



UNION EUROPEENNE

DELEGATION DE L'UNION EUROPEENNE AUPRES DU ROYAUME DU MAROC

**CONVENTION DE FINANCEMENT
N° ENI/2014/037-373**

PROJET FINANCÉ PAR L'UNION EUROPÉENNE

TERMES DE REFERENCE SPECIFIQUES

Prestataire en communication pour la mise en œuvre du plan de communication et de visibilité du Programme d'Appui à la Réforme du Secteur de la Santé au Maroc

(PASS II)

FWC SIEA 2018- LOT 4: Human Development and safety net

EuropeAid/138778/DH/SER/multi

DEMANDE N°: ENI/2018/400 914/1

1. BACKGROUND

Partner country

Royaume du Maroc

Contracting authority

Délégation de l'Union européenne (DUE) auprès du Royaume du Maroc.

Country background

Les objectifs essentiels de la coopération entre l'Union européenne (UE) et le Maroc sont de répondre aux besoins de développement socio-économique durable du Maroc, d'appuyer les stratégies de réformes sectorielles, de promouvoir la bonne gouvernance et les droits de l'homme, de favoriser le rapprochement de la législation marocaine avec l'acquis communautaire, sur la base des priorités politiques fixées conjointement par les deux parties dans le plan d'action de **la politique européenne de voisinage (PEV)**. Le partenariat Maroc-UE s'est fortement renforcé au cours des dernières années, notamment par le biais de **la nouvelle PEV** en 2011, ainsi que par le **Statut Avancé**, qui visent non seulement à consolider les liens mais aussi à offrir des opportunités pour que le Maroc affronte les défis de la transition politique et économique dans laquelle il s'est engagé.

L'action de l'union européenne au Maroc est orientée autour de deux objectifs majeurs: le renforcement de la démocratie et la gouvernance (politique, économique et sociale) et la promotion d'une croissance durable et inclusive en faveur du développement humain. La promotion de l'éducation, de la jeunesse et de la culture à travers le dialogue, est transversale à ces deux grands objectifs. Par des actions culturelles, l'Union européenne entend ainsi renforcer **le** dialogue interculturel entre les deux rives de la méditerranée, promouvoir le rôle de la culture comme un puissant facteur d'intégration sociale en impliquant davantage les acteurs culturels dans le partenariat euro-méditerranéen.

Current situation in the sector

Le secteur de la santé a connu ces dernières années d'importantes réformes d'envergure et la mise en place d'actions structurantes notamment, extension de la couverture médicale de base – avec la refondation en cours de l'assurance médicale obligatoire (AMO) et la généralisation du régime d'assistance médicale (RAMED) -, renforcement et réorganisation de l'offre de soins, régionalisation, réforme de la formation et de la gestion des ressources humaines. Ces stratégies nationales ont été appuyées par les programmes européens PASS (I et II) et CMB (I, II, III). Le Plan National de Promotion du Secteur de la Santé (2017-2021) qui avait dans ses grandes lignes été adopté par le Conseil du Gouvernement le 15 juin 2017 a été repris par le nouveau Ministre de la Santé qui a souhaité l'inscrire dans un cadre stratégique et politique à plus long terme présenté sous forme d'un Plan « Santé 2025 ». Ce Plan s'articule autour des 3 piliers suivants :

1. Organiser et développer l'offre de soins en vue d'améliorer l'accès aux services de santé ;
2. Renforcer les programmes nationaux de santé et de lutte contre les maladies ;
3. Améliorer la gouvernance et optimiser l'allocation et l'utilisation des ressources.

Ce cadre politique sectoriel rénové est donc à la phase initiale de sa déclinaison en plans d'actions qui, une fois adoptés, constitueront le cadre d'intervention pour le MS et ses partenaires. Le Plan « Santé 2025 » témoigne de l'ambition des nouveaux décideurs du MS de leur volonté de poursuivre la mise en œuvre des réformes pour améliorer l'accès pour tous aux services de santé et, partant, l'état de santé de la population marocaine.

