

## مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle et de la  
Promotion du Travail

### Objet :

**LA MISE EN PLACE DU SYSTEME DE  
MANAGEMENT DES ORGANISMES D'EDUCATION/FORMATION (SMOE)  
CONFORME A LA NORME ISO 21001 VERSION 2025 OU EQUIVALENT  
AU NIVEAU DES ETABLISSEMENTS DU PROGRAMME BANQUE MONDIALE**

- INSTITUT SPECIALISE DE TECHNOLOGIE APPLIQUEE – TAOURIRT
- INSTITUT SPECIALISE DE TECHNOLOGIE APPLIQUEE - SIDI MAAFA OUJDA ET SON INTERNAT
- INSTITUT SPECIALISE DE TECHNOLOGIE APPLIQUEE - NADOR
- INSTITUT SPECIALISE DE TECHNOLOGIE APPLIQUEE - LAZARET OUJDA
- INSTITUT SPECIALISE DE TECHNOLOGIE APPLIQUEE - BERKANE
- CENTRE DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE - BERKANE ET SON INTERNAT

## TERMES DE REFERENCE (T.D.R.)

---



**SOMMAIRE**

Contexte général

Consistance de l'assistance technique :

Cadre de l'intervention

Déroulement de l'intervention

**ANNEXES**

Annexe N°01 : Tableau de répartition des experts sur les différentes phases du projet

Annexe N°02 : Bordereau des prix / Détail estimatif

Annexe N°03 : Modèle de curriculum vitae

Annexe N°04 : Modèle de plan de formation



## 1. Contexte général

Dans le cadre du programme appuyé par la Banque mondiale, l'Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail (OFPPT) s'engage à renforcer la qualité de son dispositif de formation à travers la mise en place d'un Système de Management des Organismes d'Éducation/Formation (SMOE) conforme à la norme ISO 21001 version 2025.

Cette démarche vise à instaurer une culture d'amélioration continue et à harmoniser les pratiques de gestion de la qualité au sein des établissements concernés. Le projet porte sur l'accompagnement de six établissements de la région de l'Oriental pour l'alignement de leurs processus aux exigences de la norme internationale ISO 21001 version 2025, garantissant ainsi la cohérence, la performance et la pérennité du système de formation professionnelle.

## 2. Consistance de l'assistance technique :

Le volume de l'assistance technique destinée à la mise en place du Système de Management des Organismes d'Éducation/Formation (SMOE) conforme à la norme ISO 21001 version 2025 ou équivalent est de 137 Jours ouvrables répartis sur une période de 12 mois hors les mois d'Août, selon les axes suivants :

PHASES		Nombre d'Experts / Phase de projet	Volume en J/E	Durée du projet en Mois											
				Mois 01	Mois 02	Mois 03	Mois 04	Mois 05	Mois 06	Mois 07	Mois 08	Mois 09	Mois 10	Mois 11	Mois 12
Phase 1 : Développement des compétences	Formation Initiale des acteurs	3	4												
	Elaboration du Plan de Formation et de Communication	1	2												
Phase 2 : Diagnostic initial et plan d'action		3	6												
Phase 3 : Planification du Système de Management des Organismes de Formation		3	6												
Phase 4 : Mise en œuvre du SMOE et accompagnement des établissements		3	23												
Phase 5 : Organisation de l'audit de pré-certification et assistance à la certification		3	6												

### ■ Phase 1 : Développement des compétences

#### 1. Planification et démarrage du projet

Une première réunion de lancement sera organisée entre le prestataire et le comité de pilotage. Les experts devront être présents lors de cette réunion ainsi que durant toute autre phase où leur intervention, sollicitée par le comité de pilotage.

#### • Activités :

- Présenter l'équipe d'expertise intervenante dans le cadre de la mission de mise en place du SMOE ;
- Présenter la méthodologie d'accompagnement et d'assistance durant toute la mission ;
- Présenter le programme de formation à dispenser au comité de pilotage et aux acteurs du projet.

#### 2. Développement des compétences

Cette mission consiste à cibler, former et accompagner les intervenants clés dans la conception, la mise en œuvre et l'amélioration continue du Système de Management des Organismes de l'Éducation/Formation (SMOE). Elle implique la définition et l'exécution des plans d'action spécifiques en matière de formation et de communication,

visant à promouvoir et à intégrer le SMOE de manière efficiente. L'objectif ultime est de doter le personnel de l'ensemble des établissements participants au projet des compétences essentielles pour soutenir le projet, assurer sa mise en œuvre et renforcer leur engagement envers l'amélioration continue de la qualité.

