



APPEL A CONTRIBUTION

**TERMES DE REFERENCE –
PROJET PILOTE A HAMMAMET - APPEL A
CONTRIBUTION N°2 : VOLET SCIENCES
HUMAINES ET SOCIALES
FEVRIER 2023**

CONTACT : CONTACT@BEYONDPLASTICMED.ORG

CONTENU CONFIDENTIEL

Ces termes de références s'inscrivent dans une série de trois appels à contribution nécessaires à l'accompagnement du projet :

- appel à contribution n°1 Appui à la mise en oeuvre opérationnelle de la démarche
- appel à contribution n°2 Accompagnement en sciences humaines et sociales
- appel à contribution n°3 Etude environnementale

Chacun des trois volets peut être adressé de manière séparée ou dans une proposition complète.

1. CONTEXTE DE L'APPEL A CONTRIBUTION

BEYOND PLASTIC MED

Avec plus de 3000 milliards de particules de plastique, la Méditerranée est l'une des mers les plus polluées du monde. En 2015, face à ce constat, **la Fondation Prince Albert II de Monaco, la Fondation Tara Océan, Surfrider Foundation Europe, la Fondation MAVA et l'Union Internationale de Conservation de la Nature (UICN) ont créé la task force Beyond Plastic Med (BeMed)** devenue association de droit monégasque BeMed en 2019. BeMed s'est fixée pour objectif de réduire la pollution plastique en Méditerranée en mobilisant et soutenant les acteurs engagés, facilitant la mise en œuvre de solutions efficaces et durables et encourageant le partage d'expérience et de bonnes pratiques.

Pour répondre aux problématiques locales, BeMed soutient chaque année des projets de terrain visant à réduire l'utilisation du plastique, trouver des alternatives, améliorer les systèmes de collecte, sensibiliser, collecter des données et aider à la mise en place de nouvelles réglementations. Depuis sa création, BeMed a engagé 1.23 M€ pour soutenir 81 projets dans 15 pays différents. A travers la coordination de ce réseau d'acteurs locaux, BeMed vise à insuffler une dynamique régionale en mettant en relation des organisations, en facilitant le partage d'expérience, l'échange de bonnes pratiques et en encourageant la réplication d'actions efficaces.

Pour augmenter l'impact de ses actions, **BeMed a créé en janvier 2020 un Collège rassemblant des entreprises qui s'engagent pour mettre en place des solutions concrètes de prévention de la pollution plastique en Méditerranée.** Les activités du Collège s'articulent autour de deux groupes de travail. Le premier facilite le dialogue entre scientifiques et industriels afin que les entreprises membres puissent échanger sur des thématiques clés. Le second vise à accompagner les entreprises membres afin qu'elles travaillent ensemble à la mise en place d'actions pilotes sur le terrain. C'est dans le cadre du second groupe que le projet « Un hôtel zéro plastique à usage unique » est développé. **Un comité scientifique accompagne le Collège et assure la robustesse de ses travaux.**

Le Collège d'Entreprises, réunit aujourd'hui 12 membres : Monte Carlo Société des Bains de Mer, Haribo, Carrefour, CHANEL, Veolia, Nestlé France, L'OCCITANE en Provence, Iberostar, InterContinental Marseille-Hotel Dieu, La Badira, Nielsen et Altea packaging.

Le projet Un hôtel zéro plastique à usage unique - Un démonstrateur et catalyseur de solutions pour une Méditerranée moins polluée, a été mis en œuvre au sein de l'InterContinental Marseille - Hotel Dieu en 2022. Ce premier pilote est une mesure concrète, porteuse de sens et soutenue par des acteurs privés, publics et associatifs qui a fait ses preuves.

Le Collège d'Entreprises souhaite donc répliquer les succès de ce projet pilote sur la rive sud de la Méditerranée et c'est dans ce contexte que le Collège d'Entreprises accompagnera l'hôtel La Badira (Hammamet) pour démultiplier son impact et avoir de nouveaux retours concrets. Des acteurs tunisiens des différents maillons de la chaîne de valeur plastique, avec un focus sur le secteur hôtelier seront associés au montage du projet.

ADAPTATION DU PROJET A L'HOTEL LA BADIRA : LES PROBLEMATIQUES SPECIFIQUES DU CONTEXTE TUNISIEN

La gestion des déchets et la pollution plastique en Tunisie

La Tunisie produit chaque année près de 5 millions de tonnes de déchets, avec une augmentation constante des plastiques dans les villes (+11% par an). En Tunisie les collectes organisées ne permettent de ramasser qu'environ 60% des déchets produits quotidiennement. Le tri repose principalement sur un système informel (chiffonniers) et seulement 4% des déchets sont recyclés. Le reste finit dans des « centres de transfert » sans gestion, est enfoui ou incinéré.

