

Royaume du Maroc



SDR TPME SOUSS MASSA
S.M.A.R.T. TOURISME



Appel d'Offres pour la sélection d'un prestataire pour l'accompagnement pour la gestion du programme d'appui aux TPME Touristiques de la région Souss Massa

07 Juillet 2022

SDR pour la Promotion des TPME Touristiques Souss Massa

Adresse : Immeuble Igoudar, Avenue des FAR, 80000 Agadir

Tél. : 05 28 84 42 84 - Email : sdr.tpmet@gmail.com

Société de Développement Régional pour la Promotion de la Toute Petite, la Petite et la Moyenne Entreprises Touristiques Souss Massa

Maître d'Ouvrage

APPEL D'OFFRES OUVERT SUR OFFRES DES PRIX N° 01/SDR TPMET SM/2022

**Accompagnement pour la gestion du programme d'appui
aux TPME Touristiques de la région Souss Massa**

- CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPÉCIALES -

Établi en application du règlement des achats relatif aux conditions et formes de passation des marchés de la Société de Développement Régional pour la Promotion de la Toute Petite, la Petite et la Moyenne Entreprises Touristiques Souss Massa (SDR TPMET SM) approuvé le 27 mai 2022.

Marché passé par Appel d'Offres Ouvert en application du règlement des achats relatif aux conditions et formes de passation des marchés de la Société de Développement Régional pour la Promotion de la Tout Petite, la Petite et la Moyenne Entreprises Touristiques Souss Massa (SDR TPMET SM).

Entre

La Société de Développement Régional pour la Promotion de la Tout Petite, la Petite et la Moyenne Entreprises Touristiques Souss Massa, représentée par son Directeur Général, désignée ci-après par le **Maître d'Ouvrage (MO)**.

d'une part

et

La société.....au capital de.....
représentée par Monsieur/Madame.....agissant en
sa qualité de, en vertu des pouvoirs qui lui
sont conférés par ladite société et ayant élu domicile au, inscrit
au registre de commerce de sous le numéro.....

Affilié à la CNSS sous le numéro..... Patente.....

Titulaires du compte (bancaire, trésorerie générale ou CCP) avec le
RIB.....

Désigné ci-après par le terme **le prestataire**

d'autre part.

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

I. DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRE

Le présent appel d'offre porte sur la sélection d'un prestataire pour l'accompagnement du Maître d'Ouvrage à la gestion du programme d'appui à la TPME touristiques au niveau de la Région Souss Massa.

ARTICLE 2 : PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE

Les pièces constitutives du marché sont les suivantes :

- 1) L'acte d'engagement ;
- 2) Le présent cahier des prescriptions spéciales (CPS) paraphé à toutes les pages et signé en dernière page avec la mention manuscrite du prestataire "lu et approuvé" ;
- 3) L'offre financière comprenant le bordereau des prix-détail estimatif ;
- 4) L'offre technique du prestataire ;
- 5) Le Cahier des Clauses Administratives Générales des Etudes et Maîtrise d'Œuvre applicables aux marchés d'études et de maîtrise d'œuvre exécutés pour le compte de L'Etat approuvé par le décret N° 2-01-2332 du 22 Rabii 1423 (4 juin 2002) ;
- 6) Tout document mentionné comme pièce constitutive dans le cahier des prescriptions spéciales.

ARTICLE 3 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX

Le concurrent est soumis, notamment, aux dispositions des textes énumérés ci-après :

- Le règlement des achats relatif aux conditions et formes de passation des marchés de la Société de Développement Régional pour la Promotion de la Tout Petite, la Petite et la Moyenne Entreprises Touristiques Souss Massa (SDR TPMET SM) approuvé au conseil d'administration du 27 mai 2022 ;
- Le décret n° 2.01.2332 du 22 Rabii I 1423 (4 juin 2002) approuvant le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de services portant sur les prestations d'études et de maîtrise d'œuvre passés pour le compte de l'Etat (CCAG-EMO) ;
- Le décret Royal n°330-66 du 10 Moharram 1387 (21 avril 1967), portant règlement général de la comptabilité publique ;

- Décret n° 2-03-703 du 18 Ramadan 1424 (13 novembre 2003) relatif aux délais de paiement et aux intérêts moratoires en matière de marché de l'Etat ;
- Dahir n°1-15-05 du 29 Rabii II 1436 (19 février 2015) portant promulgation de la loi n°112-13 relatif au nantissement des marchés publics ;
- Tous les textes réglementaires ayant trait aux marchés de l'Etat sont rendus applicables à la date limite de réception des offres.

ARTICLE 4 : DÉFINITION DES MISSIONS À RÉALISER PAR LE PRESTATAIRE

Dans le cadre des objectifs cités plus haut, le prestataire sera chargé des missions suivantes :

Mission n°1 : Elaboration des outils techniques du Programme d'Appui

- Elaboration du manuel de procédures pour la gestion du programme d'appui et les documents y afférents (critères d'éligibilité, processus de sélection ...) ;
- Elaboration d'un référentiel de qualité et d'une boîte à outils par catégorie de TPMET ;
- Elaboration d'un guide de formation : modules de formation par catégorie de TPMET ;
- Développement d'une plateforme digitale de gestion du programme d'accompagnement et de communication.

Mission n°2 : Accompagnement du MO à la gestion et à l'opérationnalisation du programme d'appui

- Appui du MO à l'identification et à la sélection des porteurs de projets (transformation et création) ;
- Préparation de la documentation administrative pour contractualisation avec les porteurs de projets sélectionnés avec le MO ;
- Elaboration des dossiers de sélection de la maîtrise d'œuvre et des entreprises de travaux ;
- Elaboration du programme d'appui adapté par projet sélectionné (technique et financier) ;
- Suivi de réalisation du programme d'appui ;
- Supervision et évaluation post investissement

Mission n°3 : Mobilisation des fonds complémentaires pour le compte du MO pour la pérennisation du programme

- Identification des fonds potentiels ;
- Elaboration des fiches techniques sur les fonds potentiels identifiés ;
- Elaboration des modalités de négociation avec les détenteurs des fonds identifiés et validés par le MO ;
- Négociation avec les détenteurs de fonds identifiés et validés par le MO ;
- Élaboration des documents de contractualisation en fonction des résultats de négociation.

ARTICLE 5 : VALIDITE ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION DU MARCHE

Le présent marché ne sera valable et définitif qu'après son approbation par l'autorité compétente.

L'approbation du marché doit intervenir avant tout commencement d'exécution. Cette approbation sera notifiée dans un délai maximum de soixante-quinze (75) jours à compter de la date d'ouverture des plis ou de la date de la signature du marché par le prestataire s'il s'agit d'un marché négocié.

ARTICLE 6 : NANTISSEMENT

Dans l'éventualité d'une affectation en nantissement, il sera fait application des dispositions de la loi n°112-13 relative au nantissement des marchés publics promulguée par le Dahir n°1-15-05 du 29 Rabii II (19 février 2015), étant précisé que :

1. La liquidation des sommes dues par le Maître d'Ouvrage en exécution du marché sera opérée par les soins du Maître d'Ouvrage ;
2. Au cours de l'exécution du marché, les documents cités à l'article 8 de la loi n°112-13 peuvent être requis du Maître d'Ouvrage, par le titulaire du marché ou le bénéficiaire du nantissement ou de la subrogation et sont établis sous sa responsabilité ;
3. Lesdits documents sont transmis directement à la partie bénéficiaire du nantissement avec communication d'une copie au titulaire du marché, dans les conditions prévues par l'article 8 de la loi n° 112-13 ;
4. Les paiements prévus au marché seront effectués par le Maître d'Ouvrage seul qualifié pour recevoir les significations des créanciers du titulaire du marché ;

5. Le Maître d'Ouvrage remet au titulaire du marché une copie du marché portant la mention « exemplaire unique » dûment signé et indiquant que ladite copie est délivrée en exemplaire unique destiné à former titre pour le nantissement du marché.

