

Termes de référence (TdR) pour les achats de prestations de services d'une valeur inférieure au seuil de l'UE

CONFIDENTIAL

Mise en place d'une stratégie de communication autour du contrat de gestion participative du bassin de l'Ourika	Numéro du projet : G-012375-004
	Numéro d'appel d'offres 10000754

0.	Liste des sigles et abréviations.....	2
1.	Contexte.....	3
1.1.	Projet « Territoires Durables ».....	3
1.2.	Problématiques spécifiques dans le bassin de l'Ourika	3
1.3.	Cadre de référence réglementaire et méthodologique.....	4
1.4.	Zone géographique concernée.....	4
1.5.	Objectif de la mission	4
2.	Mission du contractant	5
2.1	Tâches à accomplir par le contractant.....	5
2.2	Modalités de démarrage et articulation avec les travaux internes.....	5
2.3	Structuration de la mission	6
2.4	Résultats attendus.....	8
2.5	Tâches transversales à chaque phase	12
2.6	Phasage de la mission	13
2.7	Livrables.....	14
3.	Conception.....	17
	Conception technique et méthodologique.....	17
4.	Concept de ressources humaines	18
4.1	Chef.fe d'équipe / Spécialiste en communication stratégique	18
4.1	Expert.e clé 1 : Designer graphique / Spécialiste en identité visuelle	19
4.2	Expert.e clé 2 : Expert Web & Community Manager.....	19
4.3	Expert.e clé 3 : Spécialiste en production de contenus multimédia	20
5.	Consignes de calcul	21
	Affectation du personnel et frais de voyage et de déplacement.....	21
	Aspects de durabilité en matière de voyages	21
6.	Contributions de la GIZ ou d'autres acteurs	24
7.	Consignes relatives au format de l'offre.....	24

0. Liste des sigles et abréviations

ABH	Agence de Bassin Hydraulique
ABHT	Agence du Bassin Hydraulique du Tensift
ANEF	Agence Nationale des Eaux et Forêts
CGP	Contrat de Gestion Participative
Conditions générales	Conditions générales relatives à la fourniture de services et d'ouvrages pour la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
DGH	Direction Générale de l'Hydraulique
JE	jour(s) d'expert·e
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
MEE	Ministère de l'Équipement et de l'Eau
PDAIRE	Plan Directeur d'Aménagement Intégré des Ressources en Eau
TdR	Termes de Référence

1. Contexte

1.1. Projet « Territoires Durables »

Le projet "Territoires Durables – Modes de vie durables et résilients au Maroc" s'inscrit dans la dynamique de relance post-séisme et vise à renforcer la résilience des zones sinistrées touchées par le tremblement de terre du 8 septembre 2023. Son objectif est de développer des modèles reproductibles d'aménagement et de développement territorial, en favorisant des solutions durables et adaptées aux défis environnementaux et socio-économiques des communautés rurales.

Mis en œuvre par la GIZ en partenariat avec le ministère de l'Équipement et de l'Eau, le projet bénéficie du soutien financier de l'Allemagne et du Danemark. Il cible des zones où les modes de vie sont étroitement liés aux ressources naturelles (eau, sol, couvert végétal), aujourd'hui menacées par les effets du changement climatique et des pressions démographiques.

Le projet repose sur quatre principaux axes :

- Gouvernance des ressources en eau : Mise en place d'un dialogue multi-acteurs et élaboration d'un contrat de rivière pour une gestion concertée.
- Réhabilitation des aménagements hydriques : Déploiement de solutions fondées sur la nature pour l'assainissement, la préservation des écosystèmes et la réhabilitation des sources d'eau.
- Relance économique et valorisation des ressources locales : Appui aux chaînes de valeur durables et promotion d'activités économiques adaptées aux spécificités du territoire.
- Diffusion et mise à l'échelle : Partage des bonnes pratiques, renforcement des capacités locales et accompagnement des acteurs pour assurer la pérennité des initiatives.

1.2. Problématiques spécifiques dans le bassin de l'Ourika

Défis liés à la communication et à la mobilisation des acteurs autour de la gestion durable des ressources en eau

Le bassin de l'Ourika fait face à des défis majeurs en matière de gestion durable de l'eau, accentués par la croissance démographique, l'expansion agricole, le tourisme et l'urbanisation. Ces dynamiques augmentent la pression sur des ressources limitées et fragiles. Parallèlement, la complexité des enjeux liés à la pollution, aux aléas climatiques (crues, sécheresse) et à l'érosion nécessite une gouvernance inclusive et concertée.

La réussite de ce processus repose largement sur une communication claire, continue et adaptée, capable de sensibiliser, mobiliser et fédérer l'ensemble des acteurs concernés – usagers, collectivités, institutions et société civile – autour des objectifs du contrat de gestion participative.

Enjeux de communication spécifiques :

- La diversité des acteurs et leurs attentes variées nécessitent des messages ciblés et des canaux de communication adaptés (institutionnels, communautaires, numériques).
- Le besoin de transparence et d'appropriation locale impose une communication participative favorisant l'échange et la co-construction.

- Les problématiques environnementales complexes, comme la pollution liée à l'assainissement ou la préservation des ressources souterraines, doivent être traduites en messages accessibles et mobilisateurs.
- La coordination entre secteurs (agriculture, tourisme, urbanisation) requiert une communication transversale pour prévenir les conflits d'usage et promouvoir une gestion intégrée.

1.3. Cadre de référence réglementaire et méthodologique

La stratégie de communication devra s'appuyer sur :

- Le cadre réglementaire marocain, notamment la loi 36-15 sur l'eau qui encourage la gestion intégrée et participative des ressources.
- Les orientations du PDAIRE de l'ABH Tensift, qui fournissent un cadre territorial et sectoriel de référence, et qui intègrent la nécessité d'une concertation et d'une communication efficace entre acteurs.
- Les principes et exigences de participation locale, qui imposent une communication inclusive et adaptée aux spécificités socioculturelles des communautés rurales de la vallée.

