



Gedec Togo

Renforcement des services
publics locaux de gestion
des déchets et assainissement



RÉPUBLIQUE TOGOLAISE

Ministère de l'Administration Territoriale,
de la Gouvernance Locale
et des Affaires Coutumières

Consultance pour le renforcement de la stratégie de communication des opérateurs privés de gestion des déchets dans les 5 communes chefs-lieux de régions du Togo

Termes de référence

Version finale



Le projet GEDEC Togo vise à renforcer les capacités des communes chefs-lieux de région pour la mise en place d'une filière de gestion des déchets (solides et boues de vidanges) et améliorer la salubrité urbaine dans les villes ciblées. Il s'inscrit dans la continuité de l'action du Projet Eau et Assainissement au Togo financé par l'Union européenne (PEAT 1 et 2) à l'échelle des 5 villes chefs-lieux de régions du Togo.

Le PEAT a porté sur la construction et fourniture d'équipements et d'ouvrages pour la gestion des déchets et l'assainissement. En complément de l'action du PEAT, GEDEC Togo accompagne les communes à exploiter et valoriser ces investissements dans un cadre plus global d'appui à l'élaboration et mise en œuvre d'une politique de gestion des déchets et assainissement sur leur territoire.

Financé et mis en œuvre par :



Avec la contribution de :



Sous l'égide et la maîtrise d'ouvrage de :



RÉPUBLIQUE TOGOLAISE

Ministère de l'Administration Territoriale,
de la Gouvernance Locale
et des Affaires Coutumières

En partenariat et au bénéfice des communes de :



Zio 1
Tsévie



Ogou 1
Atakpamé



Tchaooudjo 1
Sokodé



Kozah 1
Kara



Tône 1
Dapaong

Sommaire

I.	CONTEXTE ET JUSTIFICATION	3
II.	OBJECTIFS DE LA MISSION	4
III.	RESULTATS ATTENDUS	4
IV.	PORTEE DE LA MISSION ET ACTIVITES ATTENDUES	5
A.	ACTIVITE 1 : ANALYSE ET DIAGNOSTIC	5
B.	ACTIVITE 2 : ÉLABORATION DE LA STRATEGIE RENFORCEE	5
C.	ACTIVITE 3 : DEVELOPPEMENT D'OUTILS OPERATIONNELS	5
D.	ACTIVITE 4 : RENFORCEMENT DES CAPACITES ET SUIVI	5
V.	LIVRABLES ATTENDUS	6
VI.	METHODOLOGIE PROPOSEE	6
VII.	AGENDA PREVISIONNEL	7
VIII.	BUDGET PREVISIONNEL	7
IX.	PROFIL DU/DE LA CONSULTANT(E)	7
X.	DUREE DE LA MISSION	8
XI.	CADRE DE SUPERVISION DE LA MISSION	8
	MODALITES DE SOUMISSION DES OFFRES	8

I. Contexte et justification

L'Union Européenne accompagne les 5 chefs-lieux de région (Dapaong – Kara – Sokodé – Atakpamé – Tsévié) pour la mise en place des filières déchets et assainissement depuis 2015 dans le cadre des projets PEAT 1 et PEAT 2.

L'accompagnement apporté sur financement Union Européenne dans le cadre de ces phases de projet portait en majeure partie sur les études préalables à la définition des équipements et infrastructures nécessaires pour la mise en place des filières (sites de transfert – centre d'enfouissement...), la passation des marchés et la réception des travaux sur chacune de ces collectivités. Actuellement les travaux sont totalement ou partiellement réceptionnés dans la majorité des 5 chefs-lieux de région. Compte tenu du contexte de décentralisation récente et du transfert de la compétence sur les services d'assainissement et déchets aux collectivités, l'Union Européenne souhaite poursuivre son accompagnement aux collectivités sur le déploiement et la pérennité de ces services.

L'Union Européenne a ainsi délégué à Expertise France, Agence publique française de conception et de mise en œuvre de projet internationaux de coopération technique, la mise en œuvre du projet GEDEC pour le renforcement de capacités des 5 communes chefs-lieux de région du Togo, à savoir : Tsevié (Zio 1) – Atakpamé (Ogou 1) – Sokodé (Tchaoudjo 1) – Kara (Kozah 1) – Dapaong (Tône 1) visant la mise en place de filières opérationnelles de gestion des déchets et boue de vidange.