Un tissu associatif est actif à Monastir, à proximité de Nabeul et contribue à développer des actions de sensibilisation et de conservation des milieux terrestre, côtier et marin. La gestion des déchets reste cependant un problème et, étant donné sa situation géographique côtière, le gouvernorat de Nabeul, auquel appartient Hammamet, est un point d'entrée important de déchets en mer.

Le gouvernorat de Nabeul, est confronté à de forts flux de personnes. Il doit faire face à une production de déchets beaucoup plus importante lors de la haute saison entraînant un risque de fuite vers l'environnement plus élevé. Des actions concernant le secteur du tourisme et la gestion des déchets sont donc particulièrement pertinentes.

Les défis rencontrés par le secteur hôtelier en Tunisie

Contrainte 1 : la réduction des déchets plastiques dans le secteur hôtelier et l'impact sur la clientèle

L'Hôtel La Badira est un hôtel cinq étoiles membre du réseau Leading Hotels of the World (seul membre LHW en Tunisie). Il se situe sur un site exceptionnel sur un promontoire bordé par deux plages. L'hôtel offre à ses clients un grand nombre de services de luxe, notamment la diversité des offres de nourriture et boissons (quatre restaurants, deux bars), trois piscines, une salle de sport, et 1 spa de 2000m² comprenant 20 cabines. Tous ces services offerts s'accompagnent des équipements (et notamment de matériel à usage unique) permettant de répondre aux besoins des clients dans chacun de ces lieux et de garantir hygiène, sécurité, et confort d'utilisation.

Toutefois, dans une optique de protection de l'environnement naturel, l'hôtel souhaite s'engager dans une démarche de réduction des déchets plastiques, et vise en particulier les Plastiques à Usage Unique (PUU), plastique souvent utilisé comme emballage des produits d'hygiène (limes à ongles emballées individuellement, échantillons de savon ou shampoing individuels), ou comme emballage de produits alimentaires (telles que les bouteilles d'eau en plastique de courtoisie). Cette démarche consiste donc à supprimer, réduire, substituer, ou valoriser le PUU, et a donc un impact auprès des produits et services fournis au client.

Le défi lié à cette contrainte est de composer le message adressé au client pour mettre en place les meilleures conditions possibles pour l'adoption des mesures de réduction de l'utilisation des POU, de manière à ne pas affecter négativement l'expérience client, et en faire une activité de sensibilisation.

Contrainte 2 : le cas particulier des bouteilles d'eau

L'eau des réseaux municipaux tunisiens n'étant pas considérée comme potable, sa consommation se fait systématiquement par de l'eau en bouteille. Si les restaurants servent traditionnellement de l'eau dans des bouteilles en verre, les volumes distribués dans les hôtels rendent l'approvisionnement de ce type de contenant difficile.

La mise à disposition d'eau minérale fait partie des règles d'hospitalité pour les clients de l'hôtellerie. Elle prenait jusqu'à maintenant la forme de demi-bouteilles individuelles en plastique, qui étaient mises à disposition de ces derniers et renouvelées systématiquement pendant toute la durée du séjour.

Dans la perspective de réduction des POU présentée ci-dessus, l'hôtel La Badira souhaite trouver une alternative permettant de ne plus utiliser des bouteilles en plastiques à offrir à ses clients. L'évaluation et la sélection d'une alternative (couvert dans le Volet 1 de l'appel à contributions) donneront lieu à une planification de la communication à mener autour des changements occasionnés par la sélection de l'alternative.

Cette planification s'axera aussi bien autour de la communication interne afin de fédérer les employés autour de l'adoption de ces nouvelles manières de travailler, mais aussi autour de la communication externe auprès des clients, afin de s'assurer de l'adoption de la démarche par les clients et de leur sensibilisation à la problématique des POU et de la pollution plastique de manière plus globale.

2. DESCRIPTIFS ET OBJECTIFS DU PROJET

2.1 Objectifs du projet

L'objectif du projet est **d'accompagner l'Hôtel La Badira (Hammamet, Tunisie) dans sa transition pour arriver à terme au « zéro plastique à usage unique »**, dans le cadre de la diminution de ses impacts environnementaux.

Le projet a vocation à inspirer et à essayer les bonnes pratiques en dehors de l'hôtel pilote.

