

Appel d'Offres

Monsieur, Madame,

Dans le cadre du Programme KAFAA, visant la certification de l'expérience professionnelle de 5000 bénéficiaires dans les différentes régions du Royaume, nous avons l'honneur de vous adresser le dossier d'appel d'offres qui fixe les modalités et les conditions dans lesquelles sera sélectionné le prestataire pour :

I-Déploiement du programme KAFAA

Implication d'experts qualifiés et d'une structure d'animation est essentielle pour garantir le succès de chaque phase.

Vous trouverez ci-dessous le cahier des charges technique relatif à la prestation. Nous vous prions d'adresser vos dossiers de soumission à cet Appel d'Offres aux adresses citées ci-après au plus tard le **23 mai 2025 à 16H.**

Contacts :

- om@cnt.ma
- cnt@cnt.ma

Dossier de soumission :

La soumission à cet Appel d'Offres doit contenir les éléments suivants :

1. Le cahier des charges technique lu et approuvé par le soumissionnaire.
2. Le dossier administratif du soumissionnaire
3. L'offre technique conforme à la rubrique « Proposition du prestataire » du cahier des charges technique ci-dessous.
4. Les attestations de références

Proposition du prestataire :

- Une note méthodologique et cahier des charges
- Un rétroplanning précis avec des jalons de suivi
- Un dispositif de pilotage agile, permettant des livraisons itératives
- Un devis détaillant le dispositif proposé en fonction des critères soumis par le présent cahier des charges // devis complet et détaillé.
- Un rétro planning de gestion du projet et chronogramme y affèrent.
- Une liste de références pour des projets similaires réalisés
- CV des profils requis
- Offre administrative



Veillez noter que si plusieurs offres sont successivement transmises par le même candidat, la commission CNT retiendra la dernière offre reçue par voie électronique dans les délais prescrits pour cet Appel d'Offres.

Je vous prie de croire, Monsieur, Madame, à l'assurance de notre considération distinguée.

CAHIER DES CHARGES TECHNIQUE

TERMES DE REFERENCE – Accompagnement au déploiement du Programme KAFAA

I. CONTEXTE DE LA MISSION

Moteur de croissance et de développement socio-économique, le secteur touristique national s’est érigé au cours des dernières années en tant que secteur productif à forte valeur ajoutée (*contribution à hauteur de 7% au PIB National et création de plus de 550.000 emplois en 2019*), capable de générer des effets multiplicateurs sur différents maillons de l’économie.

Afin d’accompagner au mieux la relance de la dynamique touristique nationale, le Ministère du Tourisme, de l’Artisanat et de l’Économie Sociale et Solidaire a mis en place une nouvelle feuille de route visant à rétablir, recentrer et accélérer la croissance du secteur, à travers une démarche innovante, concentrée et concertée, ambitionnant d’atteindre ~17,5 Millions de touristes à horizon 2026 et de créer 200.000 emplois pérennes.

Ainsi, et afin d’atteindre les objectifs escomptés, la nouvelle feuille de route du secteur du tourisme place le renforcement des compétences du Capital Humain au cœur de ses priorités à travers notamment la mise en place d’un programme de Certification de l’Expérience Professionnelle de 7.550 bénéficiaires à l’horizon 2026.

Ce programme vise ainsi à assurer la valorisation et la reconnaissance des compétences professionnelles acquises dans les entreprises Hôtelières et Touristiques et représente pour les employés du secteur une réelle opportunité ainsi qu’une nouvelle voie d’accès à un certificat de reconnaissance de l’expérience professionnelle, en dehors du système de formation initiale.

II. OBJET DE LA MISSION

Les présents termes de référence ont pour objet de désigner les prestataires, désigné ci-après par « prestataires », pour le déploiement du programme de certification de l’expérience professionnelle de 5000 bénéficiaires au titre de l’année 2025 selon la répartition ci-après :

LOT N°	REGION	EFFECTIFS	ACTIVITE / METIERS
LOT 1	DAKHLA – OUED EDDAHAB	250	<u>Cuisine & Restaurant :</u>
	GUELMIM – OUED NOUN		- Chef de cuisine