À ce titre, plusieurs enjeux doivent être couverts dans le cadre de ce nouvel accompagnement auprès des 5 chefs-lieux de région du Togo et notamment :

- Valoriser et pérenniser les investissements réalisés dans le cadre des PEAT via l'accompagnement à la mise en œuvre des services communaux de gestion associés ;
- Assurer un service d'assainissement performant dans ces collectivités et répondre aux problématiques de santé ;
- Améliorer l'impact environnemental à travers une bonne gestion des services ;
- Préparer l'autonomie des équipes municipales dans le cadre d'une dynamique de développement des services de gestion de l'assainissement solide et liquide.

Dans ce cadre, les opérateurs privés de pré-collecte et de vidange jouent un rôle clé dans la mise en œuvre des services de gestion des déchets à l'échelle locale. Toutefois, ces opérateurs font face à plusieurs défis, notamment :

- Une faible visibilité de leurs services ;
- Des difficultés de prospection et de fidélisation de la clientèle ;
- Une communication peu structurée et majoritairement informelle ;
- Une maîtrise limitée des outils et techniques de marketing adaptées à leur contexte.

Une stratégie de communication initiale, élaborée pour les communes partenaires du projet GEDEC, dans le cadre du régime permanent des filières de gestion des déchets, a permis de poser les bases d'une communication institutionnelle autour de la politique communale de gestion des déchets. Cependant, cette stratégie reste centrée sur l'information institutionnelle et ne couvre pas suffisamment les enjeux commerciaux et marketing propres aux opérateurs privés.

Il apparaît donc nécessaire de **recruter un(e) consultant(e) afin de renforcer, compléter et opérationnaliser la stratégie de communication existante, en y intégrant une approche marketing orientée vers le développement économique et la pérennisation des activités des opérateurs privés de pré-collecte et de vidange.**

II. Objectifs de la mission

Objectif général : Renforcer la stratégie de communication et de marketing des opérateurs privés de pré-collecte et de vidange afin d'améliorer leur visibilité, leur relation client, leur capacité de prospection et de fidélisation, et de contribuer à la viabilité économique des services de gestion des déchets.

Objectifs spécifiques :

- Analyser la stratégie de communication existante et identifier ses limites au regard des besoins des opérateurs privés ;
- Définir une stratégie de communication et de marketing adaptée aux réalités locales des opérateurs de pré-collecte et de vidange ;
- Développer des outils pratiques et opérationnels de communication et de marketing à destination des opérateurs ;
- Renforcer les capacités des opérateurs à mettre en œuvre la stratégie proposée de manière autonome et durable.

III. Résultats attendus

- Une **analyse critique de la stratégie de communication existante** est réalisée, puis présentée à EdM-Miawodo ;
- Une **stratégie de communication et de marketing renforcée**, claire et opérationnelle est élaborée pour permettre aux opérateurs de préciser et approfondir leurs activités ;
- Des **outils de communication et de marketing adaptés** aux opérateurs sont conçus et remis aux opérateurs (supports, messages, canevas, etc.) ;
- Les opérateurs privés disposent de **compétences renforcées pour promouvoir leurs services**, attirer et fidéliser leurs clients (apport de solutions et de propositions d'actions) ;
- La **stratégie est alignée avec la politique communale** de gestion des déchets et les orientations du projet GEDEC ;
- L'ensemble des **livrables ont été présentés à EdM-Miawodo** à la clôture de la mission (pour validation et transmission aux acteurs locaux).

IV. Portée de la mission et activités attendues

Le/La consultant(e) sera chargé(e) de réaliser les activités suivantes :

A. ACTIVITE 1 : ANALYSE ET DIAGNOSTIC

- Revue de la stratégie de communication existante ;
- Analyse des pratiques actuelles de communication et de marketing des opérateurs privés de pré-collecte et de vidange ;
- Identification des cibles (ménages, entreprises, institutions, etc.) et des canaux de communication pertinents ;
- Analyse des freins et opportunités liés au marché local.

B. ACTIVITE 2 : ÉLABORATION DE LA STRATEGIE RENFORCEE

- Définition d'une stratégie de communication et de marketing intégrée (institutionnelle + commerciale) ;
- Proposition de messages clés adaptés aux différents segments de clientèle ;
- Définition des canaux et outils de communication (proximité, hors média, médias sociaux, supports visuels, etc.) spécifique aux différents segments ;
- Élaboration d'un plan opérationnel de communication (objectifs, activités, responsabilités, calendrier indicatif).

C. ACTIVITE 3 : DEVELOPPEMENT D'OUTILS OPERATIONNELS

- Conception de nouveaux supports et amélioration de supports de communication existants (flyers, affiches, scripts de prospection, messages types, etc.) ;
- Élaboration de guides pratiques pour les opérateurs (relation client, prospection, fidélisation, gestion des réclamations) ;
- Les outils doivent être adaptés au niveau de compréhension et aux moyens des opérateurs.