Du point de vue méthodologique, la mission devra appliquer :

- Une approche participative et inclusive, garantissant la mobilisation active des acteurs à travers des ateliers, rencontres, supports interactifs et espaces d'échange.
- Une communication contextualisée, traduisant des enjeux complexes en messages simples, attractifs et adaptés aux différents publics cibles (communautés rurales, autorités, ONG, partenaires techniques).
- La promotion de la transparence et de la confiance, par une diffusion régulière et accessible des informations relatives au processus du contrat de bassin et ses avancées.
- Le renforcement des capacités en communication, pour outiller les relais locaux et garantir la pérennité du dialogue territorial.

Cette démarche vise à poser les bases d'une gouvernance transparente, participative et résiliente des ressources en eau dans le bassin de l'Ourika, en favorisant l'appropriation collective des enjeux et des solutions proposées.

1.4. Zone géographique concernée

La mission de communication couvre principalement le bassin de l'Ourika et ses alentours, dans la province d'Al Haouz, ainsi que les interactions avec les parties prenantes situées à Marrakech et à Rabat. Les déplacements prévus permettront de réaliser les activités de terrain essentielles : participation aux ateliers et réunions locales dans la vallée de l'Ourika, suivi de la mise en œuvre des actions de communication, rencontres avec les communautés et les institutions locales à Marrakech, ainsi que des réunions de coordination et de validation avec les partenaires institutionnels à Rabat. Ces déplacements garantissent un ancrage territorial fort, une bonne connaissance du contexte local et une implication directe des acteurs tout au long de la mission.

1.5. Objectif de la mission

La présente prestation s'inscrit dans le cadre du projet Territoires Durables, et spécifiquement de son axe 1 relatif à la Gouvernance des ressources en eau : Mise en place d'un dialogue multi-acteurs et élaboration d'un contrat de rivière pour une gestion concertée.

Le bassin de l'Ourika est un territoire stratégique où la gestion de l'eau conditionne la vitalité des écosystèmes, l'activité agricole, le développement touristique et la qualité de vie des populations rurales. Face à la complexification des usages et à la pression accrue sur les ressources, une stratégie de communication efficace est essentielle pour accompagner la mise en place du contrat de gestion participative.

Cette stratégie constitue un levier essentiel pour :

- Faciliter la compréhension et l'appropriation des enjeux, des objectifs et du processus contractuel par l'ensemble des parties prenantes locales et régionales ;
- Soutenir la mobilisation collective et l'engagement actif autour d'une gestion intégrée et équitable des ressources hydriques ;
- Favoriser la transparence, la concertation et la co-construction dans toutes les phases de mise en œuvre du contrat ;
- Valoriser les résultats, les bonnes pratiques et les innovations issues du processus, auprès des décideurs, des usagers et du grand public.

Cette approche participative, soutenue par des outils et canaux adaptés, permettra de renforcer la cohésion territoriale et d'inscrire durablement la gouvernance de l'eau dans une dynamique inclusive et résiliente.

2. Mission du contractant

2.1 Tâches à accomplir par le contractant

L'assistance technique a pour objectif d'élaborer, structurer et accompagner la mise en œuvre d'une stratégie de communication complète, cohérente et inclusive autour du contrat de gestion participative du bassin de l'Ourika et de son plan d'action.

Cette stratégie devra intégrer les dimensions institutionnelles, techniques et citoyennes du projet, dans une logique de transparence, de participation et de mobilisation territoriale. Elle sera articulée à une démarche de capitalisation continue, visant à valoriser les connaissances, expériences et résultats produits tout au long du processus.

Le prestataire travaillera en étroite coordination avec les autres prestataires et partenaires du projet (étude diagnostique, études thématiques, concertation, gouvernance), afin de recueillir les produits techniques existants, les adapter aux différents publics cibles et les intégrer dans les actions de communication.

2.2 Modalités de démarrage et articulation avec les travaux internes

Afin d'assurer la continuité du projet, certaines activités préparatoires relevant de la phase 1 pourront être initiées en amont de l'attribution du marché, en mobilisant les ressources internes du projet et l'appui du conseil interne.

Le prestataire retenu restera toutefois pleinement responsable de la phase 1, qu'il devra reprendre, analyser, compléter, consolider et valider, sur la base des éléments existants, en assurant leur cohérence avec la stratégie globale de communication proposée. Les éléments produits en interne seront transmis au prestataire à titre d'intrants et ne sauraient se substituer à ses obligations contractuelles.

2.3 Structuration de la mission

La mission est structurée en cinq phases complémentaires et progressives, allant du diagnostic stratégique à la transmission des outils, en passant par la conception graphique, le déploiement des actions de communication, et le renforcement des capacités locales :

Phase 1 : Diagnostic, cadrage stratégique et consolidation des éléments existants

Objectif: Comprendre le contexte, cartographier les acteurs et les cibles, et poser les bases solides de la stratégie de communication, en intégrant et consolidant les travaux préparatoires existants.

Tâches principales :

- Analyse du contexte territorial, institutionnel et socio-culturel du bassin de l'Ourika.
- Revue critique et consolidation des éléments de diagnostic et de cadrage éventuellement produits en amont par l'équipe projet.
- Revue des initiatives et expériences passées en matière de communication dans des projets similaires (eau, environnement, gouvernance participative).
- Cartographie des parties prenantes et des publics cibles (institutionnels, élus locaux, acteurs communautaires, citoyens, jeunes, femmes, agriculteurs, société civile).
- Analyse des canaux d'information et de communication utilisés localement (formels et informels).
- Identification des enjeux spécifiques de communication du projet (appropriation locale, transparence, inclusion, mobilisation, gestion des conflits, etc.).
- Proposition d'une vision stratégique de la communication, d'axes prioritaires et d'objectifs clairs, adaptés aux réalités territoriales.

Phase 2 : Conception de l'identité visuelle et des outils de communication

Objectif: Développer une identité graphique cohérente et des supports de communication adaptés aux différents publics et usages du projet.

Tâches principales :

- Conception d'un logo et d'une identité visuelle du processus (charte graphique, typographies, palette de couleurs, règles d'utilisation).
- Déclinaison graphique de l'identité sur des supports types : fiches projet, présentations, bannières, kakemonos, supports d'ateliers, etc.
- Élaboration de modèles de contenus visuels et pédagogiques (infographies, visuels explicatifs, formats courts audiovisuels).
- Conception et réalisation d'une maquette physique du bassin versant, à échelle humaine, intégrant les dimensions territoriales, administratives et hydrologiques, et illustrant les enjeux de la gestion intégrée des ressources en eau.

