contexte et de l'état du Projet.

Responsabilité Proactive et Tâches Supplémentaires :

Il est important de souligner que les services fournis dans le cadre de cette mission sont, par nature, ouverts et évolutifs. Le consultant est responsable de prendre l'initiative d'identifier et d'exécuter toute tâche supplémentaire nécessaire pour atteindre les objectifs définis dans ce mandat. Tout domaine qui nécessiterait des analyses ou des informations complémentaires, dépassant le cadre des travaux décrits dans ce document, doit être signalé par le consultant à l'ONAS.

Collecte d'Informations Proactive :

Le consultant est également tenu d'être proactif dans la collecte d'informations et doit maintenir une communication constante avec l'ONAS afin d'obtenir toutes les informations requises pour la mission.

Participation aux Réunions :

Le consultant doit se rendre disponible pour participer à des réunions au niveau central et régional (atelier de travail, consultation au public, journée d'information), à la fois virtuelles et en personne, tout au long de la mission, selon les besoins. Ces réunions peuvent avoir pour objectif la présentation des résultats et des conclusions, ainsi que des discussions de suivi sur les questions liées au Projet, entre autres. Le

personnel clé (responsables centraux et régionaux) de l'ONAS doit être en mesure de participer à ces réunions.

Rapports et Documents Supplémentaires :

En plus des livrables décrits dans la section C ci-dessous, le consultant doit être prêt à préparer des documents récapitulatifs des discussions et des recommandations à la demande de l'ONAS. Ces documents peuvent prendre la forme de notes ou de présentations et peuvent être destinés à des publics internes ou externes. Le consultant doit être en mesure de respecter des délais de livraison, même s'ils sont très courts, dans la mesure du possible.

En outre, le consultant est appelé à élaborer des brochures d'information au public décrivant l'approche de l'ONAS, ainsi que les mesures qui seront exécutées dans le cadre des exigences d'information et de consultation des parties prenantes et des populations concernées.

Langue des Documents :

Le consultant doit préparer tous les documents requis par l'ONAS en français et en arabe pour garantir une communication efficace avec toutes les parties prenantes.

Section C : Etendue des travaux

Pour souligner l'importance cruciale d'une stratégie d'engagement et de communication des parties prenantes bien conçue et en temps opportun pour le succès du Projet, le consultant dirigera, lors du lancement de la mission, une présentation (pitch) destinée aux autres parties prenantes du Projet. Cette présentation a pour objectif de mettre en avant l'approche et les activités clés proposées pour la composante communication du Projet. Elle vise à solliciter le soutien des autorités compétentes en vue de la conception et de la mise en œuvre du plan d'engagement et de communication des parties prenantes, y compris les activités de formation prévues dans cette mission.

Cette opportunité permettra également au consultant de commencer à élaborer une proposition pour la gouvernance des communications de ce Projet. Cela pourrait inclure, par exemple, une suggestion relative à la création d'un comité de communication ou de points focaux de communication dans les régions concernées par le projet. Cette proposition contribuera à faciliter le processus d'approbation et la gestion des divers aspects liés à la communication et à l'engagement des parties prenantes.

Structure de Travail du Consultant :

Le travail du consultant sera organisé en deux blocs principaux, à savoir les blocs A et B, tels que détaillés ci-dessous.

Bloc A

Tâche 1. Analyse de la situation, évaluation des besoins en communication, cartographie des parties prenantes et gouvernance des communications

Le Consultant fera une évaluation du contexte entourant le Projet et de la communication potentielle, des relations publiques et des aspects sociaux qui l'affectent, et fera des recommandations sur toute question susceptible d'affecter le développement du Projet. Plus précisément, le Consultant doit :

