

« Projet de Développement de la Microfinance au Maroc »

SELECTION DE CONSULTANTS

« Sélection d'un cabinet de consultants/bureau d'études pour le développement d'un dispositif de sensibilisation/information et de formation e-learning visant la sensibilisation entrepreneuriale et le renforcement des capacités entrepreneuriales des jeunes bénéficiaires de microcrédits »

Termes de référence

1. Contexte du projet :

Le Royaume du Maroc a reçu un don de 4,9 millions de dollars américains sur le Fonds de Transition institué dans le cadre du partenariat de Deauville pour le financement du projet « *Développement de la Microfinance au Maroc* » dont la gestion est assurée par le Ministère de l'Economie et des Finances et l'assistance technique est conduite par la Banque Mondiale.

Ce projet s'inscrit dans le cadre de la stratégie nationale de la Microfinance au Maroc à l'horizon 2022 dans la perspective de mobiliser 40 MMDH sur la décennie, aboutir à un encours cible de 25 MMDH, servir 3,2 millions de bénéficiaires et créer 2 millions d'opportunités d'emplois additionnels. Il a été approuvé par le Comité de Direction du Fonds de transition, le 20 février 2013, à Rabat. La signature de l'accord du Don a eu lieu, le 25 juillet 2013, entre le Ministère de l'Economie et des Finances et la Banque Mondiale.

L'objectif du projet « *Développement de la Microfinance au Maroc* » est de promouvoir l'accès au financement pour les ménages à faible revenu et les petites et micro-entreprises à travers la promotion d'un secteur de microfinance durable et inclusive. Cet objectif sera atteint grâce à un ensemble de travaux d'analyse, d'assistance technique et d'accompagnement entrepreneurial visant à soutenir un environnement propice à la microfinance et à l'inclusion financière et socio-économique, conduisant à l'amélioration des services financiers et d'accompagnement entrepreneurial à des segments plus larges de la population.

Ce projet comporte quatre composantes :

- **Composante 1** : Renforcement des cadres institutionnel, juridique, réglementaire, fiscal de la microfinance, ainsi que sa gouvernance ;
- **Composante 2** : Renforcement de l'infrastructure de marché, de l'innovation de produits et les sources de financement de la microfinance ;
- **Composante 3** : Intégration de la microfinance dans une stratégie nationale d'inclusion financière.

2. Objet de la mission :

Le projet « la Très Petite Entreprise levier d'insertion socio-économique des bénéficiaires des microcrédits » rentre dans le cadre de la composante 2 du projet « Développement de la Microfinance au Maroc » évoqué plus haut. Cette composante porte sur la « sensibilisation entrepreneuriale des bénéficiaires de microcrédits et renforcement de leurs capacités entrepreneuriales. Elle prévoit notamment le lancement d'un projet relatif au développement d'un dispositif d'intéressement/information et de formation e-learning visant la sensibilisation entrepreneuriale et le renforcement des capacités entrepreneuriales des jeunes bénéficiaires de microcrédits ».

L'intérêt que revêt le développement de capsules et outils pédagogiques de formation réside dans le fait d'apporter un appui non financier aux bénéficiaires des microcrédits afin de les accompagner à la formalisation de leur activité et assurer leur intégration dans le circuit économique national.

Dans cette optique, le Ministère de l'Economie et des Finances (MEF) en partenariat avec le Centre des Très Petites Entreprises (CTPES) désire recourir à un prestataire de services pour les accompagner à atteindre les objectifs de ce projet.

La mission du prestataire consistera à réaliser ce qui suit:

- **Axe 1 :** Développement du portail de sensibilisation/information (technologie et contenu).
- **Axe 2 :** Développement d'une sous plateforme e-learning intégrant les outils de formation/coaching et d'accompagnement ;
- **Axe 3 :** Développement des modules de sensibilisation et de formation ;
- **Axe 4 :** Réalisation d'une session de formation des formateurs (sur la duplication des capsules, outils et modules élaborés auprès des bénéficiaires des microcrédits).

