

Politique et Stratégie de Communication pour l' Autorité régionale de réglementation de l' électricité (ARREC) de la CEDEAO

EuropeAid/139149/DH/SER/Multi • Contract No 2018/395955

Plan d'Action de Communication de l'ARREC Rapport final



Juin 2023



Funded by
the European Union



ECOWAS REGIONAL ELECTRICITY
REGULATORY AUTHORITY



A project implemented by Stantec

Le contenu de ce rapport relève de la seule responsabilité de STANTEC et ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant l'opinion de l'Autorité Régionale de Régulation de l'Électricité de la CEDEAO (ARREC) ou de l'Union Européenne.

Ce rapport est préparé uniquement pour l'usage et le bénéfice de l'Autorité Contractante. Il est le résultat d'une étude indépendante, et ni le bureau d'études ni les auteurs n'acceptent ou n'assument une quelconque responsabilité ou obligation de diligence envers une tierce partie.

Key Expert.

- KE 1 – Team Leader : Idrissa NIASSE

Non-Key Experts:

- Delphine Sabourault (consultant Stantec)

Chronologie des documents :

| Version | Préparé par: | Révisé par: | Date | Description des Versions |
|----------------|---------------------|--------------------|--------------|---|
| v. 1.0 | Delphine Sabourault | Milena Parotti | 13 juin 2023 | première version du nouveau plan d'action |

Sommaire

| | |
|--|----|
| Sommaire | 3 |
| Abréviations et acronymes..... | 4 |
| Résumé..... | 5 |
| 1. PLANIFICATION DES ACTIONS DE COMMUNICATION | 6 |
| 1.1. Objectif 1 : Améliorer la sensibilisation du public et réduire les idées fausses sur les risques et les avantages du marché intégré transfrontalier de l'électricité..... | 6 |
| Action 1.1.1. : 15 ^e anniversaire de l'ARREC | 6 |
| Action 1.1.2. : Création d'une boîte à outils..... | 7 |
| Action 1.1.3 : Renforcement de la visibilité digitale | 8 |
| Action 1.1.4 : Dynamisation du site web de l'ARREC..... | 9 |
| 1.2. Objectif stratégique 2 : Susciter et maintenir l'intérêt des parties prenantes pour le fonctionnement et l'élaboration du marché régional de l'électricité..... | 10 |
| Action 1.2.1. : 8 ^e forum régional ARREC (xxx-xxxx juillet 2023), Niamey (Niger) | 10 |
| Action 1.2.2. : Conception et diffusion d'un rapport d'activité annuel..... | 11 |
| Action 1.2.3. : Renforcement des synergies internes | 12 |
| Action 1.2.4. : 9 ^e forum régional ARREC (2024) | 13 |
| 1.3. Objectif stratégique 3 : Obtenir la confiance des donateurs et des investisseurs dans la rentabilité de l'élaboration du marché régional de l'électricité..... | 14 |
| Action 1.3.1. : Organisation d'une table ronde annuelle..... | 14 |
| Action 1.3.2. : Participation au Forum de la CEDEAO sur l'Énergie Durable (12-13 octobre 2023, Praia, Cap-Vert) | 15 |
| Action 1.3.3. : Participation à la célébration de Journées mondiales ou jours fériés.... | 16 |
| Action 1.3.4. : Médiatisation des visites / rencontres d'échanges..... | 17 |
| Action 1.3.5. : Participation au 26 ^e Africa Energy Forum 2024 | 18 |
| 2. COORDINATION DES ACTIVITES | 19 |
| 2.1. Pilotage des actions de communication | 19 |
| 2.2. Suivi technique et rapportage..... | 19 |
| 2.3. Chronogramme de mise en œuvre | 19 |
| 2.4. Budget | 21 |
| 3. SUIVI-EVALUATION DU PLAN DE COMMUNICATION | 22 |
| 3.1. Suivi-évaluation | 22 |
| 3.2. Définition d'indicateurs de performance | 22 |

Abréviations et acronymes

| | |
|--------|---|
| AfDB | Banque africaine de développement |
| UA | Union Africaine |
| CEDEAO | Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest |
| CEREEC | Centre des énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique de la CEDEAO |
| EIDBMS | Système de gestion des informations et des bases de données sur l'énergie |
| ARREC | Autorité régionale de régulation de l'électricité de la CEDEAO |
| UE | Union Européenne |
| DUE | Delegation Union Européenne |
| FB | Facebook |
| TIC | Technologie de l'information et de la communication |
| GC | Gestion des connaissances |
| KW | Kilowatt |
| MW | Megawatt |
| ONG | Organization Non Gouvernementale |
| RP | Relations queublic |
| TDR | Termes de Référence |
| EEEOA | Système d'Échange d'Énergie Électrique OPuest Africain |

Résumé

Le plan d'action de communication d'ERERA s'appuie sur la stratégie de communication d'ERERA et propose des actions concrètes pour atteindre trois des six objectifs stratégiques décrits dans la stratégie, à savoir :

- Objectif stratégique 1 : Sensibiliser le public aux avantages, aux risques et à la sécurité du marché intégré transfrontalier de l'électricité.
- Objectif stratégique 2 : Susciter et maintenir l'intérêt des parties prenantes pour le fonctionnement et l'élaboration du marché régional de l'électricité.
- Objectif stratégique 3 : Obtenir la confiance des donateurs et des investisseurs dans la rentabilité de l'élaboration du marché régional de l'électricité.

Les 03 autres objectifs seront déclinés dans une seconde phase à l'issue de la première période, qui sera également l'opportunité d'adapter le plan de communication selon les résultats atteints.

Le plan de communication propose d'entreprendre ces actions au cours des 18 prochains mois (jusqu'en décembre 2024) pour un budget total de 94 millions de FCFA (143 302,08 EUR).

Pour chacune des actions proposées, le plan fournira :

1. Un descriptif des activités à mettre en œuvre auprès des cibles prioritaires
2. L'identification des personnels ressources internes, externes, partenaires à mobiliser pour s'assurer du succès de l'action ;
3. Un calendrier de mise en œuvre de l'action ;
4. Un budget estimatif de l'action ;
5. Des indicateurs de performance à atteindre.

