

Financé par l'Union européenne



Réf: ENI/2017/394-871

PROJET

Appui à l'intégration de la population migrante dans les services d'assistance sociale et d'alphabétisation du Royaume du Maroc, 2018-2022.

TERMES DE REFERENCE

Activité 1.1.2

Digitalisation de guide d'assistance sociale de l'Entraide Nationale

COMPOSANTE 1

Appui au renforcement de capacités institutionnelles de l'Entraide Nationale pour l'accompagnement des migrants

LISTE D'ABRÉVIATIONS

AECID : Agence Espagnole de Coopération Internationale pour le Développement ANLCA :
Agence Nationale de Lutte contre l'Analphabétisme

EN : Entraide Nationale

SNIA : Stratégie Nationale d'Immigration et d'Asile

UE : Union Européenne

TABLE DES MATIÈRES

1. Contexte général
 2. Contexte et justification de la mission
 3. Objectifs de la mission
 4. Approche méthodologique recommandée
 5. Etapes de réalisation de la mission et livrables
 6. Profil et compétences requises
 7. Calendrier provisoire pour l'exécution de la mission
 8. Dossier de soumission
-

1. CONTEXTE GÉNÉRAL

Au cours des deux dernières décennies, le Maroc est devenu une terre de transit et de destination pour un grand nombre de migrant.e.s, de demandeurs d'asile et de réfugié.e.s. Pour faire face à cette nouvelle réalité et aux défis liés à la gestion du phénomène migratoire, le Maroc a entrepris une réforme de sa politique migratoire, suite à la Décision Royale de Sa Majesté le Roi Mohammed VI. Ainsi, une Stratégie Nationale d'Immigration et d'Asile (SNIA) a été adoptée en 2014.

Cette nouvelle approche de la question migratoire a permis la réalisation par les autorités marocaines de deux campagnes de régularisation, respectivement en 2014 et décembre 2016. Le nombre de migrant.e.s ayant bénéficié de la première vague de régularisation est estimé à 23.096 personnes. La seconde vague aurait porté le nombre de migrant.e.s régularisé.e.s à plus de 50.000 personnes.

Aussi, une Direction de la Migration¹ a été créée pour se charger des affaires de la migration et prendre la responsabilité de la coordination de la SNIA.

La SNIA s'intègre aussi dans le cadre des politiques publiques sociales, conçues selon une vision globale et intégrée, pour prendre en considération les interventions de tous les acteurs et les besoins des différentes populations cibles d'une manière globale, notamment la stratégie du pôle social qui vise à accélérer la mise en œuvre du projet national en ce qui concerne la promotion des droits de l'Homme pour un développement social durable et équitable.

Le 1^{er} objectif stratégique de la SNIA consiste, en effet, à faciliter l'intégration des migrant.e.s régularisé.e.s et réfugié.e.s, notamment à travers l'accès aux services publics de base. Deux des onze programmes sectoriels qui comptent cette stratégie sont consacrés à l'insertion économique des migrant.e.s régularisé.e.s et réfugié.e.s (programmes 6 et 7 consacrés respectivement à la formation professionnelle et à l'emploi). Ceux-ci visent à faciliter aux migrant.e.s l'accès aux programmes de formation professionnelle, à l'emploi et à l'auto-emploi (AGR, coopératives, auto-entrepreneuriat).

Le 3^{ème} objectif stratégique est celui de la mise en place d'un cadre institutionnel adapté qui consiste à mettre en place un cadre institutionnel et de gouvernance permettant une meilleure collaboration entre les acteurs concernés par la question de l'immigration et une synergie dans la mise en œuvre des actions prévues dans le cadre de la stratégie.

Le programme transverse de la SNIA relatif à la gouvernance et communication prévoit des actions de renforcement des capacités des acteurs en charge des questions d'immigration, d'asile et de traitement des êtres humains, notamment dans les administrations pour les doter des compétences nécessaires à même de porter efficacement la nouvelle politique d'immigration du royaume.