Phase 3 : Élaboration de la stratégie de communication

Objectif: Produire un document stratégique structuré, opérationnel et validé, définissant les objectifs, messages, outils, canaux, calendrier et indicateurs de suivi.

Tâches principales :

- Définition d'objectifs spécifiques de communication par type de public cible.
- Élaboration de messages-clés en lien avec les enjeux du projet (résilience climatique, gouvernance locale, gestion durable de l'eau, participation citoyenne).
- Sélection et justification des canaux de communication adaptés : radios locales, presse, réseaux sociaux, groupes communautaires, théâtre-forum, rencontres villageoises, etc.
- Élaboration d'un plan de communication opérationnel précisant les activités, le calendrier, les responsabilités et les ressources nécessaires.
- Définition d'indicateurs de suivi-évaluation pour mesurer l'efficacité et l'impact des actions de communication.

Phase 4 : Mise en œuvre et accompagnement opérationnel

Objectif: Appuyer concrètement la mise en œuvre de la stratégie de communication et accompagner les temps forts de mobilisation et de concertation du projet.

Tâches principales :

- Production de contenus accessibles et pédagogiques (fiches, supports visuels, vidéos, posters).
- Diffusion des messages via les médias et canaux identifiés (radios, réseaux sociaux, campagnes locales).
- Appui à l'organisation et à l'animation de temps de dialogue et de co-construction (ateliers, narrations communautaires, événements participatifs).
- Couverture et valorisation des événements du projet (photographies, vidéos, témoignages).
- Préparation des contenus (textes, visuels, rubriques) destinés à l'alimentation du site web de l'Agence de Bassin Hydraulique et à l'animation de ses plateformes numériques.

Phase 5 : Capitalisation et transfert de compétences

Objectif : Assurer la valorisation, la diffusion et la pérennisation des acquis du projet à travers la production éditoriale de deux documents de référence :

- Un guide d'orientation sur les contrats de gestion participative / contrats de rivière,

- et le document du Contrat de rivière de l'Ourika et son plan d'action, mis en page, édité et imprimé.

Tâches principales :

- Collecte et organisation du contenu fourni par les différentes assistances techniques (diagnostic territorial, planification participative, gouvernance, plan d'action, etc.) ;
- Structuration et révision éditoriale des textes en vue d'une cohérence linguistique, visuelle et narrative ;
- Conception graphique et mise en page professionnelle des deux documents (environ 120 pages chacun, en français selon la charte visuelle du projet ;
- Intégration d'éléments visuels (cartes, graphiques, photographies, schémas explicatifs) pour une lecture claire et attractive ;
- Préparation des fichiers d'impression et des versions numériques interactives (PDF) ;
- Production et livraison de 300 exemplaires imprimés de chaque document (guide d'orientation et contrat de rivière) au format A4, couverture rigide, impression couleur de qualité ;
- Création d'un dossier numérique de capitalisation (clé USB ou drive partagé) comprenant les fichiers sources, versions finales, photos et éléments multimédias.

2.4 Résultats attendus

La mission d'assistance technique donnera lieu à une série de résultats concrets, structurés selon les phases de travail.

Chaque résultat sera matérialisé par des livrables précis, conçus pour appuyer la cohérence, la visibilité, la participation et la durabilité du contrat de gestion participative du bassin de l'Ourika.

Les résultats attendus tiennent compte de la possibilité que certaines activités préparatoires soient initiées en amont par l'équipe projet, sans remettre en cause la responsabilité du prestataire quant à la consolidation, l'harmonisation et la validation finale des livrables.

2.4.1 Phase 1 : Diagnostic, cadrage stratégique et consolidation des éléments existants

Résultat attendu : Un socle analytique et stratégique consolidé, partagé et validé, servant de base structurante à l'ensemble de la stratégie de communication du contrat de gestion participative du bassin de l'Ourika.

Ce socle intégrera, analysera et harmonisera les éléments éventuellement produits en amont par l'équipe projet, tout en apportant une valeur ajoutée méthodologique et stratégique.

Livrables attendus

1. Rapport consolidé de diagnostic communicationnel (25-30 pages)

Le rapport devra intégrer, compléter et, le cas échéant, reformuler les éléments existants, et inclura a minima :

- Analyse du contexte territorial, institutionnel et socioculturel du bassin de l'Ourika ;
- Analyse critique des enjeux de communication du projet (appropriation locale, transparence, inclusion, mobilisation, gestion des attentes) ;
- Cartographie consolidée des publics cibles (institutions, élus, jeunes, femmes, agriculteurs, acteurs touristiques, société civile, etc.) ;
- Revue des pratiques de communication locales et d'expériences comparables (eau, environnement, gouvernance participative) ;
- Identification des opportunités, risques et leviers de communication.

2. Note de cadrage stratégique de la communication (5–8 pages) :

- Vision stratégique consolidée de la communication du projet ;
- Objectifs généraux et spécifiques de communication ;
- Principes d'articulation avec les autres composantes du projet (études techniques, concertation, gouvernance) ;
- Axes stratégiques prioritaires proposés, servant de base à l'élaboration de la stratégie détaillée (phase 3).

2.4.2 Phase 2 – Conception de l'identité visuelle et des outils de communication

Résultat attendu : Une identité visuelle cohérente et reconnaissable, ainsi qu'un ensemble d'outils de communication adaptés aux publics institutionnels, communautaires et citoyens.

Livrables attendus :

1. Charte graphique complète (1 livrable – PDF + fichiers sources):

- Logo en haute définition (3 déclinaisons minimum) ;
- Palette de couleurs, typographies, motifs, pictogrammes ;
- Règles d'utilisation des éléments visuels.

2. Kit de communication graphique (1 dossier ZIP avec formats prêts à l'impression et au web, fichiers sources) :

- 5 modèles de fiches projet, 3 kakemonos, 3 bannières web, 2 présentations PowerPoint types, 2 fonds pour visio.

