

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

**Conseil, accompagnement et mise en œuvre de la
stratégie de relations avec les médias, et des
relations publiques et de la communication
institutionnelle de l'EPA Euroméditerranée**

Sommaire

Article 1 – Contexte.....	3
Article 2 – Nature des prestations	3
Article 3 – Prestations forfaitaires.....	4
3.1 Phase 1 : Conseil et accompagnement relations presse	4
3.2 Phase 2 : Veille médiatique, réputation	4
3.3 Phase 3 : Communiqués et dossiers de presse.....	5
3.4 Phase 4 : Organisation de rendez-vous avec la presse	5
3.5 Phase 5 : Accompagnement de la communication institutionnelle et des relations publiques	6
Article 4 – Prestations à bons de commande	7

Article 1 – Contexte

Née d'une initiative de l'Etat et des collectivités territoriales en 1995, Euroméditerranée est une Opération d'Intérêt National (OIN) qui a pour ambition de placer Marseille au niveau des plus grandes métropoles européennes. Créateur de développement économique, social et culturel, Euroméditerranée est un accélérateur de l'attractivité et du rayonnement de la métropole marseillaise.

Avec 480 hectares, Euroméditerranée est considérée comme la plus grande opération de rénovation urbaine en centre-ville d'Europe du Sud.

Les missions l'EPA Euroméditerranée se déclinent comme suit :

- Qualité de vie : aide à la rénovation des logements, production de logements sociaux, amélioration des espaces publics, création d'équipements sportifs, développement des services de proximité, etc. ;
- Aménagement et urbanisme : élaboration des plans d'aménagement et réalisation des grandes transformations urbaines en matière d'infrastructures (routes, tunnels, réseaux, etc.), d'équipements (tramway, écoles, gymnases, etc.) et d'espaces publics (places, espaces verts, aménagement des rues, etc.) ;
- Développement immobilier : programmation et montage d'opérations avec promoteurs et des investisseurs pour la construction ou la réhabilitation de bureaux, de logements, de commerces, d'hôtels et d'équipements culturels et de loisirs ;
- Développement économique : études marketing, promotion, communication et prospection pour attirer des entreprises, des investisseurs ou des organisations internationales et créer de nouveaux emplois.

Article 2 – Nature des prestations

Le titulaire assurera une mission de conseil, d'accompagnement et de mise en œuvre de la stratégie de relations avec les médias, de la communication institutionnelle et de relations publiques de l'EPA Euroméditerranée (EPAEM).

Le marché comporte deux parties :

- une partie à prix forfaitaire incluant les essentiels d'une stratégie de relations presse (conseil, veille, rédaction, événements), de communication institutionnelle et de relations publiques
- une partie à bons de commande (à prix unitaires).

Le titulaire assurera la valorisation du projet de l'EPAEM auprès des médias nationaux en réponse aux objectifs stratégiques définis. Il établira un plan d'actions en matière de relations presse et publiques, déterminera des angles de discours, conseillera l'EPAEM sur les opportunités de prise de parole dans la presse, réalisera des outils de communication presse (dossiers, invitations, etc.) et assurera l'interface avec les journalistes en interface avec l'EPAEM

S'agissant de la communication institutionnelle et de relations publiques, le titulaire devra établir un plan d'actions pour accompagner l'EPAEM autour de trois axes principaux :

- La traduction de la mission et de la vision de l'EPAEM en un vecteur porteur de sens et structurant pour l'environnement qui l'entoure.

- Le maintien de la confiance et de la compréhension parmi les parties prenantes essentielles (collectivités territoriales, partenaires) pour soutenir les activités et atteindre les objectifs fixés de l'EPAEM.
- L'appui à la production de contenus et d'actions visant à faciliter le dialogue, promouvoir la raison d'être de l'EPAEM et orienter l'attitude et le comportement des groupes concernés par l'activité de l'EPAEM.

Le titulaire désignera un interlocuteur unique de son équipe dédiée aux actions presse de l'EPAEM, ou un remplaçant en cas d'absence ou de changement.

Le titulaire sera également sollicité pour organiser des rencontres individuelles avec des journalistes, des décideurs économiques, organiser des opérations et conférences de presse.

Pour toute diffusion, les communiqués de presse seront soumis à un délai qui sera précisé au lancement de la commande. Des pénalités seront mises en œuvre pour non-respect des délais demandés.

Chaque étape, qu'elle fasse partie des prestations exécutées à prix global et forfaitaire ou à prix unitaires, fera l'objet d'un brief, d'une éventuelle réunion de préparation, d'un calendrier d'exécution et du suivi des retombées presse.

