

## TERMES DE REFERENCE

---

AO nr :04-2025

### Projet DEFIS

## Réalisation d'une vidéo d'information / sensibilisation en format 2D sur le processus d'octroi des nouvelles cartes de handicap en Tunisie

### 1. CONTEXTE DE LA MISSION :

#### 1.1 Contexte du projet DEFIS : Dialogue, Expérimentations, Formations pour l'Inclusion Sociale

Le système de protection sociale en Tunisie, souvent loué pour sa générosité, est principalement composé de subventions sur les produits énergétiques et produits de première nécessité (appelées aussi compensations), et de transferts monétaires sociaux<sup>1</sup>. Si les deux mécanismes se complètent, tout en présentant des limites importantes, les montants mobilisés pourraient avoir un effet redistributif beaucoup plus important.

En effet, les subventions (compensations), depuis longtemps privilégiées comme instrument de redistribution, sont coûteuses pour l'Etat (principalement parce qu'elles dépendent du prix des produits pétroliers) et régressives car elles profitent davantage aux ménages les plus aisés, qu'aux familles les plus fragiles (familles monoparentales, sans soutien familial, peu instruites ou comptant des personnes handicapées, âgées etc.), aux femmes et aux filles vulnérables. Par ailleurs les programmes destinés aux familles nécessiteuses et vulnérables, comme le Programme National d'Aide aux Familles Nécessiteuses (PNAFN) remplacé par le programme de Transfert Monétaire Permanent (TMP) et Amen Social, posent des problèmes de ciblage et de mesure de la pauvreté. Des erreurs d'exclusion (de personnes vulnérables) et d'inclusion (de personnes non-nécessiteuses) existent et sont graduellement circonscrites grâce à un nouvel outil de ciblage.

Face à ces défis, la Tunisie réforme son système pour plus d'inclusion sociale en orientant davantage d'aides vers les plus démunis. Le programme AMEN Social<sup>2</sup>, a

---

<sup>1</sup> En 2021, la part des subventions dans le budget de l'Etat s'élevait à 3,4 milliards de dinars représentant 2,8% du PIB. En 2022, la part des subventions avait augmenté passant à 4,2 milliards de dinars et 3,5% du PIB.

<sup>2</sup> Loi fondamentale n°2019-10 du 30 janvier 2019 fixant le Programme de AMEN Social, <https://www.social.gov.tn/fr/cr%C3%A9ation-des-sources-de-revenu-au-profit-des-cat%C3%A9gories-d%C3%A9munies-inscrites-au-programme-amen-social>

été mis en place après l'adoption de la Loi AMEN Social 2019-10 réformant le système d'assistance sociale, prenant en compte la pauvreté multidimensionnelle et fixant de nouvelles bases en vue d'élargir l'accès à la protection sociale en Tunisie, ce programme s'inscrit dans cette évolution pour améliorer la distribution des aides, mieux cibler leurs bénéficiaires, promouvoir un accompagnement personnalisé et coordonner leur mise en œuvre. Ces efforts doivent donc être poursuivis et les méthodes d'accompagnement des publics nécessiteux consolidées pour mieux tenir compte des différentes vulnérabilités et de leur impact sur la lutte contre la pauvreté.

Les interventions financées par l'Union Européenne s'inscrivent au niveau mondial dans les Objectifs de Développement Durable. La protection sociale est au cœur de sa politique de coopération et de développement. Celle-ci s'appuie sur 5 piliers : les Personnes, la Planète, la Prospérité, la Paix et le Partenariat. L'Union européenne s'engage par ailleurs pour l'égalité entre les femmes et les hommes et l'émancipation des femmes à l'horizon 2030 au travers de la mise en œuvre d'un troisième plan d'actions (GAP III).

Dans le cadre de sa coopération avec la Tunisie, ces engagements se traduisent par différents appuis en faveur du capital humain, comme notamment la mise en œuvre du Programme d'Appui à l'Inclusion Sociale (PAIS) qui a pour objectif global de « lutter contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, afin de réduire les inégalités économiques, sociales et celles fondées sur le genre », programme auquel contribue le projet DEFIS.

