

LETTRE DE CONSULTATION

Monsieur, Madame,

Dans le cadre de la mise en œuvre du Contrat Progrès conclu entre le Ministère du Tourisme, de l'Artisanat, de l'Économie Sociale et Solidaire et la Confédération Nationale du Tourisme (CNT), cette dernière publie le présent règlement de consultation qui fixe les modalités et les conditions dans lesquelles sera sélectionné le prestataire pour :

L'organisation de tournées régionales de formation accélérée à destination des professionnels du tourisme.

Vous trouverez ci-dessous le cahier des charges technique relatif à cette prestation. Nous vous prions d'adresser vos dossiers de soumissions à cette consultation aux adresses citées ci-après au plus tard le **10 Juillet 2026 à 16h00**.

Contacts :

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

Dossier de soumission :

La soumission à cette consultation doit contenir les éléments suivants :

- 1. La présente lettre de consultation et cahier des charges technique lu et approuvé par le soumissionnaire.**
- 2. Le dossier administratif et technique du soumissionnaire.**
 - Les statuts ;
 - Le certificat d'immatriculation au registre de commerce ;
 - Une attestation ou sa copie certifiée conforme à l'originale délivrée depuis moins d'un an par l'Administration compétente du lieu d'imposition certifiant que le concurrent est en situation fiscale régulière ;
 - Une attestation ou sa copie certifiée conforme à l'originale délivrée depuis moins d'un an par la caisse nationale de sécurité sociale certifiant que le concurrent est en situation régulière envers cet organisme ;
 - Un Relevé d'identité Bancaire
 - Une note indiquant les moyens humains et techniques du concurrent et mentionnant le lieu, la date, la nature et l'importance des prestations, d'au moins 5 ans, à l'exécution desquelles le concurrent a participé et la qualité de sa participation.
 - Les attestations ou leurs copies certifiées conformes à l'original délivrées par les maîtres d'ouvrage publics ou privés ou par les hommes de l'art sous la direction

desquels le concurrent a exécuté lesdites prestations, d'au moins 5 ans. Chaque attestation précise notamment la nature des prestations, leur montant et l'année de réalisation ainsi que le nom et la qualité du signataire et son appréciation.

3. L'offre Technique

- Note méthodologique conforme à la rubrique « Proposition du prestataire » du cahier des charges technique ci-dessous ;
- Le planning de réalisation de la prestation ;
- Le chronogramme d'affectation de l'équipe faisant ressortir les tâches confiées à chaque membre, ainsi que leurs qualifications et la durée allouée à chaque tâche ;
- Liste des Références pour des projets similaires réalisés au cours des 5 dernières années ;
- Attestations de référence pour des projets similaires réalisés au cours des 5 dernières années ;
- Copies certifiées des diplômes et CV signés conjointement par les membres de l'équipe proposée pour la réalisation de la prestation et le concurrent, faisant apparaître le niveau de formation académique et le nombre de projets similaires réalisés.

4. L'offre Financière

- Un devis précisant en détail la prestation ainsi que le coût associé

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 cette consultation.

Cette lettre de consultation tient lieu de règlement de consultation.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, Madame, l'expression de nos salutations distinguées.

CAHIER DES CHARGES TECHNIQUE

I - OBJECTIF DE LA PRESTATION

L'objectif de cette prestation est d'organiser des tournées régionales de formation accélérée à destination des professionnels du tourisme dans les différentes régions du Royaume, afin de renforcer leurs compétences, diffuser les bonnes pratiques sectorielles et stimuler la dynamique locale du tourisme.

II - CONSISTANCE DE LA PRESTATION :

La prestation consiste en la planification, l'organisation logistique, l'animation pédagogique et l'évaluation d'une série de 12 sessions de formation accélérée dans différentes régions du Royaume. Les sessions de formation porteront notamment sur les thématiques suivantes :

