

N/Réf : OFP/DAL/S.MAR./N° 1852 /2025

Casablanca, le ..... **19 Sept 2025**

**MONSIEUR LE DIRECTEUR DE LA SOCIETE**

.....

Objet : Appel d'offres ouvert n° **138/2025**, relatif à la **création et intégration des ressources e-learning et l'abonnement aux contenus e-learning internationaux dans les métiers du tourisme : restauration, hébergement, agences de voyages et guides touristiques**

Monsieur,

Nous avons l'honneur de vous informer que suite à la demande d'éclaircissement d'un concurrent, concernant l'Appel d'offres ouvert n° **138/2025** cité en objet, nous avons l'honneur de vous communiquer les précisions fournies à ce dernier, à savoir :

**Mission globale**

1. Le paiement des tranches est-il conditionné à l'achèvement des formations par les apprenants et à l'obtention des certificats ?

**Réponse Q1 :** Conformément à l'article 11 relatif aux modalités de paiement, les paiements sont déclenchés uniquement après validation des livrables par la sous-commission technique, ce qui inclut la délivrance des certificats de formation aux bénéficiaires.

2. Le paiement des tranches est-il proportionnel au nombre d'apprenants ayant obtenu le certificat ? Par exemple, si l'objectif d'une phase est de certifier 2000 apprenants mais que seulement 1995 ont rempli ce critère, le paiement est-il décaissé à hauteur de 99% ou bien toute la phase est compromise, y compris pour les modules sur mesure ?

**Réponse Q2 :** Conformément à l'article 11, le paiement est effectué sur la base des prix du bordereau des prix – détail estimatif, appliqués aux quantités réellement réalisées par le prestataire et dûment réceptionnées. Une révision de la ventilation entre les phases peut être envisagée, sous réserve de l'accord préalable du Maître d'Ouvrage, à condition de maintenir les objectifs globaux fixés, à savoir la formation et la certification de 8 000 candidats ainsi que la création et l'intégration de 60 modules.

3. Sachant qu'en moyenne le taux de complétion et de réussite pour une formation e-learning visant une large population est d'environ 30%, est-il prévu d'inscrire deux à trois fois plus d'apprenants, (soit entre 16 000 et 24 000 bénéficiaires au total) ? Si oui, comment cela pourra-t-il être pris en compte dans l'estimation budgétaire ? Est-il prévu un dépassement de licences acquises éventuel ?

**Réponse Q3 :** Le dépassement des licences acquises n'est pas prévu. Le projet vise à inscrire le nombre de bénéficiaires initialement prévu (8 000 candidats), en maintenant les objectifs de formation et de certification. Pour pallier la problématique du faible taux de complétion généralement observé dans les formations e-learning (environ 30 %), plusieurs mesures sont prévues : une communication ciblée et continue pour encourager l'engagement des apprenants, la mobilisation active des partenaires et acteurs concernés, ainsi qu'un suivi personnalisé via la hotline, permettant de contrôler la progression et d'accompagner les bénéficiaires tout au long de leur parcours. Ces actions permettent d'optimiser le taux de réussite sans nécessiter de dépassement du nombre de licences ou d'augmentation budgétaire.

4. Le paiement des tranches est-il conditionné à la soumission des rapports par le prestataire sélectionné pour ce marché spécifiquement ? Si oui, le prestataire sélectionné aura-t-il un accès administrateur sur la plateforme Maharati, lui permettant une libre et complète extraction des données de suivi des apprenants ?

N/Réf : OFP/DAL/S.MAR./N° 1852/2025

Casablanca, le ... 19 Sept 2025

**Réponse Q4 :** Oui. Le prestataire doit fournir des rapports détaillés (apprenants inscrits, formés et certifiés) et dispose d'un accès administrateur sur Maharati avec profils différenciés, lui permettant de gérer la progression des candidats, d'intégrer et créer les ressources, et d'accéder à tous les outils nécessaires pour assurer la réussite de sa mission.

5. Sous quel format est-il attendu de dispenser les certificats de formations ? Est-il attendu du prestataire qu'il fournisse les certificats directement ou que ces derniers soient co-édités avec l'OFPPPT avec une charte graphique définie ?

**Réponse Q5 :** Les certificats de formation doivent être délivrés sous format électronique, à la fois via la plateforme MAHARATI et via la plateforme internationale si applicable. Ils doivent également être co-édités avec l'OFPPPT, conformément à la charte graphique de l'Office. Toute version finale des certificats devra faire l'objet d'une validation préalable par l'OFPPPT avant diffusion aux apprenants.

