

## CAHIER DES CHARGES

### I. Informations générales

Intitulé de la mission	Assister et Conseiller la SDR TPME Touristiques de la région Souss-Massa sur les aspects liés à l'organisation managériale de la société et des projets cibles du programme d'appui aux TPME Touristiques.
Numéro de marché	23-MR4632
Bénéficiaire(s)	Programme SABIL
Pays	Maroc
Durée totale des jours prévus	25

### II. Contexte et justification du besoin

#### 1. Contexte d'intervention

Le marché du travail marocain fait face à différentes difficultés parmi lesquelles une croissance économique faible, une économie informelle répandue, une forte inadéquation entre offre et demande et des inégalités d'accès importantes pour les jeunes, les NEET, les femmes, les personnes en situation de handicap. De plus, aujourd'hui l'économie marocaine subit les lourdes conséquences de la pandémie de COVID-19.

Afin de répondre à ces enjeux, le Royaume du Maroc a adopté une Stratégie Nationale de l'Emploi (2015-2025). Celle-ci est déclinée dans le Programme National de Promotion de l'Emploi qui insiste sur trois leviers d'intervention (employabilité, intermédiation et entrepreneuriat) et l'importance de faire converger les politiques publiques au profit de tous les jeunes et selon les contextes territoriaux. En parallèle, le Maroc poursuit une réforme sur la territorialisation de l'action publique (déconcentration et régionalisation avancée) qui voit la compétence de la politique de l'emploi partagée avec les acteurs publics des territoires. Dans la perspective tracée par le Nouveau Modèle de Développement, les politiques publiques doivent être désormais conçues et mises en œuvre dans une approche nouvelle définie par les principes du NMD.

#### 2. Le Programme « SABIL »

Afin d'accompagner ces évolutions, le Programme « SABIL » est mis en place par le Royaume du Maroc avec le financement de l'AFD et de l'Union Européenne (150 M€ de prêt souverain octroyés par l'AFD au Royaume et 14,77 M€ de subvention par la Commission européenne), dont la maîtrise d'ouvrage est assurée par le MIEPEEC. Il contribue à la première politique marocaine de l'emploi en faveur des jeunes non diplômés totalement alignée sur le Nouveau Modèle de Développement.

Prévu pour une durée de 48 mois, le Programme SABIL a pour objectif d'accompagner la mise en œuvre de ces réformes dans trois régions cibles et l'atteinte de deux objectifs :

- Appuyer la convergence des politiques publiques de l'insertion économique à travers la mise en œuvre régionale des compétences liées à l'emploi et le soutien au renforcement des capacités et des compétences des acteurs engagés et mobilisés dans le cadre des écosystèmes de l'insertion économique
- Mettre en œuvre par l'ANAPEC un parcours et des initiatives d'insertion économique pour les jeunes prioritairement vulnérables : Une attention particulière sera portée aux publics éloignés du marché du travail (jeunes NEET, jeunes peu qualifiés, chômeurs de longue durée, jeunes femmes, jeunes vivant en zone péri urbaine et rurale) ainsi qu'aux jeunes ayant un projet entrepreneurial viable et en ligne avec la demande du marché.

Au titre des mesures d'accompagnement du prêt souverain, la subvention de l'UE est répartie entre un dispositif d'amorçage pour les jeunes entrepreneurs (DAJE) doté de 3 M€ et une assistance technique (AT) de 11.7 M€ confiée à Expertise France. Cette dernière constitue l'Axe C du Programme et a pour objectif d'accompagner la mise en œuvre du Programme. L'AT se constitue d'une équipe centrale et de bureaux régionaux, avec la capacité de mobiliser de l'expertise nationale et internationale pour travailler au niveau central ou régional au développement d'outils, de pratiques ou d'actions de formations. Expertise France fait appel en particulier à Pôle Emploi, Initiative France et Handicap International.

La mise en œuvre du Programme est précisée dans la Convention de mise en œuvre signée par les Ministères de l'Intérieur, des Finances et de l'Inclusion économique (MIEPEEC), les Conseils de régions, l'ANAPEC et les bailleurs, et détermine les grands axes et conditions d'exécution du Programme.