En lançant un tel projet à Hammamet, le Collège d'Entreprises souhaite faire de La Badira un catalyseur, afin d'accompagner de multiples acteurs tunisiens dans cette dynamique. Les activités prévues s'appuieront sur les enseignements du pilote à l'InterContinental Marseille - Hotel Dieu tout en prenant en compte le contexte local.

Trois objectifs spécifiques sont ainsi fixés :

- **Supprimer ou réduire** significativement l'usage des plastiques à usage unique,
- **Améliorer le système de collecte et de valorisation** des déchets plastiques,
- **En faire une démarche collective**, avec et pour le personnel.

2.2 Contenu du projet

Le projet se divise en 5 composantes complémentaires (voir cadre logique en annexe). Alors que les moyens de répondre à ces objectifs peuvent dépasser le temps du projet et le cadre de l'hôtel, une approche à deux niveaux est pensée :

- un accompagnement opérationnel avec le test de solutions au sein de l'hôtel dans le cadre du projet pilote (*composantes 1 à 5*) ;
- un accompagnement stratégique pour impulser une dynamique collective pour les enjeux qui dépassent l'échelle de l'hôtel pilote seul (*composantes 1, 2, 4*).

Afin de s'adapter au mieux à la réalité du terrain et à l'avancement des démarches à La Badira, on distingue 2 périmètres d'actions :

- **Les Plastiques à Usage Unique (PUU) du front office** : désigne les PUU du front office déjà déployées ou en cours de déploiement à La Badira. Cela inclut les bouteilles d'eau pour lesquelles une recherche collective plus poussée sur les possibilités de boucle de réemploi sera réalisée dans le cadre du projet.
- **Les PUU du back office** : désigne les activités de réduction des PUU en back office traités dans le temps du projet.

Les 5 composantes sont les suivantes :

Composante #1 : Définir le point de départ et prioriser les PUU à traiter

La composante 1 est une étape préparatoire permettant de réunir l'ensemble des éléments nécessaires à la compréhension du contexte local et à sélectionner les *PUU du back office* qui seront ciblés par le projet. Elle inclura une étude poussée de la compréhension du contexte local en termes de gestion des déchets (identification des filières existantes et fonctionnelles, des gisements de déchets plastiques non traités dans le secteur hôtelier et des freins à la mise en place de leur traitement). La priorisation des PUU à traiter sera réalisée à l'aide de la méthode développée dans le cadre du projet à l'InterContinental Marseille-Hotel Dieu. Elle s'appuiera sur le diagnostic exhaustif des produits et emballages en plastique à usage unique utilisés dans l'hôtel (audit déjà réalisé).

Composante #2 : Supprimer, réduire, substituer, valoriser : faire le tour des possibilités

La composante 2 vise à (i) identifier les alternatives ou pratiques alternatives durables aux plastiques sélectionnées en composante 1 (*PUU back office*) en priorisant la prévention (suppression) et le réemploi avant les solutions de recyclage ou de matériaux alternatifs (respect de la hiérarchie des déchets) et (ii) sélectionner celles qui sembleront les plus adaptées pour l'hôtel pilote. Elles seront évaluées notamment au regard de leurs impacts environnementaux et de leurs coûts. Cette composante inclura également une étude poussée sur les boucles de réemploi existantes pour la bouteille d'eau en plastique, les freins et les leviers de leur mise en œuvre sur le territoire tunisien. Elle intégrera également une réflexion sur les pistes collectives pour lever les freins au traitement de certains déchets.

Composante #3 : Déployer et tester les alternatives

La composante 3 a pour objet

- l'accompagnement de l'hôtel sur la rédaction des messages clés pour sensibiliser les clients à la démarche et tester l'acceptabilité des alternatives en cours de déploiement en *front office*.
- l'accompagnement de l'hôtel pilote dans la commande et le déploiement des solutions retenues en composante 2 (*PUU back office*). Une phase de test de 2.5 mois sera mise en œuvre.