- (i) Effectuer une analyse de situation, y compris une évaluation de la situation de communication et le niveau d'intérêt, d'adhésion et les besoins liés aux différentes parties prenantes du Projet afin de concevoir des stratégies de communication appropriées et l'élaboration d'une feuille de route. Cela devrait inclure, sans toutefois s'y limiter :
1. Une analyse de la situation de fond, des questions sensibles et des risques potentiels pour la réputation liée au Projet, au secteur de l'eau et de l'assainissement et aux PPP en Tunisie.
 2. Une recherche et une analyse de toutes les activités, outils et canaux de communication, y compris les actions de relations avec les médias, disponibles et / ou déployées par ONAS, et d'autres parties concernées dans les périmètres géographiques du Projet de concession. Cette analyse devrait également inclure un recensement des activités de communication des canaux médiatiques (presse, radio, télévision, médias sociaux et Internet) et non médiatiques (foires, expositions, conférences, etc.) menées par les autorités, ainsi qu'une analyse de la couverture du Projet et du secteur de l'eau et de l'assainissement par les médias locaux et internationaux. Sur cette base, le Consultant formulera des recommandations sur les mesures et les outils qui pourraient être élaborés dans le cadre de la stratégie de mobilisation et de communication des intervenants.
- (ii) Préparer une cartographie complète de toutes les parties prenantes directement ou indirectement touchées par le Projet ou ayant des intérêts dans celui-ci, avec des détails sur leur profil et les problèmes ou préoccupations potentiels qu'elles pourraient avoir. La cartographie devrait inclure, sans toutefois s'y limiter, une matrice d'importance et d'influence pour identifier les partisans et les opposants au Projet, leur niveau d'information sur le Projet, ainsi que leur degré d'influence. La cartographie devrait inclure, sans toutefois s'y limiter, les parties suivantes :
- les organismes et entités gouvernementaux, ainsi que leurs fonctionnaires;
 - les employés, y compris la direction, de l'ONAS;
 - les dirigeants communautaires;
 - les groupes de réflexion et les milieux universitaires;
 - les faiseurs d'opinion et les influenceurs des réseaux sociaux;
 - membres du Congrès et autres personnalités politiques;
 - les syndicats et les associations de travailleurs;
 - médias généraux et spécialisés (traditionnels, médias sociaux, véhicules alternatifs);
 - Organisations de la société civile (OSC) et autres organisations orientées vers la lutte contre la participation du secteur privé
 - Les groupes potentiellement affectés/ touchés par le projet

La cartographie doit être revue et mise à jour aussi souvent que nécessaire tout au long de la durée de vie de cette mission.

- (iii) Concevoir une gouvernance des communications pour le Projet, y compris la structure, les flux et le processus décisionnel qui contribueront à l'agilité dans les approbations et la mise en œuvre du plan de mobilisation et de communication des intervenants.

Tâche 2. Surveillance des médias

Le Consultant surveillera les médias locaux et internationaux (y compris les médias traditionnels et non traditionnels), notamment en Français et en Arabe, pour la couverture du Projet, implicite ou explicite, ou sur toute question liée au secteur de l'eau et de l'assainissement notamment les projets PPP qui pourrait influencer le Projet ou apporter une occasion de le promouvoir positivement. Le résultat de la surveillance devrait être présenté au moyen de rapports hebdomadaires (ou à une périodicité convenue au préalable) et d'une liste de distribution prédéfinie, avec une brève analyse des reportages médiatiques pertinents et des signaux d'alarme, le cas échéant.

Sur une base mensuelle, le Consultant doit fournir un rapport consolidé qui reflète la disposition générale des médias et des parties prenantes concernées à l'égard du Projet. Ce rapport énumère toutes les mentions pertinentes selon le suivi quotidien, ainsi qu'une analyse critique/un résumé de la perception globale du Projet et/ou du secteur, les faits marquants et un résumé des nouvelles selon, par exemple, le type de mention (positive, négative, neutre, etc.), les véhicules, etc., ainsi que des recommandations sur les mesures de communication proactives à prendre ou les ajustements nécessaires dans la mise en œuvre du plan de communication.

Tâche 3. Stratégie de communication et d'engagement des parties prenantes

Le Consultant travaillera avec l'ONAS pour élaborer une stratégie de communication et un plan appropriés d'engagement des parties prenantes adaptés aux besoins de ce Projet.

L'objectif de la Stratégie de communication et d'engagement des parties prenantes est de sensibiliser les parties prenantes, y compris le grand public, et de recueillir des appuis pour le Projet tout en évitant ou en atténuant l'opposition potentielle.

