GUIDE D'ACTION À L'USAGE DE LA COMMUNE DE TAROUDANT

VADE-MECUM

COMMUNICATION PUBLIQUE ET PARTICIPATION CITOYENNE DANS LE PARTENARIAT TAROUDANT - CHAMBÉRY

PARTIE A Diagnostic synthétique – Les 3 déficits identifies
PARTIE B Recommandations – 4 axes d'intervention prioritaires
PARTIE C Fiches Méthodes – 5 outils opérationnels
PARTIE D Feuille de route – Indicateurs et séquencement

Issu du mémoire de Master – Communication, Transition Numériqueet Développement Territorial
ABICH IKRAM & HADIR SAFAA | PR. OUBELOUHY HASSAN | FPT - UIZ | 2025-2026

AVANT-PROPOS

Ce vade-mecum est issu d'une recherche de terrain menée entre avril et juin 2026 au sein de la commune de Taroudant. Il s'appuie sur 200 questionnaires citoyens, 16 entretiens approfondis avec des acteurs institutionnels et associatifs, et une analyse documentaire du cadre partenarial Taroudant-Chambéry. Son ambition est pratique : offrir aux élus et techniciens de la commune un outil opérationnel pour améliorer la communication publique sur le partenariat et renforcer la participation citoyenne.

Ce document ne prétend pas à l'exhaustivité. Il propose un cadre d'action structuré en quatre parties complémentaires : un diagnostic synthétique des lacunes identifiées (A), un cadre de recommandations organisé en quatre axes (B), cinq fiches méthodes opérationnelles (C), et une feuille de route avec des indicateurs de suivi (D). Des annexes statistiques et un glossaire complètent le document.

Il a été élaboré dans le cadre d'un projet de recherche universitaire (Faculté polydisciplinaire de Taroudant – Université Ibn Zohr) et constitue une contribution à la réflexion sur la gouvernance locale et la coopération décentralisée au Maroc.

SIGNAL CLÉS : DIAGNOSTIC EN TROIS MOTS : visibilité insuffisante | compréhension limitée | participation marginale

Note de lecture : ce document utilise le masculin générique par souci de lisibilité. Il s'adresse a toutes les personnes impliquées dans la gestion du partenariat, quelle que soit leur fonction ou identité.

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS 1

PARTIE A : DIAGNOSTIC SYNTHÉTIQUE 3

A1 : LES TROIS DÉFICITS IDENTIFIÉS 3

A2 : PROFIL DES 200 CITOYENS SONDÉS 3

A3 : LES 16 ENTRETIENS QUALITATIFS : PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS 4

A4 : CHAÎNE DE CAUSALITÉ : DU DÉFICIT DE COMMUNICATION À LA NON-PARTICIPATION 5

PARTIE B : CADRE DE RECOMMANDATIONS 6

B1 : PLANIFIER LA COMMUNICATION 6

B2 : EXPLIQUER LE CONTENU DU PARTENARIAT 6

B3 : INCLURE LES CITOYENS DANS LE PARTENARIAT 7

B4 : GOUVERNER LA COOPÉRATION DE MANIÈRE STRUCTURÉE 7

PARTIE C : FICHES MÉTHODES 9

FICHE 1 : PLAN DE COMMUNICATION ANNUEL POUR LE PARTENARIAT 10

FICHE 2 : RÉCIT D'IMPACT CITOYEN 12

FICHE 3 : ORGANISER UN ÉVÉNEMENT PARTICIPATIF INCLUSIF 14

FICHE 4 : COMITÉ DE PILOTAGE BILATÉRAL TAROUDANT–CHAMBÉRY 16

FICHE 5 : BILAN ANNUEL ACCESSIBLE DU PARTENARIAT 18

PARTIE D : FEUILLE DE ROUTE 20

D1 : PLANIFICATION TEMPORELLE DES ACTIONS 20

D2 : TABLEAU DE BORD DES INDICATEURS DE SUIVI 21

D3 : CONDITIONS DE RÉUSSITE ET POINTS DE VIGILANCE 23

ANNEXES 25

ANNEXE 1 : DONNÉES STATISTIQUES DE L'ENQUÊTE CITOYENNE 25

A1 : PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DE L'ÉCHANTILLON 25

A2 : RÉSULTATS SUR LA NOTORIÉTÉ ET LA COMPRÉHENSION 25

A3 : RÉSULTATS SUR LA PARTICIPATION CITOYENNE 26

ANNEXE 2 : CADRES JURIDIQUES ET PARTENAIRES INSTITUTIONNELS 27

CADRES JURIDIQUES APPLICABLES 27

PARTENAIRES INSTITUTIONNELS DU PARTENARIAT TAROUDANT–CHAMBÉRY 27

GLOSSAIRE DES TERMES UTILISÉS DANS CE VADE-MECUM 28

A - DIAGNOSTIC SYNTHETIQUE

Ce que la recherche a établi

A1 - Les trois déficits identifies

La recherche menée auprès de 200 citoyens et 16 acteurs institutionnels a permis d'identifier trois déficits majeurs qui fragilisent le partenariat Taroudant-Chambéry :