Composante #4 : Mesurer l'impact du test

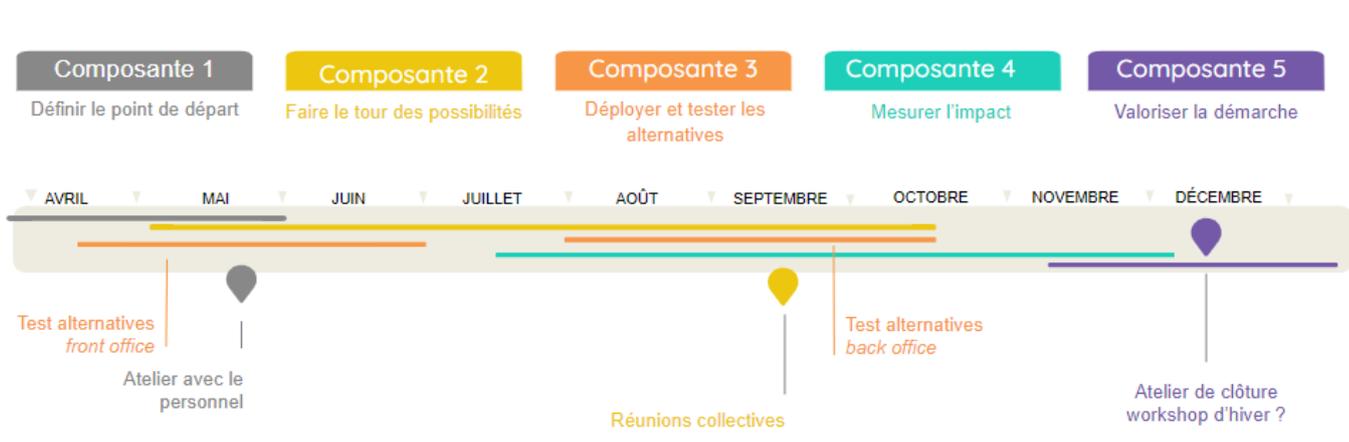
La composante 4 est dédiée à l'évaluation de l'efficacité du projet. Pour cela, des indicateurs de suivi seront définis et mis en place afin de mesurer différents paramètres clés comme les bénéfices environnementaux, l'acceptabilité par les clients ou la viabilité des coûts pour l'hôtel. Ce travail s'appuiera sur les indicateurs déjà testés dans le cadre du projet à l'InterContinental. L'efficacité des nouveaux protocoles utilisés par l'hôtel et des outils utilisés (cahier des charges/arbre de décision pour le choix des alternatives, critères d'identification des fournisseurs...) sera également à inclure dans le suivi. Des conclusions pourront ainsi être tirées quant aux bonnes pratiques à retenir et aux outils à utiliser.

Composante #5 : Valoriser la démarche

Un effort de capitalisation sera engagé, en mettant à jour le kit clé en main, publié à l'issue du projet à l'InterContinental Marseille-Hotel Dieu, permettant un partage d'expériences, notamment en vue de la réplication du projet. Une communication auprès du grand public et des décideurs publics sera également pensée et mise en œuvre, afin de rendre visibles et appropriables les succès du projet.

2.3 Calendrier prévisionnel

La mise en œuvre du projet est prévue sur 12 mois, d'avril 2023 à mars 2024. La plupart des activités seront réalisées entre avril et décembre 2023 selon le calendrier prévisionnel et idéal suivant :



La période de janvier à mars 2024 permettra de finaliser la prise de recul et la mise à jour du kit clé en main (composante 5). L'atelier de clôture est prévu en décembre 2023. En fonction de l'avancement des travaux, il pourra être reporté à janvier 2024.

Nota Bene : ce calendrier sera précisé et adapté à la fois en fonction de la date de lancement conditionnée **par la signature du contrat**, et du déroulement des activités.

3. CAHIER DES CHARGES

3.1 Objectifs de l'appel à contribution

Le service recherché a plusieurs aspects.

Mission 1 : Accompagnement du déploiement de pratiques alternatives, afin d'en faciliter l'acceptabilité sociale. Suivre et monitorer l'évolution de l'acceptabilité auprès des clients et du personnel.

- Définir des messages clés pour accompagner la clientèle dans l'adoption des alternatives. - appui à la mise en œuvre de la composante #3 du projet.
- Tester l'acceptabilité des alternatives auprès de la clientèle et du personnel de l'hôtel pilote. - appui à la mise en œuvre de la composante #3 du projet.
- Mettre en place un cycle de formation et de sensibilisation pour le personnel de l'hôtel - appui à la mise en œuvre de la composante #3 du projet.

Mission 2 : Mesure de la performance des actions menées et communication des résultats obtenus

- Accompagnement à l'adaptation de la liste d'indicateurs de suivi pour évaluer l'acceptation sociale du projet. - appui à la mise en œuvre de la composante #4 du projet.
- Accompagnement à la mise en œuvre de la collecte et la synthèse des données liées aux indicateurs retenus. - appui à la mise en œuvre de la composante #4 du projet.
- Accompagnement de la rédaction du bilan d'efficacité - appui à la mise en œuvre de la composante #4 du projet.
- Participation à l'atelier de clôture et appui à la préparation des éléments pour la restitution des résultats – appui à la mise en œuvre de la composante #5 du projet

Compte tenu du caractère multi-acteurs du projet, en plus des missions décrites ci-dessus, le prestataire retenu doit prévoir du temps pour participer au suivi et au pilotage collectif des activités. Son avis sera pris en compte dans les décisions concernant l'orientation du projet.

