

TERMES DE REFERENCE

FORMATION EN COMMUNICATION (A DISTANCE)

Nature de la prestation	Formation à distance
Période souhaitée de la formation	Octobre 2021
Durée estimée	2 à 3 jours
Participants	15 à 25 participants
Référence / financement	Convention AFD CZZ 2626 01 D

Introduction-Constats

Depuis 1998, le Samusocial International (SSI) accompagne la création et le développement de dispositifs d'aide médico-psychosociale aux personnes en situation d'exclusion sociale dans les grandes villes du monde. Il fédère, autour des valeurs et de la méthode Samusocial, un réseau aujourd'hui constitué de 17 dispositifs.

Sa mission première étant l'accompagnement au développement de ces dispositifs Samusocial, le SSI réalise régulièrement des missions sur le terrain auprès de ses partenaires, ou les accueille pour des sessions de formation, d'appui technique, d'appui institutionnel, d'observation et d'échange de pratiques professionnelles, de participation à des rencontres du réseau. Afin de soutenir cette dynamique de renforcement de compétences de ses partenaires malgré les restrictions liées à la crise sanitaire, le SSI a proposé à ses partenaires de lui adresser leurs besoins en formation à distance. Parmi ces besoins, la question de la communication est remontée de façon récurrente.

En effet, le domaine de la communication reste aujourd'hui relativement peu investi par les membres du réseau, qui sont avant tout des opérateurs de prise en charge des personnes en situations d'exclusion sociale. Tous les membres du réseau ont développé des activités en la matière, qui leur ont notamment permis d'être bien connus et reconnus par les acteurs de leur secteur d'intervention (pouvoirs publics, associations, bailleurs de fonds institutionnels principalement). Néanmoins, les actions de communication à destination de cercles non encore sensibles aux thématiques d'intervention sont beaucoup plus rares, et ont généralement un impact limité. Par ailleurs, il est rare que les partenaires disposent d'une stratégie de communication et de personnel dédié dans ce domaine. Or le développement de la visibilité et de la communication est un enjeu essentiel pour faciliter la recherche de fonds privés mais également le soutien du grand public, et donc un enjeu de reconnaissance, d'adhésion et de pérennisation.

Le Samusocial International souhaite donc proposer aux partenaires qui le souhaitent de bénéficier d'une formation à distance sur la communication, et fait appel pour ce faire à un formateur externe.

Cette formation s'inscrit dans la cadre de la convention programme entre le Samusocial International et l'Agence Française de Développement et plus précisément dans le cadre de l'activité de renforcement des compétences des professionnels et les capacités des services d'aide afin d'en renforcer la qualité et la pérennité.

Objectifs de la formation

Objectif général : renforcer les capacités en communication externe des partenaires du réseau Samusocial ; plus précisément le résultat attendu est que les participants comprennent les enjeux d'une communication efficace et appréhendent mieux les outils de communication à leur disposition (notamment, mais pas uniquement, la communication digitale).

Objectifs spécifiques :

- Donner des clés de compréhension sur la notion de communication, aborder la différence avec la notion de plaidoyer
- Identifier les différents moyens de communication externe que peut mobiliser une ONG pour accroître sa visibilité, clarifier les avantages et inconvénients de chacun, les résultats et les publics que chacun de ces moyens de communication peuvent permettre d'atteindre, les pré-requis qu'ils impliquent (par exemple, avoir un réseau déjà mobilisé, se former dans telle ou telle compétence technique, disposer d'un budget...).
- Aider les participants à identifier les moyens de communication les plus adaptés pour une plus large diffusion de l'information et la promotion/ compréhension des activités du Samusocial
- Former à des outils et techniques de communication permettant d'améliorer la visibilité et notamment :
 - la rédaction de messages et réalisation de supports visuels simples pour exploiter les outils et supports de communication disponibles
 - les bases de l'utilisation des réseaux sociaux (différence entre les réseaux, technique de communication pour chacun) et le lexique de la communication digitale

Résultats attendus

A l'issue de la formation, les résultats suivants sont attendus :

- Les participants ont bien assimilé les enjeux d'une bonne communication
- Les participants savent identifier les méthodes et moyens de communication externe disponibles
- Les participants ont des clés pour assurer une communication efficace tenant compte des contraintes qui s'imposent à eux (charge de travail notamment)
- Les participants savent identifier la différence entre communication et plaidoyer
- Les participants ont une meilleure capacité à identifier des publics cibles, des messages et des thématiques pour une meilleure communication externe
- Les participants connaissent les techniques d'adaptation des messages aux différents groupes cibles : grand public, médias, administration, bailleurs, etc
- Les participants ont une meilleure connaissance des réseaux sociaux. Ils maîtrisent le lexique et des techniques concrètes de communication digitale

Caractéristiques de la formation attendue

Participants : il sera proposé à deux personnes d'une douzaine de dispositifs partenaires de participer à la session à distance, à savoir le directeur / la directrice et la personne en charge de la communication ou la personne envisagée pour devenir référente auprès du directeur / de la directrice en la matière. Des participants du Samusocial International seront également présents. Il est ainsi estimé que la formation bénéficiera à entre 15 et 25 personnes.