1. PLANIFICATION DES ACTIONS DE COMMUNICATION

1.1. Objectif stratégique 1 : Améliorer la sensibilisation du public et réduire les idées fausses sur les risques et les avantages du marché intégré transfrontalier de l'électricité

Cette première série d'actions de communication a pour but d'élargir la visibilité de l'institution auprès des publics non professionnels du secteur de l'énergie et de promouvoir le marché intégré transfrontalier de l'électricité. Dans le cadre de ces activités d'information et de sensibilisation, il s'agit de mieux faire comprendre combien il est important d'investir et de financer des projets mutualisés régionaux pour atteindre la sécurité d'approvisionnement et la protection des consommateurs dans la région de la CEDEAO.

Etant donné que l'ARREC est basée à Accra, pour réaliser cet objectif, il sera essentiel de travailler étroitement avec le réseau des agences nationales de régulation pour déployer les activités de sensibilisation tant vers les médias que vers le jeune public. Il est enfin important de développer des contenus disponibles dans les différentes langues parlées dans la région de la CEDEAO. Ces contenus seraient rassemblés et mis à disposition dans un kit de produits de communication. Les contenus seraient didactiques, explicatifs, convaincants, facilement accessibles et partageables à travers le réseau de partenaires, ce qui renforcera la transparence des informations transmises.

Action 1.1.1. : 15^e anniversaire de l'ARREC

RESULTAT ATTENDU : Les participants sont consultés, informés, sensibilisés sur les questions d'intégration régionale du marché de l'électricité en Afrique de l'Ouest

Section responsable :
Unité de Communication

Budget estimatif : 12 000 000 FCFA / 18 293,88 €

Public cible prioritaire : Grand public, médias

Description des activités à engager :

- Lancement du 15^e anniversaire (Side event 8^e forum régional)
- Organisation d'un débat sur le marché de l'électricité communautaire sur RFI / Le débat africain animé par Alain Foka – Interview sur BBC Africa (décembre 2023)
- Organisation d'une caravane de presse sur le marché régional intégré (Ghana, Côte d'Ivoire, Nigeria, Sénégal)
- 22 octobre : Journée mondiale de l'énergie : animations pédagogiques en milieu scolaire sur le thème des énergies : organisation d'un « pilote » en partenariat avec un établissement primaire à Accra / Kumassi et proposer le kit « animation » qui serait déclinable par les agences nationales.
- Clôture par un dîner de gala à Accra, en marge d'une rencontre des acteurs (date à définir)

Ressources internes et externes à mobiliser

- Unité de Communication de l'ARREC
- Cellules communication / Agences nationales de régulation

Partenaires principaux :

- Ambassade de France / GIZ / UNICEF pour l'organisation des animations pédagogiques
- ONG locales dans le secteur de la sensibilisation aux ER comme CEESD

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Agences nationales de régulations |
| <p>Livrables :</p> <ul style="list-style-type: none"> 01 émission radio dans un média panafricain à forte audience 05 animations scolaires au Ghana 01 caravane, avec 04 pays visités 01 dîner de gala de clôture |
| <p>Indicateurs de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> Niveau de participation (invitation / présence effective, qualité des personnalités, etc) Animation/Caravane : qualité des publics ciblés, du matériel de visibilité loué déployé Audience de l'émission Réseaux sociaux (nombre de clics, nb de nouveaux abonnés, taux d'engagement, de conversion) |
| <p>Date de mise en œuvre et durée :</p> |

| | |
|---|---|
| <p>Action 1.1.2. : Création d'une boîte à outils</p> | |
| <p>RESULTAT ATTENDU : En rendant les publications disponibles, accessibles et partageables, l'ARREC contribue à favoriser la transparence et la bonne gouvernance, dans un secteur souvent jugé opaque.</p> | |
| <p>Section responsable : Unité de Communication</p> | <p>Budget estimatif : 10 000 000 FCFA / 15 015,98 €</p> |
| <p>Public cible prioritaire : Grand public, médias, professionnels du secteur</p> | |
| <p><u>Description des activités à engager :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Production de dépliants informatifs à utiliser lors de forums Production d'un film sur les chantiers prioritaires en cours Production de courtes vidéos <ul style="list-style-type: none"> L'ARREC en bref ? » Pourquoi réguler le secteur de l'électricité ? Qu'est-ce qu'une interconnexion ? Comment cela fonctionne-t-il ? Chiffres clés du marché de l'électricité en Afrique de l'Ouest Témoignages de professionnels Pourquoi le tarif de l'électricité varie d'un pays à l'autre ? | |
| <p>Ressources internes et externes à mobiliser</p> <ul style="list-style-type: none"> Unité de Communication de l'ARREC Agence de création graphique Société de production vidéo | |

Partenaires principaux :

- Agences nationales de régulation

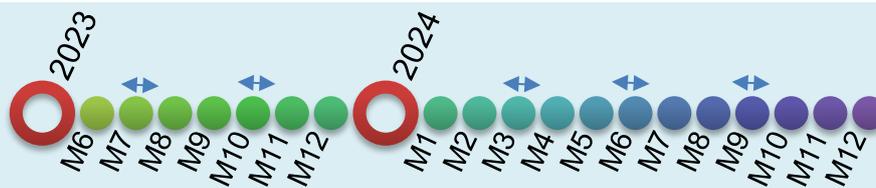
Livrables :

- Premier rapport annuel (février 2024)
- Courtes vidéos

Indicateurs de performance :

- Quantité livrée
- Qualité livrée
- Réseaux sociaux (nombre de clics, nb de nouveaux abonnés, taux d'engagement, de conversion)

Date de mise en œuvre et durée :



Action 1.1.3 : Renforcement de la visibilité digitale

RESULTAT ATTENDU : Les activités de l'ARREC sont connues et contribuent à l'interaction avec les internautes.