- Quels atouts et potentiels pour les hébergements innovants : Solutions innovantes au service des hôteliers ;
- Quels leviers innovants pour accélérer le cyclotourisme ? Les nouvelles clientèles de touristes à vélo et Tourisme et mobilité douce : vélo, randonnée et alternatives écoresponsables ;
- Construire des séjours de randonnée : Les micro-aventures Outdoor ;
- Coordination d'activités d'hébergement : relation entre l'agence de voyage et un hôtel ;
- Préparation et gestion des crises sanitaires, climatiques ou sécuritaires ;
- Valorisation des produits locaux et des savoir-faire artisanaux.
- Stratégies d'accès aux marchés touristiques : comment développer et structurer son portefeuille de partenaires ? (Méthodes de prospection, construction de réseaux B2B et positionnement sur les marchés émetteurs et réceptifs) ;
- Spécialisation des agents de voyages réceptifs : comment structurer une offre spécialisée et compétitive ? (Segmentation des marchés, choix des niches et différenciation des produits touristiques) ;
- Contractualisation et sécurisation juridique dans les agences de voyages : bonnes pratiques et modèles contractuels (Principes de base des contrats avec fournisseurs (hôteliers, transporteurs, guides), clients et partenaires internationaux, gestion des risques, clauses essentielles et conformité réglementaire) ;
- Transport touristique routier au Maroc : modernisation de l'offre et adaptation aux nouvelles attentes des clientèles (Développement de services premium et écoresponsables, digitalisation de la gestion des flottes, sécurité et qualité de service, relation avec les agences de voyages et tour-opérateurs, et diversification des produits (circuits thématiques, navettes touristiques, excursions) ;
- Distribution touristique et intermédiation : comment optimiser les relations entre agences de voyages et tour-opérateurs ? (Structuration des circuits de distribution, stratégies de partenariat B2B, et amélioration de la performance commerciale).

Les thématiques précitées pourront faire l'objet de changement, d'ajustements, de révisions ou de compléments, en concertation avec le maître d'ouvrage et selon les besoins pédagogiques qui seront identifiés.

Le prestataire retenu aura la charge de :

- Elaborer le programme pédagogique et les contenus/supports de formation adaptés ;
- Proposer une cartographie des régions cibles et un calendrier de déploiement

- Identifier et mobiliser des formateurs qualifiés ;
- Assurer la logistique complète des tournées régionales (location de salle, équipements audiovisuels, accueil des participants, liste de présence, pause-café, coordination locale...);
- Organiser la communication et la mobilisation des participants dans chaque région ;
- Assurer l'animation des sessions de formation en présentiel ;
- Evaluer les formations et mesurer les acquis des participants ;
- Collecter et mettre en forme les rapports de synthèse post-événements qui doivent inclure, une vue d'ensemble détaillée avant, pendant et après chaque événement. :
 - Avant l'événement, le rapport devra présenter les objectifs, le programme, la logistique et les participants inscrits.
 - Pendant l'événement, il doit inclure un suivi des activités, la gestion logistique, les moments clés, les retours immédiats des participants, ainsi que la transmission dans les 24h des photos et vidéos sélectionnées
 - Après l'événement, le rapport final résumera les résultats obtenus, l'impact des séminaires, les retours des participants, les documents justificatifs.
- Elaborer et transmettre les documents justificatifs, incluant les factures relatives à l'organisation et la liste des participants pour chaque séminaire.

Les modalités de mise en œuvre des formations sont définies comme suit :

- **Format** : sessions intensives en présentiel, d'une durée de 1 à 2 jours par session ;
- **Public cible** : professionnels du tourisme (hôteliers, agents de voyages, guides, etc.) ;
- **Lieux** : les 12 régions du Royaume ;
- **Contenu** : modules courts, pratiques et orientés vers les réalités opérationnelles du terrain.

III - LIVRABLES ATTENDUS :

Les livrables attendus se présentent comme suit :

Livrable 1 : Planification et conception des formations

- Élaboration d'une note de cadrage avec rétroplanning et calendrier des étapes, d'un programme détaillé des formations accélérées conçu pour améliorer la qualité de service et élever le niveau de compétences, ainsi que d'une liste des intervenants et formateurs accompagnée de fiches descriptives, mettant en avant des membres de la CNT et des experts du secteur.
- Droits & autorisations iconographiques (licences, crédits) ;
- Dossier logistique par lieu (fiche salle, accès PMR, équipements)