2. DESCRIPTION OF THE ASSIGNMENT

➤ Global objective

L'objectif général du programme d'appui au secteur de la santé PASS II dont ce marché fait partie est de renforcer l'accès équitable de la population à des soins de santé de qualité, dans la perspective d'un accès universel.

➤ Specific objective(s)¹

L'objectif particulier du présent marché est le suivant : Accompagner la mise en œuvre du plan de communication et de visibilité du Projet d'Assistance technique pour l'accompagnement du Programme d'appui à la réforme du secteur de la santé au Maroc – PASS II, et plus précisément assurer la conception et la mise en œuvre de deux (2) séminaires de communication et de visibilité du programme.

➤ Requested services, including suggested methodology²

Important : le prestataire devra s'assurer du respect des lignes directrices³ à l'intention des partenaires (Projets) en matière de communication de visibilité des actions extérieures financées par l'UE. Janvier 2018. Voir : https://ec.europa.eu/europeaid/communication-and-visibility-manual-eu-external-actions_fr

La mission s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre du plan de communication et de visibilité du programme PASS II visant à accompagner son développement tout au long de ses différentes étapes, en conformité avec les règles et procédures de communication et de visibilité pour les actions extérieures de l'Union Européenne :

- Mobiliser le plus grand nombre d'acteurs opérationnels en suscitant leur adhésion et en encourageant leur participation au programme.
- Donner à ce programme financé sur fonds européens et à ses résultats la visibilité nécessaire,
- Mettre en évidence le rôle du programme européen dans l'appui à la réforme du secteur de la santé au Maroc,
- Informer et sensibiliser le plus large public autour des objectifs visés par le programme, et en profiter pour rappeler systématiquement le rôle de l'Union européenne au Maroc.
- Valoriser systématiquement l'ensemble des activités entreprises et des résultats atteints par le programme.

¹ The global and specific objectives shall clarify that all EU funded actions must promote the cross-cutting objectives of the EC: environment and climate change, rights based approach, persons with disability, indigenous peoples and gender equality.

² Contractors should describe how the action will contribute to the all cross cutting issues mentioned above and notably to the gender equality and the empowerment of women. This will include the communication action messages, materials and management structures.

³ Annexe n°1 des Termes de Référence.

Trois (3) groupes cibles principaux ont été identifiés dans le cadre du plan de communication du programme, 1 au niveau de la communication interne et 2 au niveau de la communication externe :

- Le **groupe cible interne** constitué des acteurs opérationnels du secteur de la santé ;
- Le **groupe cible externe** institutionnel où nous incluons les autorités centrales et régionales, les autres départements ministériels, les collectivités territoriales, les institutions et les associations en rapport avec le secteur et pouvant jouer un rôle de catalyseurs au développement du secteur, à la motivation des acteurs opérationnels de la santé et à l'amélioration de la perception des actions et des services de santé ;
- Le **groupe cible grand public** constitué de toute la population du Maroc.

Sur la base du plan de communication et de visibilité du programme existant, le contractant procédera à la mise en œuvre des activités suivantes (rémunérées sur base unitaire) : Afin d'assurer la visibilité du programme et de motiver les groupes cibles à adhérer et participer à ses activités (cible interne), à disséminer les bonnes pratiques à l'ensemble du secteur (cible interne et cible externe institutionnel) ainsi qu'à valoriser ses résultats auprès du plus grand nombre (cible externe notamment grand public à travers les médias), plusieurs événements seront réalisés tout au long de la période de mise en œuvre qui s'étend jusqu'à la fin de l'année 2020 : Séminaire de lancement ;Séminaires de visibilité ;Séminaires de restitution ;Séminaire de clôture.