DÉFICIT	DESCRIPTION	CHIFFRE CLÉ
1 - Notoriété insuffisante	Prés de la moitié des citoyens n'ont jamais entendu parler du partenariat avec Chambéry. La visibilité publique reste très limitée malgré une existence de plusieurs années.	40% des sondés ignorent totalement l'existence du partenariat
2 - Compréhension limitée	Parmi ceux qui connaissent le partenariat, la majorité n'en comprend pas la nature ni les objectifs réels. Le partenariat est perçu comme abstrait et lointain.	40% ne savent pas ce que fait concrètement ce partenariat
3 - Participation marginale	La quasi-totalité des citoyens n'a jamais participé à un événement ou une action liée au partenariat. Le déficit d'information est cité comme raison principale.	80% n'ont jamais participé | 88% invoquent le défaut d'information

INTERPRETATION : Signal clé : aucun jugement NEGATIF relevé dans l'enquête. C'est une INDIFFERENCE INFORMATIONNELLE, pas un rejet. Le partenariat dispose d'un capital de bienveillance latente qu'une communication adéquate peut activer.

A2 - Profil des 200 citoyens sondés

L'enquête quantitative a été conduite entre avril et juin 2026 sur un échantillon de 200 citoyens de la commune de Taroudant, représenté selon les critères de genre, d'age et de niveau d'instruction.

VARIABLE	MODALITE	FREQUENCE
Genre	Hommes	52%
Genre Age	Femmes	48%
	18-35 ans	38%

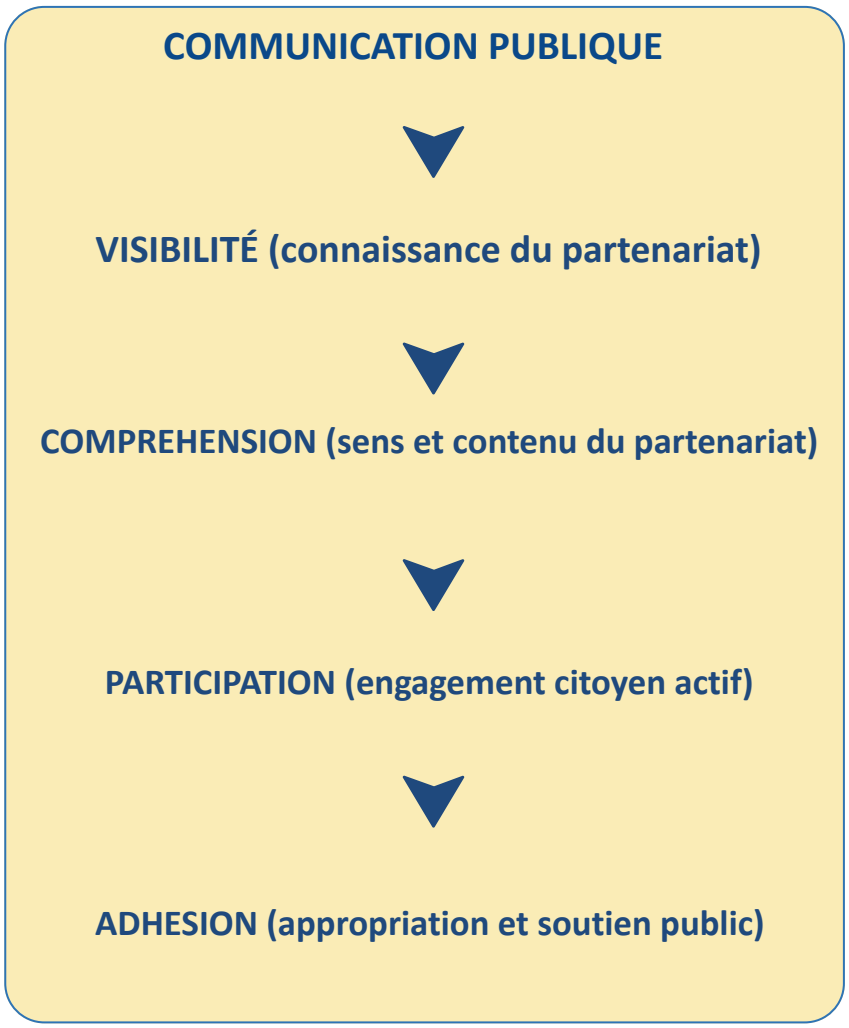
Âge	36-55 ans	41%
Âge	Plus de 55 ans	21%
Niveau d'instruction	Sans / Primaire	28%
Niveau d'instruction	College / Lycee	44%
Niveau d'instruction	Superieur	28%
Connaissance du partenariat	Oui	60%
Connaissance du partenariat	Non	40%
A participe a une action	Jamais	80%
Raison de non-participation	Defaut d'information	88%
Souhait de participation	Oui, si informe	74%

A3 - Les 16 entretiens qualitatifs : principaux enseignements

Seizeentretienssemi-directifsont étéréalisés auprèsd'élus,techniciens municipaux, représentants associatifs et responsables éducatifs. Ils ont permis de confirmer et d'approfondir les données quantitatives.