ARTICLE 7 : ELECTION DU DOMICILE DU PRESTATAIRE

Toutes les correspondances relatives au présent marché seront valablement adressées au domicile élu par le prestataire, au niveau de l'acte d'engagement. En cas de changement de domicile, le prestataire est tenu d'en aviser le Maître d'Ouvrage dans un délai de quinze (15) jours suivant ce changement.

ARTICLE 8 : SOUS-TRAITANCE

Si le prestataire envisage de sous-traiter une partie du marché, il doit notifier au Maître d'Ouvrage :

- L'identité, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse des sous-traitants ;
- Le dossier administratif des sous-traitants, ainsi que leurs références techniques et financières ;
- La nature des prestations et le montant des prestations qu'il envisage de sous-traiter ;
- Le pourcentage desdites prestations par rapport au montant du marché ;
- Et une copie certifiée conforme du contrat de sous-traitance.

Les sous-traitants doivent satisfaire aux conditions requises des concurrents conformément à l'article 24 du règlement des achats fixant les conditions et les formes de passation des marchés de la SDR TPMET SM.

La sous-traitance ne peut en aucun cas dépasser cinquante pour cent (50%) du montant du marché ni porter sur le lot ou le corps d'état principal du marché.

Le titulaire du marché demeure, personnellement, responsable de toutes les obligations résultant du marché tant envers le Maître d'Ouvrage que vis-à-vis des employés et des tiers. Le Maître d'Ouvrage ne reconnaît aucun lien juridique avec les sous-traitants.

ARTICLE 9 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE ET CAUTIONNEMENT DEFINITIF

Le montant du cautionnement provisoire est fixé à **(260 000 DHS) deux cent soixante mille Dirhams.**

Le cautionnement provisoire reste acquis au Maître d'Ouvrage notamment dans les cas cités à l'article 15 du CCAG- EMO.

Le cautionnement provisoire est restitué au titulaire du marché selon les dispositions de l'article 16, paragraphe 1 du CCAG-EMO.

Le montant du cautionnement définitif est fixé à trois pour cent (3%) du montant initial du marché.

Si le prestataire ne réalise pas le cautionnement définitif dans un délai de 30 jours qui suivent la notification de l'approbation du présent marché, le montant du cautionnement provisoire fixé ci-dessus reste acquis au Maître d'Ouvrage.

Le cautionnement définitif peut être saisi éventuellement conformément aux dispositions de l'article 15, paragraphe 2 du CCAG -EMO.

Le cautionnement définitif sera restitué, sauf les cas d'application de l'article 52 du CCAG applicable, ou la caution qui le remplace est libérée à la suite d'une mainlevée délivrée par le Maître d'Ouvrage dans un délai maximum de trois (3) mois suivant la date de la réception définitive des prestations, s'il a rempli toutes ses obligations vis-à-vis du Maître d'Ouvrage conformément aux dispositions de l'article 16, paragraphe 2 du CCAG-EMO.

ARTICLE 10 : ASSURANCES – RESPONSABILITES

Le prestataire doit adresser au Maître d'Ouvrage, avant tout commencement des prestations de services, les attestations des polices d'assurance qu'il doit souscrire et qui doivent couvrir les risques inhérents à l'exécution du marché et ce, conformément aux dispositions de l'article 20 du CCAG-EMO, tel qu'il a été modifié et complété.

ARTICLE 11 : MODIFICATION DES PRESTATIONS

Le Maître d'Ouvrage peut, après consultation du titulaire, introduire des modifications dans les prestations, en application de l'article 36 du CCAG-EMO.

ARTICLE 12 : DROITS DE TIMBRE

Le prestataire de services doit acquitter les droits de timbre du marché, tels qu'ils résultent des lois et règlements en vigueur.

ARTICLE 13 : RECEPTION DES LIVRABLES DE CHAQUE MISSION

A l'achèvement des prestations et en application de l'article 47 du CCAG-EMO, le Maître d'Ouvrage, au vu des rapports et des Procès-verbaux des réunions du comité technique de suivi, s'assure, en présence du prestataire de services, de la conformité des prestations de services aux spécifications techniques du marché et prononcera leur réception.

Cette réception sera sanctionnée par l'établissement d'un procès-verbal de réception définitive pour chaque livrable de chaque mission (comme détaillé au niveau de l'article 22 ci-dessous).

ARTICLE 14 : PIECES CONTRACTUELLES POSTERIEURES A LA CONCLUSION DU MARCHÉ

Les pièces contractuelles postérieures à la conclusion du marché comprennent :

- 1) Les ordres de services ;
- 2) Les avenants éventuels ;
- 3) les ordres d'arrêt éventuels ;
- 4) Les ordres de reprise éventuels.

ARTICLE 15 : VALIDITÉ DES DOCUMENTS NON CONTRACTUELS

Le prestataire ne pourra prétendre à aucune indemnité du fait des pertes ou dépenses imprévues résultant des renseignements non contractuels contenus dans les dossiers de consultation ou recueillis auprès des tiers.

ARTICLE 16 : DOCUMENTS A FOURNIR PAR LE MAÎTRE D'OUVRAGE

Le Maître d'Ouvrage fournit au prestataire toutes les informations et documents dont il dispose se rapportant aux missions décrites dans le présent marché.

ARTICLE 17 : MÉTHODOLOGIE DU DÉROULEMENT DES MISSIONS

Le prestataire ne pourra commencer aucune mission sans la réception d'un ordre de service spécifique dûment signé et validé par le Maître d'Ouvrage.

Ces ordres de services seront établis pour chacune des missions ou pour un ensemble de missions à réaliser simultanément.

Le marché démarre par une réunion de lancement qui aura pour objectif de :

- Présenter les interlocuteurs respectifs du Maître d'Ouvrage, des partenaires et du prestataire ;
- Présenter la méthodologie proposée par le prestataire ainsi que les délais d'intervention nécessaires.

Pour chaque mission, une réunion de lancement sera tenue.

ARTICLE 18 : CONSULTATION DES PARTIES INTÉRESSÉES

Le prestataire est appelé à consulter le Maître d'Ouvrage, au fur et à mesure de l'avancement des missions.

L'implication du Maître d'Ouvrage et du comité technique et de suivi tout le long de la durée des missions permettra au prestataire de s'enquérir des préoccupations et des attentes du Maître d'Ouvrage et partenaires en vue de parvenir à des propositions adéquates.

ARTICLE 19 : DELAI D'EXECUTION

Le délai global de l'exécution de la prestation est de trois (03) ans, à compter de la date de notification du premier ordre de service de commencement des prestations afférentes au présent marché.

Le prestataire devra proposer au Maître d'Ouvrage un échéancier avec les délais d'exécution spécifiques à chaque mission.

Le Maître d'Ouvrage, selon le besoin et selon les priorités, pourra modifier le planning proposé et arrêter d'un commun accord le planning de travail final pour l'exécution du présent marché. Pour des raisons d'optimisation, plusieurs missions peuvent démarrer au même temps et le Maître d'Ouvrage précisera, en commun accord avec le prestataire, les missions à lancer simultanément.

Pour toute raison valablement motivée et d'un commun accord, le planning de travail pourra être révisé et adapté au cours de l'exécution du présent marché.

Aussi, le Maître d'Ouvrage, et en dérogation au C.C.A.G-E.M.O, se réserve le droit de donner fin à une mission courant son exécution.