Article 3 – Prestations forfaitaires

3.1 Phase 1 : Conseil et accompagnement relations presse

- **Réunions de pilotage (format 1h30) :**

Le titulaire sera présent à 10 réunions de pilotage par an. Il sera amené à travailler avec certains partenaires et prestataires de l'EPAEM afin d'être en mesure de mailler les différents sujets et de faire des propositions.

3.2 Phase 2 : Veille médiatique, réputation

- **Elaboration et animation du fichier presse :**

Le titulaire devra élaborer un fichier presse et l'animer notamment en identifiant des journalistes clés, influenceurs dans les thématiques qui concernent l'EPAEM (aménagement, développement économique, innovation, immobilier, développement durable, etc.) et en précisant des actions qui leur sont destinées. Il assurera les relations avec la presse de façon quotidienne et coordonnera les relations et demandes des journalistes, en interface avec l'EPAEM. Des fiches de suivi par journalistes qui retracent les liens entre le journaliste et l'EPAEM ainsi que leurs articles publiés sur « Euroméditerranée » seront également attendues pour chaque rencontre.

Il s'agit aussi bien de la presse nationale, généraliste ou spécialisée.

- **Reporting semestriel :**

Afin d'avoir une vision globale de ses actions presse, l'EPAEM souhaite un reporting semestriel dans lequel on retrouvera les résultats d'évaluation habituels (volumétrie, bilan d'images, etc.).

- **Veille des médias sociaux, réputation :**

Le titulaire assurera une veille sur l'image de l'EPAEM dans les médias et médias sociaux. Il conseillera aussi l'EPAEM sur les actions qui permettraient d'accroître son e-influence (en France) notamment en identifiant des e-influenceurs pertinents, en proposant des chiffrages de collaboration et des actions à mettre en œuvre.

3.3 Phase 3 : Communiqués et dossiers de presse

- **Rédaction et diffusion de communiqués de presse :**

Le titulaire devra rédiger (dans certains cas) et diffuser par voie électronique et/ou postale 15 communiqués de presse par an. Il assurera le suivi des retombées presse correspondantes. Pour certains sujets, l'EPAEM pourra décider de garder la main sur la rédaction et de soumettre le communiqué de presse au titulaire à titre consultatif.

- **Conception, rédaction et diffusion de dossiers de presse :**

Il sera également amené à concevoir, rédiger et diffuser des dossiers de presse par voie électronique et/ou postale (10 dossiers de presse par an). La plupart du temps, le prestataire fournira le contenu dans un format simple type Word. L'EPAEM pourra ensuite faire appel à son agence de création graphique pour la mise en forme de ces dossiers. Dans certains cas, l'EPAEM pourra demander au titulaire de se charger de la rédaction et mise en forme complète du dossier. Il assurera le suivi des retombées presse correspondantes.

- **Elaboration et rédaction de prises de parole stratégiques sous forme de tribune :**

Le titulaire sera amené à accompagner l'EPAEM sur ses prises de parole stratégiques sur des thématiques données : celles-ci peuvent être avec un porte-parole, rédaction d'éléments de langage, sélection des médias, diffusion et suivi des retombées. Cette prestation concerne au maximum 5 prises de paroles par an.

3.4 Phase 4 : Organisation de rendez-vous avec la presse

L'EPAEM organise régulièrement des rencontres avec les journalistes et sous différentes formes : conférences de presse, visites de presse, rendez-vous en « one-to-one », petits déjeuners ou déjeuners de presse, en format réduit ou élargi. Le titulaire devra assister l'EPAEM dans chacun de l'organisation ces événements, notamment à distance.

- **Organisation de rendez-vous presse en « one-to-one »/point presse/conférence de presse :**

Le titulaire accompagnera l'EPAEM dans l'organisation des rencontres avec la presse : la sélection des journalistes cibles, la rédaction et la diffusion de l'invitation, les relances, la rédaction des supports écrits, des éléments de langage, l'envoi des CP et des DP, le suivi des retombées. Le titulaire pourra également, lorsque cela sera nécessaire, rédiger un Q/A et/ou argumentaire. La fréquence des rendez-vous en « one-to-one » est d'environ un par mois ou plus
Les points presse ou conférences de presse ont une fréquence d'une par trimestre.

- **Organisation de visite de presse (2 visites de presse par an) :**

L'organisation comprend la sélection des journalistes cibles à inviter, la conception, la rédaction et la diffusion de l'invitation, les relances, l'appui à l'organisation logistique de la visite qui pourra se faire à distance, la conception du déroulé, la rédaction et l'édition des supports écrits, le suivi des retombées. La location du lieu ou d'un car, les frais de traiteur sont à la charge de l'EPAEM.