## 1.2 Présentation du projet DEFIS

### 1.2.1 Un consortium pour des expertises conjuguées

Le projet DEFIS est mis en œuvre par un consortium composé de Handicap International en tant que lead et la Fondation Agir Contre l'Exclusion – Tunisie (FACE), agissant en partenariat avec le Ministère des Affaires Sociales, au travers du Comité Général de la Promotion Sociale (CGPS) et du Centre de Recherche sur les Etudes Sociales (CRES).

**Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE) :** FACE a été créée en 2012 avec pour mission de favoriser l'engagement social et sociétal des entreprises afin de prévenir et de lutter contre toutes les formes d'exclusion, de discrimination et de pauvreté en mobilisant son réseau d'entreprises, les acteurs publics et la société civile.

**Handicap International (HI) :** présent en Tunisie depuis 1992, HI est une association de solidarité internationale indépendante et impartiale, qui intervient dans les situations de pauvreté et d'exclusion, de conflits et de catastrophes. Œuvrant aux côtés des personnes handicapées et vulnérabilisées, elle agit et témoigne pour répondre à leurs besoins essentiels et améliorer leurs conditions de vie.

### 1.2.1 Objectifs du projet et principes d'intervention

Le projet DEFIS s'articule autour de deux objectifs :

**Effet 1.** Améliorer l'accompagnement des personnes et des familles en situations de vulnérabilité, par une meilleure coordination des programmes d'aide et un plan d'aide personnalisé.

**Effet 2.** Porter au niveau stratégique les résultats des nouvelles approches du travail social et des expérimentations sur le terrain, lors du Dialogue de politique sectorielle.

La prestation s'inscrit dans le cadre de l'effet 1 du projet.

## 2. DESCRIPTION DE LA MISSION ATTENDUE

En Tunisie, le ministère des Affaires sociales a lancé une nouvelle plateforme numérique simplifiant les démarches pour l'obtention des cartes de handicap. Les nouvelles cartes intégreront en outre un code QR afin de renforcer la sécurité du système et éviter les fraudes d'accès aux prestations.

Les personnes en situation de handicap et leurs familles sont souvent confrontées à des difficultés d'accès à l'information qui limitent leur accès au processus d'obtention de la carte. Elles nécessitent en conséquence une communication claire, inclusive et adaptée à leurs besoins spécifiques. Dans ce cadre, le projet DEFIS souhaite développer un spot d'information et de sensibilisation en 2D (storyboard + vidéo) d'une durée de 2 à 3 minutes, destiné au grand public, et plus particulièrement aux personnes handicapées (moteur, visuel, auditif, cognitif, etc.). L'objectif est d'expliquer de manière imagée et précise le processus d'obtention de ces nouvelles cartes via la plateforme, en veillant à une accessibilité optimale (sous-titrage, voix-off, langage simplifié, contrastes visuels, etc.). Ce support devra ainsi promouvoir l'autonomie des usagers tout en reflétant l'engagement inclusif du ministère.

## 3. OBJECTIF DE LA MISSION :

- Sensibiliser le grand public, en particulier les personnes en situation de handicap, sur le nouveau processus d'obtention des cartes de handicap avec code QR via la plateforme du ministère des Affaires sociales afin que les personnes éligibles puissent en faire la demande ;
- Expliquer de manière claire et accessible les étapes de la demande en ligne, les documents requis et les avantages de la nouvelle carte afin de garantir la pleine autonomie des personnes handicapées dans l'accès au processus d'obtention de la carte ;

#### 4. RESULTATS ATTENDUS DE LA MISSION :

A l'issue de la prestation, le CGPS dispose d'une vidéo 2D dynamique et accessible (2-3 min) diffusable sur les réseaux sociaux, youtube, sites web institutionnels et chaînes TV.

