

# INDIVIDUAL CONSULTANT PROCUREMENT NOTICE

Individual Contract



**Pays :** Algérie

**Description de la mission :** Expert formateur en communication de crise

- **Contrat Individuel** -

**Intitulé du projet :** « Réponse solidaire européenne à la crise de la Covid-19 en Algérie »

**Durée de la mission :** 30 jours /02 mois

<b>1. Informations Générales</b>	
<b>Intitulé de la mission</b>	Expert formateur en communication de crise
<b>Projet</b>	« Réponse solidaire européenne à la crise de la Covid-19 en Algérie »
<b>Lieu d'intervention</b>	Alger (présentiel et par visioconférence avec d'autres wilayas)
<b>Date prévue de début et durée du contrat</b>	15 février 2021
<b>Supervision</b>	Analyste à la Communication (PNUD) – Directrice Nationale du Projet (Ministère de la Santé, de la Population et de la Réforme Hospitalière)

## **2. Contexte et justification**

La pandémie de la COVID-19, déclarée par l'Organisation Mondiale de la Santé comme urgence de santé publique internationale (USPI) le 30 janvier 2020, et qualifiée de pandémie depuis la mi-mars 2020, a engendré une crise sanitaire grave au niveau mondial, avec des répercussions inédites sur la vie privée (restrictions à la liberté de mouvement), l'organisation sociale (mesures de confinement et de distanciation sociale), et la capacité productive et industrielle de tous les pays à travers le monde, y compris l'Algérie. Depuis le 19 mars 2020, et devant la progression rapide et exponentielle de la maladie, les pouvoirs publics ont adopté de nombreuses mesures pour contenir la propagation du coronavirus : confinement de certaines wilayas ; restrictions aux déplacements et aux transports en commun urbain et interurbain ; couvre-feu de 05h00 à 20h00 dans certaines wilayas ; obligation du port du masque dans les lieux publics ; obligation du respect de la distanciation physique ; fermeture de certaines activités commerciales jugées non essentielles ; adoption de sanctions pécuniaires à l'encontre des citoyens et des commerces qui ne respectent pas les mesures sanitaires prises par le Gouvernement. Parallèlement à ces mesures, des campagnes de sensibilisation de la population ont été menées sur les médias, les réseaux sociaux et par les organisations de la société civile.

Cependant, malgré tous ces efforts, on peut noter que l'épidémie est toujours active avec en moyenne plus de 400 cas/jour recensés. Dans de nombreux cas, l'épidémie est quasiment intra familiale et de véritables clusters sévissent au niveau de la communauté. Ce sont des familles entières ou des quartiers entiers qui se présentent au niveau des structures hospitalières. L'analyse de la dynamique d'évolution de la pandémie a fait ressortir qu'elle est intimement liée au calendrier des évènements sociaux, religieux et communautaires et aussi au calendrier de confinement/déconfinement. En effet quelques jours après les fêtes de l'Aid el Fitr, le pays a observé une recrudescence des contaminations du fait des rencontres et visites familiales, le déconfinement même partiel a permis la reprise de la vie sociale donc des fêtes de mariages, des cérémonies, des rencontres et célébrations diverses, des départs en vacances, ce qui s'est suivi très rapidement par une remontée vertigineuse des contaminations.

### **Justification :**

Le PNUD Algérie est à la recherche d'un consultant - formateur en communication afin d'assurer une formation en « communication en période de crise » au profit de cadres professionnels de la communication relevant du Ministère de la Santé, de la Population et de la Réforme Hospitalière (MSPRH) et d'autres institutions (Cadres centraux et de wilayas). L'objectif général de cette formation est de leur permettre de mieux appréhender tous les aspects liés à la crise et les préparer à communiquer en temps de crise.

En raison du contexte de pandémie, les formations seront assurées en semi-présentiel : La première session en présentiel pour les cadres centraux dans un lieu qui sera défini par le PNUD à Alger + un groupe des cadres de wilayas par visioconférence (Zoom, ou autre). Les autres sessions concerneront uniquement les cadres de wilayas et se dérouleront par visioconférence.

### **3. Objet de la mission**

Le consultant devra assurer la formation en communication de crise afin de renforcer les capacités des professionnels de la communication en gestion de crise en période de pandémie du Coronavirus et leur permettre de se préparer à gérer des situations de crise, quelle que soit sa nature.

Il a été fixé à cette formation, les objectifs suivants :

- **Objectif principal** : Comprendre la situation « crise » pour mieux s'y préparer.  
Identifier les parties prenantes internes et externes.
- **Objectifs secondaires** :
  - ✓ Préparer son organisation à gérer une crise sanitaire ;
  - ✓ Comment faire face à la pression médiatique et celle des réseaux sociaux ;
  - ✓ Élaborer une stratégie de réponse ;
  - ✓ Identifier les risques à éviter et les attitudes à favoriser.