N	ENSEIGNEMENT CLÉ	IMPLICATION POUR L'ACTION
1	Absence de stratégie de communication formalisée sur le partenariat	Élaborer un plan de communication annuel dédié au partenariat
2	Les actions réalisées ne sont pas documentées ni diffusées auprès du grand public	Créer des récits d'impact accessibles et régulièrement diffusés
3	Les citoyens ordinaires se sentent exclus des prises de décision	Organiser des événements participatifs inclusifs et réguliers
4	Le suivi de la coopération manque de structure formelle entre les deux villes	Mettre en place un comité de pilotage bilatéral opérationnel
5	Les résultats annuels du partenariat ne sont pas communiqués au public	Publier un bilan annuel accessible à tous les citoyens

A4 - Chaîne de causalité : du déficit de communication à la non-participation



Ce schéma suppose une gouvernance partagée effective entre Taroudant et Chambéry.

B - CADRE DE RECOMMANDATIONS

Le diagnosticamis en évidencequatre dimensions d'action complémentaires. Les recommandations sont organisées selon ces quatre axes, eux-mêmes inspirés du cycle de gouvernance locale : planifier, expliquer, inclure, gouverner. Chaque axe comprend des actions concrètes, hiérarchiséespar priorité et faisabilité.

AXE B1 - PLANIFIER la communication

CONSTAT : Le partenariatn'a pas de plandecommunication propre. Les actions de communicationsont ponctuelles,non coordonnées et non évaluées. Il manque unevision stratégiqueglobale.

ACTION	DESCRIPTION	PRIORITÉ	RESPONSABLE
B1.1 - Plan annuel	Élaborer un plan de communication annuel avec objectifs, cibles, messages et calendrier	HAUTE	Directeur Communication
B1.2 - Identité visuelle	Créer un logo et une charte graphique dédié au partenariat Taroudant-Chambery	HAUTE	Service Communication
B1.3 - Plateforme numérique	Créer ou dédier une section du site municipal au partenariat, avec contenu bilingue	MOYENNE	Service Informatique + Communication
B1.4 - Bilan annuel public	Publier chaque année un rapport d'activité accessible, en format simplifié pour le grand public	HAUTE	Conseil communal + Service Communication

AXE B2 - EXPLIQUER le contenu du partenariat

CONSTAT : 40% des citoyens qui connaissent le partenariat ne savent pas ce qu'il fait concrètement. Il faut aller au-delà de la simple annonce pour expliquer le sens, les actions et les résultats.

ACTION	DESCRIPTION	PRIORITÉ	RESPONSABLE
B2.1 - Récits d'impact	Produire des témoignages et récits concrets de citoyens bénéficiaires des échanges	HAUTE	Service Communication
B2.2 - Supports pédagogiques	Créer des fiches explicatives simples (4 pages max) sur les domaines du partenariat	HAUTE	Communication + services techniques
B2.3 - Affichage public	Installer des panneaux et affichages dans les lieux publics (médiathèque,commune,	MOYENNE	Service Logistique

	écoles, faculté)		
B2.4 - Vidéos et réseaux sociaux	Produire des contenus vidéos courts (2-3 min) pour les réseaux sociaux de la commune	MOYENNE	Service Communication

AXE B3 - INCLURE les citoyens dans le partenariat

CONSTAT : 80% des citoyens n'ont jamais participé à une action du partenariat. 74% souhaitent participer s'ils étaient mieux informés. Le potentiel de mobilisationest réel mais inexploité.

ACTION	DESCRIPTION	PRIORITÉ	RESPONSABLE
B3.1 - Forum citoyen annuel	Organiser chaque année un événement participatif ouvert sur les résultats du partenariat	HAUTE	Conseil communal + Associations
B3.2 - Consultation en ligne	Mettre en place un outil de consultation citoyenne numérique sur les projets du partenariat	MOYENNE	Service Informatique + Communication
B3.3 - Jeunesse et écoles	Développer des activités scolaires et universitaires sur le partenariat (échanges, projets)	HAUTE	Delegation Éducation + FPT
B3.4 - Femmes et associations	Impliquer les associations de quartier et les femmes dans les espaces de concertation	HAUTE	Service Action Sociale
B3.5 - Volontaires locaux	Créer un réseau de relais citoyens bénévoles chargés de diffuser l'information dans les quartiers	MOYENNE	Service Communication + Associations

AXE B4 - GOUVERNER la coopération de manière structurée

CONSTAT : La coopération manque de structure formelle : pas decomité de pilotage, pas de processus de suivi systématique, pas d'évaluationdes actions. La gouvernance est informelle et intermittente.

ACTION	DESCRIPTION	PRIORITÉ	RESPONSABLE
B4.1 - Comité de pilotage	Créer un comité de pilotage bilatéral Taroudant-Chambéry avec réunion semestrielle	HAUTE	Conseil Communal + Partenaire Chambéry
B4.2 - Tableau de	Mettre en place un tableau de bord de	HAUTE	Direction des services +

bord	suivi des indicateurs du partenariat		Communication
B4.3 - Accord cadre actualisé	Actualiser l'accord de partenariat avec des objectifs mesurables et un plan d'action détaillé	HAUTE	Direction Juridique + Conseil Communal
B4.4 - Évaluation externe	Commander une évaluation externe du partenariat tous les trois ans	MOYENNE	Conseil Communal

RAPPEL MÉTHODOLOGIQUE : Ces 4 axes forment un tout indissociable. Planifier sans inclure reste inefficace. Expliquer sans gouverner reste éphémère. La communication, la participation et la gouvernance se renforcent mutuellement.