D. ACTIVITE 4 : RENFORCEMENT DES CAPACITES ET SUIVI

- Animation d'une session de formation au profit des opérateurs privés sur les 5 communes chefs-lieux (en présentiel) ;
- Appui à la prise en main et à l'utilisation effective des outils développés ;
- Formulation de recommandations pour la pérennisation de la stratégie.

Tableau des effectifs prévisionnels pour les sessions de formation

Communes partenaires	Effectif prévisionnel des participants à la formation
Commune ZIO 1 (Tsévié)	06 opérateurs privés et le service en régie de la commune
Commune OGOU 1 (Atakpamé)	04 opérateurs privés et le service en régie de la commune
Commune TCHAOUDJO 1 (Sokodé)	04 ou 05 opérateurs privés
Commune KOZAH 1 (Kara)	04 opérateurs privés
Commune TONE 1 (Dapaong)	03 opérateurs privés

V. Livrables attendus

Le/La consultant(e) devra produire au minimum :

- Un **diagnostic** de la stratégie et les outils de communication existants (analyse) ;
- Une **stratégie de communication et de marketing renforcée** et validée lors d'un atelier avec Entrepreneurs du Monde/Miawodo ;
- Un **plan d'actions** opérationnel ;
- Un **compte-rendu** de formation pour l'ensemble des communes ;
- Des **outils/supports de communication** et de marketing prêts à l'emploi ;
- Un **rapport final de mission** incluant des recommandations qui sera présenté sous-forme de restitution à EdM-Miawodo.

VI. Méthodologie proposée

Le/La consultant(e) proposera une méthodologie participative incluant :

- Revue documentaire sur la stratégie actuelle ;
- Entretiens et échanges avec les parties prenantes (communes, opérateurs privés) ;
- Sessions de formation avec les CGA et les opérateurs ;
- Phases de validation intermédiaires et finale.

VII. Agenda prévisionnel

Le/La consultant(e) proposera une méthodologie participative incluant :

N°	Etapas clés	Mars 26				Avril 26				Mai 26
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1
1	Appel d'offres, recrutement et organisation									
2	Analyse et diagnostic									
3	Élaboration de la stratégie renforcée									
4	Développement d'outils opérationnels									
5	Renforcement des capacités (formation)									
6	Rédaction du rapport final									
7	Restitution des résultats à EdM (présentation)									
8	Suivi des activités par EdM									

VIII. Budget prévisionnel

Budget maximum de la prestation de consultance (ensemble des activités ; sessions de formation comprises sur 05 communes et création de supports adaptés) : **1 500 000 F CFA**

IX. Profil du/de la consultant(e)

- Formation supérieure en communication et/ou en marketing ;
- Expérience avérée dans l'élaboration de stratégies de communication et/ou marketing, idéalement dans le secteur des services délégués ou de l'économie circulaire ;
- Bonne connaissance des enjeux de gestion des déchets et/ou d'assainissement (un atout) ;
- Expérience d'activités réalisées au Togo ;
- Capacités à rédiger et s'exprimer en français, mais aussi en mina ;
- Capacités pédagogiques et de travail avec des acteurs de terrain.

X. Durée de la mission

La mission est estimée à **un mois et une semaine**, répartie sur une période de 05 semaines (maximum 25 jours ouvrables) à **compter du mois d'avril 2026** (selon la signature du contrat).

XI. Cadre de supervision de la mission

La mission sera réalisée sous la **supervision de l'ONG Entrepreneurs du Monde** (01 Chargée de projet et 05 Coachs Gestionnaires d'Activités), dans le cadre du projet GEDEC. Elle doit être réalisée en étroite collaboration avec les communes partenaires et les opérateurs privés concernés.

Les communes concernées par l'offre de mission sont les suivantes : Commune de Zio 1 (Tsévié) ; Commune d'Ogou 1 (Atakpamé) ; Commune de Tchaoudjo 1 (Sokodé) ; Commune de Kozah 1 (Kara) ; Commune de Tône 1 (Dapaong).

Modalités de soumission des offres

Les candidat(e)s devront soumettre (pièces à fournir) :

- Une offre technique (compréhension des TdR, méthodologie proposée et chronogramme) ;
- Une offre financière détaillée ;
- Des références de missions similaires et CV du consultant.

Pour soumettre votre candidature à la présente offre de consultance, veuillez adresser votre dossier de candidature par mail aux adresses suivantes :

lisa.ducournau@entrepreneursdumonde.org

claudine.jacquemet@entrepreneursdumonde.org

Date limite de candidature : **Mercredi 25 mars 2026 à 17h00**

**Appel d'offres diffusé au niveau national, au Togo.*