3.2 Description des missions, résultats et livrables attendus

Le cadre logique en annexe 1 permet une vision globale de toutes les activités du projet. Ne sont reportées ici que celles entrant dans le cadre de l'appel à contribution dans son volet Science Humaines et Sociales.

Livrables : L'ensemble des livrables et des méthodologies développées pourront être intégrés au kit clé en main pour permettre leur réplique. Les livrables sont attendus en français mais pourront, au cas par cas être traduits par l'hôtel en anglais en fonction des besoins liés à la clientèle.

Mission 1 : Accompagnement du déploiement de pratiques alternatives, afin d'en faciliter l'acceptabilité sociale. Suivre et monitorer l'évolution de l'acceptabilité auprès des clients et du personnel.

Le prestataire externe sélectionné travaillera en lien étroit avec l'hôtel pilote pour :

| Activité | Résultats attendus | Indicateurs vérifiables ou livrables | Périmètre |
|---|---|--|---|
| 3.1 Définir des messages clés pour accompagner la clientèle dans l'adoption des alternatives. | Les messages sont définis et déployés dans l'hôtel. Il peut s'agir de messages écrits (différents supports possibles) ou de messages délivrés par le personnel. Certains peuvent être adaptés du pilote à l'InterContinental. | #1 Document de travail réunissant les messages clés et identifiant les supports de communication à mettre en place. La mise en forme des messages sera réalisée par l'hôtel. | PUU front office, dont bouteilles d'eau |
| 3.2 Tester l'acceptabilité des alternatives par les clients et le personnel. | Les alternatives sont évaluées en fonction de leur acceptabilité auprès des clients et du personnel. | #2 Etude de satisfaction ou autre bilan de satisfaction et recommandations concernant les différentes alternatives testées. <u>Format</u> : Rapport comprenant la méthode d'évaluation, les outils utilisés, les résultats de l'étude et des recommandations pour la pérennité des alternatives testées. La méthode utilisée devra être suffisamment explicitée pour permettre sa réplique. | PUU front office, bouteilles d'eau |
| 3.4 Mettre en place un cycle de formation et de sensibilisation pour le personnel de l'hôtel. <i>Cette activité se fera en étroite collaboration avec le prestataire retenu à l'appel à contribution n°1 Appui à la mise en oeuvre opérationnelle de la démarche</i> | Le personnel de l'hôtel coconstruit les nouveaux protocoles de déploiement. Le cadre des échanges est adapté au personnel. Les moyens de sensibilisation sont diversifiés. | #3 Formations réalisées (supports de formation à l'appui) et retours du personnel. <u>Format</u> : - Formations : plan de formation et support de formation, et support au format « Aide-mémoire » permettant aux participants de la formation de consulter les informations à tout moment - Retours d'expérience du personnel : libre. Enquête de satisfaction faisant état des retours, points bloquants, points positifs suite au déploiement des alternatives. <i>Livrable coconstruit avec le prestataire retenu à l'appel à contribution n°1 Appui à la mise en oeuvre opérationnelle de la démarche.</i> | PUU ciblés en back office |

Mission 2 : Mesure de la performance des actions menées et communication des résultats obtenus