C - FICHES MÉTHODES

Les cinq fiches méthodessuivantesproposentdesoutils pratiques et directement applicables par les équipes de la commune de Taroudant. Chaque fiche détaille les étapes opérationnelles, les ressources nécessaires, les conseils pratiques et les difficultés à anticiper.

Fiche 1 - Plan de communication annuel pour le partenariat

Objectif : Doter lacommunedeTaroudantd'uncadrestratégiqueannuelpourla communication sur le partenariat avec Chambéry, assurant cohérence, régularité et impact.

POURQUOI PRIORITAIRE : Priorité HAUTE. Sans plan de communication, les actions restent ponctuelles et leur impact est minimal. C'est le socle de toutes les autres fiches.

Étape 1 - Audit de l'existant (semaine 1-2)

Avant de planifier, il faut inventorier ce qui existe : communications passées, supports disponibles, canaux utilisés, partenaires mobilisables. Cet audit est la base du plan.

ÉLÉMENT À AUDITER	RESPONSABLE	DURÉE
Archives des communications antérieures sur le partenariat	Service Communication	2 jours
Inventaire des supports (affiches, brochures, vidéos)	Service Communication	1 jour
Analyse des canaux utilisés et de leur efficacité	Responsable Communication	2 jours
Recensement des partenaires internes et externes mobilisables	Direction des services	1 jour

Étape 2 - Définition des objectifs et des cibles (semaine 3)

Le plan doit définir des objectifs SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes,Temporels) et identifier les publics cibles avec leurs caractéristiques.

PUBLIC CIBLE	MESSAGE CLÉ	CANAL PRIORITAIRE
Grand public (18+)	Le partenariat profite à notre commune : voici comment	Réseaux sociaux, affichage, radio locale
Jeunesse (15-25 ans)	Des opportunités d'échanges et de formation avec Chambéry	Instagram, TikTok, écoles
Associations	Vous pouvez participer et contribuer au partenariat	Réunions, newsletters, WhatsApp
Élus et techniciens	Outils de pilotage et indicateurs de suivi	Rapports, réunions internes

Étape 3 - Calendrier éditorial annuel (semaine 4)

MOIS	ACTIONDE COMMUNICATION	SUPPORT
Janvier	Publication du bilan de l'année précédente	Site web + affichage
Mars	Lancement de la campagne de sensibilisation printanière	Réseaux sociaux + radio
Mai	Forum citoyen annuel sur le partenariat	Événement + médias
Juillet	Récit d'impact : témoignage citoyen	Vidéo + réseaux sociaux
Septembre	Rentrée : programme des actions prévues pour le semestre	Affichage + site web
Décembre	Bilan de mi-année et perspectives	Rapport + réunions

Étape 4 - Évaluation et ajustement (en continu)

Chaque actiondoitêtreévaluée:nombrede vues, taux d'engagement, retours citoyens. Un bilan trimestriel permet d'ajuster le plan en cours d'année.

CONSEILS PRATIQUES : Commencer par le plus simple (une page de site web, un post Facebook) et enrichir progressivement. Ne pas viser la perfection avant de commencer. Impliquer les agents communaux comme ambassadeurs du partenariat.

POINTS DE VIGILANCE : DIFFICULTÉSFRÉQUENTES : Manque de personnel dédié à la communication. Solution :former un agent existant ou travailler avec un stagiaire universitaire de la FPT.

Fiche 2 - Récit d'impact citoyen

Objectif : Humaniser lepartenariaten donnant la parole à des citoyens qui en ont bénéficié, pour créer une identification et un attachement émotionnel au projet de coopération.

POURQUOI : Les données chiffrées informent mais ne convainquent pas. Les histoires humaines créent de l'empathie et de l'appropriation. Un seul témoignage authentique vaut dix communiqués officiels.

Structure du récit en 5 questions

QUESTION	CONTENUATTENDU	FORMAT
1. Qui es-tu ?	Présentation courte et accessible du citoyen (sans jargon)	2-3 phrases
2. Quel était ton lien avec le partenariat ?	Comment cette personne a découvert ou participé au partenariat	3-4 phrases
3. Qu'est-ce que ça t'a apporté ?	Bénéfices concrets : formation, rencontre, projet, opportunité/	4-5 phrases
4. Ce que tu as appris ou partagé	Valeur ajoutée bidirectionnelle de la coopération	3-4 phrases
5. Ton message pour les autres citoyens	Appel à la participation, témoignage d'encouragement	2-3 phrases

Formats de diffusion recommandés

FORMAT	AVANTAGE	COÛT
Vidéo de 2-3 minutes	Émotionnel, partageable sur réseaux sociaux	Faible (smartphone)
Fiche papier 1 page	Accessible, distribuable lors d'événements	Impression simple
Post réseaux sociaux avec photo	Visibilité immédiate, engagement fort	Nul
Temoignage oral en réunion	Impact direct sur les présents	Nul
Article site web	Référence durable, indexable	Temps rédaction

CONSEILS : Toujours obtenir le consentement écrit de la personne. Utiliser un langage simple et inclusif. Privilégier la diversité : hommes, femmes, jeunes, personnes âgées, différents quartiers.