3. Mandat du consultant :

Le Ministère de l'Economie et des Finances et le CTPES sollicitent les services d'un cabinet de consultants/bureau d'étude pour réaliser pour les 4 axes, dans le respect des procédures de la Banque mondiale, les tâches suivantes :

3.1. Cadrage méthodologique :

Le consultant proposera la méthodologie qui lui semblera la plus adaptée, en vue de mener à bien la mission qui lui a été assignée pour chaque axe, en consultation avec le Comité de pilotage du projet.

3.2. Planning de travail :

Un planning de travail détaillé prenant en compte les objectifs et les résultats attendus sera élaboré, puis, négocié avec le consultant retenu pour chaque axe.

3.3. Reportings :

Le consultant/bureau d'études remettra au coordonnateur du projet et à ses partenaires clés (Ministère et CTPES) un rapport hebdomadaire d'activités et des progrès réalisés pour chaque axe.

4. Livrables et validation :

Chacun des axes proposés par le consultant/bureau d'études pour la réalisation du projet fera l'objet d'un livrable, conformément au tableau suivant :

Phases	Durée	Objectifs	Livrables
Axe 1 : Développement du portail de sensibilisation/information (technologie et contenu).	1 mois	- Doter le CTPES d'un portail de sensibilisation et d'accompagnement entrepreneurial.	- Le portail de sensibilisation/information entrepreneuriale.
Axe 2 : Développement d'une sous plateforme e-learning intégrant les outils de formation/coaching et d'accompagnement.	1 mois	- Doter le CTPES d'une sous plateforme e-learning intégrant les outils de coaching et d'accompagnement.	- Sous plateforme e-learning ; - Les outils de formation/coaching et d'accompagnement.
Axe 3 : Développement des modules de sensibilisation et de formation	2 mois	- Doter le CTPES par des modules de sensibilisation et de formation.	- Les modules de sensibilisation et de formation.
Axe 4 : Réalisation d'une session de formation des formateurs	Une semaine	- Renforcement de capacités des conseillers/accompagnateurs du CTPES.	Rapport de formation des formateurs

Chaque livrable sera communiqué aux membres du comité de suivi pour qu'ils puissent émettre leurs commentaires. Une réunion sera organisée, une semaine après la communication de chaque livrable, pour débattre des conclusions tirées par le consultant/bureau d'études et des recommandations qu'il aura proposées, clarifier les questions qui se seraient éventuellement posées au cours de l'étape achevée et, enfin, valider le travail présenté.

Si le comité de suivi juge que le travail effectué doit être complété et le livrable amendé en conséquence, le consultant disposera d'un délai d'une semaine pour s'y conformer sans coûts additionnels. La validation sera ensuite prononcée dans les dix jours suivants, sans que le comité de suivi ait besoin de se réunir à nouveau.

Un rapport final de synthèse sera rédigé sur la base des livrables d'étapes. La validation du rapport définitif se fera dans les mêmes conditions que les rapports d'étapes.

5. Durée de la mission :

Le délai global imparti à la mission est de 5 mois au maximum, à compter de l'ordre de service, ne comprenant pas les périodes de validation des rapports réservés au comité de suivi.

6. Qualifications du Consultant/Bureau d'Etudes :

L'équipe de consultants doit être sous la direction d'un manager ayant des expériences prouvées dans la conduite des projets e-learning, et disposer d'une bonne connaissance des questions liées à la microfinance et à l'entrepreneuriat. Le chef de projet travaillera avec d'autres compétences expérimentées en accompagnement entrepreneurial.

Le soumissionnaire doit confirmer une bonne compréhension de la mission et de ses tâches mentionnées plus haut.