Langue : la langue la plus partagée au sein du réseau est le français, la formation sera donc prodiguée en français. Néanmoins, des personnes anglophones et/ou hispanophones pourraient également participer, il sera donc nécessaire de mettre en place un système de traduction adapté au format distanciel (à proposer par le/la consultant.e, si possible).

Modalités de formation : la formation se fera en ligne. Le SSI pourra mettre à disposition son compte sur la plate-forme Zoom, qui permet à la fois des sessions collectives et de mettre en place des groupes de travail. Si le/la consultant.e propose un autre logiciel ou une autre solution technique de visio-conférence, il conviendra de l'indiquer dans l'offre (et de le prévoir au budget, le cas échéant).

Méthodologie de la formation : la formation comportera des aspects théoriques mais également des ateliers pratiques et participatifs, permettant aux participants de s'approprier des outils et techniques de communication ou de s'interroger sur les modalités les mieux adaptées à leurs objectifs. Le recours à un maximum d'interactivité est encouragé.

Outils et informations de base à considérer : la formation devra tenir compte du fait que les participants ne seront pas, dans leur ensemble, des professionnels du domaine de la communication (à quelques exceptions près). La formation devra également se concentrer sur les moyens de communication abordables pour des ONG de taille réduite, dont la communication n'est pas la mission première et ne disposant pas d'une équipe de communicants dédiée.

La formation devra prendre en compte le cadre commun aux partenaires du Samusocial International, à savoir une charte, un code déontologique professionnel et des directives sur l'utilisation des images, qui ont un impact sur les actions de communication qui peuvent être menées.

La formation pourra s'appuyer sur des exemples de publications des partenaires pour animer la session, mais également sur des exemples de campagnes, événements ou stratégies de communication réussis d'autres ONG dans des contextes similaires.

La période envisagée pour la formation est octobre 2021, sa durée estimée est de 2 à 3 jours.

Profil du/de la formateur(trice) recherché(e)

Le/la consultant.e retenu.e pour effectuer cette formation devra justifier des compétences et expériences suivantes :

- Diplôme en communication, sciences de la communication
- Expérience professionnelle significative en matière de communication institutionnelle pour des ONG
- Bonne maîtrise des nouvelles technologies de la communication, notamment de la communication digitale
- Bonne connaissance des enjeux de la solidarité internationale
- Excellentes capacités d'animation
- Connaissance des enjeux de la communication dans plusieurs pays, expérience avec des ONG de terrain, voire sur le terrain

Modalités de candidature

Les consultant.e.s intéressé.e.s pour la réalisation de cette mission sont invité.e.s à communiquer au plus tard le 2 septembre 2021 à minuit, leurs propositions au format électronique à l'adresse suivante : aossi@samu-social-international.com en indiquant dans l'objet du mail « Formation communication ».

Les propositions devront obligatoirement contenir :

- Un document prouvant l'identité juridique du/de la consultant.e
- Un CV du/de la consultant.e (maximum 4 pages)
- Une proposition technique précisant la méthodologie proposée, les modalités d'animation, les sujets à aborder (maximum 4 pages)
- La durée et l'organisation du temps proposée (nombre d'ateliers, durée, répartition dans le temps), tenant compte du temps et des disponibilités limités pour les participants
- Les modalités de traduction proposées, si le/la consultant.e peut proposer une solution de traduction. Les consultant.es ne proposant pas de solution de traduction seront également éligibles, mais le fait de proposer une solution intégrée de traduction sera considéré comme un plus.
- Une offre financière détaillant les coûts TTC pour la formation (et éventuellement pour la traduction, le logiciel de visio-conférence, le cas échéant), ainsi que tout autre coût éventuel à prévoir, et les modalités de paiement.

Enfin, il est précisé ici que le/la consultant.e retenu.e devra signer la déclaration d'engagement en annexe ; la soumission d'une offre vaut engagement à signer cette déclaration avec le contrat. Le/la consultant.e retenu.e devra également fournir une attestation de vigilance URSSAF et une attestation de régularité fiscale (ou autre document équivalent selon les réglementations de son pays d'établissement) au moment de la signature du contrat de prestation.

Seules les propositions complètes seront étudiées.