3. Documentation pour intégration au site web existant de l'ABHT (1 dossier complet) :

- Contenus à insérer dans une rubrique dédiée au bassin de l'Ourika : présentation du contrat, actualités, documentation, galerie médias ;
- Rédaction des textes bilingues (français / arabe) et préparation des visuels, vidéos et infographies à intégrer ;
- Coordination avec l'équipe web de l'ABHT pour la mise en ligne et la cohérence graphique.

4. Templates de contenus multimedia (1 livrable PDF + fichiers sources) :

- 5 modèles d'infographies, 3 formats de vidéos courtes, 5 modèles de publications réseaux sociaux.
- 5. Supports pour les contextes locaux (1 kit imprimable) :
 - 10 affiches villageoises, 500 flyers simplifiés, 3 roll-ups ou posters interactifs pour ateliers participatifs.
- 6. Maquette physique 3D du bassin versant (1 livrable complet) :
 - Maquette à échelle humaine (environ 1,5 m x 1,5 m) représentant : relief, réseau hydrographique, occupation du sol, limites administratives et infrastructures hydrauliques ;
 - Mise en valeur du capital en ressources en eau et des enjeux de gestion intégrée ;
 - Fiche technique et documentation photographique associée.

2.4.3 Phase 3 – Élaboration de la stratégie de communication

Résultat attendu : Un document stratégique opérationnel, aligné avec les phases du projet et les réalités locales.

Livrables attendus :

1. Stratégie de communication complète (30 à 40 pages)
 - Objectifs par cible et messages-clés thématiques (eau, climat, inclusion, résilience...) ;
 - Outils, canaux et supports à mobiliser ;
 - Planification détaillée, budget indicatif, rôles et responsabilités.
2. Plan de communication opérationnel (tableau Excel)
 - Activités, supports associés, responsables, échéances, coûts estimatifs.
3. Calendrier détaillé des actions (Gantt PDF + Excel)

Aligné avec le plan d'action du contrat de rivière.

4. Grille de suivi-évaluation (1 fichier Excel + fiche explicative)
 - Indicateurs qualitatifs et quantitatifs ;
 - Fréquence de collecte, sources et outils de suivi.

2.4.4 Phase 4 – Mise en œuvre et accompagnement opérationnel

Résultat attendu : Déploiement actif de la stratégie avec appui terrain et animation des outils numériques.

Livrables attendus :

1. Contenus produits selon le plan opérationnel :
 - 2 fiches projet vulgarisées (arabe / français – PDF) ;
 - 5 visuels pour réseaux sociaux et affichage (JPEG/PNG) ;
 - 15 capsules vidéo courtes (30 à 90 secondes) ;
 - 5 vidéos de témoignages (≈ 8 minutes chacune) ;
 - 15 affiches pédagogiques imprimables.
2. Compte rendu d'appui à la mobilisation (10 à 15 pages) :
 - Description des activités réalisées, partenaires impliqués, effets observés, recommandations.
3. Journal de bord d'animation numérique (1 document PDF ou tableur en ligne)
 - Fréquence de publication, interactions, statistiques de performance (portée, engagement, partages).
4. Dossier de documentation terrain (1 livrable PDF + annexes photo/vidéo)
 - Témoignages, bonnes pratiques, success stories.

2.4.5 Phase 5 – Capitalisation et transfert de compétences

Résultat attendu : Une capitalisation structurée et valorisée à travers deux publications majeures, assurant la diffusion des acquis du projet et la mise en valeur du Contrat de rivière de l'Ourika comme modèle de gestion participative durable des ressources en eau.

Livrables attendus :

1. Guide d'orientation pour l'élaboration des contrats de gestion participative / Contrats de rivière (environ 120 pages) :
 - Cadre de référence national et international des contrats de rivière
 - Étapes et outils méthodologiques (diagnostic, concertation, planification, suivi)
 - Bonnes pratiques de gouvernance et communication territoriale
 - Étude de cas : expérience du bassin de l'Ourika
 - Fiches pratiques pour la réplique sur d'autres bassins versants

Format et production :

- Mise en page professionnelle (bilingue français / arabe)
 - Version numérique (PDF interactif) + fichiers sources
 - Tirage : 300 exemplaires imprimés couleur, format A4, couverture rigide.
2. Édition du document du Contrat de rivière de l'Ourika et de son Plan d'action (environ 120 pages) :
 - Présentation du bassin et diagnostic synthétique
 - Acteurs et processus de concertation
 - Vision, orientations stratégiques et plan d'action détaillé

- Gouvernance, financement et suivi-évaluation
- Annexes cartographiques et thématiques

Format et production :

- Mise en page graphique harmonisée avec la charte visuelle du projet
- Version française
- Tirage : 300 exemplaires imprimés couleur, format A4, couverture rigide, finition professionnelle.

3. Dossier numérique de capitalisation

Support : clé USB ou espace partagé Cloud

Contenu :

- Fichiers sources et versions finales des deux éditions (InDesign, Illustrator, PDF)
- Ressources multimédias produites (photos, vidéos, infographies, etc.)
- Mini-rapport de capitalisation (5 pages) présentant les enseignements clés du processus.

2.5 Tâches transversales à chaque phase

Dans chaque phase, le prestataire devra veiller à la :

Coordination inter-prestataires :

- Assurer un lien constant avec les autres consultants du projet (étude technique, concertation, genre, etc.) pour une cohérence globale.
- Participer à des réunions de coordination régulières.
- Adapter les outils et messages selon les avancées des autres activités du projet.

Intégration de la dimension genre et inclusion :

- S'assurer que les outils et messages tiennent compte de la diversité des publics (femmes, jeunes, personnes vulnérables).
- Mobiliser des approches sensibles au genre dans les actions de communication et de capitalisation.

Capitalisation continue :

- Collecte, organisation et valorisation progressive des contenus (témoignages, photos, vidéos, enseignements...).
- Intégration de retours terrain tout au long du processus, pas uniquement à la phase finale.
- Préparation à la transmission structurée des livrables dès le démarrage.

Suivi-évaluation intégré :

- Suivi régulier de l'efficacité des actions de communication à l'aide des indicateurs définis à la phase 3.
- Ajustement du plan de communication en fonction des retours du terrain.