| Activité | Résultats attendus | Indicateurs vérifiables ou livrables | Périmètre |
|---|---|--|---|
| <p>4.1 Accompagnement à l'adaptation de la liste d'indicateurs de suivi pour évaluer l'acceptation sociale du projet.</p> <p><i>Cette activité sera coordonnée par le cabinet ConsultantSeas et mise en œuvre avec l'ensemble des prestataires identifiés par les appels à contributions.</i></p> | <p>Les indicateurs du premier projet pilote sont adaptés aux alternatives testées dans le cadre de ce projet. Les méthodes de calculs sont identifiées. L'acceptation sociale comprend la satisfaction client et la perception du changement par le personnel.</p> | <p>#4 Liste d'indicateurs et de leur méthode de calcul pour la partie satisfaction client et perception du changement par le personnel.</p> <p><u>Format</u> : Document de travail, format à définir.</p> | <p>PUU ciblés en <i>back office</i> (quantitatif)</p> <p>Pistes collectives (qualitatif)</p> |
| <p>4.2 Accompagnement à la mise en œuvre de la collecte et la synthèse des données liées aux indicateurs retenus.</p> <p><i>Cette activité sera coordonnée par le cabinet ConsultantSeas et mise en œuvre avec l'ensemble des prestataires identifiés par les appels à contributions.</i></p> | <p>Le suivi des indicateurs est mis en place lors de la phase de test de la composante 4.</p> | <p>#5 Mise à disposition des données en conformité avec ce qui sera prévu dans le Protocole de suivi et de récolte des données.</p> <p><u>Format</u> : Document de travail, format à définir.</p> | <p>PUU ciblés en <i>back office</i></p> |
| <p>4.3 Accompagnement à la rédaction du bilan de l'efficacité du projet.</p> <p><i>Cette activité sera coordonnée par le cabinet ConsultantSeas et mise en œuvre avec l'ensemble des prestataires identifiés par les appels à contributions.</i></p> | <p>Un rapport d'efficacité est rendu à l'issue du projet ainsi qu'un retour d'expériences.</p> | <p>#6 Eléments de résultats sur le volet social à inclure dans le rapport d'efficacité.</p> <p><u>Format</u> : Document de travail, format à définir.</p> | <p>PUU ciblés en <i>back office</i></p> <p>Pistes collectives</p> |
| <p>5.2 Participation à l'atelier de clôture du projet</p> | <p>Les résultats du projet sont restitués aux membres du Collège, aux membres du collectif tunisien engagés dans les activités 2.6 et 2.7 et au personnel de l'hôtel impliqué. Des pistes émergent pour poursuivre la démarche au sein de l'hôtel et essayer les enseignements en Tunisie et autour de la Méditerranée.</p> | <p>#7 Eléments de présentation pour la restitution des résultats du volet social du projet.</p> <p><u>Format</u> : Document de présentation, format à définir.</p> | <p>PUU du <i>back office</i> (quantitatif)</p> <p>Pistes collectives gestion des déchets et bouteilles d'eau (qualitatif)</p> |

3.3 Pilotage et responsabilités

BeMed supervise les performances du cabinet sélectionné et est responsable de l'examen et de l'acceptation de tous les livrables réalisés dans le cadre de la prestation.

Le suivi technique des missions sera assuré par le secrétariat BeMed, en appui avec le cabinet ConsultantSeas. Des points réguliers seront effectués tout au long du travail.

Une réunion préparatoire sera à prévoir pour apporter les précisions nécessaires au bon déroulement des missions.

3.4 Planning prévisionnel

La mise en œuvre du projet est prévue sur 9 mois, d'avril 2023 à décembre 2023, selon le calendrier prévisionnel détaillé ci-dessus.

Les activités couvertes par la consultation pourront suivre le calendrier suivant :

Mission 1 : Accompagnement du déploiement de pratiques alternatives, afin d'en faciliter l'acceptabilité sociale. Suivre et monitorer l'évolution de l'acceptabilité auprès des clients et du personnel.

- Activité 3.1. Définir des messages clés pour accompagner la clientèle dans l'adoption des alternatives | avril 2023
- Activité 3.2. Tester l'acceptabilité des alternatives auprès de la clientèle et du personnel de l'hôtel pilote. | avril - juin 2023
- Activité 3.4. Mettre en place un cycle de formation et de sensibilisation pour le personnel de l'hôtel | juin 2023

Mission 2 : Mesure de la performance des actions menées et communication des résultats obtenus.

- Activité 4.1. Accompagnement à l'adaptation de la liste d'indicateurs de suivi pour évaluer l'acceptation sociale du projet | juillet 2023
- Activité 4.2. Accompagnement à la mise en œuvre de la collecte et la synthèse des données liées aux indicateurs retenus | août - octobre 2023
- Activité 4.3. Accompagnement de la rédaction du bilan d'efficacité. | octobre 2023 – mars 2024
- Activité 5.2. Participation à l'atelier de clôture et appui à la préparation des éléments pour la restitution des résultats. | décembre 2023

Le rendu des livrables sera précisé en début de mission, de concert avec le cabinet retenu.

Nota Bene : ce calendrier est donné à titre d'information. Il pourra être précisé et adapté au fur et à mesure de l'avancement du projet.

4. RESTITUTION ET CONFIDENTIALITÉ

4.1 Modalités de candidature

Les candidatures devront être envoyées au secrétariat de BeMed contact@beyondplastimed.org avant le **12 mars 2023 à minuit**. Les offres doivent être signées par un représentant autorisé du soumissionnaire.