VIGILANCE : DIFFICULTÉS : Certains citoyens hésitent à témoigner publiquement. Proposer l'anonymat partiel si nécessaire. Ne jamais fabriquer ou exagérer un témoignage.

Fiche 3 - Organiser un événement participatif inclusif

Objectif : Créerunespace public derencontre,d'information etdedialogue sur le partenariat, accessible à tous les citoyens quelle que soit leur situation sociale ou niveau d'instruction.

Avant l'événement (J-30 a J-1)

TÂCHE	RESPONSABLE	DÉLAI
Choisir la date et le lieu accessibles	Conseil communal	J-30
Préparer les invitations et communication	Service Communication	J-21
Mobiliser les partenaires et intervenants	Direction des Services	J-21
Préparer les supports pédagogiques	Service Communication	J-14
Confirmer la logistique (salle, sono, rafraîchissements)	Service Logistique	J-7
Relance de mobilisation citoyenne	Associations partenaires	J-3

Pendant l'événement (programme type 3h)

SÉQUENCE	DURÉE	CONTENU
Accueil et présentation	20 min	Mot d'ouverture du président de la commune ou représentant, présentation de l'ordre du jour
Bilan et résultats	30 min	Présentation en langage simple des actions et résultats du partenariat
Témoignages citoyens	20 min	2-3 témoignages de bénéficiaires du partenariat
Groupes de travail	40 min	4-5 tables thématiques avec facilitateurs, questions et propositions
Restitution et débat	30 min	Présentation des propositions des groupes, discussion collective
Clôture et prochaines étapes	20 min	Engagements concrets de la commune, date de la prochaine réunion

Après l'événement (J+1 a J+15)

Rédiger et publier un compte-rendu accessible en 2 pages maximum

Diffuser les photos et moments forts sur les réseaux sociaux

Envoyer un mail de remerciement aux participants inscrits

Transmettre les propositions citoyennes aux services compétents

Fixer la date du prochain événement

Publics à mobiliser

PUBLIC	CANAL DE MOBILISATION	OBJECTIF
Citoyens ordinaires	Affichage, Facebook, bouche-à-oreille via associations	60% des participants
Associations	Invitation directe, réseau WhatsApp	20% des participants
Jeunes (lycées/université)	Partenariat avec établissements	15% des participants
Élus et techniciens	Convocation formelle	5% des participants

CONSEILS : Tenir l'événement dans un endroit symboliquement neutre (place publique, espace culturel). Éviter les salles officielles qui peuvent intimider. Prévoir une animation en darija pour l'accessibilité.

VIGILANCE : RISQUES : Faible participation si la mobilisation est insuffisante. Monopolisation de la parole par quelques personnes. Prévoir des facilitateurs formés pour équilibrer les échanges.

Fiche 4 - Comité de pilotage bilatéral Taroudant-Chambery

Objectif : Institutionnaliser la gouvernancedu partenariat à travers unorganede suivi structuré, impliquant les deux communes partenaires dans un dialogue régulier et documenté.

Composition proposée du comité

MEMBRE	PROFIL	RÔLE
Coté Taroudant - Coprésident	Président ou vice-président chargé de la coopération	Présidence, arbitrage, représentation
Coté Taroudant - Coordinateur	Responsable Coopération	Coordination quotidienne, suivi
Coté Taroudant - Technicien	Responsable Communication ou Chargé de projet	Mise en œuvre opérationnelle
Coté Chambéry - Coprésident	Élu chargé des relations internationales	Présidence, représentation
Coté Chambéry - Coordinateur	Responsable Coopération Internationale	Lien opérationnel, suivi
Observateurs	Représentants associatifs (2), Faculté (1)	Regard citoyen et académique

Fonctionnement et rythme

- ☐ Réunion en présentiel : 1 fois par an alternativement à Taroudant et Chambéry
- ☐ Réunion en visioconférence : 1 fois par semestre
- ☐ Communication écrite mensuelle : rapport d'avancement court (1 page)
- ☐ Accès à un espace partagé de documents (cloud ou serveur commun)

Les 3 missions principales du comité

MISSION	DESCRIPTION	FRÉQUENCE
PILOTER le partenariat	Valider les orientations stratégiques, approuver le plan d'action annuel, allouer les ressources	Annuellement
SUIVRE la mise en oeuvre	Contrôler l'avancement des actions, identifier les blocages, ajuster les priorités	Semestriellement

COMMUNIQUER vers le public	Valider les bilans publics, autoriser les communications officielles, sponsoriser les événements citoyens	Trimestriellement

BONNES PRATIQUES : Formaliser le comité par un arrêté communal. Publier les comptes-rendus de réunion sur le site de la commune. Impliquer une organisation de la société civile comme observateur.

VIGILANCE : RISQUES : Rotation trop fréquente des référents qui fragilise la mémoire institutionnelle. Prévoir un dispositif de transmission lors de chaque changement de responsable.

Fiche 5 - Bilan annuel accessible du partenariat

Objectif : Publierchaque année unbilancompletmaisaccessible des activités du partenariat, en langage citoyen, permettant à tout habitant de Taroudant de comprendre ce qui a été fait et avec quels résultats.