L'objectif de la stratégie de communication et d'engagement des parties prenantes est d'aider l'ONAS à gérer tous les aspects de la communication concernant le Projet, y compris l'engagement avec les parties prenantes concernées. Le Consultant rédigera un récit de Projet et des messages clés et aidera l'ONAS à les transmettre de manière efficace et cohérente aux parties prenantes concernées afin de promouvoir une compréhension globale des objectifs et des avantages du Projet par les parties prenantes concernées.

Le plan d'engagement et de communication des intervenants devrait inclure, mais sans s'y limiter, les éléments suivants :

i) **Stratégie de relations avec les médias** : Cette stratégie implique une évaluation de la possibilité d'organiser des rencontres avec les rédacteurs en chef des médias locaux et internationaux, en particulier ceux qui couvrent les aspects économiques. De plus, l'utilisation des principales chaînes de télévision nationales en tant que canaux de promotion pour le Projet devrait être envisagée.

ii) **Évaluation des canaux et outils de communication existants** : Une évaluation des canaux, des solutions et des outils de communication déjà en place doit être réalisée en vue de les adapter spécifiquement aux besoins de ce Projet. Des recommandations détaillées devraient être formulées pour chaque intervenant, jalon ou problème lié au Projet.

iii) **Stratégie d'engagement des parties prenantes** : Des recommandations doivent être élaborées pour mettre en œuvre une stratégie d'engagement des parties prenantes opportune qui maintiendra le soutien existant au Projet et encouragera une attitude plus favorable des opposants envers le Projet.

iv) **Élaboration de supports de communication** : Cette étape comprend la création d'un récit, de messages clés, de questions et réponses, ainsi que d'une fiche d'information, et d'autres documents pertinents destinés à promouvoir le Projet sur le marché et à informer les parties prenantes concernées.

v) **Plan de communication de crise** : Le Consultant doit collaborer avec les autres Consultants travaillant avec ONAS et les concessionnaires pour anticiper toute crise potentielle ou événement pouvant impacter le Projet. Le plan de communication de crise devrait englober les éléments suivants, entre autres :

- La mise en place d'un mécanisme d'identification des risques pour la réputation découlant des parties prenantes internes et externes. Ces risques peuvent résulter de malentendus concernant l'approche du Projet, de la complexité des aspects sociaux et économiques, ou de l'impact perçu du Projet sur les intérêts des différentes parties prenantes.
- La conception de stratégies adaptées pour garantir que l'ONAS soit préparée à gérer efficacement les défis liés à l'engagement et aux communications avec les parties prenantes.
- La fourniture de tout soutien nécessaire en matière de communication et de relations publiques jusqu'à la clôture du Projet.
- La surveillance quotidienne des médias nationaux et internationaux afin d'identifier de manière proactive les crises potentielles, les menaces, ainsi que les opportunités pour le Projet.

Ce plan complet de communication et d'engagement des intervenants vise à garantir une communication fluide, une gestion proactive des problèmes potentiels, et à maintenir une image positive du Projet auprès de toutes les parties prenantes impliquées.

Le Consultant doit élaborer un plan d'engagement et de communication des parties prenantes qui soit économique, en tenant compte d'un scénario à budget limité. Ce plan devra comprendre des recommandations détaillées, définir la portée des activités à entreprendre, établir un calendrier de mise en œuvre, et préciser les ressources humaines et financières requises pour chaque étape. Il est important de souligner que l'exécution du plan d'engagement et de communication des parties prenantes relèvera de la responsabilité de l'ONAS, et non du Consultant. Par conséquent, en plus de la conception du plan, le Consultant ne fournira qu'une assistance pour sa mise en œuvre.

En raison de la grande sensibilité potentielle du Projet, en particulier en ce qui concerne le personnel et les syndicats, ainsi que les aspects environnementaux et sociaux (E&S) et du travail, il est impératif que le Consultant tienne compte de ces dimensions lors de l'exécution de sa mission en vertu de ce mandat. Tout au long de cette mission, le Consultant doit être vigilant et informé des enjeux liés à l'E&S et au travail du Projet, et il doit anticiper de manière proactive toute question sensible ou potentiellement risquée. Ces considérations doivent être intégrées de manière appropriée dans le plan d'engagement et de communication, ainsi que dans le plan de gestion de crise.