- Journal de bord ou tableau de pilotage mis à jour régulièrement.

Validation et rétroaction à chaque livrable

- Prévoir un temps de relecture/retour pour chaque livrable (diagnostic, charte graphique, site web...).
- Intégrer les feedbacks des partenaires institutionnels et des parties prenantes locales.

Archivage et traçabilité :

- Organisation méthodique des fichiers, documents et contenus multimédias.
- Sauvegarde sur des supports durables et transmission claire à la phase 5.

2.6 Phasage de la mission

Pendant la durée du contrat, des jalons devront être atteints comme indiqué dans le tableau ci-après :

Jalons / étapes du processus / prestations partielles	Date / lieu / responsable
Phase 1 : Diagnostic, cadrage stratégique et consolidation	S1 à S4 après signature du contrat
Phase 2 : Conception de l'identité visuelle et des outils	S1 à S10 après signature du contrat
Phase 3 : Élaboration de la stratégie de communication	S4 à S16 après signature du contrat
Phase 4 : Mise en œuvre et accompagnement opérationnel	S17 à S40 après signature du contrat
Phase 5 : Capitalisation et transfert de compétences	S45 à S44 après signature du contrat

Durée de la mission : du **25/05/2026** au **31/03/2027**.

2.7 Livrables

2.7.1 Phase 1 : Diagnostic et cadrage stratégique

Réf.	Livrable	Délai de livraison (après signature du contrat)	Commentaire
L1.1	Rapport de diagnostic communicationnel (25-30 pages)	S+3 semaines	Analyse du contexte territorial, institutionnel et socioculturel ; identification des enjeux ; cartographie des publics ; revue des pratiques existantes.
L1.2	Note de cadrage stratégique (5-8 pages)	S+4 semaines	Vision et objectifs de la stratégie de communication ; principes de coordination ; axes prioritaires.

2.7.2 Phase 2 : Conception de l'identité visuelle et des outils

Réf.	Livrable	Délai de livraison	Commentaire
L2.1	Charte graphique complète (PDF + fichiers sources)	S+6	Logo en 3 déclinaisons minimum, palette couleurs, typographies, motifs, pictogrammes, règles d'utilisation.
L2.2	Kit de communication graphique (ZIP : formats prêts à l'impression et web)	S+8	5 fiches projet, 3 kakemonos, 3 bannières web, 2 PPT types, 2 fonds pour visio.
L2.3	Documentation pour intégration rubrique Ourika sur site ABHT	S+9	Textes bilingues, visuels, vidéos et infographies ; coordination avec équipe web ABHT.
L2.4	Templates de contenus multimédia	S+9	5 modèles d'infographies, 3 formats de vidéos courtes, 5 modèles publications réseaux sociaux (PDF + fichiers sources).
L2.5	Supports pour contextes locaux (kit imprimable)	S+9	10 affiches villageoises, 500 flyers simplifiés, 3 roll-ups/posters interactifs pour ateliers participatifs.
L2.6	Maquette physique 3D du bassin versant	S+10	Maquette 1,5 m x 1,5 m : relief, réseau hydrographique, occupation du sol, limites administratives et infrastructures hydrauliques ; fiche technique + documentation photo.

2.7.3 Phase 3 : Élaboration de la stratégie de communication

Réf.	Livrable	Délai de livraison	Commentaire
L3.1	Stratégie de communication complète (30-40 pages)	S+12	Objectifs par cible, messages-clés, outils et canaux, planification, budget indicatif, rôles et responsabilités.
L3.2	Plan de communication opérationnel (tableau Excel)	S+13	Activités, supports, responsables, échéances, coûts estimatifs.
L3.3	Calendrier détaillé des actions (Gantt PDF + Excel)	S+13	Aligné avec le plan d'action du Contrat de rivière.
L3.4	Grille de suivi-évaluation (Excel + fiche explicative)	S+13	Indicateurs qualitatifs et quantitatifs ; fréquence de collecte, sources et outils.

2.7.4 Phase 4 : Mise en œuvre et accompagnement opérationnel

Réf.	Livrable	Délai de livraison	Commentaire
L4.1	Contenus produits selon le plan opérationnel	S+14 à S+40 (livraisons continues)	2 fiches projet (arabe/français), 5 visuels, 15 capsules vidéo courtes (30-90 s), 5 vidéos témoignages (~8 min), 15 affiches pédagogiques.
L4.2	Compte rendu d'appui à la mobilisation (10–15 pages)	S+40	Description des activités, partenaires impliqués, effets observés, recommandations.
L4.3	Journal de bord d'animation numérique (PDF ou tableur)	S+40	Fréquence de publication, interactions, statistiques performance (portée, engagement, partages).
L4.4	Dossier de documentation terrain (PDF + annexes photo/vidéo)	S+40	Témoignages, bonnes pratiques, success stories.

2.7.5 Phase 5 : Capitalisation et transfert de compétences

Réf.	Livrable	Délai de livraison	Commentaire
L5.1	Guide d'orientation pour l'élaboration des contrats de gestion participative / Contrats de rivière (120 pages, 300 copies)	S+44	Cadre de référence, méthodologie, bonnes pratiques, étude de cas Ourika, fiches pratiques ; mise en page française, PDF interactif + fichiers sources.
L5.2	Document final du Contrat de rivière de l'Ourika et Plan d'action (120 pages, 300 copies)	S+44	Présentation du bassin, diagnostic synthétique, acteurs et concertation, planification détaillée, annexes cartographiques et thématiques ; mise en page harmonisée avec charte graphique.
L5.3	Dossier numérique de capitalisation	S+44	Fichiers sources, versions finales, ressources multimédias, mini-rapport de capitalisation (5 pages).

2.7.6 Format des livrables

Tous les livrables seront fournis en français sous format électronique (Word et PDF pour les rapports, DWG et PDF pour les plans, Excel pour les tableaux de calcul et bordereaux). Pour les plans, des tirages papier seront également fournis pour les versions finales validées.

Les documents techniques devront respecter les normes de présentation en vigueur au Maroc et les spécifications de la GIZ. Une charte graphique sera définie en début de mission pour assurer la cohérence de l'ensemble des documents.