	<i>LAAYOUNE- SAKIA HAMRA</i>		<ul style="list-style-type: none"> - Maître d'hôtel - Pâtissier, Confiseur, Chocolatier, Glacier - Cuisinier - Boulanger - Serveur - Employé polyvalent de restauration <p>Accueil & Hébergement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gouvernante d'hôtel - Réceptionniste - Agent d'accueil touristique - Employé(e) d'étage
	<i>SOUSS-MASSA</i>	900	
	TOTAL	1 150	
<i>LOT 2</i>	<i>FES – MEKNES</i>	400	
	<i>DRAA - TAFILALET</i>	170	
	TOTAL	570	
<i>LOT 3</i>	<i>BENI MELLAL - KHENIFRA</i>	150	
	<i>MARRAKECH – SAFI</i>	900	
	TOTAL	1 050	
<i>LOT 4</i>	<i>ORIENTAL</i>	230	
	<i>TANGER – TETOUAN – AL HOCEIMA</i>	800	
	TOTAL	1 030	
<i>LOT 5</i>	<i>RABAT – SALE - KENITRA</i>	400	
	<i>CASABLANCA - SETTAT</i>	800	
	TOTAL	1200	
TOTAL DES 5 LOTS		5 000	

NB :

- La liste des activités/métiers fournie à titre indicatif et pourra être amenée à changer.

III. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

Les actions portées par le programme KAFAA s'articulent autour de la mise en place d'une opération de certification de l'expérience professionnelle au niveau des 12 régions administratives du Royaume en offrant aux salariés expérimentés une reconnaissance de leurs parcours

professionnels par un certificat délivré par le Département du Tourisme et la Confédération Nationale du Tourisme, permettant une meilleure promotion de carrière.

Le prestataire retenu aura ainsi la charge de :

- Fournir un accompagnement personnalisé aux candidats tout au long du processus de certification de l'expérience professionnelle : du dépôt de leurs dossiers au niveau de la plateforme KAFAA.ma jusqu'à l'obtention du certificat ;
- Constituer les commissions de jury par titre et par région tout en respectant la composition suivante :
 - Un président ;
 - Un expert métier ;
 - Un représentant de la CNT ;
 - Un formateur ;
 - Un représentant de la Délégation Régionale / Provinciale du Tourisme.
- Porter et déployer les actions logistiques et de communication inhérentes au programme

L'accompagnement se déroulera ainsi selon les étapes suivantes :

- Méthodologie et outils d'accompagnement
- Accompagnement des candidats
- Évaluation des dossiers et des compétences
- Formation continue et renforcement des compétences
- Certification et remise des diplômes

La présente prestation pour objet de désigner un prestataire par lot, désigné ci-après par le « prestataire », pour la certification de **5000 bénéficiaires répartis conformément au tableau susmentionné.**

L'accompagnement se déroulera ainsi selon les étapes suivantes :

1. **Méthodologie et outils d'accompagnement :**

Le prestataire retenu aura la charge de la préparation des prérequis pour le déploiement du programme KAFAA pour le secteur du Tourisme :

- Méthodologie de déploiement du programme : La méthodologie doit être conforme aux conventions d'exécution et aux circulaires et documents administratifs (KIT). L'ensemble des étapes seront renseignées au niveau de la plateforme créée à cet effet afin d'assurer une traçabilité tout au long du processus
- Outils de travail : Revue et adaptation des outils de travail, documents inhérents à la mise en œuvre de l'ensemble des étapes, documents à renseigner par les participants et bénéficiaires du programme, documents d'évaluation et de référentiels métier, matrices et fiches, PV des jury / commissions, PV de délibération, rapport d'évaluation, etc.)

- Identification du comité de jury : Identification du comité de jury au niveau de chaque région et par métier (liste des professionnels à mobiliser, liste des personnes relevant du Ministère, de la CNT, les formateurs, etc.)
- Sensibilisation et communication :
 - Mise en place des campagnes de communication pour informer les parties prenantes sur le programme KAFAA, son importance et ses avantages ;
 - Réalisation d'une capsule vidéo, brochure, roll up et dépliant en arabe et en français ;
 - Organisation des séances de sensibilisation pour expliquer le processus de la certification de l'expérience professionnelle KAFAA, les critères d'évaluation et les avantages pour les candidats.
- Préparation de la logistique : identification des différents lieux pour abriter les conférences et meeting de démarchage des bénéficiaires, les réunions des commissions d'évaluation, les examens techniques, les entretiens et les mises en situation pratiques, lieux de remise des certifications, restauration, transport, hébergement des participants lors des différentes étapes.