Pour assurer sa mission, le consultant devra rassembler toute les connaissances (documentation, supports audiovisuels, etc.) relatives à la thématique de « la crise » et à la « communication en situation de crise » :

- Introduction générale à la communication ;
- Définir la crise, sa dynamique et ses conséquences pour l'image ;
- Gestion et communication de crise : quels outils et quelles actions ? Identifier les besoins - repérer les vulnérabilités ;
- Mettre en place le dispositif adapté : Composer ou valider sa cellule de crise – l'organiser (membres permanents, experts, porte-parole...) ;
- Comprendre le fonctionnement des médias : presse, réseaux sociaux... ;
- Analyser le phénomène de « bad buzz » ;
- Le rôle des réseaux sociaux dans la crise : la veille sur le Web et les réseaux sociaux
- Définir les messages en fonction des objectifs et des parties prenantes ;
- Construire une stratégie de réponse ;

- Combiner les outils on et off line : communiqué de presse, interview, point et conférence de presse, blog de crise, réseaux sociaux.
- Gérer la crise sur les réseaux sociaux et le Web.
- De exemples/expériences concrets de crise et de sa gestion.

➤ **Mode de déroulement de la formation :**

- Vu le nombre important de participants, les formations seront dupliquées en plusieurs sessions avec des groupes ne dépassant pas 20 personnes/par session.  
Le nombre de sessions a été fixé à six (6).  
Chaque session est d'une durée de 2 jours (6 heures minimum/jour).
- Le mode de participation est en semi-présentiel pour la première session qui concernera les cadres centraux (10) + un groupe de 10 cadres de wilaya (par Visioconférence via l'application Zoom).
- Le contenu de la formation devra être organisé en « modules thématiques » avec un horaire dédié à chacun d'entre-deux. Le formateur peut dédier 10 mn après chaque module aux questions réponses. Les bénéficiaires pourront poser des questions plus élaborées par écrit. Le formateur est tenu d'y répondre pendant la période de sa mission fixée dans le cadre de son contrat.
- Le formateur devra donner des exemples adaptés à une situation de crise sanitaire.
- Le consultant retenu devra développer les outils pédagogiques de déroulement de la formation (Powerpoint, Trello, etc.).
- Le nombre de sessions pourrait être revu à la hausse ou à la baisse. L'évaluation de l'offre financière sera fait en fonction du tarif de la session de 2 jours multiplié par le nombre de sessions réalisées.

➤ **Résultats attendus de la formation :**

Il est attendu de cette formation les résultats suivants :

- Les participants ont renforcé leurs connaissances du phénomène de crise et du concept de communication en situation de crise ;
- Les participants sont mieux préparés à anticiper une, à gérer et atténuer ses conséquences et à y répondre sur le plan de la communication ;
- Les participants ont renforcé leurs connaissances sur le fonctionnement des médias et des réseaux sociaux ;
- Les participants sont mieux outillés pour élaborer leur stratégie de réponse à une situation de crise.

**4. Livrables attendus**

<b>Livrables attendu</b>	<b>Date limite de remise</b>
Une méthodologie de mise en œuvre de la formation avec chronogramme comprenant toutes les phases de la mission	15 jrs avant lancement de la 1 <sup>er</sup> session
Le contenu détaillé de la formation	15 jrs avant lancement de la 1 <sup>er</sup> session
Un chronogramme des sessions de formation de 2 jours chacune	15 jrs avant lancement de la 1 <sup>er</sup> session
Un déroulé de la formation comprenant les thématiques de chaque journée (contenu), en rapport avec les objectifs fixés	Après validation de la méthodologie
Formulaire d'évaluation de l'apprentissage des bénéficiaires	A la fin de chaque session
Un manuel/guide résumé de la formation destinée aux bénéficiaires + autres supports électronique pertinents sur la thématique de communication de crise	Fin de la dernière session de formation

Signature de l'attestation de formation au profit de chaque participant (les attestations seront produites par le Projet)	Fin de la dernière session
Un rapport analysant le déroulement de la mission (contenu des interactions avec les participants, les questions soulevées, les évaluations, etc.)	Avant la fin de la mission

  

**5. Compétences et qualifications requises**

**I. Qualifications académiques :**  
Licence en Sciences Sociales ; Journalisme ; Communication ; Relations publiques.

**II. Expérience :**

- Expérience minimum 5 ans en communication au sein d'une entreprise, d'une institution nationale ou internationale, d'une agence de communication – Expérience en gestion de crises est un atout.
- Expérience d'au moins 5 années dans le domaine de la formation théorique et pratique en communication et en journalisme ;
- Excellentes connaissances des réseaux sociaux ;
- Expérience dans la mise en œuvre de programme de formation en communication ;
- Bonne maîtrise des techniques de présentation orale.
- Bonne maîtrise des technologies et outils de visio-conférence (zoom, Microsoft-teams, etc.)
- Bonne maîtrise des outils d'enseignement en ligne