Le dispositif de gouvernance institutionnelle de la SNIA comporte trois instances : comité interministériel, comité de pilotage et comités programmes sectoriels et transverses dont le comité programme 3 dédié à la formation professionnelle et à l'emploi.

¹ Rattachée actuellement au Département des Marocains Résidant à l'Étranger (MRE) qui relève lui-même du Ministère des Affaires Étrangères, de la Coopération Africaine et des Marocains Résidant à l'Étranger (MRE). Elle était anciennement rattachée respectivement au Ministère Chargé des MRE et des Affaires de la Migration et au Ministère Délégué auprès du Ministre des Affaires Étrangères, de la Coopération Africaine et des Marocains Résidant à l'Étranger, Chargé des Marocains Résidant à l'Étranger.

2. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISSION

Le Maroc, de par sa situation stratégique entre l’Afrique et l’Europe, est devenu un pays de départ, de transit et d’accueil des personnes migrantes. Il se trouve, alors, confronté à une situation où il doit relever le défi de mettre en place une politique migratoire considérée dans toutes ses dimensions à même de faire face aux flux des migrations économiques, mouvements de réfugiés et de demandeurs d’asile, et migrations irrégulières. La gestion de tous ces flux constitue un véritable enjeu en termes de politiques publiques, y compris celles relatives à l’assistance sociale et humanitaire.

L’Entraide Nationale (EN) fait partie des instances publiques qui ont rapidement procédé à une réflexion sur les enjeux sociaux posés par l’immigration et ont adopté une approche proactive pour déployer des actions de réponse à court et moyen termes aux besoins des populations migrantes.

L’EN s’est engagée, alors, à intégrer la question de la migration dans sa politique générale de prise en charge de la femme, de l’enfance, des personnes en situation d’handicap et de la personne âgée. Dans cette logique, la population migrante est perçue en tant que population transversale pouvant bénéficier sans conditions préalables des services mis à la disposition des marocains. L’EN a ainsi effectué un choix de type universaliste d’ouverture et d’intégration des personnes migrantes dans ses structures par opposition à la création de structures spécialisées.

L’ouverture de toutes ses prestations sociales aux personnes migrants a sensibilisé ces dernières à l’existence des services de l’EN et à la possibilité à tout un chacun de les utiliser. Cette ouverture nécessite alors un effort de renforcement des compétences et de professionnalisation des modes d’action des assistants et travailleurs sociaux et de cadres de l’EN.

Les travailleuses sociales et travailleurs sociaux sont des acteurs clés dans l’action sociale de l’EN. Or, il se trouve que ces dernier.e.s ont besoin d’améliorer leurs connaissances et compétences, et d’outils pour intervenir de manière adaptée, efficace et performante auprès des populations cibles y compris les personnes migrantes. C’est ainsi que l’EN est actuellement en train de mettre en place son plan de formation et créer un guide d’assistance sociale dans le cadre de deux projets à savoir :

- Appui à l’intégration de la population migrante dans les services d’assistance sociale et d’alphabétisation du Royaume du Maroc en partenariat avec l’AECID et CIDEAL Maroc et grâce à l’appui financier de l’UE.
- Amuddu « Appui à la mise en œuvre de la Stratégie Nationale d’Immigration et d’Asile ».

Les nouvelles techniques de l’information et de la communication facilitent incontestablement l’amélioration des connaissances et des compétences des travailleuses sociales et travailleurs sociaux. De même, elles permettent d’atteindre un nombre important des personnes qui n’ont pas eu la possibilité de bénéficier des formations en présentiel. D’où en effet l’objectif de cet appel d’offre pour la digitalisation du guide d’assistance sociale de l’Entraide Nationale.