Section responsable :
Unité de Communication

Budget estimatif : 2 000 000 FCFA / 3 003,20 €

Public cible prioritaire : Grand public, Acteurs techniques

Description des activités à engager :

- Création des comptes LinkedIn et Twitter et mise en ligne de contenus
- Activation et mise en ligne de contenus sur YouTube
- Rédaction d'une feuille de route digitale
- Activation d'une newsletter trimestrielle à destination des acteurs partenaires

Ressources internes et externes à mobiliser

- Unité de Communication de l'ARREC
- Département IT de la CEDEAO
- Prestataire externe en développement d'outils digitaux et marketing

Partenaires principaux :

- Cellules communication / Agences nationales de régulation

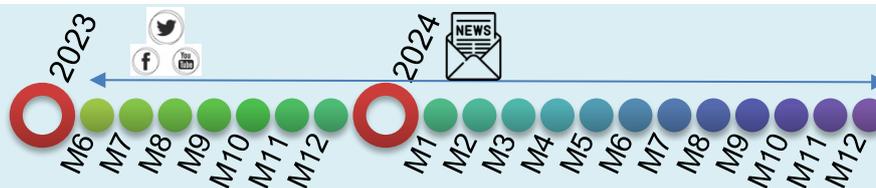
Livrables :

- Les comptes LinkedIn, YouTube sont créés et Twitter activé. Ils sont alimentés en contenus
- La feuille de route est proposée en comité de direction
- Le projet éditorial et graphique de la newsletter est soumis pour validation et lancé en janvier 2024

Indicateurs de performance :

- Réseaux sociaux (nombre de clics, nb de nouveaux abonnés, taux d'engagement, de conversion)
- Newsletter : envoi, réception, ouverture, redirection vers le site web, durée de connexion

Date de mise en œuvre et durée :



Action 1.1.4 : Dynamisation du site web de l'ARREC

RESULTAT ATTENDU : Le site web offre une navigabilité intuitive. Les informations relatives au marché régional sont actualisées, facilement accessibles et compréhensibles. Le référencement naturel est amélioré.

Section responsable :
Unité de Communication

Budget estimatif : 2 000 000 FCFA / 3 003,20 €

Public cible prioritaire : Tous publics

Description des activités à engager :

- Création et actualisation des contenus sur le site web de l'ARREC notamment la bibliothèque virtuelle réglementaire, la création d'une cartographie des réseaux interconnectés en Afrique de l'Ouest et la liste des agences nationales de régulation, la valorisation des activités de l'institution à travers la mise en ligne de courtes vidéos (format vertical / horizontal)
- Audit du référencement du site web et optimisation du SEO

Ressources internes et externes à mobiliser

- Unité de Communication de l'ARREC
- Département IT de la CEDEAO
- Prestataire externe en optimisation de site web

Partenaires principaux :

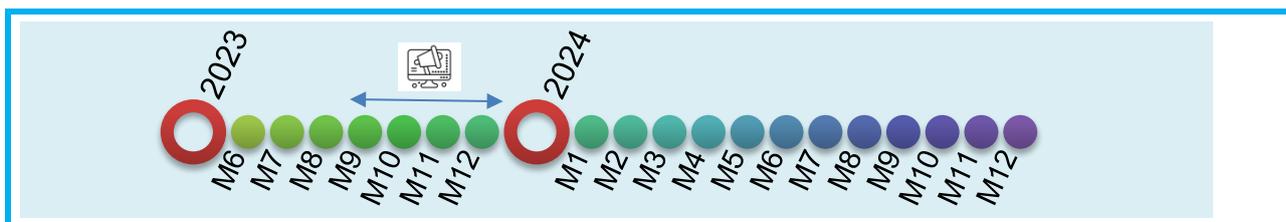
Livrables :

- Le site web est régulièrement actualisé
- Le site web utilise les outils de référencement naturel
- L'outil d'analyse type Google Analytics est opérationnel

Indicateurs de performance :

- Site web : nombre de visiteurs, pays d'origine des visiteurs, durée de la visite, nb de pages vues

Date de mise en œuvre et durée :



1.2. Objectif stratégique 2 : Susciter et maintenir l'intérêt des parties prenantes pour le fonctionnement et l'élaboration du marché régional de l'électricité

Pour susciter et maintenir l'intérêt des parties prenantes pour le fonctionnement et l'élaboration du marché régional de l'électricité, il est important de mettre en place des mesures efficaces de communication proactive, d'engagement et de transparence.

Dans un contexte régional comme celui contraignant de l'Afrique de l'Ouest (interconnexions aériennes coûteuses), les rencontres dans un format webinaire sont non négligeables pour impliquer activement les parties prenantes dans le processus de prise de décision.

Les réunions en présentiel sont majoritairement statutaires comme le forum régional annuel. Quel que soit le format de rencontre (groupe de travail et de discussion en ligne, formation, réunion statutaire, etc.), les actions proposées visent à encourager les retours d'information et les contributions constructives pour permettre à chacun de se sentir écouté et de s'approprier les décisions prises. En dehors du cadre de l'ARREC, les prises de parole visent également à valoriser l'image de l'institution, à diffuser des messages sur son rôle, ses missions et ses réalisations.

Action 1.2.1. : 8^e forum régional ARREC (xxx-xxxx juillet 2023), Niamey (Niger)

RESULTAT ATTENDU : Les parties prenantes sont régulièrement informées sur l'exécution de la programmation stratégique, les résultats obtenus dans le cadre du marché régional de l'électricité.