Il doit aussi réunir les qualités ou compétences suivantes :

- Expérience dans le développement de modules e-learning sur mesure : au moins 5 références.
- Bonnes connaissances du secteur marocain de la Microfinance attestée par au moins deux missions réalisées dans le domaine de la formation ou du e-learning pour le secteur ou les acteurs du secteur.
- Expérience de pilotage d'un projet e-Learning en arabe pour des populations non familières avec les nouvelles technologies d'Information et de Communication : au minimum 2 références.

Pour mener à bien sa mission, il est entendu que le consultant assurera la disponibilité des compétences appropriées dans son équipe.

Les principales tâches de la mission ne doivent pas être sous-traitées. Seules les tâches secondaires peuvent être sous-traitées, après accord préalable écrit des partenaires (Ministère et CTPES).

Qualifications du personnel :

Le consultant/bureau d'études devra constituer une équipe d'experts en sensibilisation et accompagnement entrepreneurial ayant un bon niveau de connaissances du secteur de la microfinance et de l'entrepreneuriat, notamment au Maroc.

L'équipe d'experts, composée de spécialistes de haut niveau, devra, en outre, inclure de bonnes capacités linguistiques en arabe et en français, et une connaissance approfondie du contexte marocain.

Le prestataire est libre de proposer des configurations d'effectifs à même d'assurer la réussite de la mission, de s'assurer des compétences requises et de satisfaire aux exigences du contexte local, compte tenu des qualifications et des compétences spécifiques du personnel proposé.

Toutefois, il est souhaitable que la majorité des membres clés du personnel proposé soient des employés permanents du Consultant ou ayant une longue et stable relation de travail avec lui.

L'équipe du consultant/bureau d'études devrait inclure les experts suivants :

6-1- Chef projet - consultant e-Learning :

Qualifications :

- Diplômé supérieur (Niveau Master minimum) en Management, en Economie ou en Droit.
- Cinq (05) années d'expérience de direction d'une équipe de production de modules e-learning ;
- Deux expériences réussies dans le domaine de la Microfinance et/ou de l'Entreprenariat ;
- Excellente connaissance au niveau du e-Learning et aptitudes en gestion de projets dans ce domaine. Un minimum de 5 références est requis ;
- Excellente maîtrise des logiciels de la suite Office (Word, Excel MS Project);
- Excellente maîtrise de l'arabe et du français, connaissance de l'anglais est un avantage ;
- Expérience dans un projet e-Learning financé par la Banque Mondiale serait un atout.

Principales tâches :

- Présence à tous les niveaux de réalisation du projet : du contact avec l'adjudicateur jusqu'à la gestion et la supervision de l'équipe des experts y dédiés ;
- Superviser les livrables, préparer et mettre à jour régulièrement les échéanciers et assurer le suivi des différentes demandes d'approbation ;
- S'assurer que les livrables respectent la qualité demandée par l'adjudicateur et agir de manière proactive dans la détection de problèmes et la recherche de solutions ;
- Veiller au respect des échéanciers et du budget.

6-2- Trois concepteurs pédagogiques e-learning :

Qualifications :

- Diplôme supérieur (niveau Master) en Lettres, Sciences Humaines ou Sociales ;
- Cinq (05) années d'expérience en matière de conception de modules e-learning ;
- Maîtrise exigée de l'arabe et du français; La connaissance de l'anglais est un avantage.

Principales tâches :

- Concevoir et structurer les contenus des modules de formation avec les formateurs concernés : choix des modèles d'apprentissage, scénarisation des modules, conception des supports pédagogiques, test des produits réalisés ;
- Établir les maquettes et les prototypes pédagogiques ;
- Élaborer les procédures qualité pour la production de contenus, l'ergonomie des supports et les modes d'apprentissage ;
- Coordonner la réalisation des supports de formation, des outils d'apprentissage, de tutorat, d'évaluation, d'administration et de la documentation associée.