3. OBJECTIFS ET RESULTATS DE LA MISSION

a. Objectifs de la mission

Cette mission vise à accompagner l'EN afin de renforcer le métier de l'assistance sociale et l'intégration de la dimension migratoire dans le secteur de l'assistance sociale de manière transversale et, ainsi, rendre effective l'inclusion des personnes migrantes comme bénéficiaires des différents programmes d'assistance sociale de l'EN.

Cela se fera en dotant l'intervention quotidienne des travailleuses sociales et travailleurs sociaux auprès des populations vulnérables y compris les personnes migrantes de savoir, savoir-faire et savoir-être en matière d'assistance sociale à ces populations.

Plus spécifiquement, la **mission aura pour objectif de** digitaliser le guide d'assistance sociale de l'Entraide Nationale en langue arabe et français ;

b. Résultat de la mission

Le résultat attendu de cette mission de travail est : Le guide d'assistance sociale digitalisé et intégré dans la plateforme E-learning de l'Entraide Nationale.

4. CONSISTANCE DE LA MISSION

a. Articulation de la mission

Le prestataire est tenu de transformer le contenu du guide d'assistance sociale de l'EN en contenu e-learning susceptible d'être réutilisé dans la plateforme de formation e-learning de l'EN. Le contenu du guide d'assistance sociale sera fourni par l'EN et CIDEAL Maroc.

En effet, il s'agit essentiellement de :

- Concevoir, réaliser et mettre en ligne un contenu e-learning dudit guide ;
- Utiliser les technologies et médias appropriés ;
- Respecter les normes et standards du domaine ;
- Fournir les outils pédagogiques e-learning adaptés à la population cible (personnel de l'EN, notamment les assistant.e.s sociaux.les et fonctionnant sur tous type de terminaux de l'utilisateur final (ordinateurs, téléphones mobiles, tablettes, etc.) ;

Par ailleurs, le prestataire devra intégrer dans son équipe de travail le prestataire « Boujrad consulting » chargé de l'élaboration du guide afin de définir le contenu pertinent à digitaliser. Plus spécifiquement, le rôle du prestataire « Boujrad consulting » avec un effort estimé à 40% du travail de la mission, est de :

- Concevoir les scripts (contenu) du guide à digitaliser ;
- Veiller à la cohérence globale du guide digitalisé ;
- Participer aux réunions de cadrage et suivi.

b. Les étapes de la mission

Dans le cadre de cette mission, le prestataire en développement du contenu e-learning sera amené à emprunter les démarches suivantes (données à titre indicatif, à adapter, le cas échéant, par le prestataire en commun accord avec le comité technique de suivi de la mission) :

- Etape 1 : Cadrage et adaptation de la proposition méthodologique
- Etape 2 : Cadrage et analyse des besoins ;
- Etape 3 : Ingénierie pédagogique du guide (structuration du contenu pédagogique brute et créer un fil narratif de transmission de connaissances) ;
- Etape 4 : Conception graphique (création d'un style graphique) ;
- Etape 5 : Rédaction du script et élaboration des Story-Boards du guide ;
- Etape 6 : Production du contenu du guide e-learning et développement des ressources ;
- Etape 7 : Conversion au format adéquat SCORM (XAPI, SCORM, AICC) ;
- Etape 8 : Implémentation des contenus sur la plateforme e-learning de l'EN.

c. Production des séquences d'information sur le guide sous format de vidéos

Pour développer les modules e-learning, compléter les modules e-learning produits, le prestataire devra procéder à la production/tournages de 6 vidéos :

- 1 vidéo introductive informative ;
- 5 vidéos coreprésentantes à 5 livrets (1 livret par catégorie de cible) animés par des travailleurs.ses de l'EN.

La durée de chaque vidéo sera définie lors de la réunion du cadrage.

Le prestataire devra prendre en charge :

- Le tournage, le montage et l'incrustation des slides dans la vidéo.
- La conversion de la vidéo en format SCORM pour une intégration dans la plateforme e-learning.