Contenu du bilan annuel (structure recommandée)

SECTION	CONTENU	LONGUEUR
1. Mot duprésident de la commune	Message personnel et accessible du président de la commune sur l'année de partenariat	1 page
2. Chiffres clés de l'année	Infographie : nombre d'échanges, participants, projets, bénéficiaires	1 page
3. Actions réalisées	Tableau synthétique par domaine (culture, éducation, environnement...)	2 pages
4. Témoignages	2-3 témoignages de citoyens ou professionnels bénéficiaires	1 page
5. Budget simplifié	Utilisation des fonds en termes compréhensibles (pas de codes comptables)	1 page
6. Perspectives	3-5 actions prévues pour l'année suivante avec dates indicatives	1 page

Formats de diffusion du bilan

FORMAT	DIFFUSION	CIBLE
Document PDF (8 pages)	Site web commune + e-mail	Actifs connectés
Brochure imprimée (4 pages)	Commune, centres culturels	Grand public
Résumé 1 page (A4)	Affichage public, distribution événements	Passants
Vidéo resumé (3 min)	Facebook, YouTube, Presse locale	Jeunes + général
Présentation en réunion	Forum citoyen annuel	Citoyens engagés

Calendrier de production

ÉTAPE	DATE	RESPONSABLE
Collecte des données auprès des services	Novembre	Coordinateur partenariat
Rédaction du bilan brut (interne)	Décembre	Service Communication
Validation par le comité de pilotage	Janvier	Direction des Services
Mise en forme graphique et relecture	Janvier	Service Communication
Publication et diffusion	Fin janvier / début février	Service Communication

Modèle de fiche action (à insérer dans le bilan)

RUBRIQUE	CONTENU TYPE
Intitulé de l'action	Nom court et compréhensible de l'action
Domaine	Éducation / Culture / Environnement / Économie / Gouvernance
Période	Mois de début et fin ou année
Nombre de bénéficiaires	Chiffre + type (citoyens, jeunes, professionnels)
Résultats concrets	Ce qui a changé, ce qui a été produit, livré, réalisé
Ressources utilisées	Budget approximatif + partenaires + personnel mobilisé
Évaluation	Ce qui a bien fonctionné / ce qui pourrait être amélioré

CONSEILS : BONNES PRATIQUES : Faire relire le bilan par un citoyen non initié avant publication. Si ça reste incompréhensible pour lui, simplifier. Utiliser des images et des graphiques plutôt que des tableaux de chiffres.

À ÉVITER : ERREUR COURANTE : Publier un bilan technocratique bourré de sigles et de jargon administratif. Cela confirme l'impression que le partenariat “c'est pour les gens du bureau”.

D - FEUILLE DE ROUTE

La feuille de route ci-dessous proposeuneséquentialisation réaliste des actions sur trois horizons temporels. Elle tient compte des contraintes de capacité administrative de la commune de Taroudant, tout en maintenant l'ambition transformatrice du vade-mecum.

D1 - Planification temporelle des actions

PHASE 1 : COURT TERME (0-6 mois) : Actions de démarrage prioritaires - poser les fondations

ACTION	FICHE RÉF	ÉCHÉANCE	RESSOURCE
Créer le poste de coordinateur partenariat	B4.1	Mois 1	RH interne
Lancer l'audit de communication existante	Fiche 1 - Étape 1	Mois 1-2	Service Communication
Mettre en place le comité de pilotage	Fiche 4	Mois 2	Conseil Communal + Chambéry
Créer la section partenariat sur le site web	B1.3	Mois 2-3	Service Informatique
Produire le premier récit d'impact	Fiche 2	Mois 3	Communication
Organiser le premier forum citoyen	Fiche 3	Mois 4-5	Communication + Associations
Finaliser et publier le premier bilan	Fiche 5	Mois 6	Direction des Services

PHASE 2 : MOYEN TERME (6-18 mois) : Actions de consolidation - structurer et amplifier

ACTION	FICHE RÉF	ÉCHÉANCE	RESSOURCE
Adopter le plan de communication annuel	Fiche 1	Mois 7-8	Service Communication + Direction des Services
Lancer la charte graphique partenariat	B1.2	Mois 8	Service Communication

Développer les supports pédagogiques thématiques	B2.2	Mois 9-12	Communication + Services
Former les agents communaux à la communication partenariale	-	Mois 10	Direction RH
Actualiser l'accord cadre Taroudant-Chambéry	B4.3	Mois 12	Direction Juridique
Lancer la consultation citoyenne en ligne	B3.2	Mois 13-15	Service Informatique
Développer les programmes scolaires	B3.3	Mois 14-18	Délégation Éducation + FPT
Installer le réseau de relais citoyens bénévoles	B3.5	Mois 15-18	Associations + Communication

PHASE 3 : LONG TERME (18-36 mois) : Actions de pérennisation - ancrer durablement

ACTION	FICHE RÉF	ÉCHÉANCE	RESSOURCE
Évaluation externe du partenariat	B4.4	Mois 24	Cabinet externe
Renouvellement de l'accord de partenariat	B4.3	Mois 30	Instances de décision
Intégration du partenariat dans le PA communal	-	Mois 30-36	Direction Planification
Création d'un prix citoyen 'Partenariat Taroudant-Chambéry'	-	Mois 24	Conseil Communal
Développement d'axes nouveaux (économie, environnement)	-	Mois 30-36	Comité de pilotage

D2 - Tableau de bord des indicateurs de suivi

Trois familles d'indicateurs permettent de suivre les progrès de la stratégie : indicateurs de communication, de participation et de gouvernance. Ils doivent être mesurés trimestriellement et publiés dans le bilan annuel.