Section responsable :
Unité de Communication

Budget estimatif : 5 000 000 FCFA / 7 622,45 €

Public cible prioritaire : Agences nationales de régulation, ministères de l'énergie, partenaires techniques et financiers, secteur privé, médias

Description des activités à engager :

- Couverture médiatique du forum avec l'appui de l'Agence nationale de régulation du Niger
- Organisation / participation à une émission à la télévision sur la chaîne nationale du Niger, RTN, Télé Sahel.
- Organisation d'interviews exclusives : ITW vidéo sur a.Niamey.com (PDT ARREC)
- Lancement officiel du 15^e anniversaire de l'ARREC avec l'organisation d'un Side Event avec les PTF nationaux, les acteurs économiques de l'énergie
- Reportage photo et vidéo du forum : production de stories (ITW des personnalités invitées pour la mise en ligne sur les réseaux sociaux)
- Préparation, diffusion, collecte d'un questionnaire de satisfaction sur le forum et les attentes des participants en termes d'information

Ressources internes et externes à mobiliser

- Unité de Communication de l'ARREC
- Cellules communication / Agences nationales de régulation
- Equipe technique ARREC / CEDEAO

Partenaires principaux :

- Agences de régulation nationales
- Autorités du Niger dans le secteur de l'énergie

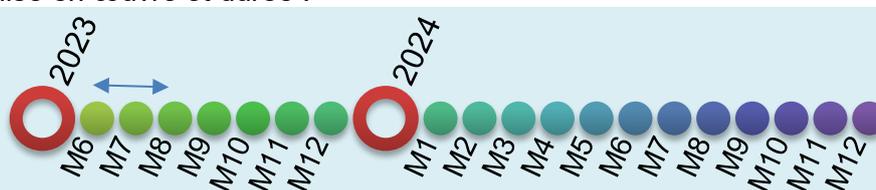
Livrables :

- Couverture média du forum
- 02 interviews exclusives au format vidéo
- Reportage photo du forum
- 05 capsules vidéo de personnalités invités
- 1 questionnaire de satisfaction diffusé. Les réponses seront traitées pour renforcer la communication d'engagement

Indicateurs de performance :

- Médias : retombées médias, qualité et quantité des médias,
- Réseaux sociaux (nombre de clics, nb de nouveaux abonnés, taux d'engagement, de conversion)

Date de mise en œuvre et durée :



Action 1.2.2. : Conception et diffusion d'un rapport d'activité annuel

RESULTAT ATTENDU : Les parties prenantes sont informées sur les activités écoulées, le cadre réglementaire actualisé et les résultats en cours.

Section responsable :
Unité de Communication

Budget estimatif : 5 000 000 FCFA / 7 622,45 €

Public cible prioritaire : Agences nationales de régulation, ministères de l'énergie, partenaires techniques et financiers, médias

Description des activités à engager :

- Collecte de l'information sur l'année écoulée
- Recrutement d'un rédacteur spécialisé dans ce type d'exercice
- Conception d'une maquette attractive
- Mise en page, impression
- Présentation du rapport d'activité à la presse spécialisée économique et sectorielle au cours d'une conférence de presse
- Mise en ligne sur le site web et les réseaux sociaux ; création de contenus spécifiques pour renvoyer vers le rapport intégral.

Ressources internes et externes à mobiliser

- Unité de Communication de l'ARREC
- Cellules communication / Agences nationales de régulation

Partenaires principaux :

- Agences de régulation nationales
- Secteur privé, si le rapport veut ouvrir des pages à la publicité

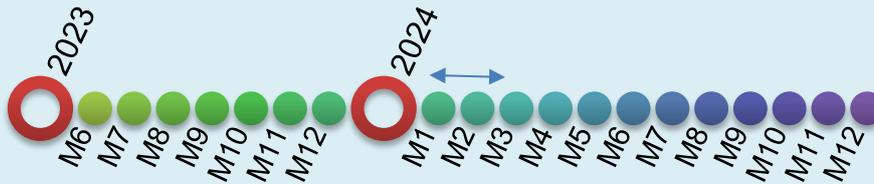
Livrables :

- 1 rapport version papier
- 1 rapport au format électronique
- 1 conférence de presse

Indicateurs de performance :

- Diffusion papier
- Diffusion digitale : indicateurs de suivi pour le téléchargement ou la lecture en ligne
- Médias : retombées médias, qualité et quantité des médias
- Réseaux sociaux (nombre de clics, nb de nouveaux abonnés, taux d'engagement, de conversion)

Date de mise en œuvre et durée :



Action 1.2.3. : Renforcement des synergies internes

RESULTAT ATTENDU : Toujours plus informés, les publics se sentent valorisés, ce qui favorise ainsi un fonctionnement efficace et une évolution continue du marché régional de l'électricité.

Section responsable :
Unité de Communication

Budget estimatif : 5 000 000 FCFA / 7 622,45 €

Public cible prioritaire : Personnels de l'ARREC, services de communication des agences nationales de régulation, médias

Description des activités à engager :

- Organisation de visites de terrain dans les pays voisins
- Organisation de rencontres (présentiel /webinaire) sur des thématiques prioritaires en vue du renforcement des connaissances et du partage d'expérience
 - Exemple : « Enjeux et défis de la communication digitale pour accélérer la transition énergétique en Afrique de l'Ouest »
- Mise en place de « team training » en y associant des journalistes
- Cérémonie d'installation du Comité consultatif des consommateurs de l'ARREC
- Cérémonie de présentation des vœux

Ressources internes et externes à mobiliser

- Unité de Communication de l'ARREC
- Cellules communication / Agences nationales de régulation

Partenaires principaux :

- Agences de régulation nationales
- Secteur privé, si le rapport veut ouvrir des pages à la publicité

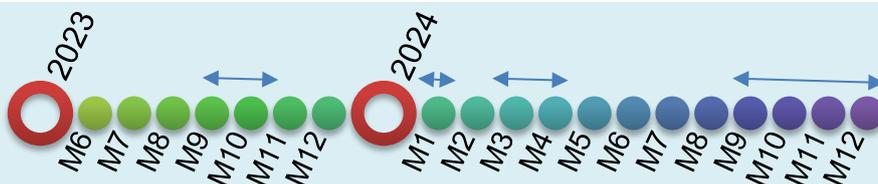
Livrables :

- Xx visites de terrain par an, couvertes par les médias
- 2 rencontres avec les cellules de communication (CC) des agences de régulation par an
- 2 « team training » avec des journalistes / an
- Mise en ligne des activités sur les réseaux sociaux et sur le site web de l'institution
- Cérémonie médiatisée de l'installation du Comité consultatif des consommateurs de l'ARREC ou de la présentation des vœux

Indicateurs de performance :

- Médias : retombées médias, qualité et quantité des médias
- Réseaux sociaux (nombre de clics, nb de nouveaux abonnés, taux d'engagement, de conversion)

Date de mise en œuvre et durée :



Action 1.2.4. : 9^e forum régional ARREC (2024)

RESULTAT ATTENDU : Les parties prenantes sont régulièrement informées sur l'exécution de la programmation stratégique, les résultats obtenus dans le cadre du marché régional de l'électricité.