Il s'agit aussi bien de la presse locale que nationale ou des correspondants de la presse internationale en France.

3.5 Phase 5 : Accompagnement de la communication institutionnelle et des relations publiques

Le titulaire assurera une mission de conseil, et d'accompagnement sur des aspects couvrant le champ de la communication institutionnelle et des relations publiques de l'EPAEM.

- **Collecte et analyse d'informations**

- Evaluer les signaux faibles, en assurant une veille et une analyse prospective et situationnelle à travers l'actualité politique et socio-économique du territoire (métropole Aix-Marseille).
- Le titulaire assurera une veille sur l'image de l'EPAEM dans les médias et médias sociaux. Il conseillera aussi l'EPAEM sur les actions qui accroîtraient son e-influence (en France ou à l'international pour certains sujets) notamment en identifiant des e-influenceurs pertinents, en proposant des chiffrages de collaboration et des actions à mettre en œuvre
- Analyser les forces en présence, comprendre l'évolution de l'environnement institutionnel.
- Faire le lien entre la politique de l'EPAEM, les politiques publiques et les débats sociétaux (au niveau local et national).

- **Discours et positionnement**

- Contribuer à travailler le discours et le positionnement de l'EPAEM
- Participer à la rédaction d'argumentaires et autres messages clés destinés à l'extérieur (tribune, discours, prise de parole) ainsi que des « position papers » alignés avec les grands axes défendus par l'EPAEM.

- **Identifier les priorités stratégiques**

- Aider à la définition de la stratégie de communication adaptée afin de rendre la stratégie de l'EPAEM facilement identifiable et mémorisable. Mais également pour défendre la position de l'EPAEM. Cela permettra de marquer les esprits et de clarifier les décisions et les choix stratégiques pris par l'établissement.

Article 4 – Prestations à bons de commande

- **Séquence de media-training**

Le titulaire rencontrera l'interlocuteur défini par l'EPAEM afin de le préparer à une intervention auprès de journalistes, sur un thème spécifique ou sensible. Cette prestation sera commandée soit à l'heure, soit en demi-journée (équivalent à 4h).

- **Accompagnement pour les salons et événements (type SIMI, MIPIM, etc.)**

Le titulaire pourra accompagner l'EPAEM sur le volet presse pour des salons et événements auxquels il participe (3 événements par an) et réalisera différentes actions telles que la préparation d'un événement presse (point presse) comprenant la sélection de fichier presse, la rédaction et la diffusion de l'invitation, les relances, la rédaction des supports écrits, l'envoi des CP et des DP, le suivi des retombées. Pour un événement à l'international, le prestataire s'assurera de la couverture médiatique de la présence de l'EPAEM, sans pour autant être présent sur place.

- **Accompagnement de gestion de crise (recommandations, pilotage de la crise, suivi de la crise) :**

Le titulaire anticipera une situation de crise en alertant l'EPAEM dès les premiers signaux faibles, diagnostiquera une situation critique, formulera un plan d'actions sous forme de note, gérera la crise (mettre en place un plan d'actions, organiser une cellule de crise, mettre en œuvre les solutions), et enfin maîtrisera la communication de crise. Il devra notamment fournir des éléments de langage pour les journalistes ou encore organiser une conférence de presse dans un délai très court.

- **Accompagnement d'une communication positive post crise :**

Le titulaire accompagnera l'EPAEM à la suite d'une sortie de crise ou de retombées presses négatives sur un sujet précis, en formulant des recommandations d'actions de communication positive. Il assurera la mise en œuvre et le suivi des actions proposées.

- **Accompagnement presse pour les missions de prospection de l'EPAEM à l'international :**

A l'occasion d'une mission de prospection de l'EPAEM à l'international, le titulaire assurera en amont du déplacement un accompagnement presse, sur un sujet précis à promouvoir, comprenant identification/ciblage de journalistes, proposition d'actions de relations presse, mise en œuvre des préconisations et activation du réseau médiatique sur place.

- **Rédaction et diffusion d'un communiqué de presse (au-delà des 16 annuels prévus dans la partie forfaitaire)**

- **Rédaction et diffusion d'un dossier de presse supplémentaire (au-delà des 11 annuels prévus dans la partie forfaitaire)**

- **Heure de travail complémentaire :**

De façon ponctuelle, l'EPAEM pourra demander au titulaire de participer à la création d'un outil original ou d'une action presse spécifique, en dehors du cadre des actions définies dans la partie forfaitaire. Dans ce cas, un prix représentant la charge de travail en temps/jour/ homme pourra être établi.