

Appel à Consultation

TERMES DE REFERENCE

Développement des capacités en communication au profit des collectivités territoriales

Dans le cadre du projet de développement socioéconomique inclusif dans la région de Marrakech Safi - ISED MS

Type de contrat : Prestation de service (consultance)

Durée de la consultation : 06 mois maximum, 60 homme-jours

Zone de conduite de la recherche : Communes partenaires de ISED MS au niveau des provinces de la Région Marrakech Safi

Deadline de soumission : Le 26 avril 2024 avant 23h59 heure de Rabat

Deadline de demande d'information : Le 16 avril 2024 avant 23h59 heure de Rabat

Référence de l'appel d'offre :

Instructions aux Soumissionnaires

Dans le cadre de la mise en œuvre du Projet **Inclusive Socio-Economic Development** dans la région de Marrakech-Safi (ISED-MS), **Deloitte** sollicite des offres auprès des consultants (es) pour les prestations détaillées ci-dessous.

Pour en savoir plus sur **Deloitte**, veuillez consulter son site web <https://www2.deloitte.com/afrique/fr/footerlinks/deloitte-maroc.html>.

Merci de prendre le temps de lire et de bien comprendre les présents termes de référence, car l'absence d'une réponse complète implique que votre soumission sera jugée non conforme et éliminée sans autre examen.

Les questions et les offres doivent être adressées à **Deloitte** à : L'adresse-email suivante : contact.ised-ms@deloitte.com (Pas de demandes de renseignements par téléphone, s.v.p.)

1. Contents

1. Contexte de la prestation de service	3
2. Présentation de la mission	3
3. Description des tâches et résultats attendus :	4
4. Consistance de la mission :	5
5. Livrables	5
6. Durée et période de la mission	6
7. Site de déroulement de la mission	6
8. Qualifications requises	6
9. Suivi et Coordination de la Prestation.....	6
10. Présentation des offres.....	7
11. Principaux critères d'attribution du marché.....	7
12. Paiement.....	7
13. Modalités et date limite de soumission des offres	8

1. Contexte de la prestation de service

Le programme de développement socio-économique inclusif à la région Marrakech – Safi (ISED-MS), vise à soutenir une gouvernance territoriale performante, transparente et participative, et le développement socio-économique innovant, durable et inclusif. Aussi, ISED-MS apporte son assistance technique aux communes sélectionnées qui ont exprimé la volonté de travailler sur l'amélioration de la gouvernance, le développement des performances communales et l'appui aux mécanismes participatifs et inclusifs.

L'objectif d'ISED MS est de permettre aux communes de gagner en performance, de pouvoir créer les conditions d'une forte participation des citoyens et des associations de la société civile à la dynamique de développement local et de créer les conditions pour l'appui à l'inclusion socioéconomique des jeunes, des femmes et des personnes souffrant d'handicaps.

Ainsi, ISED-MS a initié un partenariat avec 24 communes de la préfecture de Marrakech et des 07 provinces de la région Marrakech – Safi, qui porte sur l'appui à la performance communale. Un diagnostic évaluatif des performances des communes cibles est initié par les experts du programme, selon une démarche participative, dans le but de promouvoir la performance à tous les niveaux du management communal pour arriver à améliorer la qualité des services rendus aux citoyens.

Ainsi, un plan de renforcement des capacités sera élaboré et fournira une assistance technique aux communes partenaires sur les dimensions du Pilotage stratégique ; des mécanismes organisationnels du management et des capacités techniques du personnel des communes cibles.

Pour rappel, sur l'axe gouvernance, le programme ISED MS vise à :

- Renforcer les communes pour mieux gérer les services locaux et mieux répondre aux attentes des citoyens et aux besoins de la communauté ;
- Renforcer l'inclusivité au niveau des communes partenaires, ainsi que la participation des citoyens dans la gouvernance locale grâce au développement des capacités des communes à s'ouvrir sur ses parties prenantes par le canal de la communication et celui des instances consultatives.

2. Présentation de la mission

L'expert (te) retenu dans le cadre de cette consultation doit inscrire son intervention dans cette dynamique de promotion des performances communales que cherche le programme ISED MS à soutenir à travers le renforcement des capacités des cadres des communes cibles, par des actions de formation et une assistance technique à déployer en matière de Communication au profit des cadres des collectivités territoriales.

A cet effet, Deloitte sollicite les propositions techniques et financières auprès des (e) consultants (e) marocains, ou étrangers (es) opérant au Maroc, qui sont en mesure de concevoir et déployer un plan de développement des capacités en communication des communes partenaires dont des formations pertinentes et exhaustives au profit des ressources humaines en charge de la Communication au niveau des 24 communes partenaires.

Les soumissionnaires doivent présenter (i) leurs qualifications et (ii) une note méthodologique qui définit l'appui envisagé pour la réalisation de l'activité objet de cet appel.