Tous les livrables seront soumis à validation de la GIZ et des partenaires techniques concernés. Un délai de validation de 10 jours ouvrables sera généralement appliqué, sauf pour les documents complexes ou stratégiques nécessitant une analyse plus approfondie.

Le prestataire s'engage à respecter les dispositions des Conditions générales en vigueur et la législation applicable en matière de protection des données et de sécurité de l'information lors de la production et de la diffusion de tous les livrables de la mission. Toute donnée à caractère personnel collectée dans le cadre de la mission devra être traitée de manière sécurisée et confidentielle, et diffusée uniquement avec le consentement explicite des personnes concernées ou sous forme anonymisée lorsque nécessaire.

2.7.7 Supervision et validation

Le travail des consultants sera supervisé par le comité de suivi des projets, composé de représentants de la GIZ et les partenaires d'exécution du projet. Les livrables seront validés par ce comité.

3. Conception

Le soumissionnaire doit montrer dans son offre *comment* les prestations mentionnées au chapitre 2 (Mission du contractant) peuvent être fournies, le cas échéant en tenant compte d'autres exigences méthodologiques (conception technique et méthodologique). Le soumissionnaire doit en outre décrire de quelle manière sera organisée la gestion du projet pour la fourniture de prestations.

Conception technique et méthodologique

Stratégie (1.1) : le soumissionnaire doit aborder les tâches lui incombant en se plaçant dans le contexte des objectifs des prestations faisant l'objet de l'appel d'offres (cf. chapitre 1 « Contexte ») (1.1.1). Ensuite, le soumissionnaire présente et justifie la stratégie explicite qu'il entend mettre en œuvre pour fournir les prestations dont il assume la responsabilité (cf. chapitre 2 « Mission du contractant ») (1.1.2).

Le soumissionnaire doit présenter les acteurs importants pour les prestations dont il aura la responsabilité et décrire la **coopération (1.2)** avec ces acteurs.

Le soumissionnaire doit présenter et expliquer l'approche et la démarche qu'il entend adopter pour **piloter** les mesures avec les partenaires du projet (1.3.1) ainsi que sa contribution au **suivi des résultats** (1.3.2).

Le soumissionnaire doit décrire les **processus** essentiels des prestations dont il aura la responsabilité et établir un **plan d'opérations** ou un planning d'exécution (1.4.1) montrant comment les prestations définies au chapitre 2 (Mission du contractant) seront fournies. Dans ce contexte, il lui est demandé de décrire notamment les étapes de travail nécessaires et de prendre le cas échéant en compte les jalons et les **contributions** d'autres acteurs (prestations de partenaires) conformément au chapitre 2 « Mission du contractant » (1.4.2).

Le soumissionnaire doit décrire au point « **Apprentissage et innovation** » comment il entend contribuer à la gestion des connaissances du partenaire (1.5.1) et de la GIZ et encourager les effets de mise à l'échelle (1.5.2).

Gestion de projet du contractant : Le soumissionnaire doit expliquer l'approche et la démarche qu'il entend adopter pour la coordination de ses activités avec le projet de la GIZ. Il doit notamment indiquer les exigences en matière de gestion de projets figurant au chapitre 2 « Mission du contractant » (1.6.1).

Le soumissionnaire doit établir et expliquer un **planning d'affectation du personnel** pour l'ensemble du personnel spécialisé qu'il prévoit de mettre en place ; ce planning devra illustrer les durées d'intervention (périodes et jours d'expert-e) et les lieux d'intervention des différents membres de l'équipe et les affecter aux étapes mentionnées dans le planning d'exécution (1.6.2)

Le soumissionnaire doit décrire son concept de soutien technique. Le lot standard de soutien technique inclut les prestations ci-dessous, lesquelles doivent être intégrées dans les taux des honoraires du personnel proposé à titre de charges accessoires de personnel, conformément au point 3.1 des Conditions générales de la GIZ :

contrôle des prestations ;

pilotage en vue de l'adaptation à l'évolution des conditions d'ensemble ;

garantie de la circulation de l'information entre le contractant et la GIZ ;

responsabilité du contractant pour ses expert·e·s ;

gestion de l'exécution du marché axée sur les processus ;

gestion administrative du projet.

Un concept de backstopping doit être fourni, incluant les CV des consultant·e·s techniques et administratifs mobilisés (1.6.3 de la grille d'évaluation technique).

4. Concept de ressources humaines

Pour réaliser cette prestation destinée aux bureaux d'études, le prestataire mobilisera une équipe pluridisciplinaire structurée de manière efficace pour garantir une expertise de qualité et une présence terrain adaptée aux besoins du projet.

Le soumissionnaire doit proposer des personnels pour les postes mentionnés ci-après et décrits en termes de tâches et de qualifications et joindre les curriculum vitae correspondants (cf. chapitre 7).

Les qualifications énumérées ci-après correspondent aux exigences permettant d'atteindre le total maximal de points dans le cadre de l'évaluation technique

Les qualifications énumérées ci-après correspondent aux exigences permettant d'atteindre le total maximal de points dans le cadre de l'évaluation technique.

4.1 Chef.fe d'équipe / Spécialiste en communication stratégique

Rôle principal : Coordination générale de la mission, supervision technique et interface avec les parties prenantes.

Tâches de la direction de l'équipe

- Superviser l'ensemble de la mission et veiller à la cohérence entre phases et livrables ;
- Validation des livrables clés : diagnostic, charte graphique, stratégie et plan de communication ;
- Coordination avec GIZ, ABHT, DGH et autres prestataires pour garantir l'alignement des activités ;
- Suivi de la mise en œuvre opérationnelle et mobilisation des experts pour ateliers et réunions participatives ;
- Encadrement de l'évaluation et de la capitalisation des résultats de communication ;
- Supervision du transfert de compétences et pérennisation des outils de communication.