• Activités :

- Elaborer un plan de communication ;
- Elaborer un plan de formation ;
- Réaliser les formations.

• Livrables :

- L01 : Un plan de communication ;
- L02 : Un plan de formation ;
- L03 : Les programmes de formation, les listes de présence signées par les participants et les formateurs, les supports des formations et les attestations de formation délivrées à chaque participant.

La formation des acteurs et du comité de pilotage sur la norme ISO 21001 version 2025 ou équivalent est planifiée sur une durée de deux jours par groupe.

Les formations des équipes prévues se feront uniquement par les experts désignés pour chaque établissement.

▪ **Phase 2 : Diagnostic initial et plan d'action**

Le prestataire est tenu de remettre à l'OFPPT, pour approbation, les livrables suivants dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date d'émission de l'Ordre de Commencement :

- L04 : Le plan du diagnostic initial (audit initial) des établissements ;
- L05 : La composition de l'équipe auditrice ;
- L06 : La méthodologie du diagnostic initial ;
- L07 : La liste des documents à préparer par l'OFPPT.

3. Diagnostic initial

Cette étape consiste à établir un diagnostic réalisé sous forme d'un audit. Ce diagnostic donne lieu à un rapport qui présente l'évaluation des activités des 06 établissements de formation professionnelle par rapport aux exigences de la norme ISO 21001 version 2025 ou équivalent et propose un plan d'action pour la mise en place du SMOE.

• Activités :

- Procéder au diagnostic (les personnes à rencontrer, les horaires des séances de travail et une synthèse des séances de travail) ;
- Assurer l'analyse documentaire et effectuer des séances de travail avec les responsables des services au niveau des directions et établissements concernés ;
- Définir le champ d'application du SMOE ;
- Recueillir et analyser les dysfonctionnements et les besoins d'amélioration du système ;
- Etablir le plan d'action.

• Livrables :

- L08 : Un rapport de diagnostic détaillant les travaux réalisés et les résultats ainsi que la cartographie des processus ;
- L09 : Champ d'application du SMOE ;

- L10 : Un plan d'action global (les méthodes, le planning et les priorités).

### Phase 3 : Planification du Système de Management des Organismes de Formation

La planification du SMOE consiste à identifier les objectifs des établissements concernés par le projet et d'analyser les enjeux internes et externes.

- Activités :

- Identifier les objectifs des établissements ;
- Elaborer la politique qualité pour les établissements ;
- Analyser les enjeux internes et externes des établissements ;
- Analyser les risques liés aux activités des établissements ;
- Réaliser les formations pour chaque livrable conformément au plan de formation établi.

- Livrables :

- L11 : Politique qualité ;
- L12 : Analyse des enjeux internes et externes ;
- L13 : Analyse des risques / Cartographie des risques ;
- L14 : Les programmes de formation, les listes de présence signées par les participants et les formateurs et les supports des formations.

### Phase 4 : Mise en œuvre du SMOE et accompagnement des établissements

À partir des données recensées et avec la collaboration du personnel de l'OFPPT et en tenant compte de la documentation existante et des spécificités du secteur tourisme le prestataire doit :

- Activités :

- Elaborer et valider la cartographie et les fiches de processus de chaque EFP en concertation avec les pilotes des processus ;
- Elaborer et valider les procédures au niveau des six établissements ;
- Elaborer les fiches de poste relatives au SMOE ;
- Elaborer et valider les interactions entre les processus de chaque établissement d'une part, entre les établissements, les Directions Centrales, la Direction Régionale et le Complexe de formation professionnelle d'autre part ainsi que définir les responsabilités ;
- Elaborer les documents / enregistrements nécessaires pour chaque processus et procédure ;
- Identifier les indicateurs de performance ;
- Accompagner à la mesure de la satisfaction des parties intéressées et à proposer le plan d'action qui en découle ;
- Réaliser les audits internes ;
- Assister la Direction dans la tenue de la revue de direction ;
- Accompagner la direction à formaliser ses décisions ;
- Accompagner la planification et la mise en œuvre des actions issues de la revue de direction ;
- Elaborer le référentiel qualité selon les chapitres de la norme ISO 21001 version 2025 ou équivalent pour chaque établissement ;
- Réaliser les formations pour chaque livrable conformément au plan de formation établi.