3. Description des tâches et résultats attendus :

Le consultant, ou la consultante, doit former et renforcer les capacités des communes partenaires de ISED MS pour les aider à institutionnaliser la fonction communication et l'asseoir sur des bases solides de maîtrise des compétences et des outils nécessaires pour une bonne mise en œuvre.

Pour cela, le consultant, ou la consultante, doit assurer une assistance technique comme suit :

- (i) Une formation sur les techniques de communication globale (interne / externe / institutionnelle) au profit des « Chargés de la communication » désignés par les communes ;
- (ii) Un accompagnement à l'installation de cellules de communication opérationnelle au niveau des communes cibles.
- (iii) Un accompagnement aux communes partenaire d'ISED-MS pour produire une vidéo institutionnelle par commune.

Ainsi, il s'agit d'assurer 02 modules de formation et un accompagnement comme suit :

Module 1 : La communication Interne dans les collectivités territoriales (02 jours)

Résultat :

Les bénéficiaires de la formation doivent être capables d'appréhender les fondamentaux de la communication interne et maîtriser les outils d'une mise en œuvre appropriés.

Module 2 : La communication Externe dans les collectivités territoriales (02 jours)

Résultat :

Les bénéficiaires de la formation doivent être capables d'appréhender les fondamentaux de la communication externe et maîtriser les outils d'une mise en œuvre appropriée, notamment, à travers :

- (i) La capacité à identifier les parties prenantes qui doivent être ciblées par la communication communale ;
- (ii) La mise en place de canaux de communication appropriés pour informer les citoyens sur les services mis à leur disposition par leur commune ;
- (iii) L'accès à l'information ouvert pour les acteurs associatifs, comme levier de promotion de la participation et de l'implication citoyenne dans la gouvernance locale ;
- (iv) Présenter le territoire de la commune et promouvoir son potentiel auprès des investisseurs potentiels ... etc.

Accompagnement des communes partenaire d'ISED-MS pour produire une vidéo institutionnelle.

Le/la consultant/e assiste les 24 communes partenaire d'ISED-MS à produire une vidéo institutionnelle par commune. Les personnes qui participent à la formation doivent être ceux qui vont produire cette vidéo avec les moyens de la commune.

4. Consistance de la mission :

La prestation recherchée dans le cadre de cette mission, consiste à assurer une assistance technique aux communes partenaires de ISED MS, à travers des actions de formation, de renforcement des capacités et d'accompagnement technique pour mettre en place et développer la fonction communication (interne et externe) au niveau des communes partenaires.

Le prestataire doit, entre autres, assurer et fournir (i) un appui aux équipes des communes partenaires pour concevoir un plan de communication opérationnel et pertinent, et (ii) une assistance technique directe, sur site, aux administrations des communes partenaires pour une mise en œuvre des compétences acquises lors des ateliers de formation, selon un planning et des modalités opérationnelles à développer avec l'équipe technique du programme ISED MS.

A cet effet, le/la consultant(e) est invité(e) à :

- Prendre part à une réunion de cadrage avec l'équipe du projet ISED- MS pour discuter des objectifs de la mission ;
- Présenter l'approche pédagogique et le scénario de mise en œuvre de la formation qu'il entend adopter ;
- Soumettre une note méthodologique exhaustive qui explicite le détail de la démarche et le contenu de la formation dans les modules cités ci-haut.

5. Livrables

	Intitulé du livrable	Délai de livraison (Jours calendaires)
Livrable 1	Note méthodologique consolidée.	04 jours après la signature du contrat de consultation
Livrable 2	Supports de formation : Version préliminaire des formulaires, des exercices, de la présentation PPT, du programme, et de la fiche d'évaluation (pré et post atelier).	07 jours après la signature du contrat de consultation
Livrable 3	Déroulé des Formations au profit des cadres communaux : Version finale des formulaires, des exercices, de la présentation PPT, du programme, de la fiche d'évaluation (pré et post atelier).	02 jours après l'organisation de la formation
Livrable 4	24 vidéos (une vidéo par commune)	Après réalisation
Livrable 5	Rapport final de la mission	05 jours après l'organisation de la dernière session de formation

NB : La liste définitive des livrables peut être enrichie par le (la) consultant (e) sélectionné(e), tout en gardant le focus sur les objectifs généraux et la qualité des livrables. La réunion de cadrage sera une opportunité pour arrêter la liste des livrables en concertation avec l'équipe technique du projet ISED-MS.

6. Durée et période de la mission

Durée /Niveau d'effort : 60 Homme/Jours

Le niveau d'effort pour la conduite des ateliers est estimé à soixante jours de formation et d'assistance technique.

Date prévue pour le démarrage de la mission : 01 juin 2024

Date prévue pour la fin : 30 novembre 2024 (NB : Une extension d'un mois supplémentaire peut être convenue entre les deux parties, si des conditions objectives imposent ce choix pour une bonne exécution de la mission).

7. Site de déroulement de la mission

Les formations se dérouleront dans des espaces mobilisés par l'équipe de ISED MS, ou au niveau des communes partenaires du programme dans les provinces de la région Marrakech-Safi, pour le cas des actions d'assistance technique aux équipes communales.