2. Accompagnement des candidats :

Une fois les candidatures renseignées sur la plateforme Kafa.ma créée à cet effet, le prestataire retenu sera chargé d'accompagner les candidats retenus à travers notamment :

- Analyse et confirmation de l'inscription des candidats en s'assurant de leurs informations et la complétude des informations demandées : Nom et prénom en arabe et en français, les N° des CINE, niveau d'études, etc. ;
- Analyse de leurs dossiers et de leur éligibilité au programme (justificatif de l'expérience professionnelle de 3 ans minimum dans le métier visé) ;
- Assurer en amont, des formations qualifiantes au profit des candidats conformément au tableau suivant :

Population cible	Module	Durée/jour	Type de formation	Livrable
Candidats « Cuisine & Restaurant »	Hygiène, sécurité alimentaire et normes HACCP	1J	Formation Qualifiante	<ul style="list-style-type: none"> - Supports de cours - Feuilles de présence - Fiches d'évaluation du formateur par les candidats
	Techniques culinaires avancées (cuisson basse température, dressage moderne)	1J		
	Service en salle : art de la table	1J		
	Techniques d'accueil client et gestion des réclamations	1J		

Candidats « Accueil & Hébergement »	Excellence du service client dans l'hôtellerie	1J		
	Gestion des situations difficiles et stressantes	1J		

- Évaluation de leurs parcours professionnels et compétences selon les référentiels métiers ;
- Accompagnement dans l'élaboration des Dossiers de Description de l'Expérience Professionnelle (DDEP) ;

Le prestataire aura également pour mission de fournir des informations détaillées aux employés intéressés concernant le dispositif mis en place et de les conseiller sur les étapes à suivre pour obtenir le certificat KAFAA.

3. **Évaluation des dossiers et des compétences :**

Le prestataire retenu sera chargé de :

- Evaluer le DDEP de chaque candidat et de sa recevabilité pour l'étape suivante
- Établir un suivi des candidatures tout au long du processus pour s'assurer qu'ils reçoivent un accompagnement adapté.
- Organiser une rencontre de sensibilisation et une formation au profit des membres du comité de jury
- Organiser les évaluations orales et les mises en situation pratiques pour l'évaluation des compétences des candidats par le comité de jury désigné pour chaque région

Un PV est dressé à chaque étape et uploadé au niveau de la plateforme. Les étapes d'avancement du dossier de chaque candidat sont également actualisées pour une transparence totale.

4. **Formation et renforcement des compétences :**

Pour les candidats dont le jury a exigé un complément de formation à l'issue des évaluations, le prestataire sera chargé de mettre en place les formations ciblées nécessaires au renforcement des compétences.

5. **Certification et remise des certificats :**

Pour les candidats retenus à l'issue du processus d'évaluation, le prestataire retenu sera responsable de l'organisation de la cérémonie de remise des certificats et assurer la gestion des différents aspects logistiques.

Le prestataire retenu devra atteindre l'objectif des effectifs **du lot objet de sa soumission** avant le **30 septembre 2025**.

IV. COUT DE PRESTATION :

Le coût de cette prestation est réparti comme suit :

- LOT 1 plafonné à : **2 875 000.00 DH TTC**
- LOT 2 plafonné à : **1 425 000.00 DH TTC**
- LOT 3 plafonné à : **2 625 000.00 DH TTC**
- LOT 4 plafonné à : **2 575 000.00 DH TTC**
- LOT 5 plafonné à : **3 000 000.00 DH TTC**

V. DUREE DE LA PRESTATION :

Cette prestation prend effet à partir de la date de signature du contrat jusqu'à la fin de la mise en œuvre de la 2^{ème} édition du programme KAFAA.

VI. CRITÈRES D'ÉVALUATION, EXPÉRIENCE DU PRESTATAIRE :

Proposition du Prestataire :

La proposition devra impérativement comporter les éléments suivants :

- Présentation des Outils et méthodologie de mise en œuvre de déploiement du programme, incluant les étapes envisagées pour atteindre l'objectif :
 - Plan de communication, promotion, formation, networking et partenariat.
 - Outils de prospection, démarchage et d'identification des bénéficiaires potentiel du programme ;

Et Cahier des Charges

- Un rétroplanning précis avec des jalons de suivi
- Un dispositif de pilotage agile, permettant des livraisons itératives
- Un devis détaillant le dispositif proposé en fonction des critères soumis par le présent cahier des charges // devis complet et détaillé.
- Un rétro planning de gestion du projet et chronogramme y affèrent.
- Une liste de références pour des projets similaires réalisés
- CV des profils requis.
- Offre administrative

Critères de Sélection :

Les critères de sélection comprennent :

- Conformité de la méthodologie proposée aux exigences du présent cahier des charges.
- Montant des prestations.

- Qualité des références transmises avec la proposition et les références des collaborateurs du prestataire.
- Qualité et expérience de l'équipe projet.
- Expérience et expertise dans le déploiement de programme similaires.

VII. DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES :

La réception des offres est fixée au plus tard le **23 mai 2025 à 16h.**

Par courriel : **cnt@cnt.ma** et **om@cnt.ma**

Choix du prestataire : La sélection du prestataire sera effectuée par un comité de suivi.