Dans un souci de cohérence et d'homogénéité, la conception des séminaires sera supervisée par les responsables opérationnels du programme sur la base de fiches techniques préalablement validées par le bénéficiaire. L'ensemble des événements bénéficiera d'une large couverture médiatique.

Parmi ces événements, 3 temps forts de communication et de visibilité ont été retenus dans le plan de communication et de visibilité du programme :

- Le Forum « Hôpital du Futur » prévu en janvier 2019, et qui marque le lancement du Projet ;
- Le séminaire de visibilité à mi-parcours prévu début 2020 pour présenter l'avancement du programme, les principales réalisations en cours ainsi que les résultats des études réalisées (satisfaction, performance, médicaments, audit genre, ...), en relation si possible avec la journée annuelle « Rencontre des Hôpitaux » ;
- Le séminaire de clôture du programme prévu fin 2020 et présentant l'ensemble des réalisations et les recommandations de pérennisation (réalisé sous financement du PASS II).

Le prestataire assurera la conception et la mise en œuvre des deux (2) événements de communication et de visibilité suivants sous la supervision des Responsables opérationnels du Projet :

Forum Hôpital du Futur

Le Forum « Hôpital du Futur » est une initiative du Ministère, en relation avec la stratégie Santé 2025, destinée à lancer une vaste réflexion sur l'avenir des hôpitaux marocains autour de 4 thèmes :

- La Gouvernance hospitalière : réflexion sur l'autonomie des établissements de santé (Groupements hospitaliers de territoire) et sur le statut des professionnels de santé (fonction publique sanitaire) ;
- L'Hôpital serviciel : qualité des services aux usagers de la santé ;
- L'Hôpital numérique : Système d'information et de gestion hospitalière, e-santé, télémédecine ;
- L'Hôpital et le développement durable : responsabilité économique environnementale et sociale.

Ce forum de dimension internationale, prévu en janvier 2019 sur 2 jours (1 thème par ½ journée) à Rabat ou dans une autre ville du Royaume à définir avec le bénéficiaire, marque également le lancement du programme dans la mesure où l'ensemble des thèmes traités est en relation avec les activités soutenues par l'UE. Le nombre de participants attendus est d'environ 400 personnes. Tous les critères de qualité attendus sont détaillés ci-après en annexe I.

Séminaire de visibilité à mi-parcours

Dans le cadre de ses composantes (régionalisation avancée, partenariats public privé, gestion hospitalière, service aux usagers de la santé, intégration de la dimension genre), le programme prévoit la réalisation d'un ensemble d'actions devant permettre de développer et de valoriser un ensemble de bonnes pratiques. Si la restitution finale des résultats de ces actions majeures est prévue au cours du séminaire de clôture, un séminaire de visibilité portant sur la restitution et l'évaluation des premières avancées est prévu à mi-parcours (début 2020).

Ce séminaire de dimension nationale, prévu en janvier ou février 2020 sur 2 jours à Rabat, concerne environ 200 personnes.

Ce 2nd temps fort de la communication et de la visibilité du programme sera intégré, dans la mesure du possible, à la Journée annuelle « Rencontre des Hôpitaux » organisée par la Direction des Hôpitaux et des Soins Ambulatoires (DHSA) et dont la dernière édition remonte à 2016. Cette rencontre de deux jours est l'occasion de partager et de diffuser des outils, des bonnes pratiques et des expériences concrètes, élaborés et mis en œuvre dans le cadre de la modernisation de la gestion hospitalière, cadrant ainsi parfaitement avec les finalités du programme. Tous les critères de qualité sont détaillés plus bas en annexe I.

➤ Required outputs

Les résultats à atteindre par le contractant sont les suivants :

- Deux (2) séminaires de communication et de visibilité, pour respectivement 1 x 400 et 1 x 200 personnes seront conçus et mis en œuvre selon les critères de qualité figurant en annexe I de ces termes de référence.