• Livrables :

- L15 : Cartographie des processus finale de chaque EFP ;
- L16 : Fiches des processus, procédures et enregistrements ;
- L17 : Matrice des interactions ;
- L18 : Fiches de fonctions / fiches de postes ;
- L19 : Rapport des audits internes réalisés ;
- L20 : Tableau de bord des indicateurs de performance et outils d'évaluation ;
- L21 : Revue de Direction ;
- L22 : Référentiel qualité de chaque établissement ;
- L23 : Les programmes de formation, les listes de présence signées par les participants et les formateurs et les supports des formations.

▪ **Phase 5 : Organisation l'audit de pré-certification et assistance à la certification**

Vérification et Audit à blanc du SMOE :

• Activité :

Après avoir mis en place le SMOE et dans le but de préparer tous les acteurs de l'OFPPT à un audit réel, le consultant doit :

- Préparer et procéder à un audit à blanc de certification, accompagné des auditeurs de la Direction de Formation ;
- Analyser les écarts constatés suite à l'audit à blanc ;
- Elaborer un plan d'actions pour remédier aux écarts constatés ;
- Préparer les différents acteurs au climat général de déroulement de la certification.

• Livrables :

- L24 : Un rapport où seront décrits les résultats de l'audit à blanc éventuellement les mesures correctives, les écarts et les opportunités d'amélioration.
- L25 : Un plan d'action détaillé définissant qui fait quoi et quand concernant les actions de correction à mener pour se conformer aux exigences de la norme ISO 21001 version 2025 ou équivalent.

**3. Cadre de l'intervention :**

L'intervention, objet de ce projet, est domiciliée au sein de la Direction de la Formation (DF) à Casablanca.

**4. Déroulement de l'intervention :**

➤ **Méthode d'intervention :**

Les soumissionnaires proposent leurs méthodes pour atteindre les objectifs et obtenir les résultats demandés. L'OFPPT attend des soumissionnaires l'indication de leur parfaite compréhension des contraintes liées à la mise en œuvre du projet et de la définition de leurs modes d'approche et de traitement.

L'offre doit présenter les CV des experts selon le modèle en **Annexe N°03** et préciser la répartition des experts proposés sur les différentes phases du projet en précisant le volume d'intervention de chacun au niveau des établissements en jours/expert en **Annexe N°01**.

Le soumissionnaire est tenu de préciser dans son offre **les activités à réaliser par les experts internationaux en dehors du Maroc**, ainsi que les durées et le planning de réalisation desdites activités.



➤ **Moyens à mettre en œuvre :**

Pour mener à bien sa mission, le contractant s'engage à :

- Prendre en charge les frais liés à toute affectation, déplacement, équipement ou remplacement de personnel, ainsi que sa documentation.
- Mettre à disposition de chaque établissement les supports en papier et numériques après validation de chaque livrable et après chaque formation (Les documents devraient être imprimés sur du papier de qualité supérieure, garantissant une durabilité et une lisibilité optimales).

➤ **Langue utilisée :**

La langue utilisée durant l'intervention, tant dans les rapports oraux que dans les documents écrits, entre les responsables et agents de l'OFPPT et ceux du contractant sera la langue française.

➤ **Calendrier de l'intervention :**

La durée calendaire du projet est de **12 mois hors les mois d'Août**.

Le soumissionnaire fera une proposition d'un calendrier d'exécution. Aucune modification de ce calendrier ne pourra survenir, après acceptation par l'OFPPT, sans accord préalable des deux parties contractantes.

➤ **Lieux de l'intervention :**

Les six (06) établissements concernés par le projet sont situés dans la région de l'Oriental,

**NB : Les frais de tout déplacement sont à la charge du prestataire.**

➤ **Concertation et suivi :**



Il sera institué un Comité de pilotage du projet dont la mission est de veiller sur le pilotage de la mise en œuvre du projet. Ce Comité, se réunira une fois par mois et à chaque fois que nécessaire.

Il sera institué également un Comité de Gestion et du Suivi du projet dont la mission est de veiller sur le suivi de la mise en œuvre du projet. Ce Comité, qui constitue l'instance de validation, se réunira une fois par 15 jours et à chaque fois que nécessaire.