Indicateurs de communication

INDICATEUR	DÉFINITION	SOURCE	CIBLE AN 1
Taux de notoriété du partenariat	% citoyens connaissant le partenariat	Enquête annuelle	+10 points (50%)
Portée des communications	Nombre de personnes touchées par les communications	Statistiques réseaux + impressions	5000 par mois
Fréquence de publication	Nombre de contenus publiés par mois	Tableau de bord communication	4 contenus/mois
Taux d'engagement réseaux	% de réaction / partage sur les posts partenariat	Statistiques plateformes	3% minimum

Indicateurs de participation

INDICATEUR	DÉFINITION	SOURCE	CIBLE AN 1
Nombre de participants au forum annuel	Personnes présentées au forum citoyen	Feuille d'émargement	150 personnes
Nombre d'associations impliquées	Associations actives dans le partenariat	Base associations	10 associations
Taux de participation des jeunes	% de 15-25 ans parmi les participants	Registre participants	25%
Nombre de témoignages publiés	Récits d'impact diffusés publiquement	Site web + réseaux	6 par an
Nombre de bénéficiaires directs	Personnes ayant participé à un échange	Rapports de projets	50 par an

Indicateurs de gouvernance

INDICATEUR	DÉFINITION	SOURCE	CIBLE AN 1
Réunions comité de pilotage	Nombre de réunions tenues (objectif 2/an)	PV de réunion	2 réunions
Taux d'exécution du plan d'action	% d'actions prévues réalisées	Tableau de bord Direction des Services	70%

Existence d'un bilan public	Publication effective du bilan annuel	Site web commune	OUI
Satisfaction des partenaires	Note de satisfaction Chambéry (0-10)	Questionnaire annuel	7/10 minimum

D3 - Conditions de réussite et points de vigilance

Les 5 conditions de réussite

N	CONDITION	DESCRIPTION
1	Engagement politique fort	Le Président de la commune et les élus doivent porter publiquement et régulièrement le partenariat. Sans signal politique clair, les services ne s'investissent pas.
2	Ressources humaines dediées	Au moins un agent de la commune doit avoir le partenariat comme mission principale, même à temps partiel.
3	Budget spécifique alloué	Un budget annuel, même modeste, doit être explicitement alloué à la communication et aux actions du partenariat.
4	Coopération active de Chambéry	Le partenariat est bilatéral. Les recommandations ne peuvent fonctionner que si Chambéry joue aussi un rôle actif.
5	Ancrage dans la stratégie communale	Les actions du partenariat doivent être intégrées dans le plan d'action communal, pas traitées comme des activités marginales.

Les 5 points de vigilance

N	RISQUE	MESURE PRÉVENTIVE
1	Instrumentalisation politique du partenariat	Veiller à ce que le partenariat ne devienne pas un outil de communication électorale. Il doit rester un projet d'intérêt général.
2	Surinvestissement sur le numérique	Les réseaux sociaux touchent les jeunes connectés mais pas les populations vulnérables. Maintenir des canaux physiques et de proximité.
3	Essoufflement après la phase initiale	Les démarrages suscitent de l'enthousiasme. Prévoir des mécanismes de motivation à moyen terme (reconnaissance, valorisation).
4	Décalage entre les deux communes	Taroudant et Chambéry n'ont pas les mêmes

		ressources. Éviter un rapport de dépendance et valoriser les apports spécifiques de chaque partenaire.
5	Non-représentation des voix marginalisées	Les femmes, les personnes âgées et les populations rurales sont souvent absentes des espaces de participation. Prévoir des mécanismes inclusifs spécifiques.

ANNEXES

Annexe 1 - Données statistiques de l'enquête citoyenne

Lestableauxsuivants présententlesprincipauxrésultats statistiques de l'enquête réalisée auprès de 200 citoyens de Taroudant entre avril et juin 2026.

A1 - Profil sociodémographique de l'échantillon

VARIABLE	CATÉGORIE	EFFECTIF	POURCENTAGE
Genre	Masculin	104	52%
Genre	Féminin	96	48%
Tranche d'âge	18-25 ans	42	21%
Tranche d'âge	26-35 ans	34	17%
Tranche d'âge	36-45 ans	48	24%
Tranche d'âge	46-55 ans	34	17%
Tranche d'âge	Plus de 55 ans	42	21%
Niveau scolaire	Analphabète / sans instruction	22	11%
Niveau scolaire	Primaire	34	17%
Niveau scolaire	Collège	44	22%
Niveau scolaire	Lycée	44	22%
Niveau scolaire	Supérieur (licence et +)	56	28%

A2 - Résultats sur la notoriété et la compréhension

QUESTION	RÉPONSE	EFFECTIF	POURCENTAGE
Connaissez-vous le partenariat ?	Oui, j'en ai entendu parler	80	40%
Connaissez-vous le partenariat ?	Oui, j'en ai une idée précise	40	20%
Connaissez-vous le partenariat ?	Non, jamais entendu parler	80	40%