Celle-ci prévoit la gouvernance institutionnelle du Programme et une coordination aux niveaux central, régional et provincial, avec un système intégré de pilotage et de suivi-évaluation et les Agences régionales de l'ANAPEC auront la responsabilité technique de la mise en œuvre du Parcours d'insertion économique SABIL.

### **3. Contexte de la mission**

Dans le cadre de la mise en œuvre du Programme SABIL, dans sa partie « appui à la convergence des politiques publiques », le Programme prévoit la réalisation d'un ensemble d'études en se basant sur les diagnostics régionaux des écosystèmes de l'insertion économique et aussi sur les besoins des acteurs territoriaux (partenaires institutionnels clés) et en cohérence avec le cadre logique du Programme.

La présente consultation fait partie des interventions de l'AT du Programme au service de la région Souss-Massa, une région à vocation touristique. Dans ce sens, le secteur des PME et TPE touristiques est crucial pour fournir des emplois et générer de la richesse au niveau local et régional toute en ciblant des populations jeunes rurale, préurbaine et urbaine dont la population cible du Programme Sabil.

Cette mission rentre ainsi dans le cadre d'appui et d'assistance technique des acteurs potentiels de la région Souss-Massa qui interviennent dans la thématique de l'insertion

économique. Il s'agit de la Société de Développement Régional pour la Promotion de la Toute Petite, la Petite et la Moyenne Entreprises Touristiques du Souss Massa (SDR TPMET SM).

La SDR TPMET SM est devenue un acteur majeur de l'entrepreneuriat en tourisme dans la région Souss Massa au Maroc. Elle a été créée, conformément à la vision de Sa Majesté Mohammed VI, dans le but de soutenir les TPE et PME qui constituent 95% du tissu économique du Royaume du Maroc :

- En Juillet 2021, Signature de la convention pour la création de la SDR TPME Touristiques SM : Wilaya, Ministère du tourisme, Région SM et la SMIT) ;
- En Mai 2022, Création officielle administrative et juridique de la SDR TPMET SM ;
- En Janvier 2023, Lancement de la 1ère édition de l'appel à projet : création et transformation des TPME touristiques Souss Massa.

En effet les principaux objectifs de la SDR TPMET SM sont les suivants<sup>1</sup> :

1. Accompagnement et soutien des TPMET et des jeunes porteurs de projets ;
2. Renforcement des capacités de jeunes porteurs de projets et TPME touristiques ;
3. Appui et promotion de l'entrepreneuriat et de l'investissement en tourisme ;
4. Soutenir une culture d'excellence dans les TPME touristiques ;
5. Faciliter les démarches aux TPMET et donner conseil comme un guichet unique ;
6. Faire le suivi des programmes et actions dans le cadre de son mandat.

L'importance de la SDR TPMET pour la région a fait que son système de gouvernance est constitué des institutions et établissements acteurs clés en matière de promotion de l'entrepreneuriat en tourisme au niveau régional et national. Le schéma<sup>2</sup> suivant nous donne une image sur cette gouvernance.

### Gouvernance SDR TPMET Souss Massa



<sup>1</sup> Source : Présentation du Programme d'appui aux TPME touristiques SM du 23/02/2023

<sup>2</sup> Idem

L'objectif de la création de cette nouvelle structure est d'avoir un acteur régional qui a pour (i) mission de promouvoir et soutenir activement **l'entrepreneuriat, les investissements et la culture d'excellence dans les TMPE** touristiques de la région ; (ii) vision d'être un **partenaire incontournable** de l'appui et de l'accompagnement des entrepreneurs et des investisseurs et un **levier de** l'entrepreneuriat inclusif, **innovant** et durable dans la région.

Cette vocation de la SDR TPME pour créer de l'intelligence collective, de l'innovation, une réponse aux nouvelles tendances du tourisme...etc., peut la rendre une structure SMART dans l'accompagnement et le renforcement des TPME en tourisme dans la région.

### III. Objectifs et résultats poursuivis

#### 1) Objectif général

La mission a pour objectif principal d'offrir un renforcement dans la structuration de l'accompagnement des entrepreneurs dans le secteur du tourisme dans la région Souss-Massa, tel que mis en œuvre par la Société de Développement Régional TPME Touristiques (SDR TPMET) de la région Souss-Massa (<https://smarttourisme.com/>)

Cette mission correspond à un besoin exprimé à plusieurs reprises par la wilaya et le conseil de région et constaté par l'AT compte tenu du contexte de la région en matière de promotion de l'entrepreneuriat dans le secteur tourisme. Une attention particulière sera portée sur la coordination entre le Parcours Sabil et l'offre de la SDR TPMET.