➤ **Livrables attendus :**

L'ensemble des productions liées au projet doivent être rédigées par le prestataire et livrées en trois exemplaires papier et sur supports informatiques (Version modifiable) pour chaque établissement de formation.

Pour les sessions de formation, le prestataire doit mettre à la disposition de chaque apprenant l'ensemble des supports pédagogiques nécessaires ainsi que, le cas échéant, les attestations de formation.

LE SOUSMISSIONNAIRE	LE MAITRE D'OUVRAGE
<u>Lu et accepté</u>	<p><b>Ahmed MARAH</b> Directeur de la Formation PI</p>  



## **ANNEXES :**

Annexe N°01 : Tableau de répartition des experts sur les différentes phases du projet

Annexe N°02 : Bordereau des prix / Détail estimatif

Annexe N°03 : Modèle de curriculum vitae

Annexes N°04 : Modèle de plan de formation



**ANNEXE N°01 : Tableau de répartition des experts sur les différentes phases du projet**

Phase projet		Nombre de J/E (1)	Nombre d'expert (2)	Etablissements concernés
Phase 1 : Développement des compétences	Formation initiale des acteurs	4	3	<ul style="list-style-type: none"><li>- INSTITUT SPECIALISE DE TECHNOLOGIE APPLIQUEE – <b>TAOURIRT</b></li><li>- INSTITUT SPECIALISE DE TECHNOLOGIE APPLIQUEE - <b>SIDI MAAFA OUJDA ET SON INTERNAT</b></li><li>- INSTITUT SPECIALISE DE TECHNOLOGIE APPLIQUEE - <b>NADOR</b></li><li>- INSTITUT SPECIALISE DE TECHNOLOGIE APPLIQUEE - <b>LAZARET OUJDA</b></li><li>- INSTITUT SPECIALISE DE TECHNOLOGIE APPLIQUEE - <b>BERKANE</b></li><li>- CENTRE DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE - <b>BERKANE ET SON INTERNAT</b></li></ul>
	Elaboration des plans de	2	1	
Phase 2 : Diagnostic initial et plan d'action		6	3	
Phase 3 : Planification du Système de Management des Organismes de Formation		6	3	
Phase 4 : Mise en œuvre du SMOE et accompagnement des établissements		23	3	
Phase 5 : Organisation de l'audit de pré-certification et assistance à la certification		6	3	
Total de jours (3) = Somme des (1)*(2)		137		

**ANNEXE N°02 : Bordereau des prix / Détail estimatif**

Désignation des prestations		Nombre de (Jour/Expert)	Nombre d'experts	Prix Unitaire (J/E) HTVA	Prix par phase HTVA
Phase 1 : Développement des compétences	Formation initiale des acteurs	4	3		
	Elaboration des plans de formation et de communication	2	1		
Phase 2 : Diagnostic initial et plan d'action		6	3		
Phase 3 : Planification du Système de Management des Organismes de Formation		6	3		
Phase 4 : Mise en œuvre du SMOE et accompagnement des établissements		23	3		
Phase 5 : Organisation de l'audit de pré-certification et assistance à la certification		6	3		
<b>Total (HTVA) :</b>					
<b>TVA (20%) :</b>					
<b>Total Général TVA Comprise :</b>					

Fait à.....le .....

Signature et cachet du (concurrent)



### ANNEXE N°03 : Modèle de curriculum vitae

#### Rôle proposé dans le projet :

Nom de famille :

Prénom (s) :

Date de naissance :

Nationalité :

Etat civil :

Diplômes :

Institution	Date de début- Date de fin	Titre (s) ou Diplôme (s) :	obtenu (s)

Connaissances linguistiques : Indiquer les connaissances sur une échelle de 1 à 5.

(1-niveau excellent ; 5-niveau rudimentaire)

Langue :	Lu :	Parlé :	Ecrit:

Appartenance à un organisme professionnel :

Autres compétences : (par exemple, connaissances informatiques, etc.)

Situation présente :

Année d'ancienneté auprès de l'employeur :

Qualifications principales : (pertinentes pour le projet)

Expériences spécifiques :

Mise en place d'un SMQ *	Mise en place d'un SMOE*	Pays	Date de début- Date de fin	Contenu	Entreprise

\* : à cocher

Expériences professionnelles :

De (date à date)	Lieu	Entreprise	Fonction

Autres informations utiles (par exemple, publications)

## ANNEXE N°04 : Modèle de Plan de formation

[illegible]