6-3- Un Concepteur pédagogique expert en microfinance et entrepreneuriat :

- Diplôme supérieur (niveau Master) en Lettres, Sciences Humaines ou Sociales ;
- Cinq (05) années d'expérience dans le domaine de la Micro-finance ;
- Deux (02) années d'expérience dans le domaine de l'Entrepreneuriat
- Deux (02) expériences réussies dans la conception de modules e-learning ;
- Maîtrise exigée de l'arabe et du français; La connaissance de l'anglais est un avantage.

Principales tâches :

- Chapeauter le travail de conception pédagogique de l'équipe de concepteurs e-learning et valider le contenu d'un point de vue expertise métier ;
- Concevoir et structurer les contenus des modules de formation avec les formateurs concernés : choix des modèles d'apprentissage, scénarisation des modules, conception des supports pédagogiques, test des produits réalisés ;
- Élaborer les procédures qualité pour la production de contenus, l'ergonomie des supports et les modes d'apprentissage ;
- Coordonner la réalisation des supports de formation, des outils d'apprentissage, de tutorat, d'évaluation, d'administration et de la documentation associée.

6-4- Animateur :

Qualifications :

- Formation en Sciences Sociales ou Animation Artistique et Culturelle (niveau minimum : BAC+4) ;
- Expérience dans le domaine de la communication (3 ans au minimum) ; expérience avec une organisation de Microfinance est un avantage ;
- Expérience dans le domaine de l'audiovisuel (Animation émissions ou présentation de capsules pédagogiques) ;
- Maîtrise du Français et de l'Arabe (langue de travail), connaissance de l'Anglais est un avantage.

Principales tâches :

- Assurer la communication autour du projet e-Learning du CTPEs : Capsules audiovisuelles, animation de rencontre de salons, ... ;
- Communiquer à de potentiels bénéficiaires les prestations offertes dans le cadre du projet e-Learning CTPEs ;
- Assurer la liaison et le partage d'informations avec le point focal du projet au siège du CTPEs;
- Représenter le projet et répondre à toutes éventuelles questions par rapport au projet aux personnes intéressées ;
- Assurer la promotion du projet.

6-5- Infographiste/Intégrateur multimédia :

Qualifications :

- Bac +3 et plus : Infographie et en Informatique ;
- Maîtrise des logiciels auteurs et outils de design conçus pour réaliser des séquences animées (Adobe Flash, Photoshop, etc.) ;
- Connaître les langages HTML, CSS, XHTML, XML ;
- Posséder les connaissances de base des langages de programmation (PHP, JavaScript, ActionScript).

Principales tâches :

- Réaliser les activités multimédias (animation, texte, vidéo, narration, son, etc.) du projet en respectant les scénarios, normes techniques, budgets et échéanciers;
- Rechercher des visuels dans des banques d'images et effectuer les retouches et le montage;
- Accomplir l'assurance qualité et la correction des bugs.

7. Grille d'évaluation :

Critères, sous-critères et système de points pour l'évaluation des Propositions Techniques	
Critères, sous-critères	Points
Offre technique	
1- Compréhension de la mission, Méthodologie de travail, Démarche proposée, Planning de travail, Expérience du consultant & Organisation : Le soumissionnaire doit confirmer la bonne compréhension de la mission et de ses tâches et une expérience pratique dans le domaine	.../40
<u>1.1. Méthodologie de travail & démarche proposée</u>	.../10
<u>1.2. Planning de travail</u>	.../10
<u>1.3. Expérience du consultant</u>	.../10
1.3.1- Expérience dans le développement de modules e-learning sur mesure minimum 5 références	.../4
1-3-2- Connaissances du secteur marocain de la Microfinance et de l'entrepreneuriat	.../3
1.3.3- Expériences de pilotage d'un projet e-Learning en arabe pour des populations non familières avec les nouvelles technologies d'Information et de Communication. Min 2 références.	.../3
<u>1.4. Organisation, dotations en personnel et en moyens logistiques et répartition de la charge de travail</u>	.../10
2- Equipe des consultants clés	.../60
<u>2-1- Chef de projet - consultant</u>	.../10
2-1-1- Expérience d'au moins 5 ans de direction d'une équipe de production de modules e-learning sur mesure	.../2