Section responsable :
Unité de Communication

Budget estimatif : 10 000 000 FCFA / 15 015,98 €

Public cible prioritaire : Agences nationales de régulation, ministères de l'énergie, partenaires techniques et financiers, secteur privé, médias

Description des activités à engager :

- Couverture médiatique du forum avec l'appui des partenaires locaux
- Organisation / participation à une émission sur une chaîne nationale du pays d'accueil
- Production d'interviews exclusives en partenariat avec un média digital
- Diffusion du film sur les chantiers prioritaires
- Présentation et diffusion du rapport annuel d'activité
- Reportage photo et vidéo du forum : production de stories (ITW des personnalités invitées pour la mise en ligne sur les réseaux sociaux)
- Préparation, diffusion, collecte d'un questionnaire de satisfaction sur le forum et les attentes des participants en termes d'information
- Invitation de médias professionnels. Exemples : African Review of Business and Technology, Bloomberg, African business, Jeune Afrique, RFI, BBC Africa, African Energy news, Africa Intelligence, etc.

Ressources internes et externes à mobiliser

- Unité de Communication de l'ARREC
- Cellules communication / Agences nationales de régulation
- Equipe technique ARREC / CEDEAO

Partenaires principaux :

- Agences de régulation nationales
- Autorités du pays d'accueil dans le secteur de l'énergie

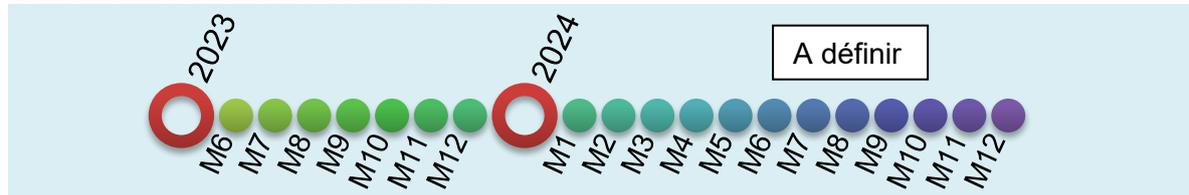
Livrables :

- Couverture média du forum
- 02 interviews exclusives au format vidéo
- Reportage photo du forum
- 05 capsules vidéo de personnalités invités
- 1 questionnaire de satisfaction diffusé. Les réponses seront traitées pour renforcer la communication d'engagement

Indicateurs de performance :

- Niveau de participation (invitation / présence effective, qualité des personnalités, etc.)
- Médias : retombées médias, qualité et quantité des médias
- Réseaux sociaux (nombre de clics, nb de nouveaux abonnés, taux d'engagement, de conversion)

Date de mise en œuvre et durée :



1.3. Objectif stratégique 3 : Obtenir la confiance des donateurs et des investisseurs dans la rentabilité de l'élaboration du marché régional de l'électricité.

Pour entretenir les liens de confiance avec les donateurs et les investisseurs dans la rentabilité de l'élaboration du marché régional de l'électricité, le plan de communication prévoit de mener plusieurs activités qui visent à renforcer ces partenariats stratégiques en fournissant une communication claire, transparente et convaincante.

Action 1.3.1. : Organisation d'une table ronde annuelle avec les donateurs

RESULTAT ATTENDU : L'ARREC présente en toute transparence un état de l'exécution du programme stratégique. Les donateurs disposent d'une vision à long terme du marché régional de l'électricité et comment il sera réalisé.

Section responsable :
Unité de Communication

Budget estimatif : 10 00 000 FCFA / 15 015,98 €

Public cible prioritaire : Donateurs

Description des activités à engager :

- Identification du lieu et de la date avec l'ensemble des acteurs concernés (proposition en marge du Forum régional de l'ARREC)
- Définition du programme, lancement des invitations
- Conception du matériel de visibilité et des kits à destination des participants
- Déploiement de la rencontre (logistique, catering, mobilisation médias)
- Publication de contenus sur ces activités sur le site web et les réseaux sociaux

Ressources internes et externes à mobiliser

- Unité de Communication de l'ARREC
- Prestataires photo / vidéo ; objets publicitaires ; équipement événementiel

Partenaires principaux :

- Agences de régulation nationales
- Ministères techniques
- Partenaires techniques et financiers

Livrables :

- Une activité clé en main

Indicateurs de performance :

- Niveau de participation (invitation / présence effective, qualité des personnalités, etc.)
- Médias : retombées médias
- Réseaux sociaux (nombre de clics, nb de nouveaux abonnés, taux d'engagement, de conversion)

Date de mise en œuvre et durée :



Action 1.3.2. : Participation au Forum de la CEDEAO sur l'Énergie Durable (12-13 octobre 2023, Praia, Cap-Vert)

RESULTAT ATTENDU : En associant l'image de l'institution à cette rencontre régionale, la visibilité de l'institution est améliorée. Les messages diffusés ont convaincu les publics cibles dont les investisseurs à poursuivre leurs engagements aux côtés de l'ARREC.

Section responsable :
Unité de Communication

Budget estimatif : 3 000 000 FCFA / 4 504,80 €

Public cible prioritaire : Acteurs publics et privés du secteur de l'énergie

Description des activités à engager :

- Prise de parole dans les dialogues de haut niveau du forum
- Modération d'un des panels
- Promotion des activités sur le stand de l'ARREC dans l'espace d'exposition
- Couverture photo / vidéo des prises de parole

Ressources internes et externes à mobiliser

- Unité de Communication de l'ARREC
- Prestataires photo / vidéo ; objets publicitaires ; équipement événementiel

Partenaires principaux :

- CEDEAO autres organes

Livrables :

- Production de capsules vidéo des prises de parole au forum
- Publication de contenus sur le site web et les réseaux sociaux

Indicateurs de performance :

- Exposition : quantité et qualité des visiteurs, documentation distribuée
- Médias : retombées médias, qualité et quantité des médias
- Réseaux sociaux (nombre de clics, nb de nouveaux abonnés, taux d'engagement, de conversion)

Date de mise en œuvre et durée :



Action 1.3.3. : Participation à la célébration de Journées mondiales ou jours fériés

RESULTAT ATTENDU : En associant l'image de l'institution à des événements thématiques ou des fêtes laïques ou religieuses, la visibilité de l'institution est renforcée.