ARTICLE 20 : PENALITES POUR RETARD

A défaut d'avoir réalisé les prestations de services dans les délais prescrits, il sera appliqué au prestataire de services une pénalité par jour calendaire de retard de 1‰ (un pour mille) du montant du marché modifié ou complété éventuellement par les avenants.

Cette pénalité sera appliquée de plein droit et sans mise en demeure sur toutes les sommes dues au prestataire de services.

L'application de ces pénalités ne libère en rien le prestataire de services de l'ensemble des autres obligations et responsabilités qu'il aura souscrites au titre du présent marché.

Toutefois, le montant cumulé de ces pénalités est plafonné à dix pour cent (10%) du montant du marché modifié ou complété éventuellement par des avenants.

Lorsque le plafond des pénalités est atteint, l'autorité compétente est en droit de résilier le marché après mise en demeure préalable et sans préjudice de l'application des mesures coercitives prévues par l'article 52 du CCAG-EMO.

ARTICLE 21 : DOCUMENTS A REMETTRE PAR LE PRESTATAIRE

Le prestataire est appelé à présenter les documents suivants au fur et à mesure de l'avancement des travaux et ce, dans le respect du phasage arrêté dans le présent marché.

Mission	Intitulé	Documents à remettre
1	Elaboration des outils techniques du programme d'appui	<ul style="list-style-type: none"> - Manuel de procédures et les documents y afférents (critères d'éligibilité, processus de sélection ...) - Référentiel de qualité par catégorie de TPMET - Guide de formation : modules de formation par catégorie de TPMET - Plateforme digitale
2	Accompagnement du MO à la gestion et l'opérationnalisation du programme d'appui	<ul style="list-style-type: none"> - Dossiers de sélection des porteurs des projets selon le modèle arrêté avec le MO (transformation et création) - Documents de contractualisation avec les porteurs de projets sélectionnés - Fiche technique du programme d'appui (technique et financier) par projet sélectionné - Planning de réalisation du programme par projet - Dossiers de sélection des entreprises de travaux - Rapports de suivi de réalisation - Rapports trimestriels sur la situation du programme et son état d'avancement

		- Supervision continue et évaluation finale du projet basé sur les objectifs
3	Mobilisation des fonds complémentaires pour le compte du MO	- Contrats devant lier les bailleurs de fonds au MO - Rapports trimestriels d'état d'avancement de la mobilisation des fonds complémentaires avec des pièces justificatives à l'appui

L'ensemble de ces documents doit être remis au Maître d'Ouvrage (i) en six (6) exemplaires imprimés sur papier en haute qualité et (ii) sur support numérique adéquat et en format exploitable pour permettre les vérifications nécessaires.

ARTICLE 22 : MODALITES DE RECEPTION ET VERIFICATION DES PRESTATIONS ET D'APPROBATION DES RAPPORTS PAR LE M.O

Conformément à l'article 47 du C.C.A.G-E.M.O, les prestations faisant l'objet du présent marché sont soumises à des vérifications destinées à constater qu'elles répondent aux stipulations prévues au point IV de l'article 34 ci-dessous.

Le prestataire remettra les rapports/livrables visés à l'article 21 ci-dessus de la façon suivante :

LIVRABLE	INTITULÉ/CONSISTANCE	DÉLAI DE REMISE
Mission n°1 : Elaboration des outils techniques du programme d'appui		
R1	Manuel de procédures et les documents y afférents	
R1a	• Rapport provisoire	2 semaines après l'obtention de l'ordre de service
R1b	• Rapport définitif	1 semaine après notification des remarques sur le R1a
R2	Référentiel de qualité et d'une boîtes à outils par catégorie de TPMET	
R2a	• Rapport provisoire	1,5 mois après l'obtention de l'ordre de service
R2b	• Rapport définitif	1 semaine après notification des remarques sur le R2a
R3	Guide de formation : modules de formation par catégorie de TPMET	
R3a	• Rapport provisoire	2 mois après l'obtention de l'ordre de service
R3b	• Rapport définitif	1 semaine après notification des remarques sur le R3a
R4	Plateforme digitale de gestion du programme d'accompagnement et de promotion et de communication	

R4a	Conception fonctionnelle et technique <ul style="list-style-type: none"> • Dossier spécifications fonctionnelles • Dossier spécifications techniques • Charte graphique • Indicateurs clés de performance (KPI) 	20 jours après l'obtention de l'ordre de service
R4b	Contenu de la plateforme <ul style="list-style-type: none"> • Contenu des différents espaces et pages de la plateforme digitale sous différents formats requis : texte, infographies, vidéo, voix, algorithme chatbot, ... 	30 jours après validation de R4a
R4c	Développement et intégration de la solution <ul style="list-style-type: none"> • Procédures paramétrées et intégrées dans l'application • Interfaces développés • Dossier de paramétrage décrivant les différentes étapes du développement • Licences acquises • Manuel d'installation et de paramétrage de la plateforme logicielle et matérielle utilisées pour la mise en place de la Solution • Application configurée avec reprise des données • Evaluation du KPI 	40 jours après validation de R4b
Mission n°2 : Accompagnement du MO pour la gestion et l'opérationnalisation du programme d'appui		
R5	Dossiers de sélection des porteurs des projets selon le modèle arrêté avec le MO (transformation et création)	
R5a	Rapport provisoire	1 semaine après l'obtention de l'ordre de service mission 2
R5b	Rapport définitif	1 semaine après notification des remarques sur le R5a
R6	Documents de contractualisation avec les porteurs de projets sélectionnés	
R6a	Rapport provisoire	1 semaine après la sélection des porteurs de projets
R6b	Rapport définitif	1 semaine après notification des remarques sur le R6a
R7	Fiche technique du programme d'appui (technique et financier) par projet sélectionné	
R7a	Rapport provisoire	1 mois après la contractualisation avec les porteurs de projets
R7b	Rapport définitif	1 semaine après notification des remarques sur le R7a
R8	Planning de réalisation du programme par projet	
R8a	Rapport provisoire (calendrier)	1 semaine après la validation du programme d'appui
R8b	Rapport définitif	1 semaine après notification des remarques sur le R8a
R9	Elaboration des dossiers de sélection des entreprises de travaux	

R9a	Rapport provisoire (Dossier sélection CPS + RC)	15 jours après la validation du programme d'appui
R9b	Rapport définitif	1 semaine après notification des remarques sur le R9a
R10	Suivi de réalisation du programme d'appui	
R10a	Rapport provisoire	Mensuel durant la période de suivi
R10b	Rapport définitif	1 semaine après notification des remarques sur le R10a
R11	Rapports trimestriels relatant l'état d'avancement de l'implémentation	
R11a	Rapport provisoire	Fin de chaque trimestre au plus tard 05 du mois suivant
R11b	Rapport définitif	1 semaine après notification des remarques sur le R11a
Mission n°3 : Mobilisation des fonds complémentaires pour le compte du Maître d'Ouvrage		
R12	Contrats devant lier les bailleurs de fonds au MO	
R12a	Contrats provisoires	2 mois après validation de chaque fonds par le MO
R12b	Contrat définitif	1 semaine après notification des remarques sur le R12a
R13	Rapports trimestriels relatant la situation de Mobilisation des fonds complémentaires	
R13a	Rapport provisoire	Fin de chaque trimestre au plus tard 05 du mois suivant
R13b	Rapport définitif	1 semaine après notification des remarques sur le R13a

ARTICLE 23 : RESPONSABILITÉ ET OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le prestataire prend la responsabilité de réaliser ses prestations dans les règles de l'art et suivant une démarche qualité.