Plus d'information sur le Samusocial International : <http://www.samu-social-international.com/>

Annexe :

Déclaration d'intégrité, d'éligibilité et d'engagement environnemental et social

Intitulé de l'appel d'offres : _____ (le "**Marché**")

A : _____ (le "**Maître d'Ouvrage**")

1. Nous reconnaissons et acceptons que l'Agence Française de Développement (l'"**AFD**") ne finance les projets du Maître d'Ouvrage qu'à ses propres conditions qui sont déterminées par la Convention de financement qui la lie au Maître d'Ouvrage. En conséquence, il ne peut exister de lien de droit entre l'AFD et notre entreprise, notre groupement et nos sous-traitants. Le Maître d'Ouvrage conserve la responsabilité exclusive de la préparation et de la mise en œuvre du processus de passation de ses marchés et de leur exécution ultérieure.
2. Nous attestons que nous ne sommes pas, et qu'aucun des membres de notre groupement et de nos sous-traitants n'est, dans l'un des cas suivants :
 - 2.1) être en état ou avoir fait l'objet d'une procédure de faillite, de liquidation, de règlement judiciaire, de sauvegarde, de cessation d'activité ou être dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature ;
 - 2.2) avoir fait l'objet d'une condamnation prononcée depuis moins de cinq ans par un jugement ayant force de chose jugée dans le pays de réalisation du Projet pour l'un des actes visés aux articles 6.1 à 6.4 ci-après ou pour tout délit commis dans le cadre de la passation ou de l'exécution d'un marché¹;
 - 2.3) figurer sur les Listes de Sanctions Financières adoptées par les Nations Unies, l'Union européenne et/ou la France, notamment au titre de la lutte contre le financement du terrorisme et contre les atteintes à la paix et à la sécurité internationales ;
 - 2.4) en matière professionnelle, avoir commis au cours des cinq dernières années une faute grave à l'occasion de la passation ou de l'exécution d'un marché ;
 - 2.5) n'avoir pas rempli nos obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale ou nos obligations relatives au paiement de nos impôts selon les dispositions légales du pays où nous sommes établis ou celles du pays du Maître d'Ouvrage ;
 - 2.6) avoir fait l'objet depuis moins de cinq ans d'une condamnation par un jugement ayant force de chose jugée pour l'un des actes visés aux articles 6.1 à 6.4 ci-après ou pour tout délit commis dans le cadre de la passation ou l'exécution d'un marché financé par l'AFD ;

¹ Dans l'hypothèse d'une telle condamnation, vous pouvez joindre à cette Déclaration d'Intégrité les informations complémentaires qui permettront d'estimer que cette condamnation n'est pas pertinente dans le cadre du marché financé par l'AFD.

- 2.7) être sous le coup d'une décision d'exclusion prononcée par la Banque mondiale, à compter du 30 mai 2012, et figurer à ce titre sur la liste publiée à l'adresse électronique [http://www.worldbank.org/debarr²](http://www.worldbank.org/debarr2);
- 2.8) s'être rendu coupable de fausses déclarations en fournissant les renseignements exigés dans le cadre du processus de passation du Marché.
3. Nous attestons que nous ne sommes pas, et qu'aucun des membres de notre groupement et de nos sous-traitants n'est, dans l'une des situations de conflit d'intérêt suivantes :
- 3.1) actionnaire contrôlant le Maître d'Ouvrage ou filiale contrôlée par le Maître d'Ouvrage, à moins que le conflit en découlant ait été porté à la connaissance de l'AFD et résolu à sa satisfaction.
- 3.2) avoir des relations d'affaires ou familiales avec un membre des services du Maître d'Ouvrage impliqué dans le processus de sélection ou le contrôle du marché en résultant, à moins que le conflit en découlant ait été porté à la connaissance de l'AFD et résolu à sa satisfaction ;
- 3.3) contrôler ou être contrôlé par un autre soumissionnaire, être placé sous le contrôle de la même entreprise qu'un autre soumissionnaire, recevoir d'un autre soumissionnaire ou attribuer à un autre soumissionnaire directement ou indirectement des subventions, avoir le même représentant légal qu'un autre soumissionnaire, entretenir directement ou indirectement des contacts avec un autre soumissionnaire nous permettant d'avoir et de donner accès aux informations contenues dans nos offres respectives, de les influencer, ou d'influencer les décisions du Maître d'Ouvrage ;
- 3.4) être engagé pour une mission de conseil qui, par sa nature, risque de s'avérer incompatible avec nos missions pour le compte du Maître d'Ouvrage ;
- 3.5) dans le cas d'une procédure ayant pour objet la passation d'un marché de travaux ou de fournitures :
- i. avoir préparé nous-mêmes ou avoir été associés à un consultant qui a préparé des spécifications, plans, calculs et autres documents utilisés dans le cadre du processus de mise en concurrence considéré ;
 - ii. être nous-mêmes, ou l'une des firmes auxquelles nous sommes affiliées, recrutés, ou devant l'être, par le Maître d'Ouvrage pour effectuer la supervision ou le contrôle des travaux dans le cadre du Marché.
4. Si nous sommes un établissement public ou une entreprise publique, nous attestons que nous jouissons d'une autonomie juridique et financière et que nous sommes gérés selon les règles du droit commercial³.