Dans la mise en œuvre de ces différentes activités, **le prestataire devra toujours veiller à la visibilité de l'Union européenne et à la promotion de son image.**

➤ Language of the Specific Contract
Français

➤ Budget

Le budget maximum alloué à ce marché est de 100.000,00 EUR.

3. EXPERTS PROFILE or EXPERTISE REQUIRED

➤ Number of requested experts⁴ per category and number of man-days per expert or per category
Ce contrat est de type unitaire.

L'Union européenne prévoit la réalisation de maximum 20 personnes jours à prester sur une période maximale de 24 mois par un **expert junior en assistance logistique.**

Pour chaque conférence, un expert junior en communication sera recruté directement sur le contrat d'Assistance Technique du PASS II. Cet expert qui travaillera avec les experts Senior du PASS II supervisera le travail de l'expert junior en assistance logistique.

➤ Profile per expert or expertise required:

Expert Junior, Assistant/e logistique

Qualifications et compétences

- Titulaire d'un diplôme universitaire de niveau Master dans le domaine de la culture, l'évènementiel, l'art ou le cinéma ou dans un domaine en lien direct avec la mission.
- Une expérience professionnelle de 5 ans dans le domaine concerné pourra compenser l'absence de Master.

Expérience professionnelle générale

⁴ The European Union pursues an equal opportunities policy. Gender balance in the proposed team, at both administrative/secretarial and decision-making levels, is highly recommended.

- Minimum 3 ans d'expérience liée à la gestion et à l'animation d'évènements publics, d'aide à la préparation logistique de conférences pour des partenaires publics ou privés

Expérience professionnelle spécifique

- Au moins 3 expériences avérées dans le cadre de l'organisation et la préparation technique d'un évènement (minimum 100 personnes), de préférence dans le contexte marocain.
- Expérience prouvée dans les relations publiques, la gestion des journalistes, les contacts avec les media (presse écrite, électronique).
- Très bonne pratique orale et écrite du français et de l'arabe comme exigence minimale.

➤ Management team member presence required or not for briefing and/or debriefing

L'expert junior sera continuellement supervisé par l'expert en communication recruté sur l'assistance Technique du programme PASS II.

4. LOCATION AND DURATION

➤ Starting period

La date prévue pour le début du projet est fixée par ordre de service délivrée par la Délégation après la date de signature du contrat par les parties contractantes.

➤ Foreseen finishing period or duration

La période de mise en œuvre du contrat sera de 24 mois à partir de cette date.

➤ Planning, including the period for notification for placement of the staff as per Article 16.4 a) of the General Conditions

NA

➤ Location(s) of assignment: in case of more than 1 location of assignment, identify the main location and for each location the working days per expert needed

Les séminaires de communication et de visibilité seront réalisés à Rabat ou dans une autre ville du Royaume à définir avec le bénéficiaire.

5. REPORTING

➤ Content

Le contractant n'est pas tenu de remettre un rapport final. Les livrables à fournir sont les suivants :

- Rapports d'évaluation des 2 séminaires de visibilité incluant la liste complète des participants et la couverture médiatique dont a bénéficié chacun sous forme de dossier de presse

➤ Language

Français

➤ Submission/comments timing

Les rapports seront remis dans les dix (10) jours ouvrables suivants la réalisation de chaque séminaire.

➤ Number of report(s) copies

Chaque rapport sera remis en 3 exemplaires papiers dont un non relié pour reproduction et une version électronique aux formats word et Pdf

6. INCIDENTAL EXPENDITURE

/

7. MONITORING AND EVALUATION

➤ Definition of indicators

Le soumissionnaire proposera dans son offre les indicateurs de suivi et d'évaluation pertinents pour chaque activité prévue. La Délégation de l'Union européenne suivra le contrat dans son ensemble, en étroite concertation avec le Ministère de la Santé. Elle sera notamment en charge de la validation des livrables pour le paiement des prestations après avis favorables des responsables opérationnels du programme.