#### 5. METHODOLOGIE DE LA MISSION :

- **Phase 1 : Conception**

- Briefing avec l'équipe projet pour cadrer le message ;
- Diagnostic des attentes et contraintes des publics handicapés ;
- Revue du storyboard proposé par le projet DEFIS ;
- Revue du storyboard ajusté avec le CGPS, utilisateur final de la vidéo ;
- Revue du storyboard ajusté avec des personnes ressources travaillant avec des personnes en situation de handicap avec une déficience cognitive et/ou une déficience sensorielle afin de vérifier la compréhension du message.
- Développement du script.

- **Phase 2 : Production**

- Animation 2D avec des éléments visuels attractifs et accessibles ;
- Intégration des adaptations (voix-off, sous-titres, contrastes, etc.).

- **Phase 3 : Validation et finalisation**

- Tests auprès d'un panel représentatif de personnes handicapées présentant des difficultés en matière de communication ;
- Ajustements et mise en forme adaptés (web, TV, réseaux sociaux) et intégration des normes d'accessibilité
- Soumission des produits finaux

La diffusion et la mise en ligne des contenus ne sont pas incluses dans les présents termes de référence.

La production devra respecter les normes de qualité visuelle et sonore généralement exigées pour les contenus institutionnels diffusés publiquement.

**Langue** : la vidéo sera réalisée en dialecte tunisien.

**Sous-titrage** : Tous les épisodes devront être sous-titrés en dialecte tunisien et inclure une traduction en langue des signes, afin de maximiser leur accessibilité, y compris pour les publics sourds et malentendants, ou ne pouvant pas activer le son.

**Habillage visuel et identité graphique :** l'habillage vidéo doit être en cohérence avec l'identité visuelle du projet DEFIS et des partenaires institutionnels impliqués (logos, couleurs, typographie).

**Archivage et transfert des livrables :** Tous les fichiers finaux devront être remis en format exploitable (.mp4 pour la vidéo, .mp3 pour l'audio) ainsi qu'en format brut (rushs et fichiers de montage), pour archivage, réutilisation ou réédition ultérieure. Le transfert se fera via une plateforme sécurisée (WeTransfer, Google Drive, ou autre selon accord).

## 6. ACTEURS IMPLIQUES DANS LA MISSION :

La réussite de cette mission repose sur une collaboration étroite avec les acteurs clés suivants :

- **L'équipe projet DEFIS :** En charge du pilotage opérationnel, elle assurera le suivi des livrables, la coordination entre les parties prenantes et la validation des étapes clés.
- **Le ministère des Affaires sociales :** Il fournira les informations techniques et réglementaires sur la nouvelle carte et la plateforme, contribuera à la révision du storyboard et à la validation finale de la vidéo produite.
- **Les représentants des personnes handicapées :** Leur rôle sera crucial pour garantir l'accessibilité et la pertinence du message. Ils participeront aux ateliers de validation, testeront les versions préliminaires et formuleront des recommandations pour une adaptation optimale aux différents types de handicaps. Ces personnes seront identifiées et mobilisées par le projet DEFIS.

## 7. CALENDRIER INDICATIF DE LA MISSION :

La mission devra être réalisée sur une durée qui ne dépasse pas les 2 mois répartis entre les phases suivantes :

Période (Semaine)	Phase	Activités clés	Livrables intermédiaires
S1	Cadrage	- Briefing initial - Analyse des besoins - Revue documentaire	Note de cadrage validée
S1- S2	Conception	- Revue du storyboard avec le projet, le CGPS et les personnes ressources - Rédaction du script	Script approuvé
S3-S4	Production	- Animation 2D - Intégration accessibilité - Voix-off/sous-titres	Version beta de la vidéo
S5	Tests	- Projections tests - Collecte retours OPH - Ajustements	Rapport de tests

S6-S7	Finalisation	- Incorporation modifications - Rendus finaux	Vidéo finale
S8	Clôture	- Validation ministérielle - Livraison officielle	Vidéo finale dans les différents formats Version allégée

## 8. LIVRABLES DE LA MISSION :

- Un storyboard détaillé (version numérique et imprimable).
- La vidéo 2D finale (2-3 min) dans différents formats (MP4, avec sous-titres, audiodescription optionnelle).
- Une version allégée (30-60 sec) pour les réseaux sociaux.