² Dans l'hypothèse d'une telle décision d'exclusion, vous pouvez joindre à cette Déclaration d'Intégrité les informations complémentaires qui permettront d'estimer que cette décision d'exclusion n'est pas pertinente dans le cadre du marché financé par l'AFD.

³ Article à supprimer le cas échéant en cas de marché conclu avec une entreprise publique sans mise en concurrence.

5. Nous nous engageons à communiquer sans délai au Maître d'Ouvrage, qui en informera l'AFD, tout changement de situation au regard des points 2 à 4 qui précèdent.
6. Dans le cadre de la passation et de l'exécution du Marché :
 - 6.1) Nous n'avons pas commis et nous ne commettrons pas de manœuvre déloyale (action ou omission) destinée à tromper délibérément autrui, à lui dissimuler intentionnellement des éléments, à surprendre ou vicier son consentement ou à lui faire contourner des obligations légales ou réglementaires et/ou violer ses règles internes afin d'obtenir un bénéfice illégitime.
 - 6.2) Nous n'avons pas commis et nous ne commettrons pas de manœuvre déloyale (action ou omission) contraire à nos obligations légales ou réglementaires et/ou nos règles internes afin d'obtenir un bénéfice illégitime.
 - 6.3) Nous n'avons pas promis, offert ou accordé et nous ne promettrons, offrirons ou accorderons pas, directement ou indirectement, à (i) toute personne détenant un mandat législatif, exécutif, administratif ou judiciaire au sein de l'Etat du Maître d'Ouvrage, qu'elle ait été nommée ou élue, à titre permanent ou non, qu'elle soit rémunérée ou non et quel que soit son niveau hiérarchique, (ii) toute autre personne qui exerce une fonction publique, y compris pour un organisme public ou une entreprise publique, ou qui fournit un service public, ou (iii) toute autre personne définie comme agent public dans l'Etat du Maître d'Ouvrage, un avantage indu de toute nature, pour lui-même ou pour une autre personne ou entité, afin qu'il accomplisse ou s'abstienne d'accomplir un acte dans l'exercice de ses fonctions officielles.
 - 6.4) Nous n'avons pas promis, offert ou accordé et nous ne promettrons, offrirons ou accorderons pas, directement ou indirectement, à toute personne qui dirige une entité du secteur privé ou travaille pour une telle entité, en quelque qualité que se soit, un avantage indu de toute nature, pour elle-même ou pour une autre personne ou entité, afin qu'elle accomplisse ou s'abstienne d'accomplir un acte en violation de ses obligations légales, contractuelles ou professionnelles.
 - 6.5) Nous n'avons pas commis et nous ne commettrons pas d'acte susceptible d'influencer le processus de passation du Marché au détriment du Maître d'Ouvrage et, notamment, aucune Pratique Anticoncurrentielle ayant pour objet ou pour effet d'empêcher, de restreindre ou de fausser le jeu de la concurrence, notamment en tendant à limiter l'accès au Marché ou le libre exercice de la concurrence par d'autres entreprises.
 - 6.6) Nous-mêmes, ou l'un des membres de notre groupement, ou l'un des sous-traitants n'allons pas acquérir ou fournir de matériel et n'allons pas intervenir dans des secteurs sous Embargo des Nations Unies, de l'Union européenne ou de la France.
 - 6.7) Nous nous engageons à respecter et à faire respecter par l'ensemble de nos sous-traitants les normes environnementales et sociales reconnues par la communauté internationale parmi lesquelles figurent les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du travail (OIT) et les conventions

internationales pour la protection de l'environnement, en cohérence avec les lois et règlements applicables au pays de réalisation du Marché. En outre, nous nous engageons également à mettre en œuvre les mesures d'atténuation des risques environnementaux et sociaux telles que définies dans le plan de gestion environnementale et sociale ou, le cas échéant, dans la notice d'impact environnemental et social fournie par le Maître d'Ouvrage.

7. Nous-mêmes, les membres de notre groupement et nos sous-traitants autorisons l'AFD à examiner les documents et pièces comptables relatifs à la passation et à l'exécution du Marché et à les soumettre pour vérification à des auditeurs désignés par l'AFD.

Nom : _____ En tant que : _____

Signature : _____

Dûment habilité à signer l'offre pour et au nom de⁴ _____

En date du : _____ jour de : _____

⁴ En cas de groupement, inscrire le nom du Groupement. La personne signant l'offre au nom du Soumissionnaire joindra à l'Offre le Pouvoir confié par le Soumissionnaire.