

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 - TAOUIRT
- 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.)

.....



ok

8

SOMMAIRE

Contexte général

Consistance de l'assistance technique :

Cadre de l'intervention

Déroulement de l'intervention

Expérience du soumissionnaire en matière de systèmes de management



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.

• Livrables :

- L01 : Plan de lancement du projet (objectifs, périmètre, méthodologie et organisation) ;
- L02 : Planning détaillé de la mission ;
- L03 : Support de la réunion de lancement ;
- L04 : Procès-verbal de la réunion de lancement.



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 :

- L05 : Un plan de communication ;
- L06 : Un plan de formation ;
- L07 : 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 du projet et des membres du comité de pilotage, portant sur la norme ISO 21001 version 2025 ou équivalent ainsi que sur la mise en place du SMOE, est programmée sur une durée de deux jours par groupe. Elle concernera six groupes, avec un effectif prévisionnel de 15 participants 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 :

- L08 : Le plan du diagnostic initial (audit initial) des établissements ;
- L09 : La composition de l'équipe auditrice ;
- L10 : La méthodologie du diagnostic initial ;
- L11 : La liste des documents à préparer par les établissements.

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 :

- L12 : Un rapport de diagnostic détaillant les travaux réalisés et les résultats de l'audit initial ;
- L13 : Champ d'application du SMOE ;
- L14 : 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 ;
- Réaliser les formations pour chaque livrable conformément au plan de formation établi.

- Livrables :

- L15 : Politique qualité ;
- L16 : Analyse des enjeux internes et externes ;
- L17 : 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 des secteurs de formation des établissements, le prestataire doit :

- Activités :

- Elaborer et valider la cartographie et les fiches de processus de l'OFPPT 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 ;
- Analyser les risques liés aux activités des différents processus des établissements ;
- 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 :

- L18 : Cartographie des processus ;
- L19 : Fiches des processus, procédures et enregistrements ;
- L20 : Matrice des interactions ;
- L21 : Analyse des risques / Cartographie des risques ;
- L22 : Fiches de fonctions / fiches de postes ;
- L23 : Rapport des audits internes réalisés ;
- L24 : Tableau de bord des indicateurs de performance et outils d'évaluation ;
- L25 : Revue de Direction ;
- L26 : Référentiel qualité de chaque établissement ;
- L27 : 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 :

- L28 : Un rapport où seront décrits les résultats de l'audit à blanc éventuellement, les mesures correctives, les écarts et les opportunités d'amélioration.
- L29 : 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.

NB : À l'exception des livrables L08, L09, L10 et L11 dont le délai de dépôt est indiqué en dessus, les autres livrables de chaque phase, doivent être remis en format papier et numérique au plus tard le dernier jour de l'exécution de la phase correspondante.

3. Cadre de l'intervention :

L'intervention, objet du présent projet, est pilotée au niveau de la Direction de la Formation (DF) à Casablanca et s'exécute au niveau des six (06) établissements de formation professionnelle situés dans la région de l'Oriental.

4. Déroulement de l'intervention :

➤ **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**.

➤ **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 numérique (Version modifiable et non 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.

5. Expérience du soumissionnaire en matière de systèmes de management


Le soumissionnaire est tenu de présenter ses références et expériences en matière de mise en place de systèmes de management (notamment Systèmes de management des Organismes d'Education/Formation ou équivalents).

À ce titre, il devra fournir une liste des missions réalisées, en précisant pour chacune :

- L'intitulé et l'objet de la mission ;
- Le client (ou secteur d'activité) ;
- La durée et la période de réalisation ;
- Le périmètre d'intervention ;
- Les principaux livrables produits ;

Le soumissionnaire devra également joindre tout document ou attestation justifiant la bonne exécution des prestations réalisées.



LE SOUMISSIONNAIRE	LE MAITRE D'OUVRAGE
Lu et accepté	Ahmed MARAH  Directeur de la Formation PI