Voir page 45 : Élaborer des modèles de certificats et d'attestations de formation multilingues (français, arabe, anglais), conformes à la charte graphique, et les intégrer dans la plateforme Maharati.

Voir page 35 : 4 000 certifications délivrées via la plateforme internationale // 4 000

Certifications délivrées via la plateforme e-learning Maharati.

### Conception de modules e-learning

1. Est-ce que les séquences d'un même module se composent d'un même type de format ?

**Réponse Q1 :** Cela dépend de l'ingénierie pédagogique. Les modules peuvent ainsi intégrer des séquences variées combinant textes, vidéos, animations, quiz, cas pratiques et simulations.

L'objectif est de privilégier une pédagogie active et engageante, plutôt que l'uniformité du format.

2. Est-ce que l'ingénierie des parcours se compose uniquement de modules sur mesure ou d'un mix entre des modules sur mesure et du catalogue international

**Réponse Q2 :** Non. Le dispositif combine la conception de 60 modules sur mesure contextualisés aux métiers du tourisme et l'intégration de 4 000 abonnements à des contenus internationaux.

### Mise à disposition de contenus internationaux

1. Les modules sur étagère doivent-ils obligatoirement être fournis sous format SCORM disponible off-line (hors ligne), sachant que cela pourra complexifier les possibilités de traduction par logiciel connecté à internet, et présenter des désavantages en lien avec les mises à jour et l'expérience utilisateur ?

**Réponse Q1 :** Oui. Tous les contenus doivent être livrés en SCORM 2004 (4e éd.) et intégrés à Maharati. Le DAO n'évoque pas une version "offline" explicite, mais exige un paquetage SCORM complet pour assurer compatibilité et traçabilité.

2. Est-il envisageable que les modules sur étagère soient ouverts sur la plateforme du fournisseur via une connexion SSO, sachant que cela faciliterait le suivi et le reporting ?

**Réponse Q2 :** Non. Le DAO impose l'intégration complète des contenus sur Maharati.

L'hébergement externe via SSO n'est pas prévu, afin d'assurer un suivi unifié et centralisé

N/Réf : OFP/DAL/S.MAR./N° 1852 /2025

Casablanca, le ... 19 Sept 2025

3. Des quiz sont-ils obligatoires pour les formations sur étagère et, si oui, est-il attendu qu'ils soient disponibles en français ?

**Réponse Q3 :** Oui. Les modules doivent comporter des quiz formatifs et sommatives disponibles en trois langues : FR, AR et EN, cette exigence concerne aussi bien les modules sur mesure que ceux sur étagère

4. Les certificats de formations seront-ils générés directement via la plateforme Maharati ou via un système propre au prestataire sélectionné ?

**Réponse Q4 :** Les certificats sont générés et délivrés directement via la plateforme Maharati, selon les modèles validés et intégrés par le prestataire. Aucun système externe n'est autorisé.

### **Prestation liée à la communication**

1. Est-il attendu que le prestataire finance l'Ad tracker et, si oui, quelle est la cible et l'objectif visé ?

L'OFPPPT dispose-t-elle déjà d'un dispositif d'Ad tracking ou est-il attendu du prestataire d'en proposer un ?

**Réponse Q1 :** Oui, il est attendu que le prestataire prenne en charge la mise en place de l'Ad Tracker. La cible visée correspond aux personnes du secteur du tourisme, conformément aux corps de métiers définis dans le cadre du projet (Voir Annexe 7)

Voir la Page 41 : - Mettre en place un système complet de suivi et de mesure des performances de la campagne en ligne (nombre de conversions, de formulaires remplis...) et déployer des outils d'Adserving et Adtracking

2. Est-il attendu que le prestataire prenne en charge les frais de diffusion des spots radio ? Et si oui, quelles sont les demandes en termes de volume, de chaîne de radio, de fréquences de diffusion, d'heures de programmation ? (Réponses nécessaires pour faire une estimation budgétaire)

**Réponse Q2 :** Oui. Le prestataire prend en charge la diffusion d'au moins un spot radio sur des stations nationales à forte audience. Le choix des radios et des fréquences doit être proposé dans un plan média soumis à validation OFPPPT.

Page 43 : Un spot radio au minimum (à diffuser par le prestataire ou le M.O)

Page 42 : Diffusion sur une station radio à forte audience

Veillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de nos meilleures salutations.

*Directeur de la DFCE P/O*

**EL BAKOURI Rania**

**Chef de la Division  
Marketing**