Section responsable :
Unité de Communication

Budget estimatif : 10 00 000 FCFA / 7 622,45 €

Public cible prioritaire : tous publics

Description des activités à engager :

- Journées mondiales
 - 5 mars, Journée mondiale de l'efficacité énergétique
 - 8 mars : Journée internationale des femmes
 - 22 octobre : Journée mondiale de l'énergie

Pour ces journées dédiées, l'ARREC avec les autres organisations de la CEDEAO organisent un panel, une visite de terrain de projets et mobilisent les médias. L'ARREC peut aussi associer son image à un événement organisé par une ONG, un ministère, un PTF (sponsorisation) dans l'un des pays de la CEDEAO.

- Journées africaines
 - 3 mars, Journée africaine de l'environnement et de Wangari Maathai (pertinence pour les énergies propres et renouvelables)
 - 20 mai, Journée de l'Afrique
- Fêtes du calendrier
 - Fête du travail
 - Fêtes religieuses
 - Cérémonie des vœux de Nouvel An

Publication de contenus sur ces activités sur le site web et les réseaux sociaux

Ressources internes et externes à mobiliser

- Unité de Communication de l'ARREC
- Prestataires photo / vidéo ; objets publicitaires ; équipement événementiel

Partenaires principaux :

- Agences de régulation nationales
- Gouvernement
- Partenaires techniques et financiers
- ONG

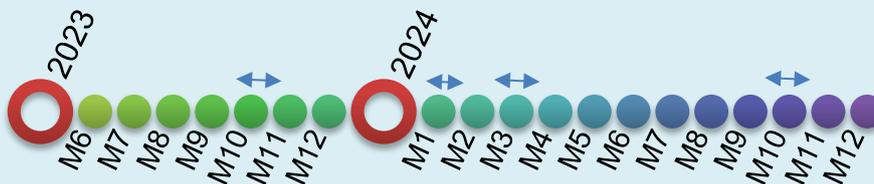
Livrables :

- Une activité clé en main

Indicateurs de performance :

- Taux de participation
- Médias : retombées médias, qualité et quantité des médias,
- Réseaux sociaux (nombre de clics, nb de nouveaux abonnés, taux d'engagement, de conversion)

Date de mise en œuvre et durée :



Action 1.3.4. : Médiatisation des visites / rencontres d'échanges

RESULTAT ATTENDU : l'opinion publique est informée sur les activités de l'institution.

Section responsable :
Unité de Communication

Budget estimatif : 10 00 000 FCFA / €

Public cible prioritaire : tous publics

Description des activités à engager :

- Rédaction de communiqués de presse
- Mobilisation des médias pendant et/ou à l'issue de la visite : interviews ; couverture en direct
- Reportage photo / vidéo

Ressources internes et externes à mobiliser

- Unité de Communication de l'ARREC
- Prestataires photo / vidéo

Partenaires principaux :

- Agences de régulation nationales
- Gouvernement
- Partenaires techniques et financiers
- Autres acteurs

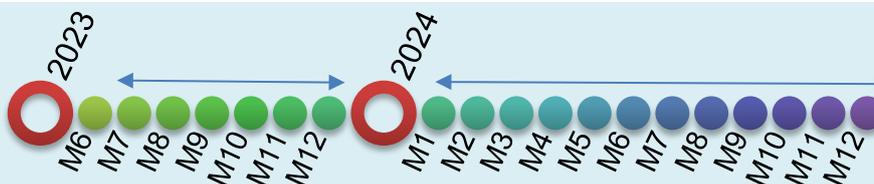
Livrables :

- Publication de contenus sur ces activités sur le site web et les réseaux sociaux
- Compte rendu des activités dans les médias invités

Indicateurs de performance :

- Médias : retombées médias, qualité et quantité des médias
- Réseaux sociaux (nombre de clics, nb de nouveaux abonnés, taux d'engagement, de conversion)

Date de mise en œuvre et durée :



Action 1.3.5. : Participation au 26^e Africa Energy Forum 2024

RESULTAT ATTENDU : En associant l'image de l'institution à Africa Energy Forum (AEF), l'ARREC renforce son réseau d'acteurs clés dans l'industrie de l'électricité, présents en Afrique (lobbying). Elle partage les défis et les succès rencontrés dans l'exécution de ses missions en Afrique de l'Ouest.

Section responsable :
Unité de Communication

Budget estimatif : 10 000 000 FCFA / 15 015,99 €

Public cible prioritaire : Acteurs privés du secteur de l'énergie, partenaires techniques et financiers

Description des activités à engager :

- Prise de parole dans l'un des panels de haut niveau du forum
- Couverture photo / vidéo des prises de parole
- Organisation d'un side event en marge du forum sur une thématique orientée sur l'un des axes du programme stratégique
- Interviews dans les médias africains et économiques présents sur le forum

Ressources internes et externes à mobiliser

- Unité de Communication de l'ARREC
- Prestataires photo / vidéo ; objets publicitaires ; équipement événementiel

Partenaires principaux :

- CEDEAO autres organes du secteur de l'énergie

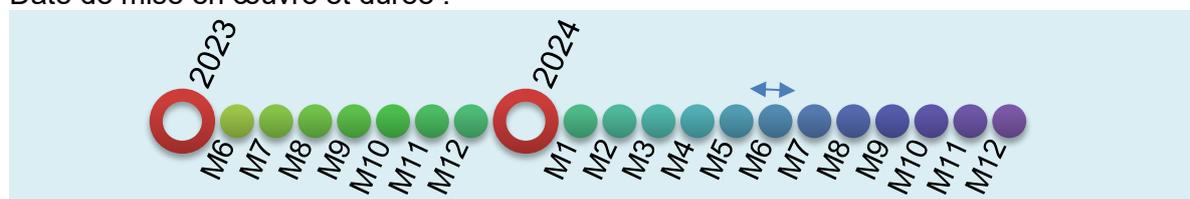
Livrables :