8. DIVERS

Voir annexes.

ANNEXE I

Important : le prestataire devra s'assurer du respect des lignes directrices⁵ à l'intention des partenaires (Projets) en matière de communication de visibilité des actions extérieures financées par l'UE. Janvier 2018. Voir : https://ec.europa.eu/europeaid/communication-and-visibility-manual-eu-external-actions_fr

Pour toutes les activités de communication et de visibilité, le prestataire devra se conformer à l'identité visuelle et à la charte graphique préalablement validées par le Ministère de la Santé et la Délégation de l'UE et qui lui sera communiqué au démarrage de la mission.

Le scénario complet de chaque évènement (lieu, déroulement, programme, menus, etc.) devra être présenté, pour approbation du bénéficiaire, au moins 30 jours avant la tenue de l'évènement ; ce travail se fera en concertation directe avec les responsables opérationnels du projet et l'assistance technique du PASS II.

Le cas échéant, Les affiches devront avoir, à titre indicatif, un format 120 cm * 160 cm, en quadrichromie sur papier enduction multicouches, résistance à l'eau, au soleil et aux intempéries, aspect satiné et résistance aux rayures ;

Pour chaque évènement, le prestataire devra fournir :

- Les espaces suffisants pour la tenue de l'évènement d'un niveau Hôtel de 4 étoiles minimum (approbation préalable du Bénéficiaire sur le choix de l'hôtel), et comprenant notamment la salle plénière, les salles « ateliers », l'espace VIP/médias, les espaces « restauration et pause café »,... ;
- Deux (2) Pause-café et un (1) Déjeuner pour chaque journée ;
- De l'eau minérale à disposition des personnes participantes pour toute la durée de l'évènement ;
- Quatre (4) bannières verticales (200cm * 80cm) de type roll-up ou X-banner, de qualité maximale de support et d'impression en quadrichromie, en déco display avec boîtier en aluminium ; deux (2) en français et deux (2) en arabe ;
- Deux (2) banderoles horizontales (taille indicative 350cm * 100 cm), de qualité maximale de support et d'impression en quadrichromie ; une (1) en français et une (1) en arabe ;
- Un kit minimal de promotion (Kits de séminaire : mallettes, clé USB, ...) et de papeterie pour chaque participant ;
- Des badges plastifiés pour chaque participant avec impression en quadrichromie avec le nom de la personne et le nom de l'organisation qu'elle représente (cette information sera disponible sur la liste de participants communiquée par le bénéficiaire), comportant le nom de l'évènement, les logos de l'UE et du Royaume du Maroc ;
- Pour chaque évènement, le prestataire effectuera la préparation, l'aménagement et la décoration d'une salle de conférence et des différents espaces (accueil, ateliers, VIP/médias, pauses café et restauration, ... et notamment :
 - Salle plénière : écrans et matériel de sonorisation nécessaires au bon déroulement des présentations (2 écrans de projection, ordinateur portable et vidéoprojecteur, grand écran plat pour les conférenciers, micro baladeurs), porte-noms avec nom des conférenciers sur la table de conférence ou l'espace conférence (table ronde), au moins une composition florale par jour ;

⁵ Annexe n°1 des Termes de Référence.