Il s'engage à apporter son concours et tout son savoir-faire pour réaliser toutes les missions dans les règles de l'art.

ARTICLE 24 : UTILISATION DE BREVET ET DE LICENCES

Du seul fait de la signature du marché, le prestataire garantit au Maître d'Ouvrage contre toutes les revendications concernant les fournitures, procédés et moyens utilisés pour l'exécution des prestations et émanant des titulaires de brevet d'invention, licences d'exploitation...

ARTICLE 25 : CONFIDENTIALITÉ DES DOCUMENTS

Le prestataire et son personnel sont tenus au secret professionnel, pendant toute la durée de l'opération et après son achèvement, sur les renseignements et les documents recueillis, ou portés à leur connaissance à l'occasion de l'exécution de sa mission. Sans autorisation préalable du Maître d'Ouvrage, ils ne peuvent communiquer à des tiers la teneur de ces renseignements et documents. De plus, ils ne peuvent faire un usage préjudiciable au Maître d'Ouvrage des renseignements qui leur sont fournis pour accomplir leurs missions. Le prestataire ne devra en aucun cas utiliser ou divulguer, excepté pour le Maître d'Ouvrage, le produit final qui sera sujet de la propriété exclusive de ce dernier.

Ces renseignements, documents, fichiers et informations ne peuvent, sans autorisation préalable donnée par écrit par le Maître d'Ouvrage, être communiqués à aucune personne autre qu'une personne employée par le prestataire à l'exécution du marché.

Tout document, autre que le marché lui-même, demeurera la propriété du Maître d'Ouvrage et tous ses exemplaires seront retournés au Maître d'Ouvrage, sur sa demande, après exécution des obligations contractuelles.

ARTICLE 26 : PROPRIETE DES DOCUMENTS

Le Maître d'Ouvrage se réserve les droits de propriété sur les données et les fichiers qu'elle mettra à la disposition du prestataire.

Le prestataire ne pourra pas exploiter ces données ou en faire un quelconque usage sans une autorisation écrite du Maître d'Ouvrage.

Tous les documents et les réalisations conçus dans le cadre de cette étude sont la propriété exclusive du Maître d'Ouvrage.

Le prestataire ne pourra en aucun cas en faire un quelconque usage sans une autorisation écrite par le Maître d'Ouvrage.

ARTICLE 28 : APPORT EN SOCIÉTÉ

Le titulaire du marché ne pourra se faire substituer par un tiers pour l'exécution du marché, ni en faire l'apport en société sans avoir reçu au préalable l'agrément écrit du Maître d'Ouvrage qui pourra résilier le marché sans préavis, ni indemnité au cas où cette obligation venait à être négligée.

ARTICLE 29 : RESILIATION DU MARCHE

La résiliation du marché peut être prononcée dans les conditions et modalités prévues par le règlement des achats de la SDR TPMET SM précitée, et celles prévues aux articles 27 à 33 et 52 du CCAG-EMO.

La résiliation du marché ne fera pas obstacle à la mise en œuvre de l'action civile ou pénale qui pourrait être intentée au titulaire du marché en raison de ses fautes ou infractions.

Pour les groupements, en cas de défaillance, de décès, de liquidation judiciaire, de redressement judiciaire, sans autorisation de continuer l'activité, ou de faute grave de l'un ou plusieurs membres du groupement, ceux-ci peuvent être exclus du marché suivant les procédures de résiliation du marché.

Dans ce cas, un avenant est passé pour fixer les conditions de la poursuite de l'exécution du marché par les membres restants du groupement, éventuellement complété par de nouveaux membres en cas de nécessité de combler le manque de compétences, dûment constaté après l'exclusion de certains membres du groupement.

ARTICLE 30 : LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION

Le prestataire de services ne doit pas recourir par lui-même ou par personne interposée à des pratiques de fraude ou de corruption des personnes qui interviennent, à quelque titre que ce soit, dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution du marché.

Le prestataire de services ne doit pas faire, par lui-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion d'un marché et lors des étapes de son exécution.

Les dispositions du présent article s'appliquent à l'ensemble des intervenants dans l'exécution du présent marché.

ARTICLE 31 : REGLEMENT DES DIFFERENDS ET LITIGES

Si, en cours d'exécution du marché, des difficultés, différends ou litiges surviennent avec le Maître d'Ouvrage et le prestataire, ceux-ci s'engagent à les régler dans le cadre des stipulations des articles 52 à 55 du CCAG-EMO.

Lorsque ces litiges ne sont pas réglés conformément aux dispositions du premier alinéa du présent article, ils sont soumis aux tribunaux compétents d'Agadir.

ARTICLE 32 : AJOURNEMENT DES MISSIONS

Les ajournements éventuels des prestations seront gérés par les dispositions de l'article 27 du CCAG-EMO.

II. DISPOSITIONS FINANCIERES

ARTICLE 33 : CARACTERE ET NATURE DES PRIX

-CARACTERE DES PRIX-

Les prix du marché sont fermes et non révisables.

-NATURE DES PRIX-

Les Prix du marché comprennent le bénéfice ainsi que tous droits, impôts, taxes, frais généraux, faux frais et d'une façon générale toutes les dépenses qui sont la conséquence nécessaire et directe du travail.

Ces prix sont mixtes et rémunèrent l'exécution de l'ensemble des prestations telles que définies par le Maître d'Ouvrage.

Ils tiennent compte aussi en particulier des opérations ou démarches effectuées par l'attributaire, dans le cadre des relations qu'il entretiendra avec le Maître d'Ouvrage ou avec des tiers pour les besoins de la prestation objet du présent marché.

Ils tiennent compte également de tous les frais nécessaires pour l'hébergement, le fonctionnement, la logistique pour les déplacements, la sous-traitance et les missions de l'ensemble du personnel employé par l'attributaire.

Ce prix comprend, également et conformément à la réglementation en vigueur, la retenue à la source de 10% (appliquée au prix Hors Taxes) pour les concurrents étrangers.

ARTICLE 34 : MODALITÉS DE PAIEMENT

L'attributaire sera rémunéré conformément aux modalités de paiement retenue dans le cadre de ce marché et par l'application du bordereau des prix - détail estimatif aux prestations réellement réalisées.

Le paiement du montant du marché sera effectué par virement au compte bancaire du RIB n°, ouvert auprès de

La composition des frais de rémunération de l'attributaire se présente comme suit :

1. Une rémunération fixe forfaitaire RFF (à débloquer à la fin de la mission) :

1.1. Partie des outils techniques du programme d'appui : Rff1

Le prestataire percevra, de la part du MO pour l'élaboration des outils techniques du programme d'appui, contre sa prestation, une rémunération forfaitaire Rff1 calculée sur la base d'un prix global de cette prestation à la réception et validation définitive des documents:

1.2. Partie plateforme digitale : Rff2

Le prestataire percevra, de la part du MO pour développement de la plateforme digitale, contre sa prestation, une rémunération forfaitaire Rff2 calculée sur la base d'un prix global de cette prestation à la réception et validation finale de la plateforme.

La Rémunération Forfaitaire : RFF = Rff1 + Rff2

2. Une rémunération fixe unitaire RFU :

Le prestataire percevra du MO une rémunération pour chaque entreprise accompagnée pour transformation et pour nouvelle création .

1.1. Partie des entreprises à transformer : Pf1

Le prestataire percevra, de la part du MO pour transformation, contre sa prestation, une rémunération Pf1 calculée sur la base d'une rémunération unitaire fixe Rfu1 :

$$Pf1 = Rfu1 * \text{nbre TPMET transformées accompagnées} * 60\%$$

Le reliquat de 40% sera réglé par lot de 25 TPMET réalisé : à la fin de la transformation d'un lot de 25 TPMET, le reliquat sera débloqué par le MO au profit du prestataire pour les 25 TPMET de ce lot

La rémunération unitaire Rfu1 ne doit pas être supérieure à 90% du coût de rémunération unitaire totale de la prestation d'accompagnement de transformation par entreprise.