**Langues :**

- Une excellente maîtrise des langues française et arabe est exigée

<p><b>Arrangements opérationnels :</b></p> <p>Le déroulement de la mission, à titre indicatif, se fera comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La mission s'étalera sur une durée de 02 mois, avec 2 jours de formation par session et 2 sessions par semaine.</li> <li>- Le consultant retenu devra transmettre le contenu de la formation, un plan de travail et les supports pédagogiques 15 jours avant le début de la première session de formation, expliquant ses choix et leur pertinence par rapport à la thématique, à ses objectifs et au contexte. Le contenu sera discuté et validé par l'unité de Gestion du Projet.</li> <li>- La première formation sera organisée à Alger, en simultané avec un groupe de cadres centraux (en présentiel) et un autre groupe en visio-conférence. La logistique sera à la charge du projet.</li> </ul> <p><b>4. DOCUMENTS A SOUMETTRE DANS L'OFFRE.</b></p> <p>Les consultants intéressés doivent soumettre les documents suivants démontrant leur expérience et qualifications :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Une offre technique :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>(i) Une lettre de motivation expliquant en quoi leur candidature répond au présent appel.</li> <li>(ii) Donner une brève méthodologie sur l'approche et la mise en œuvre de la mission.</li> <li>(iii) Détailler le programme de formation et des cas pratiques de gestion de crise</li> </ol> </li> <li><b>2. Une offre financière.</b></li> <li><b>3. Un CV</b> ou Formulaire P11 comportant les expériences passées, avec au moins 3 références.</li> </ol>
---

## 5. PROPOSITION FINANCIERE

La proposition financière doit spécifier les honoraires par session de 2 journées de formation.

## 7. Evaluation des offres

Ne seront évaluées que les offres jugées acceptables et conformes aux présents termes de référence. Les offres incomplètes ou non conformes seront éliminées.

L'évaluation des offres s'effectuera en deux étapes : une évaluation technique suivie d'une évaluation financière. Le consultant sera évalué sur la base d'une notation combinée, selon la méthodologie suivante :

1. Evaluation techniques des offres recevables, sur 100 points et selon les critères définis par les présents Termes de référence au tableau ci-dessous ;
2. Evaluation financière, sur 100 points, des offres techniques ayant obtenu une note supérieure ou égale à 70 points ;
3. Attribution d'une note définitive globale après pondération des notes technique et financière obtenues : pondération de 70% pour la note technique et de 30% pour la note financière.

Lorsque cette méthode d'évaluation est utilisée, le contrat devrait être attribué au consultant individuel dont l'offre a obtenu **la note globale pondérée la plus élevée**.

### ***Evaluation de l'offre technique***

Les consultants seront évalués selon la méthodologie suivante :

\* Critère technique : 70%

\* Critère financier : 30%

Seuls les candidats ayant obtenu un minimum de 70% du total des points seront pris en considération pour l'évaluation financière.

Critère	Taux	Points max
<b>Offre technique</b>	70%	
<b>Critère 1- Coursus :</b> - Diplome Bac + 5 en journalisme, communication, Relations Publiques	05%	
<b>Critère 2 – Expérience en communication et formation :</b> - 5 ans et plus en communication et gestion de crise - 5 ans en formation	30% 15%	
<b>Critère 3 - Langues</b>	10%	
<b>Critère 4 - Méthodologie</b>	10 %	
<b>Offre financière</b>	30%	

Seules les offres ayant obtenu une note **supérieure ou égale à (49) point passeront à l'évaluation technique**, effectuée sur la base des critères de notation énoncés au tableau ci-dessus, seront retenues pour l'évaluation financière.

Les offres ayant obtenu une note technique inférieure à (49) points seront éliminées.

**Evaluation de l'offre financière :**

L'offre financière la moins disante (Fm) recevra la note maximale de 100 points, les autres offres recevront une note financière (Nf) inversement proportionnelle à l'offre la moins disante Fm, selon la formule suivante :  $Nf = 100 \times Fm / F$  (F étant le prix de l'offre financière à évaluer).

Les offres seront classées en fonction de leurs notes technique (Nt) et financière (Nf) combinées, avec application des pondérations de 70% pour l'offre technique et de 30% pour l'offre financière ; pour aboutir à une note globale (NG) calculée selon la formule suivante :  $NG = 70\% Nt + 30\% Nf$

**Attribution du marché :**

Le marché sera adjugé à l'offre ayant obtenu la note globale (NG) pondérée la plus élevée, tout en tenant compte des principes généraux du PNUD (coût et efficacité).

**ANNEXES:**

ANNEX 1- INDIVIDUAL CONSULTANT GENERAL TERMS AND CONDITIONS

ANNEX 2- LETTRE DE CONFIRMATION D'INTERET

ANNEXE 3- FORMULAIRE P11