- Production de capsules vidéo des prises de parole au forum
- Publication de contenus sur le site web et les réseaux sociaux

Indicateurs de performance :

- Médias : retombées médias, qualité et quantité des médias,
- Réseaux sociaux (nombre de clics, nb de nouveaux abonnés, taux d'engagement, de conversion) ; taux de reprise sur les réseaux partenaires de l'événement

Date de mise en œuvre et durée :



Plus d'infos : AEF 2023 <https://www.africa-energy-forum.com> ;
Organisateur de l'AEF <https://energynet.co.uk>

2. COORDINATION DES ACTIVITES

2.1. Pilotage des actions de communication

Le pilotage de l'ensemble des actions de communication est assuré par le chargé de communication, qui s'appuie en interne à l'ARREC, sur :

- l'équipe d'experts ;
- les comités consultatifs ;
- le comité de direction.

Au sein de la CEDEAO, il peut partager sur ses besoins de contenus et/ou renforcer les synergies de collaboration participative avec :

- l'équipe de communication du WAPP ;
- l'équipe de communication de la CEDEAO.

Pour atteindre une pleine efficacité et assurer une meilleure visibilité aux actions de l'ARREC vers l'extérieur, l'équipe de communication travaille de concert avec les acteurs des autres structures de la CEDEAO, en charge des questions de l'énergie, comme le WAPP.

En mutualisant certaines de leurs activités ou des contenus numériques, ils contribuent au renforcement de la circulation de l'information.

2.2. Suivi technique et rapportage

Comme l'a démontré le diagnostic de communication, les principaux défis sont le suivi technique des activités engagées par les équipes technique et leur rapportage afin d'enrichir en contenus les différents supports de visibilité de l'action de l'ARREC.

A ce jour, le suivi des activités de communication consiste à résumer les activités exécutées par l'ARREC sous forme de communiqué de presse, de les diffuser aux médias et de les mettre en ligne sur le site web de l'institution, dans un fichier PDF à télécharger.

A terme, à l'issue de l'optimisation de la prise en main du site Internet et la dynamisation de la communication sur les réseaux sociaux professionnels comme LinkedIn, le rapportage des activités s'inscrit dans une approche projet agile plus globale.

Mensuellement, une réunion de coordination « communication » sera organisée, afin de coupler à des échanges informels une structure formelle de coordination. Ces réunions internes à l'ARREC visent à proposer de nouvelles actions de communication, informer sur le suivi et la coordination des activités en cours et surtout promouvoir l'implication de tous, susciter réactivité et dialogue. Enfin, ces réunions visent à améliorer le contrôle de l'avancement des projets en cours, sur les volets technique et financier. Ce cadre de dialogue interactif sera flexible sur le niveau de participation des membres, selon les thématiques de la réunion.

2.3. Chronogramme de mise en œuvre

Le plan de communication de l'ARREC se déploie sur la période juillet 2023 – décembre 2024. Pour chaque activité à mettre en œuvre, la disponibilité des membres et la flexibilité déployée au cours des réunions de coordination mensuelle seront des atouts pour ajuster le plan d'action afin d'atteindre les résultats escomptés.

2.4. Budget

| N° | Titre de l'activité | Période d'exécution | Etat d'avancement | Unité | FCFA | Total estimé FCFA | Unité € | Total estimé € |
|--|--|--|-------------------|-------|------------------|-------------------|----------------------|-------------------------|
| 1.1. Objectif 1 : Améliorer la sensibilisation du public et réduire les idées fausses sur les risques et les avantages du marché intégré transfrontalier de l'électricité | | | | | | | | |
| 1.1.1. | 15 ^e anniversaire de l'ARREC | Juillet / décembre 2023 | | 1 | 12.000.000 F CFA | 12.000.000 F CFA | 18.293,88 € | 18.293,88 € |
| 1.1.2. | Création d'une boîte à outils | Juil / oct 2023 ; mars, juin, sept 2024 | | 1 | 10.000.000 F CFA | 10.000.000 F CFA | 15.244,90 € | 15.244,90 € |
| 1.1.3. | Renforcement de la visibilité digitale | 2023 - 2024 | | 1 | 2.000.000 F CFA | 2.000.000 F CFA | 3.048,98 € | 3.048,98 € |
| 1.1.4. | Dynamisation du site web de l'ARREC | Sept / déc 2023 | | 1 | 2.000.000 F CFA | 2.000.000 F CFA | 3.048,98 € | 3.048,98 € |
| 1.2. Objectif stratégique 2 : Susciter et maintenir l'intérêt des parties prenantes pour le fonctionnement et l'élaboration du marché régional de l'électricité | | | | | | | | |
| 1.2.1. | 8 ^e forum régional ARREC | Juillet 2023 | | 1 | 5.000.000 F CFA | 5.000.000 F CFA | 7.622,45 € | 7.622,45 € |
| 1.2.2. | Conception et diffusion d'un rapport d'activité annuel | Janvier / mars 2024 | | 1 | 5.000.000 F CFA | 5.000.000 F CFA | 7.622,45 € | 7.622,45 € |
| 1.2.3. | Renforcement des synergies internes | Sept / oct 2023 ; janvier, mars / avril, sept / déc 2024 | | 1 | 5.000.000 F CFA | 5.000.000 F CFA | 7.622,45 € | 7.622,45 € |
| 1.2.4. | 9 ^e forum régional ARREC 2024 | Non défini | | 1 | 10.000.000 F CFA | 10.000.000 F CFA | 15.244,90 € | 15.244,90 € |
| 1.3. Objectif stratégique 3 : Obtenir la confiance des donateurs et des investisseurs dans la rentabilité de l'élaboration du marché régional de l'électricité. | | | | | | | | |
| 1.3.1. | Organisation d'une table ronde annuelle avec les donateurs | Non défini | | 1 | 10.000.000 F CFA | 10.000.000 F CFA | 15.244,90 € | 15.244,90 € |
| 1.3.2. | Participation au Forum de la CEDEAO sur l'Énergie Durable | 12 / 13 oct 2023 | | 1 | 3.000.000 F CFA | 3.000.000 F CFA | 4.573,47 € | 4.573,47 € |
| 1.3.3. | Participation à la célébration de Journées mondiales ou jours fériés | 2023 - 2024 | | 1 | 10.000.000 F CFA | 10.000.000 F CFA | 15.244,90 € | 15.244,90 € |
| 1.3.4. | Médiatisation des visites / rencontres d'échanges | 2023 - 2024 | | 1 | 10.000.000 F CFA | 10.000.000 F CFA | 15.244,90 € | 15.244,90 € |
| 1.3.5. | Participation au 26 ^e Africa Energy Forum 2024 | Juin 2024 | | 1 | 10.000.000 F CFA | 10.000.000 F CFA | 15.244,90 € | 15.244,90 € |
| | | | | | | | Total en FCFA | 94.000.000 F CFA |
| | | | | | | | Total en EUR | 143.302,08 € |
| | Activité hors plan de com | | | | | | | |
| | Pas d'engagement financier | | | | | | | |
| | Engagement financier en cours partiel | | | | | | | |
| | Engagement financier signé et/ou exécuté | | | | | | | |