1.2. Partie des entreprises à créer : Pf2

Le prestataire percevra, de la part du MO pour création, contre sa prestation, une rémunération Pf2 calculée sur la base d'une rémunération unitaire fixe Rfu2 :

$$Pf2 = Rfu2 * \text{nbre TPME créées accompagnées} * 60\%$$

Le reliquat de 40% sera réglé par lot de 40 TPME réalisé : à la fin de la création d'un lot de 40 TPME, le reliquat sera débloqué par le MO au profit du prestataire pour les 40 TPME de ce lot.

La rémunération unitaire Rfu2 ne doit pas être supérieure à 90% du coût de rémunération unitaire totale de la prestation d'accompagnement de création par entreprise.

La Rémunération Fixe : RFU = Pf1 + Pf2

2. Une rémunération variable RV (à débloquer annuellement) :

Pour récompenser ses performances, le prestataire recevra du MO une rémunération variable en fonction du dépassement des objectifs initiaux (accompagner un minimum de 150 TPME) grâce à l'**optimisation** des budgets initiaux mobilisés par les partenaires. Cette rémunération est plafonnée à hauteur des montants optimisés par le prestataire.

2.1. Entreprises supplémentaires transformées

Le prestataire percevra, de la part du MO pour transformation supplémentaire, contre sa prestation, une rémunération Pv1 calculée sur la base de la rémunération unitaire Rfu1 majorée de 20% :

$$Pv1 = Rfu1 * 120\% * Nbr \text{ supplémentaire TPME Transformées}$$

2.2. Entreprises supplémentaires créées

Le prestataire percevra, de la part du MO pour création supplémentaire, contre sa prestation, une rémunération Pv2 calculée sur la base de la rémunération unitaire Rfu2 majorée de 20% :

$$Pv2 = Rfu2 * 120\% * Nbr \text{ supplémentaire TPME créées}$$

La Rémunération variable : RV = Pv1 + Pv2

RÉMUNÉRATION TOTALE : RT = RFF + RFU + RV

3. Une rémunération variable pour la levée des fonds supplémentaires :

En plus de cette rémunération liée aux missions d'accompagnement de la SDR TPME SM pour la gestion du programme d'appui, le prestataire percevra du MO une prime en contrepartie de la levée effective de Fonds complémentaires en adéquation avec le programme : fonds non remboursables. Ces fonds levés ne doivent pas provenir du budget de l'Etat ou de ses institutions ou des collectivités territoriales.

Cette prime, à payer à partir des fonds supplémentaires non remboursables (dons), sera calculée en fonction de la taille des fonds levés (FL) et par tranches et selon les taux suivants :

Fonds levés	Taux de la prime
De 20 Millions DH à 50 Millions DH	0,75%
De 51 Millions DH à 80 Millions DH	1%
A partir de 81 Millions DH	1,25%

Ladite prime sera versée au prestataire au prorata des débloqués des fonds selon les échéanciers convenu dans le contrat MO/Bailleur de Fonds.

ARTICLE 35 : BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF

Nature		Prix unitaire/global (DH)	Volume	Prix total (Dh)
Rémunération fixe forfaitaire RFF	Elaboration des outils techniques (Manuel de procédures et documents y afférents, Référentiel de qualité et boîtes à outils par catégorie de TPMET, Guide de formation : modules de formation par catégorie de TPMET)	Rff1	1	Rff1
	Développement de la plateforme digitale	Rff2	1	Rff2
Sous total 1				RFF = Rff1 + Rff2
Rémunération fixe unitaire RFU	Transformation Pf1	Rfu1	45 TPME	$Pf1 = Rfu1 * 45$
	Création Pf2	Rfu2	105 TPME	$Pf2 = Rfu2 * 105$
Sous total 2				RFU = Pf1 + Pf2
Total global				RT = RFF+ RFU

Arrêté le présent bordereau des prix à la somme de :

..... (TTC).

Ces prix doivent comprendre les 10% de la retenue à la source (pour les concurrents non installés au Maroc)

La rémunération arrêtée dans ce bordereau des prix est considérée pour juger l'offre la moins disant et la rémunération réelle sera faite sur la base des prix unitaires du candidat retenu pour les prestations réellement réalisées.

Fait à le

ARTICLE 36 : RETENUE A LA SOURCE APPLICABLE AUX TITULAIRES ETRANGERS NON-RESIDENTS AU MAROC

Une retenue à la source au titre de l'impôt sur les sociétés ou de l'impôt sur le revenu, le cas échéant, fixée au taux de dix pour cent (10 %), sera prélevée sur le montant hors taxe sur la valeur ajoutée des prestations réalisées au Maroc dans le cadre du marché.

III. PRESCRIPTIONS TECHNIQUES

ARTICLE 37 : PROGRAMME D'APPUI A LA TPMET TOURISTIQUES SOUSS MASSA

I. Contexte

La crise sanitaire engendrée par la propagation de la pandémie Covid 19 a fortement impacté l'économie nationale et a eu de persistantes conséquences sociales. Aussi et pour enrayer les effets de la crise sous l'impulsion Royale de Sa Majesté le Roi Mohamed VI, un plan de relance visant à soutenir les secteurs productifs, notamment, le tissu des petites et moyennes entreprises est mis en place (*Discours de Sa Majesté au parlement à l'occasion de l'ouverture de la 1^{ère} session de la 5^{ème} année législative de la 10^{ème} législature le 09 octobre 2020*).

Pour ce faire, conformément aux Hautes Orientales Royales pour faire de la TPME un levier de développement économique, un programme de soutien à la TPMET a été mise en place dans le cadre d'un partenariat entre le Département du Tourisme, le Département des Finances et la SMIT qui vise la promotion et l'impulsion de l'entrepreneuriat touristique à travers la mise en place de programmes d'incitations (soutien au financement, conseil et expertise technique).

Dans ce cadre, et pour le déploiement régional de ce programme d'appui, un partenariat a été conclu entre le Département en charge du Tourisme, la Wilaya de la Région SM, le Conseil Régional de la Région SM et la SMIT dans un objectif commun de relancer la dynamique d'investissement et d'atténuer les effets de la crise sanitaire sur le rythme de développement de la destination Agadir SM.

Ce programme d'appui est destiné aux TPME Touristiques existantes et aux porteurs de nouveaux projets de développement dans les différentes filières touristiques (Hébergement, Animation & Loisirs, Restauration, Bien Être, Sports, transport touristique, guidage, ...) tout en favorisant les filières portées sur l'animation et les projets à caractère innovant dans un objectif d'enrichir et de densifier l'offre d'animation de la destination.

L'opérationnalisation de ce programme devra avoir un grand impact sur la dynamisation de l'investissement touristique post COVID et par conséquent sur le développement socio-économique de la Région Souss Massa en permettant d'attirer de nouveaux investisseurs sous forme de TPMET, avec un objectif fixé d'accompagnement de minimum 150 TPMET sur 3 ans induisant plus de 600 nouveaux emplois directs.

II. La Gouvernance du programme

La Région SM, la Wilaya de la région SM, le Ministère du tourisme, de l'artisanat et de l'économie sociale et solidaire et la SMIT, se sont associées pour créer une Société de Développement Régionale (**SDR TPMET SM**) qui porte le programme d'appui aux TPME touristiques au niveau de la Région SM.