Savez-vous ce que fait le partenariat ?	Oui, je peux l'expliquer	36	30% des connaisseurs
Savez-vous ce que fait le partenariat ?	Vaguement, dans les grandes lignes	36	30% des connaisseurs
Savez-vous ce que fait le partenariat ?	Non, je ne sais pas	48	40% des connaisseurs
Comment avez-vous entendu parler?	Bouche-à-oreille	42	35%
Comment avez-vous entendu parler?	Réseaux sociaux	24	20%
Comment avez-vous entendu parler?	Médias (radio, TV, presse)	18	15%
Comment avez-vous entendu parler?	Affichage ou documents officiels	18	15%
Comment avez-vous entendu parler?	Via un ami ou collègue dans la commune	18	15%

A3 - Résultats sur la participation citoyenne

QUESTION	RÉPONSE	EFFECTIF	POURCENTAGE
Avez-vous déjà participé ?	Oui, plusieurs fois	8	4%
Avez-vous déjà participé ?	Oui, une fois	32	16%
Avez-vous déjà participé ?	Non, jamais	160	80%
Raison principale de non-participation	Je ne savais pas qu'il y avait des événements	140	88% des non-participants
Raison principale de non-participation	Le partenariat ne me concerne pas	14	9%
Raison principale de non-participation	Je n'ai pas le temps	6	4%
Souhaiteriez-vous participer si informé ?	Oui certainement	100	50%
Souhaiteriez-vous participer si informé ?	Plutôt oui	48	24%

Souhaiteriez-vous participer si informé ?	Plutôt non	32	16%
Souhaiteriez-vous participer si informé ?	Non	20	10%

Annexe 2 - Cadres juridiques et partenaires institutionnels

Partenaires institutionnels du partenariat Taroudant-Chambéry

INSTITUTION	ROLE DANS LE PARTENARIAT	NIVEAU
Commune de Taroudant	Partie prenante principale, coordination locale	Local
Commune de Chambéry (France)	Partenaire principal, financement partiel	International
Ministere de l'Interieur (DGC)	Cadre juridique national, approbation	National
DGCT / Direction Générale Collectivités Territoriales	Encadrement de la coopération décentralisée	National
Ambassade de France à Rabat	Soutien diplomatique, financements ponctuels	Diplomatique
Associations locales Taroudant/Chambéry	Relais de terrain, participation citoyenne	Civil

Cadres juridiques applicables

TEXTE JURIDIQUE	DOMAINE	APPLICATION
Loi Organique 113-14 sur les communes (Maroc)	Gouvernance locale, compétences communales	Autorise la coopération internationale des communes
Charte des services publics	Transparence, participation, reddition de comptes	Fonde l'obligation de communication publique
Constitution marocaine	Participation citoyenne locale	Mécanismes de pétition et de consultation
Accord-cadre bilatéral Taroudant-Chambéry	Gouvernance du partenariat spécifique	Définit les engagements réciproques
Charte européenne de la	Standards internationaux de la	Référence pour les

coopération décentralisée	coopération	pratiques recommandées
Loi RGPD (applicable coté Chambéry)	Protection des données personnelles	A respecter pour les échanges de données avec la France

Glossaire des termes utilisés dans ce vade-mecum

TERME	DEFINITION
Coopération décentralisée	Partenariats directement conclus entre collectivités locales de pays différents, en dehors des canaux diplomatiques nationaux.
Communication publique	Ensemble des actions et stratégies de communication d'une institution publique vers ses citoyens, visant l'information, la consultation et la participation.
Participation citoyenne	Implication directe des habitants dans les décisions et actions de la collectivité, au-delà du seul vote électoral.
Notoriété (d'un partenariat)	Niveau de connaissance d'un partenariat parmi la population concernée, mesuré par enquête représentative.
Bilan accessible	Compte-rendu d'activité rédigé en langage courant, sans jargon technique, destiné à être compris par tout citoyen.
Récit d'impact	Témoignage humanisé d'un bénéficiaire direct d'une action, visant à rendre un résultat concret et émotionnellement compréhensible.
Comité de pilotage	Instance de gouvernance composée de représentants des parties prenantes, chargée de valider les orientations et de suivre la mise en œuvre.
Plan de communication	Document stratégique définissant les objectifs, les publics, les messages, les canaux et le calendrier des actions de communication sur une période donnée.
Indicateur de suivi	Variable mesurable choisie pour évaluer l'avancement d'une action ou l'atteinte d'un objectif.
Indifférence informationnelle	État dans lequel un public ne rejette pas un sujet mais l'ignore complètement faute d'information accessible et pertinente.

« 3 200 km les séparent, un accord les unit, des projets les rapprochent : Taroudant & Chambéry, une coopération qui existe, qui avance, qui construit… Il reste à la raconter, ensemble. »

ABICH Ikram & HADIR Safaa
MASTER EN COMMUNICATION, TRANSITION NUMÉRIQUE ET DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL
FACULTÉ POLYDISCIPLINAIRE DE TAROUDANT | UNIVERSITÉ IBN ZOHR | 2025-2026
ENCADRÉ PAR : PR. OUBELOUHY HASSAN | FPT - UIZ

Ce vade-mecum a été élaboré sur la base d'une recherche de terrain conduite entre avril et juin 2026.
Sa valeur est proportionnelle à l'usage qui en est fait. Il est destiné à évoluer avec le partenariat.