## 9. PROFIL DU CONSULTANT :

- Expérience minimum de 3ans en production de vidéos 2D (motion design, animation) ;
- Compétences en communication inclusive (accessibilité numérique, adaptation multi-handicaps) ;
- Une expérience dans la production de vidéos institutionnelles est un plus

## 10. COMPOSITION DU DOSSIER DE CANDIDATURE :

L'offre sera composée de 3 dossiers de soumission :

### Un dossier technique incluant :

- Note méthodologique décrivant l'approche, le déroulement proposé, les moyens techniques et humains mobilisés.
- Exemples de réalisations similaires (liens vidéo/audio).
- CV des membres clés de l'équipe.
- Planning prévisionnel de production.

### Un dossier financier incluant :

Une offre financière en HT en TND.

### Un dossier administratif incluant :

- RNE/Patente pour les entreprises de consultances ou La preuve de la légalité de son activité sur la base du cadre légal de son pays d'enregistrement

- Copie de la carte d'autoentrepreneur pour les soumissionnaires indépendants
- Une photocopie de la pièce d'identité ou passeport pour le représentant légal et le directeur artistique ou équivalent

## 11. SOUMISSION DES OFFRES

Les documents relatifs à l'appel d'offres et toute correspondance échangée entre le soumissionnaire et HI doivent être écrits en français.

Le dossier doit être envoyé par mail à l'adresse suivante [appel-offres@tunisie.hi.org](mailto:appel-offres@tunisie.hi.org) ou déposé dans une enveloppe scellée au siège de HI en Tunisie sis au 10 rue du Brésil 1002 Tunis Tunisie, au plus tard le 19/06/2025, avec la mention « vidéo carte handicap » en objet d'e-mail ou sur l'enveloppe.

### 11.1 Evaluation des offres

Les propositions techniques seront analysées sur la base des critères suivants :

Critères d'évaluation	Points
<b>Qualité de la méthodologie :</b> étapes claires, participation des bénéficiaires, Créativité du concept	<b>25</b>
<b>Accessibilité :</b> Approche inclusive, solutions d'accessibilité proposées.	<b>15</b>
<b>Pertinence de l'expérience :</b> Réalizations antérieures en animation 2D et accessibilité	<b>20</b>
<b>Références et recommandations :</b> Partenaires et / ou projets similaires	<b>10</b>
<b>Budget et rentabilité :</b> Délais et cohérence rapport à l'offre méthodologique et technique	<b>30</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

### Revue de l'offre financière :

Seules les propositions financières correspondant aux propositions techniques recevant une note supérieure à 60 points, seront évaluées.

Critères	Coefficient
Cohérence du nombre de jours de production proposé par rapport au plan de travail	1
Pertinence du coût homme/jour (ou coût équipe) au regard des standards du marché	1
Nécessité et pertinence des coûts annexes (déplacements, location de matériel, postproduction, etc.)	1

Réalisme des coûts unitaires proposés pour chaque livrable (épisode vidéo, extrait court, version audio, etc.)	1
<b>Notation totale maximum</b>	<b>20</b>

La sélection sera opérée dans un délai de 4 semaines suivant réception des offres. Les soumissionnaires seront informés des résultats de la sélection par voie électronique.

La proposition doit être en adéquation avec les normes professionnelles et les critères internationaux. La ou les propositions présentant un score technique supérieur au niveau minimum requis pourront faire l'objet d'échanges entre le commanditaire et le soumissionnaire en vue d'améliorer la qualité de la méthodologie proposée. Ces échanges pourront se dérouler avant la décision finale d'attribution.

## 12.ANNEXES :

- A : conditions particulières.
- B. Conditions Générales d'achat
- C. Bonnes pratiques commerciales