La SDR assure le portage local du programme en sa qualité de MO en veillant sur son implémentation technique et opérationnelle en coordination avec les partenaires locaux (Wilaya, Région, ...).

Le Suivi de la mise en œuvre du programme d'appui à la **TPMET SM**, objet du présent **MARCHÉ** sera assuré par :

- Un **Comité régional de suivi** présidé par M. le Wali de la Région SM et comprenant les représentants de la Wilaya de la Région SM, du Conseil de la Région SM, de la SMIT, de la Délégation Régionale du Tourisme, de la SDR TPMET et du Centre Régional d'Investissement Souss Massa.

Ce Comité peut s'adjoindre, sur invitation de son Président, toute personne ou représentant de toute instance dont la présence est jugée utile pour enrichir les débats de ses réunions ou aider à la prise de ses décisions.

Ce Comité sera chargé de veiller sur le bon déroulement du processus de l'AO pour la sélection du prestataire et de l'exécution du marché y afférent et d'une manière globale l'opérationnalisation et la mise en œuvre du programme d'Appui à la TPMET au niveau de la Région SM.

- Un **Comité Technique de Suivi** présidé par le Maître d'Ouvrage (SDR TPMET SM) et comprenant les représentants de :
 - La Wilaya de la Région SM

Sélection du prestataire pour le programme d'appui à la TPME touristiques - Souss Massa

- o Les Provinces et Préfectures de la Région Souss Massa
- o Le Conseil de la Région Souss Massa
- o Le Centre Régional d'Investissement
- o La Société Marocaine d'Ingénierie Touristique
- o La Délégation Régionale du Tourisme à Agadir
- o Les Collectivités Territoriales concernées.
- o Conseil régional de tourisme d'Agadir Souss Massa

Ce Comité peut s'adjoindre sur invitation de son Président toute personne ou représentant de toute instance dont la présence est jugée utile pour enrichir les débats de ses réunions ou aider à la prise de ses décisions.

Ce Comité Technique de Suivi, sera chargé de :

- l'instruction et la validation des demandes des entreprises/porteurs de projets pour bénéficier du programme d'appui à la TPMET SM.
- la validation des projets de partenariats avec les nouveaux bailleurs de fonds,
- le suivi des réalisations (présentation des résultats par le prestataire),
- la validation des rapports d'activités du prestataire.

Le secrétariat des comités (CP & CTS) sera assuré par la SDR TPME Touristiques SM.

III. Le programme d'appui à la TPMET au niveau de la Région SM

Un investissement public global d'amorçage est mobilisé, à part égales, par la **SMIT** et le **Conseil de la Région SM**. Ce budget est de **100 Millions Dh** dont 5% de fonctionnement de la SDR TPME Touristiques SM.

Les paragraphes, ci-dessous, décrivent le contexte, les zones prioritaires, les caractéristiques et les objectifs quantitatifs globaux escomptés du déploiement de l'offre de service proposée aux tissu entrepreneurial touristique de la Région SM dans le cadre du programme d'appui au TPMET objet du présent MARCHÉ :

1. Contexte de l'Offre de Service :

Le marché de l'investissement touristique sur la destination d'Agadir Souss Massa est plus porté sur l'offre classique de l'hébergement que sur les projets d'animation. La Région SM présente une offre d'animation quantitativement insuffisante et qualitativement inadaptée à son positionnement et ses ambitions de destination internationale. Pour remédier à cette situation, il est nécessaire de faire de cette destination un lieu où le touriste pourra vivre des expériences touristiques différenciées, offrant l'animation et les loisirs nécessaires pour « meubler » son séjour en faisant valoir les spécificités locales pour renforcer l'attractivité de

la destination et stimuler le désir d'y (re)venir. Les activités d'animations à créer permettent de structurer une offre de loisirs essaimée à travers le territoire de la destination, disposant d'un fil conducteur (*thématique commune fédératrice*) et se caractérisant par la complémentarité entre ses différentes composantes.

Les offres multi-activités et expérientielles qui seront créées devraient permettre une complémentarité avec les offres existantes liées à la nature, la culture, les activités sportives, de bien-être etc. Elles doivent également répondre à une demande touristique de plus en plus variée et qui recherche de nouvelles expériences pour tous les âges et tous les goûts. Enfin, elles doivent correspondre aux nouvelles tendances des marchés touristiques post-pandémiques.

Dans ce sens, le plan d'actions, à proposer, aura pour objectif **d'orienter** et **d'accompagner** la croissance et le développement de la TPMET au niveau de la Région SM.

2. Périmètre prioritaire de l'offre de service :

Les TPMET qui seront accompagnées pour l'amélioration de leurs prestations et performances (*entreprises existantes*) et/ou la création de nouvelles activités (*Nouvelles entreprises*) dans le cadre du présent MARCHÉ devront s'inscrire en priorité dans les filières identifiées pour compléter l'offre de la destination d'Agadir Souss Massa, notamment l'animation et les loisirs, l'hébergement écotouristique en milieu naturel, la restauration, les activités sportives, le transport touristique, le guidage, etc. au niveau des localités les plus aptes à attirer les touristes notamment au niveau:

❖ **de la Baie d'Agadir** (*plage, marina, corniche, zone hôtelière de la baie et Founty*)

- **Filière restauration :**
 - *Restauration gastronomique avec animation ;*
 - *Restauration snacking -corniche (foodtrucks, kiosque restauration, etc.)*
- **Filière animation**
 - *Divertissement/jeux et loisirs (lego club, simulateur de vol, escape-game, ...)*
 - *Animation nocturne (restaurant diner spectacle, ...)*
 - *Animation plage (Beach club, chiringuitos, kiosques, snacking, location de matériel)*
 - *Animation artistique (spectacles son et lumières, spectacle et animation de rue, ...)*
 - *Commerces et shopping (pop-up stores, boutiques de produits dérivés, ...)*
- **Filière sport & bien-être : Sport et bien-être ;**
- **Filière Transport touristique (Segway, vélo, train touristique, etc.)**

- ❖ **De écosystèmes touristiques au nord d'Agadir :**
 - *Filière restauration : Restauration authentique avec animation ;*
 - *Filière animation : Boutiques/kiosques de produits dérivés*
 - *Filière Sport : Activités sports nautiques, etc.*
 - *Filière hébergement (écolodge ; hébergement insolite)*
 - *Filière agritourisme*

- ❖ **De l'écosystème touristique Chtouka Ait Baha – Parc national de Souss Massa :**
 - *Filière animation : parcs de loisirs (bike parc, aires de jeux, ...)*
 - *Filière hébergement (écolodge, hébergement insolite)*
 - *Filière Transport touristique (train touristique, ...)*
 - *Filière Sport : activités sportives (randonnées/location de matériel, club nautique, club équestre, ...)*
 - *Filière restauration : kiosques, snacks, restaurants authentiques au niveau des villages.*
 - *Filière agritourisme*

- ❖ **Des écosystèmes touristiques de Tiznit-Taroudant**
 - *Filière hébergement : Hébergement authentique/Hébergement en milieu rural*
 - *Filière Sport : Activités sportives (arrière-pays).*
 - *Filière agritourisme*

- ❖ **Des écosystèmes touristiques de Tata et ses oasis**
 - *Filière hébergement : Hébergement authentique/Hébergement en milieu rural*
 - *Filière Sport : Activités sportives (arrière-pays).*
 - *Filière agritourisme*

Et en général, tout autres territoires ou produits et services touristiques permettant de valoriser les ressources touristiques au niveau régional et augmenter l'attractivité de la destination Agadir Souss Massa.