3. SUIVI-EVALUATION DU PLAN DE COMMUNICATION

Dans le cadre de l'élaboration d'une stratégie de communication et à l'issue de la validation du plan de communication, il est important de ne pas négliger cette étape qui est la mise en œuvre d'un dispositif de suivi-évaluation du plan de communication qui doit être structuré, systématique et contenu.

3.1. Suivi-évaluation

En s'inspirant de la méthodologie développée par Caroline Cassidy et Louise Ball¹, le processus repose sur 05 étapes. Il facilite le travail de suivi et d'évaluation du chargé de communication en mesurant l'efficacité, l'efficience et l'impact des actions phares de son plan de communication.

Il s'agit de comprendre ce qui a fonctionné, ce qui a échoué. Ainsi pour chaque action de communication, la collecte des données est essentielle pour vérifier si le dispositif mis en place répond à ces questions clés :



La collecte d'informations peut se réaliser sous différents formats selon l'action de communication déployée : envoi d'un email associé à une enquête en ligne, interview, fiche de satisfaction récupérée à l'issue d'un atelier / séminaire / forum, interviews en face à face ou en focus group.

3.2. Définition d'indicateurs de performance

A l'issue de la collecte de données, il s'agit de définir des indicateurs de performance.

L'adoption d'indicateurs de performance clé permet de mesurer le succès de l'activité par rapport aux objectifs fixés, améliorant ainsi la transparence et la capacité de rendre compte des dépenses de communication.

L'identification d'indicateurs quantitatif et qualitatif complémentaires, mesurables et vérifiables « KPI » (en anglais key performance indicator) viendra enrichir le plan de communication lors de son actualisation. Comme le précise l'Union européenne dans son manuel de visibilité, une poignée d'indicateurs « RACER » (Relevant, Accepted, Credible, Easy to monitor and Robust, en anglais : Pertinent, Accepted, Crédible, Facile à surveiller et Robuste) est généralement suffisante².

Exemples de mise en valeur d'indicateurs de performance sur un événement hybride

Au-delà des données quantitatives facilement disponibles (analyse du questionnaire de satisfaction rempli par les participants, nombre de retombées dans les médias, statistiques sur les réseaux sociaux, etc.), les indicateurs qualitatifs permettent aussi de piloter et de mesurer efficacement une activité de communication (Annexe 1 : 2022 EC COMMUNICATION INDICATORS). Ils sont à utiliser sur la spécificité de l'action de communication à déployer.

¹ *Communications, monitoring, evaluations and learning toolkit*, <https://cdn.odi.org/media/documents/commsMELtoolkit.pdf>

² *Communiquer et accroître la visibilité de l'UE : orientations relatives aux actions extérieures, juillet 2022*

- **Indicateurs de performance d’efficacité.** Ces indicateurs évaluent la relation entre le résultat obtenu et ce qui était souhaité. Ils indiquent si ce qui a été demandé a été réellement livré. Ils sont très utilisés pour mesurer l’audience d’un événementiel :
 - Nombre de personnes ciblées, invités, et nombre de participants [physiques et en ligne] ou nombre de contacts effectifs
 - Ratio % du public ciblé / invité / % de participants
 - Coût par participant
 - Durée de la participation d'un participant à un événement en ligne

- **Indicateurs de performance de l’efficacité.** Ces indicateurs mesurent la manière dont les livraisons ont été effectuées. Ils détectent, par exemple, tout gaspillage, toute dérive ou tout retard. Ils vous indiqueront si la manière dont la livraison a été effectuée semble être la plus correcte et la moins coûteuse pour l’entreprise. On utilise cet indicateur notamment pour mesurer le déploiement spécifique des aspects suivants :
 - Catering
 - Distribution de documents publicitaires
 - Équipements événementiels, poste sur lequel il y a souvent des dérives financières par sous/sur estimation du dispositif lors du déploiement

- **Indicateurs de performance de la qualité.** Ils mesurent la relation entre le nombre de produits ou de services livrés répondant au standard défini par l’entreprise lors de la signature du BAT et le nombre livré au total. Il met aussi en évidence la perception de qualité du client final lors de la distribution de goodies par exemple. Cet indicateur est fortement utilisé pour mesurer la qualité de :
 - Supports imprimés, photo / vidéo
 - Objets publicitaires
 - Service traiteur, s’il y a eu une dégustation en amont

La formulation d’indicateurs de suivi et leur intégration dans la fiche projet de l’action de communication va permettre de suivre mais surtout d’évaluer le dispositif de communication mis en place. Ces indicateurs peuvent aussi être résumés dans une matrice de ce type

Activité n°xxx : Titre

| Résultats escomptés | Indicateur à suivre | Méthode de collecte | Moyens de vérification | Fréquence | Responsabilité |
|---------------------|---------------------|---------------------|------------------------|-----------|----------------|
| | | | | | |