Livrable 2 : Communication, valorisation et recrutement

- Campagne de communication et de promotion régionale et digitale (réseaux sociaux, newsletters, emailing, affiches digitales)
- Ouverture aux non-adhérents + kit d'adhésion distribué (flyer, brochure, formulaire)
- Capsules vidéo / témoignages / mise en avant des participants et des membres CNT, diffusés sur les canaux

Livrable 3 : Suivi, évaluation et impact

- Mise en place d'un dispositif de suivi et d'évaluation comprenant un tableau de bord multi-régions (inscriptions, assiduité, satisfaction) et la production de rapports d'activité pour chaque session régionale ainsi qu'un rapport global final consolidé, intégrant l'ensemble des statistiques de participation et des recommandations opérationnelles pour l'amélioration continue du dispositif.

IV - OFFRE FINANCIERE :

Le candidat devra fournir un devis détaillant précisément les prestations proposées ainsi que les coûts correspondants.

Dans le cas où plusieurs offres seraient transmises successivement par un même candidat, la commission de sélection retiendra la dernière offre reçue dans les délais prescrits pour cette consultation.

V- BUDGET ALLOUE :

Le coût global de la prestation est plafonné à : **1.100.000,00 MAD TTC. (Un Million Cent Mille Dirhams Toutes Taxes comprises)**

VI - DURÉE DE LA PRESTATION :

La durée de la mission s'étend de la date de notification de l'ordre de service jusqu'au **30 septembre 2026** au plus tard.

Le prestataire devra organiser les travaux de manière à garantir la livraison de l'ensemble des livrables attendus, selon les jalons définis, dans les délais impartis.

Un calendrier opérationnel détaillé, incluant les points d'étape, sera validé avec la CNT lors du démarrage effectif de la mission.

VII - PROPOSITION DU PRESTATAIRE :

La proposition du prestataire devra comporter une note méthodologique claire et détaillée précisant l'approche adoptée et les moyens à mettre en œuvre pour la réalisation de la mission.

Elle devra inclure une présentation de ses compétences et références dans la réalisation de prestations similaires, son offre technique et logistique et les stratégies prévues pour la réalisation des objectifs de la mission, un planning de réalisation de la mission et un chronogramme d'affectation des profils.

Il est essentiel que la proposition spécifie les livrables attendus, les indicateurs clés de performance (KPI) pour évaluer l'efficacité des actions ainsi que les ressources mise à disposition pour la réalisation de la mission. L'équipe proposée par le prestataire doit comprendre :

- **Un chef de projet** Bac+5 minimum en management, tourisme ou économie justifiant d'une expérience significative dans le développement ou l'organisation des formations
- **Un expert en ingénierie de formation** Bac+5 minimum en management, ingénierie pédagogique ou économie justifiant d'une expérience dans la conception et l'animation de formations pour des professionnels ;
- **Une équipe opérationnelle** (au moins 3 personnes) en charge de la logistique et de la coordination sur le terrain, Bac+3 minimum avec expérience dans l'organisation d'événements de formation.

VIII - CRITERES D'EVALUATION :

La mission sera attribuée au concurrent qui répondra au mieux aux conditions de la consultation et dans les règles de l'art.

La procédure d'évaluation des offres s'établit comme suit :

1. Analyse préliminaire des offres :

Cette analyse vise à s'assurer de la conformité des offres par rapport aux stipulations de la présente lettre de consultation, notamment les pièces des dossiers administratif et technique.

2. Examen des offres techniques :

Une note (N_t) sur 100 sera attribuée à chaque concurrent. Cette note devra être supérieure ou égale à **70/100** pour que le concurrent soit jugé techniquement valable. Toute note technique strictement inférieure à 70/100 impliquera le rejet de l'offre. La note technique sera calculée selon les critères suivants :