3. Caractéristiques de l'offre de service :

Le programme a pour objectif d'améliorer la compétitivité des services et produits des entreprises touristiques de la Région Souss Massa et soutenir la rentabilité et la pérennité des investissements des entreprises touristiques ciblées à travers :

❖ **Un programme de mise à niveau des entreprises touristiques existantes de la Région :**

Le prestataire devra proposer (i) un programme de mise à niveau des structures touristiques existantes (hébergement & animation) ciblées conformément au référentiel de qualité à élaborer à cette fin par le prestataire et validé avec le maître d'ouvrage et qui devra inclure, sans s'y limiter, la transformation digitale (ii) un programme de formation pour le renforcement des capacités des bénéficiaires notamment en matière de qualité des produits et services touristiques ainsi que des techniques du digital conformément aux normes internationales, étroitement aligné sur le contexte local, pour les différentes catégories d'entreprises touristiques (*modules de formation, durée, expertise à mobiliser pour les formations, partenariats à nouer avec des universités/écoles de Tourisme*) pour assurer une montée en compétitivité de ces entreprises. Les entreprises opérant dans les services et produits d'animation seront privilégiées.

Ce programme d'accompagnement des TPME existantes s'adresse à toutes les TPME au niveau de la Région SM opérant dans les filières d'hébergement, d'animation et de services touristiques avec une priorisation **des filières d'animation**.

❖ **Un appui technique et une expertise pour les porteurs de nouveaux projets dans la Région :**

Prise en charge du coût des études, du conseil, de l'assistance technique, de la formation et de toute maîtrise d'œuvre nécessaire à la réalisation de la mission du prestataire et pouvant atteindre jusqu'à **90%** (les 10% restant devant être pris en charge par la TPME) du coût de l'accompagnement qui porte sur :

Le financement des études et de missions de conseil et des honoraires de la maîtrise d'œuvre nécessaires pour la qualification et le dimensionnement des projets (*études de marché, business plan, études de faisabilité, études techniques, ...*) ;

Le financement des séances de coaching personnalisé pour doter le porteur de projet des compétences nécessaires pour la gestion et la pérennisation de son activité ;

Le financement de l'organisation d'ateliers de formation thématiques pour développer les compétences et les pratiques des gestionnaires de projets touristiques ciblés.

Le programme d'appui aux porteurs de nouveaux projets touristiques notamment au niveau de l'animation touristique et/ou projets innovants, pour la création de TPME s'adresse aux :

- Très petites entreprises « TPE » : Investissement **inférieur ou égal à 3 Millions Dh** ;

- Petites entreprises « PE » : Investissement **supérieur à 3 Millions Dh et inférieur ou égal à 10 Millions Dh**
- Moyennes entreprises « ME » : Investissement **supérieur à 10 Millions Dh et inférieur ou égal à 30 Millions Dh.**

Les bénéficiaires du programme d'appui aux porteurs de nouveaux projets pour la création de TPMET doivent satisfaire l'un des critères suivants :

- Les personnes morales ayant à leurs actifs deux ans d'activité au minimum dans le secteur du tourisme dans les filières visées par le programme ;
- Les personnes physiques ayant déjà exercé dans l'une des filières visées par le programme avec un minimum de 05 ans d'expérience ;
- Les personnes physiques disposant d'une expérience professionnelle dans l'une des filières visées par le programme ou d'une certification d'expertise professionnelle (*cas de certaines filières particulières comme les activités de l'escalade, de la spéléologie, de la plongée sous-marine, etc.*) ;

Toutefois, les porteurs de projets « personnes morales ou physiques » devront disposer d'une capacité de financement en fonds propres d'au moins 20% du montant d'investissement global du projet.

❖ **Un soutien à l'investissement pour améliorer la rentabilité à travers des Primes d'investissement** pouvant atteindre :

- **10%** du montant d'investissement pour les produits **d'hébergement** ;
- **30 %** du montant d'investissement pour les produits/projets **de loisirs et d'animation** ;
- **50 %** du montant d'investissement pour les projets portant sur **l'innovation et la créativité.**

❖ **Une plateforme digitale de présentation de projets potentiels par type d'activité :**

Le programme devra proposer une plateforme digitale interopérable avec celle des partenaires de la SDR (SMIT, région, ONMT, SDR..) qui devra prendre en compte la dimension d'une véritable « plateforme de destination », soit une plateforme permettant de gérer la mise en réseau de l'écosystème des producteurs de la région.

En effet, en l'espace d'une génération le secteur du tourisme et du loisir a été révolutionné par le développement du numérique dont les producteurs touristiques deviennent peu à peu économiquement dépendants et ce, au détriment de la captation de la plus grande part de valeur ajoutée sur les régions de production. Ces opérateurs ayant pris une part importante du marché de la réservation en ligne, il est nécessaire d'armer les opérateurs touristiques de la région, afin de les aider à gagner en autonomie commerciale et à conserver la plus grande part de valeur ajoutée produite sur la région, compte tenu, par ailleurs, des investissements consentis sur fonds publics. Les grandes marques du tourisme ont su développer et déployer les outils nécessaires, les professionnels du tourisme plus modestes n'ont pas toujours les moyens en temps, en compétences ou financiers pour mettre en place des alternatives durables pour faire face à cette situation.

4. Objectifs quantitatifs :

Le programme d'appui à la TPMET SM a pour objectif de mettre à niveau et/ou à créer **au minimum 150 TPMET** dans la Région SM, dans **3 ans**.

L'enveloppe budgétaire allouée à l'appui de ces TPMET est réservée à **30%** pour les entreprises existantes et concernées par un accompagnement de mise à niveau (transformation) et à **70%** pour la création de nouvelles TPMET ciblées par un appui de développement (incubation).

Les **TPMET** à accompagner doivent porter sur des projets de valorisation touristique couvrant les différentes filières précitées pour renforcer et compléter l'offre de la destination Agadir SM, telles que détaillées au niveau du paragraphe **III.2. « Portefeuille cible du programme »**.

Concernant les nouveaux projets :

- Les filières d'animation doivent représenter au moins **60%** de la cible ;
- La création des TPMET à créer doit être orientée vers des jeunes porteurs de projets (<35 ans) de préférence issus de la Région ou des Provinces concernées;
- L'approche genre doit être amplement intégrée dans le choix des projets à soutenir ;
- Les TPMET à créer devront être implantées à **60%** en milieu **urbain** et **40%** en milieu **rural** (*villages et arrière-pays*).
- Les TPMET à créer seront environ à **50% des TPE**, à **40% des PE** et à **10% des ME**.

IV. Les missions du prestataire :

Le prestataire retenu devra assurer, de concert avec le Maître d'ouvrage, le déploiement du programme d'appui TPMET.

Pour cela, chaque candidat devra présenter dans son dossier de soumission, sa proposition de planification de déploiement du programme sur 3 ans pour la mise à niveau / création des TPMET au niveau de la Région SM ;

Le prestataire sera chargé essentiellement des missions structurées autour des axes suivants :

1. Accompagnement du MO pour la gestion du programme d'appui aux TPMET SM :

- L'élaboration des manuels de procédures et les documents y afférents pour la gestion du programme d'appui aux TPMET au niveau de la Région SM ;
- L'élaboration d'un référentiel de qualité par catégorie de TPMET cibles afin de pouvoir assurer l'alignement des TPMET SM aux standards et exigences (labellisation/certification) nationaux et internationaux en termes de qualité du produits et d'accueil ainsi qu'au niveau de la promotion et la commercialisation notamment, en matière de digital. Ce référentiel servira de base pour mesurer le gap et définir le besoin de mise à niveau des différentes TPMET, y compris en matière de transformation digitale pour une meilleure compétitivité et une indépendance par rapport aux grands réseaux de vente.
- L'identification et l'appui à la sélection des porteurs de nouveaux projets et appui du MO et le comité technique de suivi pour la sélection de ces porteurs de projets et ce selon les critères définis dans le présent document, de manière transparente et de concert avec les partenaires (Wilaya, région SM et *SDR TPMET SM*). Pour ce faire, le prestataire procédera de concert avec les partenaires à :
 - L'élaboration des dossiers d'Appels à Projets (AAP), Appels d'Offres (AO), Appels à Manifestation d'Intérêt (AMI) pour le choix des porteurs de projets à accompagner ;
 - L'assistance technique du MO au lancement des AAP, AMI, AO par zone d'écosystème et par catégorie de TPMET ;
 - L'assistance technique du MO à l'organisation de campagnes/journées de promotion et de sensibilisation régionales et nationales pour attirer et inciter les porteurs de projets potentiels à participer à ces appels à concurrence.