Le candidat doit présenter un budget technique et financier pour chaque composante et champ d'application des travaux.

Profil recherché

- Expertise en sciences humaines et sociales ;
- Expérience dans la réalisation d'enquête/étude de satisfaction ;

- Connaissances en communication dans un ou plusieurs des domaines cités ci-après : communication numérique, communication des organisations, communication interpersonnelle et communication d'action et d'utilité sociétales ;
- Connaissances en gestion du changement ;
- Des capacités et une expérience dans le montage et la dispense de formation.
- Connaissance et compréhension des enjeux liés à la pollution plastique et des solutions alternatives au plastique est un plus ;
- Expérience dans l'accompagnement d'hôtels ou d'entreprises pour réduire le recours aux plastiques à usage unique est un plus ;
- Expertise sur la compréhension des besoins utilisateurs ;
- Excellentes capacités d'analyse et d'organisation ;
- La maîtrise du français et de la langue tunisienne est essentielle.

Chaque candidature doit comprendre :

- Le(s) CV du (des) expert(s) et les références (relatives à chacune des missions)
- La méthodologie proposée
- Le calendrier de réalisation (spécifique à chaque mission)
- Le budget prévisionnel de l'offre détaillant l'affectation des fonds aux différentes tâches et comprenant, sans limitation, le personnel, les voyages, la communication et la logistique, ainsi que tous les équipements et/ou fournitures.
- Il est à noter que les frais de déplacements seront pris en charge à prix coutant par BeMed. Par ailleurs BeMed n'est pas soumis à la TVA. Le budget sera donc à présenter hors frais de déplacement et Toutes Charges Comprises (TTC).

Pourront répondre à cet appel d'offres des bureaux d'étude, consultants indépendants ou scientifiques dont le statut permet une contractualisation. Ceux-ci pourront, si nécessaire, s'adjoindre les compétences de co-traitants ou sous-traitants pour compléter leur expertise. Dans ce cas, le candidat doit présenter un CV et les références de l'ensemble des partenaires engagés dans le projet et/ou des sous-traitants proposés.

A noter que les candidats basés en Tunisie seront priorisés.

Il est possible de répondre à plusieurs des 3 appels d'offre formant le projet.

4.2 Calendrier du dépôt des propositions

L'appel d'offre sera ouvert du 20 février au **12 mars 2023 à minuit** (date limite de soumission des propositions).

Des questions pourront être posées à contact@beyondplasticmed.org jusqu'au 3 mars 2023.

Les propositions seront examinées et validées par le Conseil d'Administration de BeMed qui se prononcera le **28 mars 2023**.

Les missions couvertes par la consultation débuteront courant avril 2023.