Qualifications requises pour la direction de l'équipe

- Formation (2.1.1) : diplôme universitaire (master/BAC+5) en communication, sciences sociales ou management de projet

- Langue (2.1.2) : connaissances de niveau C2 en langue arabe (5 points) et connaissances de niveau C2 en langue française (5 points)
- Expérience professionnelle générale (2.1.3) : 9 années d'expérience en communication stratégique (5 points) et 9 années en coordination de projets multisectoriels (5 points).
- Expérience professionnelle spécifique (2.1.4) : 7 années en conception (5 points) et 7 années en supervision (5 points) de stratégies de communication participative et territoriale.
- Expérience de direction / de management (2.1.5) : 5 années d'expérience de direction comme chef·fe d'équipe dans des projets de communication territoriale
- Expérience régionale (2.1.6) : 5 années d'expérience dans des projets de communication territoriale menés dans la région MENA (5 points), dont 2 années dans des projets menés au Maroc (5 points).
- Expérience de la coopération au développement (2.1.7) : deux (02) références dans des projets financés par des bailleurs de fonds/agences de coopération au développement (5 points), et deux (02) référence en lien avec la communication des projets de développement durables (5 points).

4.1 Expert·e clé 1 : Designer graphique / Spécialiste en identité visuelle

Rôle principal : Développement de l'identité visuelle, conception des outils graphiques et support à la communication multicanal

Tâches de l'expert·e clé 1

- Conception de la charte graphique complète et déclinable ;
- Création de modèles pour supports imprimés et numériques (kits graphiques, visuels réseaux sociaux, templates de contenus) ;
- Supervision de la cohérence graphique du site web et des supports multimédias ;
- Développement de supports adaptés aux contextes locaux et ateliers participatifs.

Qualifications de l'expert·e clé 1

- Formation (2.2.1) : Diplôme universitaire (BAC+5) en design graphique, communication visuelle, design numérique, arts graphiques ou équivalent.
- Langue (2.2.2) : connaissances de niveau C2 en langue arabe (5 points) et connaissances de niveau C2 en langue française (5 points)
- Expérience professionnelle générale (2.2.3) : 9 ans en conception graphique et identité visuelle pour projets institutionnels ou territoriaux.
- Expérience professionnelle spécifique (2.2.4) : 7 ans en création de supports de communication intégrés pour projets de développement (5 points) ou 7 ans en environnementaux (5 points).
- Expérience régionale (2.2.6) : 5 ans d'expérience au Maroc dans le design graphique et/ou la communication visuelle

4.2 Expert·e clé 2 : Expert Web & Community Manager

- Rôle principal : Intégration des contenus numériques et animation des plateformes existantes

Tâches de l'expert·e clé 2

- Coordination avec l'équipe web ABHT pour la mise en ligne et cohérence graphique ;
- Animation des réseaux sociaux et modération des interactions avec les publics cibles ;
- Suivi des indicateurs de performance de la communication numérique ;
- Appui à la capitalisation des actions et transfert de connaissances aux acteurs locaux.

Qualifications de l'expert·e clé 2

- Formation (2.3.1) : Diplôme universitaire (BAC+5) en informatique, web design ou développement multimédia.
- Langue (2.3.2) : connaissances de niveau C2 en langue arabe (5 points) et connaissances de niveau C2 en langue française (5 points)
- Expérience professionnelle générale (2.3.3) : 9 ans en gestion de plateformes numériques et communication digitale
- Expérience professionnelle spécifique (2.3.4) : 7 ans en intégration de contenus multimédias (5 points) et 7 ans en animation participative (5 points)
- Expérience régionale (2.3.6) : 5 ans d'expérience professionnelle au Maroc dans le web et la gestion de communautés digitales

4.3 Expert·e clé 3 : Spécialiste en production de contenus multimédia

Rôle principal : Intégration des contenus numériques et animation des plateformes existantes

Tâches de l'expert·e clé 3

- Création de vidéos courtes, capsules, podcasts et infographies ;
- Production de visuels pour réseaux sociaux et affichage local ;
- Préparation des supports pour ateliers et réunions participatives ;
- Participation à la capitalisation et documentation des bonnes pratiques sur le terrain.

Qualifications de l'expert·e clé 3

- Formation (2.4.1) : Diplôme universitaire (BAC+5) en communication audiovisuelle, multimédia, production audiovisuelle ou design digital
- Langue (2.4.2) : connaissances de niveau C2 en langue arabe (5 points) et connaissances de niveau C2 en langue française (5 points)
- Expérience professionnelle générale (2.4.3) : 9 ans dans la production de contenus multimédia pour projets de développement.
- Expérience professionnelle spécifique (2.4.4) : 7 ans en conception et réalisation de contenus adaptés aux publics locaux et contextes participatifs.
- Expérience régionale (2.4.6) : 5 ans d'expérience professionnelle au Maroc dans la production de contenu multimédia

Compétences relationnelles des membres de l'équipe

Outre leurs qualifications techniques, les membres de l'équipe doivent aussi posséder les qualités suivantes :

- Capacité à travailler en équipe
- Sens de l'initiative
- Aptitude à communiquer
- Compétences socioculturelles
- Démarche orientée vers les partenaires et les clients et efficacité dans l'action
- Esprit interdisciplinaire

5. Consignes de calcul

Affectation du personnel et frais de voyage et de déplacement

Les frais de subsistance seront remboursés sous forme d'indemnités journalières forfaitaires à concurrence des plafonds fiscaux applicables au pays considéré, selon le tableau des taux par pays figurant dans la circulaire du ministère fédéral allemand des Finances (BMF) relative au remboursement des frais de mission et de déplacement (à consulter sous [Bundesfinanzministerium - Steuerliche Behandlung von Reisekosten und Reisekostenvergütungen bei betrieblich und beruflich veranlassten Auslandsreisen ab 1. Januar 2026 \(ALLEMAND SEULEMENT\)](#)) [page du ministère intitulée « Traitement fiscal des frais de déplacement et remboursements de frais de déplacement lors de déplacements à l'étranger motivés par des raisons professionnelles et raisons liées à l'entreprise à partir du 01/01/2025 »)].

Les frais d'hébergement seront remboursés sous forme d'indemnité d'hébergement comme indiqué dans le cadre estimatif détaillé ci-après.

Les frais correspondant à un dépassement raisonnable du plafond de l'indemnité d'hébergement pourront être remboursés sur présentation de justificatifs et s'ils font l'objet d'une justification particulière.

Tous les voyages et déplacements doivent faire l'objet d'une concertation préalable avec la personne responsable du projet.