- o L'assistance technique du MO à l'organisation des réunions des comités (jury) pour la sélection et le choix des porteurs de projets à soutenir dans le cadre du programme objet du présent MARCHÉ.
- La préparation de la documentation contractuelle avec les entreprises ou les porteurs de projets sélectionnés. La documentation contractuelle sera signée entre les bénéficiaires du programme et le Maître d'ouvrage du Programme.
- L'accompagnement des auto-entrepreneurs pour la création de leurs entreprises
- L'assistance et l'accompagnement technique et administratif des porteurs de projets en phase d'élaboration de leurs dossiers de candidature et (ii) de montage de leurs projets respectifs retenus en vue de la signature de la documentation contractuelle avec le Maître d'ouvrage du Programme.
- L'accompagnement des entreprises/auto-entrepreneurs pour la mise à niveau de leur affaire (*formation, amélioration des compétences, transformation digitale*) des entreprises touristiques retenues sur les différents aspects de l'activité touristique (Hébergement, Restauration, Animation, distribution, transport, guidage,...) ;
- L'élaboration des modules de formation adaptés par catégorie de TPMET et de mobilisation des compétences les plus adéquates pour assurer l'implémentation du contenu de ces modules. La formation doit (i) comporter des modules théoriques et pratiques mettant en exergue les best practices aux niveaux régional, national et international, notamment, en termes de transformation digitale, accueil et services aux visiteurs et (ii) garantir la gestion durable des TPMET accompagnées.

Compte tenu de la tendance actuelle, ces modules doivent comprendre la formation en ligne à la digitalisation, notamment à travers la plateforme digitale (PFD) à développer par le prestataire, pour les TPMET de manière à :

- o Permettre à chaque TPMET de mesurer sa maturité digitale et, en fonction des résultats, suivre une formation en ligne pour l'aider à débiter avec les outils numériques ou à mieux les utiliser pour maintenir ou développer son activité,
- o Permettre l'inscription à la formation de manière simple. Ainsi, la plateforme de cours doit être facile à utiliser et les formations ludiques et interactives,
- o Permettre à chaque TPMET de se situer dans sa progression et permettre au Maître d'Ouvrage de connaître le nombre de personnes formées, l'état d'avancement des formations, le nombre de parcours de formation totalement réalisés et l'appréciation globale de ces formations par les pros.

Les formations proposées devront être en adéquation avec l'environnement, les problématiques du tourisme digital en général et des enjeux propres à la destination Souss Massa, en particulier

- Le développement d'une plateforme digitale (PFD). Cette plate forme contiendra essentiellement deux modules à savoir :
 - Le 1er module va permettre de dématérialiser le processus d'accompagnement du programme en tant que incubateur régional des TPMET
 - Le 2ème module, capitalisant sur les modules de formations élaborés dans la mission 1 (Article 4) . A cet effet, il va contenir l'ensemble des formations de transformation dans les métiers du tourisme (accueil et hébergement, restauration et cuisine, guidage, activités d'animation touristiques ...). Cela inclut la mise en place d'un espace « E-Learning » avec le développement des outils en format texte avec des graphies ainsi qu'en format audiovisuel didactiques et pédagogiques et d'information.

Par ailleurs, cette plateforme digitale devra permettre de gérer la mise en réseau de l'écosystème des TPMET de la Région, mais aussi la communication digitale des TPMET.

- L'élaboration des rapports périodiques (trimestriels) sur la situation du programme et l'état d'avancement y afférent (projets soutenus) au niveau de la Région et les soumettre au Comité de Pilotage (CoPil), le Comité Technique de Suivi (CTS) et aux partenaires (la SMIT et la Région, la SDR TPMET SM) ;
- Appui à l'animation du Comité Technique de Suivi (CTS) aux fins d'une bonne coordination du programme d'appui au TPMET SM.

Pour la pérennité du programme et son portage ultérieur au niveau local, le prestataire devra transférer l'expertise technique dans le cadre de cette gestion aux équipes de la SDR TPME Touristiques Souss Massa.

2. Mobilisation des financements complémentaires

Le prestataire sera invité à mobiliser des fonds de l'ordre de 100 MDh auprès d'autres partenaires et bailleurs de fonds pour couvrir les besoins de développement du programme d'appui aux TPMET SM. Ces fonds levés ne doivent pas parvenir du budget de l'Etat ou de ses institutions ou des collectivités territoriales.

Le prestataire devra proposer au MO pour validation, les modalités de mobilisation des partenaires et bailleurs de fonds (cibles, canaux de recherche, planning, montants des fonds) et réaliser les supports de conventionnement au profit du maître d'ouvrage.

ARTICLE 38 : RÉFÉRENCES ET COMPOSITION DE L'ÉQUIPE DU PRESTATAIRE

L'équipe à mobiliser par le prestataire pour assurer ses mission doit réunir au minimum les compétences et profils ci-après :

- Un Chef de Projet Expert en accompagnement des TPME et jouant le rôle d'interlocuteur avec le Maître d'Ouvrage
- Un Expert en planification et développement des produits et services touristiques
- Un Expert en élaboration des modules de formation/transformation en métiers de tourisme et leur déploiement
- Un Expert en montage financier et mobilisation des ressources
- Un Expert en développement des plateformes digitales
- Un Expert en Communication, promotion et commercialisation
- Un Responsable opérationnel/juridique chargé de l'accompagnement des entreprises.

Les membres de l'équipe citée ci-dessus devront avoir des diplômes universitaires de Bac+5 (au minimum) en relation directe avec la nature de la prestation et une expérience confirmée dans les différents domaines spécifiés dans les missions précitées .

En plus de l'équipe dirigeante ci-dessus, le prestataire doit mobiliser des ressources avec des qualifications et expérience confirmées nécessaires pour mener à bien les missions définies dans ce marché.

Toutefois, une même personne peut être qualifiée dans deux spécialités au maximum.

Le prestataire pourra s'adjoindre tout profil qu'il jugera nécessaire pour l'accomplissement des tâches ci-dessus. Dans ce cas, il devra transmettre au Maître d'Ouvrage le CV afférent au profil proposé pour approbation.

Au cours du déroulement du marché, le Maître d'Ouvrage se réserve le droit de demander au prestataire la substitution d'un ou plusieurs membres de l'équipe s'il juge que leur compétence ne répond pas aux attentes des missions demandées. Cette demande doit être fondée, justifiée et formulée par écrit bien à l'avance pour ne pas perturber le déroulement des activités.

AO N° 01/SDR TPMET SM/2022

**OBJET : ACCOMPAGNEMENT A LA GESTION DU PROGRAMME D'APPUI AUX TPME
TOURISTIQUES SOUSS MASSA**

LE PRESTATAIRE

Mention manuscrite « lu et accepté »

LE MAÎTRE D'OUVRAGE