ANNEXE 1

| Composantes | Activité | Descriptif des activités | Résultats attendus |
|--|---------------------|--|---|
| 1. Définir le point de départ et prioriser les PUU à traiter | Activité 1.1 | Adaptation et application de la méthodologie de pré-priorisation à partir du diagnostic des PUU réalisés et mis à jour par l'hôtel | Les PUU restants en <i>back office</i> sont pré-priorisés selon plusieurs critères. Le périmètre des activités d'acceptation par la clientèle, relatives aux PUU du front office est défini. |
| | Activité 1.2 | Diagnostic du système de tri, collecte et recyclage des plastiques pour les hôteliers à Hammamet : | Les filières de tri (formelles et informelles) sont identifiées et l'efficacité du recyclage des plastiques à usage unique est caractérisée. Les principaux gisements de déchets plastiques issus de l'hôtellerie et non traités sont identifiés. Les difficultés et les leviers d'actions pour répondre aux filières manquantes sont identifiés. |
| | Activité 1.3 | Atelier de lancement avec le personnel de l'hôtel avec pour objectifs : - Informer le personnel de la démarche - Sélectionner les PUU à cibler pour la recherche d'alternatives ou d'amélioration de la fin de vie Faire émerger collectivement des pistes de solutions | Les PUU restants en <i>back office</i> , sont priorisés. Les différents services sont représentés et du personnel de terrain est présent. Le cadre des échanges est adapté aux interlocuteurs. |
| | Activité 1.4 | Validation par les équipes et la direction de l'hôtel de la liste des PUU ciblés | Liste de 5 plastiques prioritaires validée par l'Hôtel. |
| 2. Supprimer, réduire, substituer, valoriser : faire le tour des possibilités | Activité 2.1 | Établir une description détaillée des usages des PUU retenus pour le projet. | Pour chaque plastique ciblé, ses usages, son circuit au sein de l'hôtel et les besoins auxquels il répond sont identifiés. Les usages sont questionnés. |
| | Activité 2.2 | Benchmark des solutions alternatives existantes, les fournisseurs (en priorité locaux) et évaluer le prix unitaire des alternatives. | Les solutions/pratiques alternatives existantes sont identifiées. La question de la fin de vie des alternatives dans l'hôtel est étudiée. Les fournisseurs d'alternatives (en priorité sur le territoire) sont identifiés et le prix des alternatives à l'unité est évalué. |
| | Activité 2.3 | Restituer le benchmark des solutions adapté au contexte local, évaluer et sélectionner des alternatives. | L'ensemble des informations recueillies sont synthétisées et restituées au comité technique. Les alternatives passent une matrice environnementale, puis sont sélectionnées par le groupe et les équipes de l'hôtel |
| | Activité 2.4 | Evaluer l'impact environnemental des alternatives retenues | L'impact environnemental des alternatives retenues est évalué, afin de retenir les solutions les moins impactantes. |
| | Activité 2.5 | Panorama des enjeux liés aux boucles locales de réemploi pour les bouteilles d'eau. | Les enjeux liés au développement du réemploi des bouteilles d'eau pour les hôtels locaux sont identifiés. Des entretiens avec des acteurs clés sont réalisés. |
| | Activité 2.6 | Étudier les pistes collectives pour répondre aux enjeux des bouteilles d'eau réutilisables (volume de demandes insuffisants et/ou résistance au changement des fournisseurs, etc.). | Des solutions groupées avec d'autres hôtels de la région sont considérées en s'appuyant sur le panorama des enjeux réalisé en activité 2.5. |
| | Activité 2.7 | Étudier les pistes collectives pour contribuer à l'échelle locale à la collecte et la valorisation effective des plastiques. | Des solutions groupées avec d'autres hôtels de la région sont étudiées en s'appuyant sur le diagnostic local réalisé en activité 1.2. |
| 3. Déployer et tester les alternatives | Activité 3.1 | Définir des messages clés pour accompagner la clientèle dans l'adoption des alternatives. | Les messages sont définis. Certains peuvent être adaptés du pilote à l'InterContinental. Ils sont mis en forme et déployés par l'hôtel. |
| | Activité 3.2 | Tester l'acceptabilité des alternatives par les clients | Les alternatives sont évaluées en fonction de leur acceptabilité auprès des clients. |
| | Activité 3.3 | Commander les échantillons des alternatives sélectionnées. | Les échantillons sont commandés et répondent au cahier des charges. |
| | Activité 3.4 | Mettre en place un cycle de formation et de sensibilisation pour le personnel de l'hôtel. | Le personnel de l'hôtel co-construit les nouveaux protocoles. Le cadre des échanges est adapté au personnel. Les moyens de sensibilisation sont diversifiés |
| | Activité 3.5 | Établir le nouveau protocole logistique de mise en œuvre. | Un nouveau protocole logistique est formalisé. Il inclut la question de la fin de vie du PUU au sein de l'hôtel. |
| 4. Mesurer l'impact du test et communiquer les résultats | Activité 4.1 | Adaptation de la liste d'indicateurs de suivi pour évaluer l'efficacité, le bénéfice environnemental, et l'acceptation sociale du projet. | Les indicateurs du premier projet pilote sont adaptés aux alternatives testées dans le cadre de ce projet. Les méthodes de calculs sont identifiées. L'acceptation sociale comprend la satisfaction client et la perception du changement par le personnel. |
| | Activité 4.2 | Accompagnement à la mise en œuvre de la collecte et la synthèse des données liées aux indicateurs retenus. | Le suivi des indicateurs est mis en place lors de la phase de test de la composante 4. |
| | Activité 4.3 | Bilan de l'efficacité du projet. | Un rapport d'efficacité est rendu à l'issue du projet ainsi qu'un retour d'expériences. |
| 5. Valoriser la démarche | Activité 5.1 | Adaptation du guide pratique en incluant les enseignements du projet en Tunisie. | Le guide pratique est enrichi des enseignements du pilote tunisien, en incluant les retours d'expérience de l'activité 5.3. |
| | Activité 5.2 | Atelier de clôture du projet. | Les résultats du projet sont restitués aux membres du comité technique, aux membres du Collège, aux membres du collectif tunisien engagés dans les activités 2.6 et 2.7) et au personnel de l'hôtel impliqué. Des pistes émergent pour poursuivre la démarche au sein de l'hôtel et essaimer les enseignements en Tunisie et autour de la Méditerranée. |