2-1-3- Connaissance du e-Learning et aptitudes en gestion de projets dans ce domaine. Un minimum de 5 références est requis ;	.../2
2-1-2- Excellente connaissance du secteur de la Microfinance au Maroc ;	.../2
2-1-4-Maîtrise de l'arabe et du français, en plus de connaissances souhaitables en anglais	.../2
2-1-5- Expérience dans un projet e-Learning financé par la Banque Mondiale	.../2
<u>2-2- 1er Concepteur Pédagogique</u>	.../10
2-2-1- Expérience d'au moins 5 ans en matière de conception pédagogique en e-learning	.../4
2-2-2- Expérience d'au moins 2 projets e-learning en arabe en tant que concepteur pédagogique	.../3
2-2-3- Connaissance du domaine de la microfinance	.../2
2-2-4- Maîtrise de l'arabe et du français	.../1
<u>2-3- 2ème Concepteur Pédagogique</u>	.../10
2-3-1- Expérience d'au moins 5 ans en matière de conception pédagogique en e-learning	.../4
2-3-2- Expérience d'au moins 2 projets e-learning en arabe en tant que concepteur pédagogique	.../3
2-3-3- Connaissance du domaine de la microfinance	.../2
2-2-4- Maîtrise de l'arabe et du français	.../1
<u>2-4- 3ème Concepteur Pédagogique</u>	.../10
2-4-1- Expérience d'au moins 5 ans en matière de conception pédagogique en e-learning	.../4
2-4-2- Expérience d'au moins 2 projets e-learning en arabe en tant que concepteur pédagogique	.../3
2-4-3- Connaissance du domaine de la microfinance	.../2
2-4-4- Maîtrise de l'arabe et du français	.../1
<u>2-5- Concepteur pédagogique expert en Microfinance/Entreprenariat</u>	.../10
2-5-1- Expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le domaine de la microfinance	.../3
2-5-1- Expérience professionnelle d'au moins 2 ans dans le domaine de l'entreprenariat	.../3
2-5-2- Expérience de conception d'au moins 2 projets e-learning	.../3

2-5-3- Maîtrise de l'arabe et du français	.../1
<u>2-6- Animateur</u>	.../5
2-6-1- Expérience dans le domaine de la communication	.../2
2-6-2- Expérience dans le domaine de l'audiovisuel	.../2
2-6-3- Maîtrise de l'arabe et du français	.../1
<u>2.7- Infographiste / Intégrateur multimédia</u>	.../5
2-7-1- Maîtrise des logiciels auteurs et outils de design conçus pour la réalisation des séquences animées (Adobe Flash, Photoshop, etc.)	.../3
2-7-2- Connaissance des langages HTML, CSS, XHTML, XML	.../1
2-7-3- Connaissance des langages de programmation PHP, JavaScript et ActionScript	.../1
TOTAL	

8. Modalités du paiement des prestations :

Le règlement des prestations se fera en fonction de la remise et la validation des livrables prévus par le Comité de suivi du projet. Les paiements se feront en pourcentage du montant total de l'offre financière, selon les modalités ci-après :

- 20% à la remise de la note méthodologique et planning de réalisation de chaque axe du projet ;
- 40% à la remise des livrables des deux premiers axes ;
- 40% à la remise des livrables finaux de la présente prestation et du rapport final.

9. Sélection du consultant

Le consultant sera sélectionné suivant la méthode de Sélection Basée sur la Qualification des Consultants (QC), conformément aux Directives : Sélection et Emploi de Consultants par les Emprunteurs de la Banque mondiale, édition courante.