Base d'évaluation	Notation	Documents servant de base à l'appréciation et conditions liées au critère
I. Méthodologie proposée pour assurer la réalisation du projet : sur 40 points		
I.1 Compréhension et maîtrise de la mission : sur 15 points		
Compréhension et maîtrise du contexte, des objectifs et des enjeux de la mission.	<ul style="list-style-type: none"> • Bonne : 15 points. • Moyenne : 10 points. • Insuffisante : 5 points. 	Note méthodologique
I.2 Qualité de l'approche méthodologique : sur 25 points		
Pertinence de la proposition au regard du besoin exprimé et capacité logistique et organisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Bonne : 30 points • Moyenne : 15 points. • Insuffisante : 5 points. 	Note méthodologique
II. Planning et chronogramme de répartition des tâches du projet : sur 20 points		
II.1 Planning de réalisation du projet : sur 10 points		
Cohérence des délais consacrés à chaque tâche	<ul style="list-style-type: none"> • Planning cohérent : 5 points. • Planning non cohérent : 0 point. 	Planning de réalisation du projet
Niveau de détail du planning	<ul style="list-style-type: none"> • Planning détaillé : 5 points. • Planning non détaillé : 0 point. 	
II.2 Chronogramme d'affectation des experts : sur 10 points		
Cohérence de l'affectation de la charge du travail	<ul style="list-style-type: none"> • Chronogramme cohérent : 5 points. • Chronogramme non cohérent : 0 point. 	Chronogramme d'affectation des ressources
Niveau de détail du Chronogramme	<ul style="list-style-type: none"> • Chronogramme détaillé : 5 points. • Chronogramme non détaillé : 0 point. 	
III. Expérience et références du prestataire dans des missions similaires : sur 20 points		
Références et réalisation de missions similaires	<ul style="list-style-type: none"> • > ou = à 7 projets : 20 points. • Entre 4 et 6 projets : 10 points. • Entre 1 et 3 projets : 5 points. 	Attestations de référence moins de 5 ans pour des projets similaires
IV. Qualité de l'équipe proposée : sur 20 points		
IV.1- Chef de Projet : sur 8 points		
Le niveau de formation académique (diplôme supérieur en management, tourisme ou économie).	<ul style="list-style-type: none"> • >Bac+5 : 3 points. • Bac+5 : 2 points. • < Bac+5 : 0 point 	Copie certifiée du diplôme et CV signé conjointement par le chef de projet proposé

Nombre de projets réalisés en gestion de projet, développement ou organisation des formations	<ul style="list-style-type: none"> • > ou = à 10 projets : 5 points. • Entre 3 et 9 projets : 3 points. • moins de 3 projets : 0 point. 	pour la réalisation de la prestation et le concurrent
IV.2- Expert en ingénierie de formation : sur 6 points		
Le niveau de formation académique (diplôme supérieur en management, ingénierie pédagogique ou économie).	<ul style="list-style-type: none"> • >Bac+5 : 2 points. • Bac+5 : 2 points. • < Bac+5 : 0 point 	Copie certifiée du diplôme et CV signé conjointement par l'expert proposé pour la réalisation de la prestation et le concurrent
Nombre de projets réalisés en gestion de projet, conception et animation de formations pour des professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • > ou = à 10 projets : 4 points. • Entre 3 et 9 projets : 2 points. • moins de 3 projets : 0 point. 	
IV .3 – Equipe en charge de la logistique et de la coordination sur le terrain : sur 6 points		
Le nombre d'experts présentés	<ul style="list-style-type: none"> • > 03 experts : 2 points. • 03 experts : 1 points. • < 03 experts : 0 point. 	Copies certifiées des diplômes et CV signés conjointement par les membres de l'équipe proposée pour la réalisation de la prestation et le concurrent
Le niveau de formation académique	<ul style="list-style-type: none"> • > ou = à Bac+3 : 2 points. • BAC + 3 : 1 points. • <BAC + 3 : 0 points. 	
Nombre de projets similaires réalisés (organisation d'événements de formation)	<ul style="list-style-type: none"> • > ou = à 5 projets : 2 points. • Entre 2 et 4 projets : 1 points. • Moins de 2 projets : 0 point. 	
		La note globale est divisée par le nombre proposé

La note technique NT sur 100 points est obtenue à partir de la grille d'évaluation ci-dessus

Toute offre ayant obtenu une note technique inférieure à 70 points sera écartée.

3. Examen de l'offre financière

Les offres retenues à l'issue de l'étape précédente seront jugées sur la base de l'offre financière proposée par le prestataire. L'offre qui sera retenue est la moins disante.

Le prestataire retenu s'engagera à assurer une qualité de service optimale et une exécution conforme aux attentes de la CNT.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.