#### 2) Objectifs spécifiques

Les objectifs spécifiques liés à la consultation sont les suivants :

- Améliorer la connaissance de la SDR TPMET des pratiques et besoins d'accompagnement entrepreneurial dans le secteur touristique dans la région Souss-Massa
- Proposer quels programmes et projets de la SDR TPMET pourraient promouvoir le développement local et régional via l'entrepreneuriat
- Définir et planifier le déploiement, en collaboration avec le DG de la SDR TPMET, l'offre d'accompagnement entrepreneurial de la SDR TPMET à destination des bénéficiaires du Programme Sabil (en priorité les jeunes vulnérables)
- Accompagner la SDR TPMET dans le développement de ses compétences managériales et entrepreneuriales dans un esprit d'organisation par projets, de systèmes de management et de gestion par projets pour pouvoir répondre aux besoins du territoire.
- Appuyer la SDR TPMET dans le développement de son plan de mise en œuvre opérationnel et des outils de suivi de cette mise en œuvre du plan pour la période 2023-2027.

#### 3) Activités à réaliser

Le prestataire aura pour mission de réaliser, selon la méthodologie arrêtée, les activités suivantes (les points suivants sont d'égale importance et devront tous être traités) :

- Définir un cadre analytique selon la vision stratégique de la SDR TPMET dans le domaine de l'accompagnement entrepreneurial et promotion de l'emploi tout en priorisant les actions et interventions à mener par la SDR TPMET.
- Etudier les scénarios possibles de rendre la SDR TPMET plus accessible à la population concernée et proposer les opportunités possibles dont peut bénéficier cette population (TPME touristiques et Jeunes porteurs de projets en tourisme).
- Assister la SDR TPMET dans l'élaboration des concepts pour la planification et la mise en œuvre de projets d'accompagnement entrepreneurial et appuyer le DG et ses collaborateurs dans le développement d'un esprit organisationnel fondé sur un système de gestion par projet pour répondre aux besoins du territoire.
- Donner conseil au DG de la SDR TPMET sur les différents aspects des politiques et procédures internes dans le cadre d'une approche qualité pour établir des référentiels de bonnes pratiques dans la mise en place et mise en œuvre des projets d'accompagnement entrepreneurial que la SDR TPMET va piloter et exécuter.
- Accompagner la SDR TPMET par le conseil et l'orientation nécessaires pour le développement de son plan de mise en œuvre opérationnel pour la période 2023-2027.

#### 4) Résultats de la mission

Les résultats à atteindre suite à la présente consultation sont les suivants :

- Un cadre analytique sur le domaine de l'accompagnement entrepreneurial et promotion de l'emploi de la SDR TPMET SM est défini ;
- Une carte des opportunités d'accompagnement entrepreneuriales possibles à offrir par la SDR TPMET SM à ses différentes populations cibles dont les publics du programme Sabil est élaborée ;
- Une planification de mise en œuvre des programmes et projets d'accompagnement entrepreneurial de la SDR TPMET est réalisée ;
- Une proposition des pistes d'amélioration pour le développement de la SDR TPMET avec la carte des risques est présentée.

## IV. Livrables attendus

Livrables des activités	Nombre de jours	Période de mise en œuvre (indicatif)
1. Note méthodologique et planning d'intervention / Note de cadrage.	2	08 Mai 2023
2. Rapport sur le cadre analytique selon la vision stratégique de la SDR TPMET dans le domaine de l'accompagnement entrepreneurial et promotion de l'emploi tout en priorisant les actions et interventions à mener.	5	12 Mai 2023

<b>3. Rapport sur les opportunités d'accompagnement entrepreneuriales possibles à offrir par la SDR TPMET SM</b>	10	20 Mai 2023
<b>4. Planning de mise en œuvre des programmes et projets d'accompagnement entrepreneurial de la SDR TPMET SM</b>	4	15 Juin 2023
<b>5. Présentation et restitution des résultats de la mission auprès de la SDR TPMET et équipe projet et proposition de pistes d'amélioration</b>	4	30 Juin 2023
<b>Total</b>	25	

## V. Organisation de la mission

### 1) Coordination

Le prestataire désignera un interlocuteur unique pour la mise en œuvre de projet.