Le Consultant en communication a la responsabilité de :

- i) Soutenir le travail des Consultants en E&S recrutés par l'ONAS, le cas échéant, en fournissant des récits, des messages clés, des points de discussion, des questions et réponses, ainsi que d'autres éléments de soutien nécessaires.
- ii) Veiller à ce que le plan d'engagement et de communication des parties prenantes reste constamment aligné et conforme aux directives établies par les fronts E&S et Travail.

Autres Exigences

- a. **Langue et format** : La langue du mandat et des principaux livrables est en Français et en Arabe. Le Consultant doit être en mesure d'interagir dans les deux langues. Tous les livrables seront présentés dans les deux langues pour les versions finales au format MS Word, Excel ou PowerPoint. Le format PDF ne sera accepté que pour les versions finales des documents.
- b. **Supervision du mandat** : Le Consultant travaillera sous la supervision de l'ONAS.
- c. **Nombre de pages et format de la proposition technique des candidats à la sélection** : La proposition technique des candidats ne peut excéder 30 pages, à l'exclusion du CV. ONAS rejettera toute proposition de plus de 30 pages. De plus, le format de la proposition technique des candidats doit présenter leurs qualifications en fonction de chacun des critères de sélection (c'est-à-dire la liste de leurs expériences passées pour chacun des critères d'évaluation). Un résumé des qualifications du consultant proposé doit également être présenté selon les mêmes critères de sélection (expérience pour chacun des critères d'évaluation).
- d. **Déplacements** : Le Consultant doit estimer et budgétiser le nombre de visites sur le terrain qui seront jugées nécessaires tout au long de la mission. : (i) mission de lancement du mandat, (ii) présentation de la cartographie des parties prenantes, (iii) présentation du plan d'engagement et de communication des parties prenantes, et (iv) formation aux médias et à la communication de crise, à mi-parcours de la mise en œuvre du plan de communication.
- e. **Proposition financière** : Les Consultants doivent préparer une proposition financière pour un contrat à prix forfaitaire. Sous réserve des dispositions du contrat relatives à la modification, l'ONAS se réserve le droit de modifier l'étendue des services et d'ajuster le prix du contrat sur la base, entre autres, des éléments de coût fournis dans les propositions, si les circonstances résultant de l'exécution de la mission l'exigent.

Evaluation

L'évaluation sera basée sur la meilleure proposition de valeur (évaluation technique et financière).

- Technique - 75%
 - Conformité aux exigences générales en matière de qualifications et d'expérience
 - Respect des exigences en matière de qualifications et d'expérience du consultant
 - Organisation, méthodologie, plan de travail, calendrier
- Proposition financière – 25%

Le consultant qui satisfait aux exigences en matière d'expérience et qui obtient la note pondérée maximale sera l'adjudicataire provisoire.

En répondant à cet appel d'offres, vous confirmez que vous vous conformez à la politique de passation des marchés du Groupe de la Banque mondiale.

Les consultants ne doivent pas recevoir, offrir ou solliciter quoi que ce soit de valeur pour influencer le résultat de la procédure de passation de marché. Les entreprises ne doivent pas faire de fausses déclarations dans le but d'influencer la procédure de passation de marché. Les pratiques collusoires entre entreprises ou individus visant à établir des niveaux artificiels non concurrentiels ne sont pas tolérées et peuvent entraîner le rejet des réponses et des sanctions.



Section F : Déclaration de confidentialité

Toutes les données et informations reçues ou collectées de l'ONAS et des parties prenantes tunisiennes pour ce mandat doivent rester confidentielles et ne doivent être utilisées que dans le cadre de l'exécution du mandat du présent Consultant. Tous les droits de propriété intellectuelle découlant de l'exécution du mandat de ce Consultant sont attribués à l'ONAS. Le contenu des documents écrits obtenus et utilisés dans le cadre de ce Projet ne peut être divulgué à des tiers sans une demande écrite d'autorisation de l'ONAS.