Pour ce faire, le prestataire doit démontrer disposer au minimum de :

- Un plateau de tournage professionnel intégrant un cyclo sur fond vert ;
- Une régie multi caméra ;
- Un banc de montage et de compositing ;
- Un studio d'enregistrement son ;
- Un prompteur.

d. Développement d'un test d'évaluation

Le prestataire devra procéder à la digitalisation du test d'évaluation à produire et générer en format SCORM selon les spécificités suivantes :

- Sous format d'un QCM ;
- Intégration d'une analyse et d'un commentaire personnalisé à la fin du test en fonction de chaque Score.

5. LIVRABLES DE LA MISSION

Les livrables de la mission sont les suivants :

- Livrable 1 : Note méthodologie de la mission validée.
- Livrable 2 : Script (contenu à digitaliser) validé.
- Livrable 3 : Séquences d'information sur le guide sous format de 6 vidéos validées.
- Livrable 4 : Guide digitalisé et testé conforme aux TDR.

6. SUIVI DE LA MISSION

Un comité de suivi de la mission, composée de représentant.e.s de l'EN, de l'AECID et de CIDEAL Maroc va superviser la mission. Il a pour objectif le cadrage de la mission, le suivi et la validation des livrables. Dans ce sens, des réunions de suivi de la mission seront organisées ponctuellement.

Les consultants.tes travaillerons en étroite collaboration avec l'équipe de l'Entraide Nationale et du Comité de Gestion du Projet tout au long du processus de la réalisation de cette consultation.

7. PROFIL ET COMPÉTENCES REQUISES

Cette mission sera confiée à des prestataires spécialisés dans le développement et la production de cours de e-learning et qui ont des compétences avérées à ce sujet, justifiées par des références vérifiables.

Le.la soumissionnaire doit justifier :

- Avoir au moins 5 ans d'expérience dans le domaine du e-learning (conception, développement, ...);
- Avoir, au cours des cinq dernières années, au moins 2 expériences probantes dans la production de modules de formation en e-learning, à fortiori avec des acteurs d'envergure et/ou acteurs publics proches du domaine de développement social.

Le soumissionnaire doit présenter une équipe d'experts en e-learning et lui assurer le soutien nécessaire pour permettre auxdits experts d'accomplir leur mission.

En plus de l'expert chargé de l'élaboration du guide «Boujrad consulting », l'équipe d'expert.e.s, composée de spécialistes de haut niveau devra, en outre, inclure de bonnes capacités linguistiques notamment en arabe et en français. Les profils exigés pour cette mission sont :

a. Un.e Chef de projet - consultant e-learning

☞ **Qualifications :**

- ✓ Diplôme supérieur (niveau Bac+5) en Management, en Économie, en Droit, en Systèmes d'information, en Informatique, ou tout autre diplôme équivalent ;
- ✓ Trois années d'expérience de direction d'une équipe de production de modules e-learning ;
- ✓ Une expérience réussie dans le domaine de développement de modules e-learning ;
- ✓ Excellente connaissance au niveau du e-learning et aptitudes en gestion de projets dans ce domaine ;
- ✓ Excellente maîtrise des logiciels de la suite Office (Word, Excel, MS Project) ;
- ✓ Excellente maîtrise de l'arabe, connaissance du français et de l'anglais est un avantage ;

☞ **Principales tâches :**

- ✓ Pilotage stratégique et supervision la réalisation de la prestation, interlocuteur du comité technique de suivi de la mission.

b. Un.e concepteur pédagogique e-learning

☞ **Qualifications :**

- ✓ Diplôme supérieur (niveau Bac+4 ou plus) en Lettres, Sciences Humaines ou Sociales, Sciences de l'Éducation ou tout autres diplômes équivalents ;
- ✓ Cinq années d'expérience en matière de conception de modules de formation et notamment dans le domaine du e-learning ;
- ✓ Maîtrise exigée de l'arabe et du français.