Notification de la mission : le 30 mai 2025

Réunion de cadrage : la réunion de cadrage sera programmée en commun accord avec l'attributaire après la notification de la mission.

VIII. CONDITIONS D'EXECUTION :

- Le prestataire devra fournir un calendrier de travail détaillé indiquant les principales étapes et les dates de livraison et un retro-planning des diverses tâches afin que la CNT puisse suivre l'évolution du projet.
- Un comité de suivi validera les phases d'exécution du projet.

IX. RÉFÉRENCES CLIENTS :

- Fourniture de références de clients actuels ou passés qui ont utilisé les services du prestataire, avec leurs coordonnées pour des vérifications ultérieures.
- Des informations sur les projets similaires déjà réalisés, y compris des exemples de réussites notables.

X. GESTION DE PROJET :

- Description de la méthodologie de gestion de projet que le prestataire utilisera pour assurer la planification, le suivi, et la livraison du projet dans les délais.
- Désignation d'un chef de projet dédié qui servira de point de contact principal.

XI. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES :

- Engagement à respecter la confidentialité des données des candidats et à se conformer aux réglementations en matière de protection des données (CNDP)

XII. LIVRABLES :

- Liste des livrables attendus :

Etape1 : Méthodologie et outils d'accompagnement :

- Présentation des Outils et méthodologie de mise en œuvre de déploiement du programme, incluant les étapes envisagées pour atteindre l'objectif :
 - o Plan de communication, promotion, formation, networking et partenariat.
 - o Outils de prospection, démarchage et d'identification des bénéficiaires potentiel du programme ;
- Matrices de notation des candidats ;
- Outils de communication déployés : Rapports sur les campagnes de communication pour informer les parties prenantes sur le programme KAFAA, son importance et ses avantages, capsules vidéo, brochures, roll up et dépliants en arabe et en français ;
- Organisation des séances de sensibilisation pour expliquer le processus de la certification de l'expérience professionnelle KAFAA, les critères d'évaluation et les avantages pour les candidats.
- Liste des professionnels à mobiliser par métier, liste des représentants du Département du Tourisme et de la Confédération Nationale du Tourisme ;
- Fiches techniques sur les lieux des évaluations et de remise des certificats.
- La base de données regroupant l'ensemble des acteurs consultés, Tableau de suivi des contacts, liste mensuelle des entreprises contactées ;
- Réunion de lancement pour validation du plan de mise en œuvre et du Planning prévisionnel ;
- Reporting mensuel (Suivi des indicateurs clés, Analyse des freins & leviers)
- Rapport final de mission avec le détail par région et par métiers ;

Étapes 2 : Accompagnement des candidats :

- o Rapport d'analyse des dossiers des candidats ;
- o Rapport d'accompagnement des candidats à l'élaboration du DDEP ;
- o Rapport des formations en amont des candidats (avec contenu de formation, feuilles de présence).
- o Analyse des dossiers des candidats ;
- o Evaluation du parcours professionnel des candidats ;
- o Stratégie de communication du programme et plan de déploiement : Site web,

- Rapport sur la logistique : locaux et infrastructures de l'évaluation, logistique des participants (hébergement, restauration, transport)
- Rapport sur les séminaires, networking, rencontre avec les entreprises (avec pièces justificatives : PV, feuilles présence, etc.)

Étapes 3 : Evaluation des dossiers et des compétences :

- Liste des candidats convoqués, présents et admis ;
- PV des comités d'évaluation des DDEP et recevabilité à l'étape suivante ;
- PV des examens pratiques en présence des représentants du DT et de la CNT ;
- PV des entretiens entre la commission technique et les candidats ;
- PV de délibération journalier.

Étape 4 : Formation et renforcement des compétences :

- Rapport sur les formations complémentaires réalisées au profit des candidats nécessitant ce complément (avec pièces justificatives : Plan de formation, Liste de présence) ;
- PV individuels des examens de ces candidats.

Étapes 5 : Remise des certificats :

- Organisation de la cérémonie de remise des certificats et fournir le rapport de réalisation : Liste de présence et tout autre pièce justificative
- Présentation globale du projet, étapes clés, logique de production, et liens hypertextes vers tous les livrables numériques fournis.

XIII. DUREE DU CONTRAT D'EXECUTION :

Le contrat d'exécution prendra effet à partir de la date de sa signature et sera valable jusqu'au 14 novembre 2025.

A noter que la première mission « Méthodologie et outils de déploiement » devrait se faire dans un délai maximum de 15 jours.

XIV. RESILIATION :

Toutes contestations ou difficultés pouvant survenir entre les parties quant à l'interprétation ou l'exécution de la prestation, seront soumises aux juridictions.