- Espace « atelier » : matériel de projection, ordinateur portable, tableau blanc et/ou paper board, ... ;
 - Espace(s) d'accueil : comptoir(s) pour l'enregistrement et l'accueil des participants, espace(s) pour les pause-café et restauration, un espace presse pour l'entretien de certains participants, la/les conférence(s) de presse ;
 - Signalétique pour faciliter l'orientation et la circulation des participants entre les différents espaces ;
- Pour chaque évènement, le prestataire devra assurer un service d'accueil et d'assistance pour les participants comme suit :
 - Informations sur le déroulement et les lieux de tenue du séminaire ;
 - Enregistrement et installation des participants lors de leur arrivée au séminaire/conférence (inscriptions, remise des badges et kits de séminaire, orientation, accréditation des journalistes...) ;
 - Enregistrement, accueil et orientation spécifiques des médias ;
 - Assistance durant les séances (passage des micros baladeurs, faire parvenir des messages urgents de l'extérieur aux participants, etc.),
 - Le personnel d'accueil et d'assistance devra parler parfaitement l'arabe et le français.
 - Le soumissionnaire devra décrire dans son offre les prestations proposées pour assurer au mieux l'accueil (organisation, composition du personnel d'accueil...).
- En outre, le contractant assurera les contacts et la mobilisation des différents médias (presse écrite, TV, radio...) pour garantir la couverture de l'évènement sous la supervision des Responsables opérationnels du Projet et de l'assistance technique du PASS II. Le soumissionnaire présentera dans son offre une méthodologie pour assurer la meilleure couverture médiatique possible des différents évènements.

Annexe 2

<Request for Services n°2018 /400914 version 1 >

FWC SIEA 2018 - LOT 4 : Human Development and safety net EuropeAid/138778/DH/SER/multi

(To be completed by the FWC'r as part of his/her offer unless indicated otherwise in the Specific Terms of Reference – maximum 5 pages in a reader-friendly format including the framework contractor's own annexes)

Please provide the following information:

RATIONALE

- Any comments you have on the Specific ToR for the successful execution of activities, in particular regarding the objectives and expected results.

BACKSTOPPING AND ROLE OF THE INVOLVED MEMBERS OF THE CONSORTIUM

- Identification of the involved consortium members and description of the input from each involved consortium member, as well as the distribution and interaction of tasks and responsibilities between them.
- A description of the qualitative and technical support facilities (back-stopping) that the consortium member(s) will provide to the team of experts during execution of the contract. The back-up function should be explained, including the list of staff, units, etc. which are supposed to ensure that function, as well as the available quality systems and knowledge capitalisation methods and tools, within the involved consortium member(s). Please fill the attached forms on:
 - Annex 1: Type of Experts and Consortium members responsible for their quality supervision;
 - Annex 2: Backstopping function / quality supervision within the responsible Consortium member;
- A description of any subcontracting arrangements with a clear indication of the tasks that will be entrusted to subcontractors and a statement by the tenderer guaranteeing the eligibility of subcontractors.

STRATEGY AND TIMETABLE OF WORK

- A brief account taking of lessons learnt from similar assignments done in the past. An outline of the strategy/approach proposed for contract implementation, as well as a list of the proposed tasks considered necessary to achieve the contract objectives.
- Presentation of the composition of the proposed team of experts and their capacity to carry out the Specific ToR; (for fee-based only)
- A work plan indicating the major milestones in executing the contract and the envisaged resources to be mobilised.

Annexe 3

Request for Services n°2018 /400914 version 1

FWC SERVICES FOR THE IMPLEMENTATION OF EXTERNAL AID (SIEA) 2018

LOT 4: Human Development and safety net

EuropeAid/138778/DH/SER/Multi

**(to be modified and/or completed by the Contracting Authority
as part of the Request for Services)**

1. TECHNICAL EVALUATION CRITERIA

The Contracting authority selects the offer with the best value for money using a 80/20 weighing between technical quality and price. Technical quality is evaluated on the basis of the following grid:

	Maximum
Score total pour organisation et méthodologie	75
Experts:	
Expert (I) (Cat. I) en protection sociale (chef d'équipe)	25
Dont qualifications et compétences	5
Dont expérience professionnelle générale	5
Dont expérience professionnelle spécifique	15
Score total	100

2. TECHNICAL THRESHOLD

Any offer falling short of the technical threshold of 75 out of 100 points, is automatically rejected.

3. INTERVIEWS

Interviews (to certify that experts proposed are able to deliver as announced in the offer) if necessary indicating for which experts/position, and details on the practical arrangements (date, time)