☞ **Principales tâches :**

- ✓ Concevoir et structurer les contenus des modules e-learning : choix des modèles d'apprentissage, scénarisation des modules, conception des supports pédagogiques, test des produits réalisés ;
- ✓ Établir les maquettes et les prototypes pédagogiques ;
- ✓ Élaborer les procédures qualité pour la production de contenus, l'ergonomie des supports et les modes d'apprentissage ;
- ✓ Coordonner la réalisation des supports de formation, des outils d'apprentissage, d'évaluation, d'administration et de la documentation associée.

c. Un.e infographiste/Intégrateur multimédia

☞ **Qualifications :**

- ✓ Minimum Bac+2 : BTS/IUT en informatique ou multimédia ;

- ✓ Maîtrise des logiciels auteurs et outils de design conçus pour réaliser des séquences animées (Adobe Flash, Photoshop, etc.) ;
- ✓ Connaître les langages HTML, CSS, XHTML, XML ;
- ✓ Posséder les connaissances de base des langages de programmation (PHP, JavaScript, Action Script).

↪ **Principales tâches :**

- ✓ Réaliser les activités multimédias (animation, texte, vidéo, narration, son, etc.) de la prestation en respectant les scénarii, normes techniques, budgets et échéanciers ;
- ✓ Rechercher des visuels dans des banques d'images et effectuer les retouches et le montage ;
- ✓ Accomplir l'assurance qualité et la correction des bugs.

Les soumissionnaires doivent fournir des informations démontrant qu'ils possèdent les qualifications requises et une expérience pertinente (références concernant l'exécution de contrats analogues) dans le domaine de la mission pour l'exécution des services.

Les CV présentés par les soumissionnaires devront être accompagnés d'un tableau synthétique indiquant entre autres l'objet, le client, l'année de réalisation et la durée de la mission réalisée

8. CALENDRIER PROVISOIRE POUR L'EXÉCUTION DE LA MISSION

Suite à la proposition technique et des étapes mentionnées dans le point 5, la mission devra être réalisée entre octobre et novembre 2022 en ayant comme date finale le 20 novembre 2022.

Le calendrier de la mission devrait tenir compte les étapes et les activités suivantes.

Etape	Activité
Phase 1	<ul style="list-style-type: none"> - Note méthodologique revue de la mission. - Cadrage et analyse des besoins pédagogiques. - Ingénierie pédagogique du module.
Phase 2	<ul style="list-style-type: none"> - Conception graphique du module. - Elaboration des Scripts et Story-boards du module.
Phase 3	<ul style="list-style-type: none"> - Production du module e-learning et développement des ressources. - Conversion au format adéquat SCORM. - Production de 6 vidéos. - Développement d'un test d'évaluation. - Présentation au comité de suivi.

9. DOSSIER DE SOUMISSION

Les dossiers de soumission devront obligatoirement comporter les quatre éléments suivants :

- **Une offre technique** portant sur la compréhension des présents termes de référence et décrivant en détail les modalités de réalisation de la mission. Cette description portera sur la justification et pertinence méthodologique, la méthodologie proposée pour atteindre les objectifs attendus, les étapes et durée de réalisation et livrables prévus dans les termes de référence.
- **Le CV** qui doit mettre en évidence les expériences et qualifications pertinentes des consultant.e.s dans les champs couverts par la mission et les références professionnelles pour des missions similaires.
- **Trois références.**
- **Une proposition financière** (en TTC) présentant uniquement les honoraires des expert.e.s pour réaliser la prestation (lesdits honoraires incluent tous les frais de consultation, d'hébergement et de déplacement). La/le consultant doit être en mesure de fournir une facture conforme avec la législation marocaine.

Le dossier de candidature est à envoyer par courrier électronique à l'adresse suivante :

Houda.samadi@cidealmaroc.org avec CC au serv.scp@entraide.ma en indiquant dans l'objet du mail : **Digitalisation Guide assistance sociale**

Seul.e.s les candidat.e.s préselectionné seront contacté.e.s.

Date limite d'envoi du dossier est 27 octobre 2022 à 14h00.