Aspects de durabilité en matière de voyages

La GIZ est tenue de réduire les émissions de gaz à effet de serre (émissions de CO₂) provoquées par les voyages. Lors de l'élaboration de votre offre, veuillez tenir compte des possibilités de parvenir à cette réduction, p. ex. en choisissant la classe de réservation causant le moins d'émissions (classe économique) ou en optant pour les moyens de transport, les compagnies aériennes et les itinéraires présentant la meilleure efficacité en termes de CO₂. Pour les trajets courts, il convient de privilégier le train (2^e classe) ou l'e-mobilité.

Les émissions de CO₂ causées par les voyages en avion doivent être compensées. À cet égard, la GIZ prescrit un budget via lequel les coûts de la compensation des émissions de CO₂ peuvent faire l'objet d'un décompte établi sur la base de justificatifs.

Le marché des certificats d'émissions de CO₂ rassemble une multitude de prestataires qui proposent différents critères d'impact sur le climat. La [fondation Alliance pour le développement et le climat](#) (site en allemand et en anglais) a publié une [liste de normes \(en allemand\)](#) dont la GIZ recommande l'application.

Cadre estimatif détaillé

Veuillez calculer précisément votre offre de prix sur la base des paramètres indiqués dans le tableau ci-dessous. Veuillez noter que toute déviation peut amener à la requalification de votre offre en offre alternative et de son exclusion.

Jours d'honoraires	Nombre d'expert-e-s	Nombre de jours par expert-e	Total	Observations
Chef-fe d'équipe : Spécialiste en communication stratégique	1	40	40	25 dans le pays de résidence 15 dans le pays d'intervention
Expert-e clé 1 : Designer graphique / Spécialiste en identité visuelle	1	30	30	25 dans le pays de résidence 5 dans le pays d'intervention
Expert-e clé 2 : Expert Web & Community Manager	1	30	30	25 dans le pays de résidence 5 dans le pays d'intervention
Expert-e clé 3 : Spécialiste en production de contenus multimédia	1	30	30	15 dans le pays de résidence 15 dans le pays d'intervention
Frais de voyage et de déplacement	Quantité	Prix EUR	Total	Observations
Indemnités journalières pour le pays d'intervention	50	41	2.050,00	Pour le Maroc voir lien : German Federal Ministry of Finance – tax treatment of travel expenses and allowances for international business travel as of 1 January 2026 (GERMAN ONLY)
Indemnités d'hébergement pour le pays d'intervention	40	A remplir par le soumissionnaire	A remplir par le soumissionnaire	Nuitées hors d'Allemagne : À noter : sur présentation de justificatifs, les frais d'hébergement peuvent faire l'objet d'un décompte jusqu'à

				100 % des montants forfaitaires prévus par la circulaire du BMF relative au remboursement des frais de mission et de déplacement. Jusqu'à 75 % des plafonds indiqués dans cette même circulaire peuvent faire l'objet d'un décompte au forfait. Veuillez indiquer dans le bordereau de prix si votre offre s'entend avec un mode de décompte au forfait ou sur présentation de justificatifs. Pour le Maroc, voir lien : German Federal Ministry of Finance – tax treatment of travel expenses and allowances for international business travel as of 1 January 2026 (GERMAN ONLY)
Transport	Quantité	Prix EUR	Total	Observations
Vols internationaux	6	A remplir par le soumissionnaire	A remplir par le soumissionnaire	Voyage jusqu'au lieu de la fourniture des prestations au Maroc sur présentation de factures
Compensation des émissions de CO ₂ pour les trajets en avion	12	50,00	600,00	Il est prévu un budget de compensation des émissions de CO ₂ de 600 euros permettant un décompte sur présentation de justificatifs.
Frais de déplacement (train, voiture particulière)	1	2.000,00	2.000,00	Déplacements à l'intérieur du pays d'intervention, transfert depuis et à destination de l'aéroport, etc. sur présentation de justificatifs
Frais de visa	1	100	100,00	Sur présentation de justificatifs

Autres coûts	Quantité	Prix	Total	Observations
Autres frais pour impression	1	12.000,00	12.000,00	Le budget contient les coûts suivants Impression et duplication des livrables suivant : L2.6 Maquette 3D bassin, L5.1 guide d'orientation, L5.2 contrat de rivière et plan d'action. Sur présentation de factures

6. Contributions de la GIZ ou d'autres acteurs

Il est prévu que la GIZ et/ou d'autres acteurs assurent les prestations suivantes :

- *Le lieu d'échanges au sein du DGH, DRPE, ou GIZ Maroc pour les échanges et consultations quand nécessaires.*

7. Consignes relatives au format de l'offre

La structure de l'offre du soumissionnaire doit correspondre à celle des TdR. Notamment le plan détaillé de la conception (chapitre 3) doit correspondre à la structure des critères pondérés (et non dotés d'un facteur de pondération 0) du schéma d'évaluation. L'offre doit être facile à lire (police de taille 11 ou supérieure) et être rédigée de manière intelligible. Elle est à établir en langue française.

L'offre dans son ensemble ne doit pas excéder 20 pages (CV non inclus). Si le nombre maximum de pages prescrit est dépassé, le contenu des pages en surnombre ne sera pas pris en compte dans l'évaluation. Les contenus externes (tels que les liens conduisant à des pages web) ne seront pas non plus pris en compte.

Les CV des personnes proposées conformément au chapitre 4 des TdR sont à présenter au format précisé dans les conditions de candidature (ou format similaire). Chaque CV ne doit pas dépasser 4 pages. Tout CV doit indiquer, pour chaque projet mentionné, le poste que la personne proposée a occupé, les fonctions qu'elle a exercées et la durée de son engagement. Les CV peuvent aussi être rédigés en langue française ou anglaise.

Veuillez calculer précisément votre offre de prix sur la base des paramètres indiqués au point 5 « Consignes de calcul ». Le contrat qui sera conclu n'ouvre pas droit à l'utilisation de l'ensemble des journées, voyages, ateliers ou budgets. Le nombre de journées, voyages, ateliers et le montant des budgets sont convenus à titre de plafonds. Les prescriptions relatives à la fixation des prix figurent dans le bordereau de prix.