M. Mohamed El Gouch, Chef du Bureau Régional du Programme SABIL dans la région Souss-Massa, sera l'interlocuteur unique du prestataire pour Expertise France.

La mission du prestataire sera sous la responsabilité technique directe du Directeur Général de la SDR TPME Touristiques avec le suivi du Chef du Bureau Régional du programme à SM.

Téléphone : +212 (0) 664 278 792

Courriel : [mohamed.elgouch@expertisefrance.fr](mailto:mohamed.elgouch@expertisefrance.fr)

### 2) Localisation

Le lieu de réalisation de la mission sera les locaux de la SDR TPME Touristiques à Agadir.

### 3) Durée de la mission

La prestation aura une durée maximum de 25 jours/homme étalés de Mai à Juin 2023.

Un plan de travail détaillé sera élaboré par le prestataire et validé par EF au début de la mission pour convenir des jalons des livrables et des modalités de travail pour chaque étape du processus.

## VI. Profil de l'expertise demandée

### 1) Qualifications et compétences

- Formation universitaire supérieure dans une discipline nécessitant l'assistance technique des structures sur les aspects liés à l'organisation managériale et à la gestion des projets et des programmes de développement.
- Compétences prouvées en animation des réunions et ateliers de production et de rédaction des documents et de restitution des résultats.
- Excellentes qualités d'écoute et de communication écrite et orale en français, en arabe et aussi en anglais (sera un atout).

## 2) Expérience professionnelle générale

- Expérience significative, d'un minimum de 10 ans, dans l'appui et l'accompagnement des institutions et structures publiques et privés au Maroc.
- Minimum de 10 ans d'expérience dans le domaine du développement socio-économique et de la coopération internationale.
- Excellente connaissance du domaine de l'assistance technique et d'appui au développement organisationnel des structures au Maroc et à l'international, et une bonne adéquation du profil avec les prestations.
- Détenir une parfaite maîtrise des processus d'organisation et de management en général et du management par projet en particulier.
- Avoir une expérience conséquente en matière d'implantation de programme d'appui aux toutes petites, petites et moyenne entreprises.
- Connaître l'écosystème du tourisme au Maroc et à la région Souss Massa.

## 3) Expérience professionnelle spécifique

- Avoir une expérience reconnue en organisation par projets, systèmes de management et de gestion par projets.
- Être en mesure de mettre en place une démarche qualité pour établir des référentiels de bonnes pratiques et implanter des démarches fondées sur l'amélioration continue aussi bien au niveau d'une structure que des projets sur lesquels elle intervient.
- Être capable de mettre en place un processus, défini par une démarche spécifique qui permet de structurer méthodiquement et progressivement les réalisations d'une structure avec des outputs déclinés en indicateurs de performance.
- Ayant réalisé (e) ou participé à la réalisation d'activités pertinentes relativement à la prestation souhaitée et traitant d'une thématique pertinente et/ ou proche de la thématique concernée et les thématiques connexes (assistance technique aux structures publiques et privées, régionalisation avancée, gouvernance des services publics, mise en place des programmes de développement territorial...etc.).
- Bonnes capacités de rédaction pour produire des manuels, des guides, des notes ; et excellentes capacités de communication, et de productions de documents d'analyse et d'orientation, etc.

## 4) Valeurs et savoirs-être

- Partager les valeurs de la SDR TPMET et savoir manifester son intérêt pour les programmes de la société et ses partenaires (acteurs, porteurs de projet...).
- Faire preuve de discrétion et garantir la confidentialité de toutes informations sur la SDR TPMET (fonctionnement, procédures, ...) et sur les TPME et les partenaires.
- Avoir des capacités d'organisation/méthode avérées et une rigueur d'application.
- Avoir un très bon sens du relationnel, de l'écoute, être diplomate et attentionné.
- Être autonome et avoir le sens de l'initiative.
- Être positif, accueillant, courtois.