Les parties conviendront de la formule la plus appropriée pour l'organisation des ateliers (Sous-groupes répartis par provinces / Ateliers au niveau des communes cibles / Travail en mode assistance technique directe aux bénéficiaires).

8. Qualifications requises

Les soumissionnaires doivent démontrer des compétences avérées et une expérience appropriée, comme suit :

- Candidats ayant au minimum un diplôme supérieur en communication, marketing, relations publiques, journalisme ou dans un domaine connexe, avec une expertise de plus de 8 ans dans les formations sur la communication organisationnelle et au moins une expérience au journalisme professionnel ou chargé de communication dans un organisme public ou privé ;
- Les consultants en communication doivent avoir d'excellentes compétences en communication écrite et orale, ainsi qu'une capacité démontrée à rédiger du contenu persuasif et clair. Ils doivent également être capables de communiquer efficacement en Darija, Arabe et Français (l'Anglais un plus) avec diverses parties prenantes, y compris les communes partenaires, l'USAID, et les membres de l'équipe ;
- De bonnes compétences techniques, notamment la maîtrise des outils informatiques et des logiciels de communication, tels que Microsoft Office, Adobe Creative Suite (notamment les logiciels Illustrator, Photoshop et InDesign), les outils de gestion des médias sociaux, etc. La connaissance des principes de base du marketing numérique et de l'analyse des données peut également être un atout ;
- Être capables de proposer des idées créatives et innovantes pour atteindre les objectifs de cette consultation. La capacité à penser de manière stratégique et à proposer des solutions originales est souvent très appréciée ;
- Excellentes capacités rédactionnelles
- Esprit d'analyse et de synthèse

9. Suivi et Coordination de la Prestation

Le (la) consultant (e) travaillera sous la supervision technique directe du Gouvernance Lead du projet ISED-MS.

10. Présentation des offres

Offre technique :

Les candidat-es sont prié-es de présenter des dossiers reprenant les éléments suivants, en langue arabe ou en français :

- Lettre de motivation
- CV détaillé présentant les références et expériences.
- Note méthodologique sur l'exécution de la prestation montrant :
 - (i) La bonne compréhension des termes de référence de la mission, du contexte et des enjeux de la prestation ;
 - (ii) La méthodologie détaillée d'exécution de la prestation ;
 - (iii) Une proposition détaillée pour le calendrier de mise en œuvre.
- Références détaillées des expériences en lien avec la prestation proposée.

Offre financière TTC détaillée et libellée en dirhams et faisant apparaître à minima les rubriques suivantes (maximum 1 page) :

- Identité physique et fiscale du soumissionnaire (copie du registre de la chambre du commerce et du Numéro d'identification fiscal, CNSS)
- Honoraires
- Frais de déplacement et de perdiem

Seuls les soumissionnaires présélectionnés seront contactés.

Toutes les candidatures incomplètes seront automatiquement écartées.

11. Principaux critères d'attribution du marché

Critères de sélection	Nombre de points
Compréhension des enjeux du projet	20 pts
Méthodologie proposée	25 pts
Proposition financière (efficience dans l'élaboration du budget, adéquation du budget avec la méthodologie)	15 pts
Expérience et références sur la thématique	20 pts
Expérience et référence sur l'accompagnement ou formation des ressources des collectivités territoriales	20 pts

12. Paiement

Les paiements par tranches seront exécutés après validation des libérables comme suit :

	Intitulé du livrable	Pourcentage du paiement TTC
Livrable 1	Note méthodologique consolidée	10%
Livrable 2	Supports de formation	20%
Livrable 3	Rapport du déroulé des Formations	30%
Livrable 4	24 vidéos (une vidéo par commune)	30%

Livrable 5	Rapport final de la mission	10%
-------------------	-----------------------------	-----

13. Modalités et date limite de soumission des offres

Les offres doivent être envoyées à Deloitte Conseil, **au plus tard le 26 avril 2024 avant 23h59 heure de Rabat**, par E-mail à : contact.ised-ms@deloitte.com

Les offres reçues après la date et l'heure exactes ne seront pas prises en considération.

Un comité d'évaluation doit examiner et noter les offres dans la semaine suivant la date d'échéance, après quoi les offrants seront informés de leur statut.

Les demandes de clarification concernant cet appel d'offre doivent être faites par écrit par courriel au plus tard le 16 avril 2024 avant 23h59 heure de Rabat, afin de laisser suffisamment de temps pour que toute réponse / modification parvienne à tous les soumissionnaires avant de soumettre leurs propositions.

Toutes les demandes doivent être envoyées par e-mail à :
contact.ised-ms@deloitte.com.

Aucune clarification ne sera offerte par téléphone ou de quelque manière que ce soit autre que par courriel.

Toute information supplémentaire donnée à un soumissionnaire potentiel sera considérée comme une modification de cette demande de prix et sera fournie à tous les autres soumissionnaires potentiels.