

RÈGLEMENT DE CONSULTATION

Dans le cadre de l'accompagnement du déploiement des actions du contrat progrès, la Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière (FNIH) publie le dossier de consultation qui fixe les modalités et les conditions dans lesquelles seront sélectionnés les prestataires pour :

I - Développement de 20 contenus digitaux de formation métiers de l'hôtellerie :

Détail de la prestation

Ci-dessous le cahier des charges technique relatif à cette prestation. Les dossiers de soumissions à cette consultation devront être adressés aux adresses citées ci-après au plus tard le **08 juillet 2025** à **18h00**.

Contacts :

- fedhotel@gmail.com

Dossier de soumission :

La soumission à cette consultation doit contenir les éléments suivants :

- 1. Le présent règlement de consultation et cahier des charges technique lus et approuvés par le soumissionnaire.**
- 2. Le dossier administratif et technique du soumissionnaire.**
 - Les statuts ;
 - Le certificat d'immatriculation au registre de commerce ;
 - Une attestation ou sa copie certifiée conforme à l'originale délivrée depuis moins d'un an par l'Administration compétente du lieu d'imposition certifiant que le concurrent est en situation fiscale régulière ;
 - Une attestation ou sa copie certifiée conforme à l'originale délivrée depuis moins d'un an par la caisse nationale de sécurité sociale certifiant que le concurrent est en situation régulière envers cet organisme ;
 - Un Relevé d'identité Bancaire
 - Une note indiquant les moyens humains et techniques du concurrent et mentionnant le lieu, la date, la nature et l'importance des prestations, d'au moins 5 ans, à l'exécution desquelles le concurrent a participé et la qualité de sa participation.
 - Les attestations ou leurs copies certifiées conformes à l'original délivrées par les maîtres d'ouvrage publics ou privés ou par les hommes de l'art sous la direction desquels le concurrent a exécuté lesdites prestations au cours des 5 dernières années. Chaque attestation précise notamment la nature des prestations, leur montant et l'année de réalisation ainsi que le nom et la qualité du signataire et son appréciation.
 - Une déclaration sur l'honneur précisant que le concurrent n'est pas membre de la FNIH ni de la CNT.

3. L'offre Technique

- Une note méthodologique conforme à la rubrique « Proposition du prestataire » du cahier des charges technique ci-dessous ;
- Le planning de réalisation de la prestation ;
- Le chronogramme d'affectation de l'équipe faisant ressortir les tâches confiées à chaque membre, ainsi que leurs qualifications et la durée allouée à chaque tâche ;
- Une liste des Références pour des projets similaires réalisés au cours des 5 dernières années ;
- Les attestations de référence pour des projets similaires réalisés au cours des 5 dernières années ;
- Les copies certifiées des diplômes et CV signés conjointement par les membres de l'équipe proposée pour la réalisation de la prestation et le concurrent, faisant apparaître le niveau de formation académique et le nombre de projets similaires réalisés.

4. L'offre Financière

- Un devis précisant en détail la prestation ainsi que le coût associé

Si plusieurs offres sont successivement transmises par le même candidat, la commission de sélection retiendra la dernière offre reçue par voie électronique dans les délais prescrits pour cette consultation.

CAHIER DES CHARGES TECHNIQUE

I - OBJECTIF DE LA PRESTATION

L'objectif de cette prestation est de concevoir, structurer et livrer 20 guides de formation numériques, chacun dédié à un métier clé de l'hôtellerie (F&B, housekeeping, front office, management, etc.), sous forme de vidéos en motion design et de PDF interactifs, attractifs, et pédagogiques.

Ces supports visent à renforcer les compétences des professionnels et à servir de références pratiques pour les programmes de formation continue ou initiale sur les thématiques suivantes :

- Gestion des déchets et des nuisibles en hôtellerie
- Hygiène et désinfection
- Préparation et gestion des urgences médicales en hôtellerie
- L'écoresponsabilité dans l'entretien des chambres
- La gestion de la blanchisserie et du linge en hôtellerie
- Gestion du stress
- Techniques de négociation
- Techniques avancées d'upselling et cross-selling en hôtellerie
- Stratégies d'accessibilité pour un hébergement inclusif
- L'art du feedback et de l'évaluation continue
- Gestion des plannings et organisation des équipes en hôtellerie
- Intégration et formation des nouvelles recrues en hôtellerie
- Cybersécurité
- Les tendances du design et de l'architecture hôtelière
- Préparation aux grands événements
- Hôtellerie immersive : Expériences sensorielles et technologies immersives
- Gestion et entretien des piscines en hôtellerie
- Sécurité et maintenance des ascenseurs et escaliers mécaniques en hôtellerie
- Jardins et espaces verts en hôtellerie : Vers un aménagement durable

II - CONSISTANCE DE LA PRESTATION:

Le prestataire retenu aura la charge de :

- Réaliser la structure de chaque vidéo et guide : objectifs d'apprentissage, contenus structurés, niveaux de compétence, exemples concrets ;

- Rédiger les contenus, en intégrant des encadrés pratiques, visuels, témoignages ou fiches outils ;
- Produire les guides finaux en vidéo motion design et en PDF avec un design moderne, une navigation fluide et une cohérence graphique ;
- Proposer des éléments visuels illustratifs (icônes, infographies, schémas, checklists...) pour faciliter l'appropriation du contenu ;
- Organiser un processus de validation par phases (structure, contenus, graphisme) ;
- Livrer les fichiers finaux en version consultable et imprimable.
- Livrer les fichiers sources et outils numériques développés.

III - LIVRABLES ATTENDUS :

- 20 vidéos de guides métiers finalisées en format motion design ;
- 20 guides métiers finalisés au format PDF (en français) ;
- Une charte graphique spécifique applicable à tous les guides ;
- Un document de méthodologie pédagogique expliquant la logique de construction des guides (objectifs, structure, progression) ;
- Une fiche de synthèse par métier (1 page récapitulative) ;
- Tous les fichiers sources (InDesign, Illustrator, etc.), vidéos motion design et fichiers PDF finaux optimisés.
- Checklist pour chaque guide ou vidéo élaborés.

IV - COÛT DE LA PRESTATION :

Le coût de cette prestation est plafonné à **1 000 000** dirhams toutes taxes comprises (un million de dirhams TTC).

V - DURÉE DE LA PRESTATION :

Les prestataires retenus devront réaliser les actions de cette prestations avant le 31 décembre 2025.

L'ensemble des prestations ne peuvent pas faire l'objet d'aucune sous-traitance.

VI - CRITÈRES D'ÉVALUATION ET EXPÉRIENCE DU PRESTATAIRE :

1- Proposition du Prestataire :

La proposition devra comporter une note méthodologique détaillée, précisant l'approche adoptée pour :

- La conception pédagogique des 20 contenus de formation (méthodologie, scénarisation, formats proposés...) ;

- L'organisation du processus de production graphique
- Le planning de réalisation de la mission ;
- Le chronogramme d'affectation des ressources ;
- La mobilisation des experts métiers, du chef de projet et des ressources techniques dédiées à la mission ;
- Les dispositifs de validation intermédiaire et finale (calendrier des validations, protocole qualité).
- Checklist pour chaque guide ou vidéo à élaborer.

La proposition devra inclure également :

- Une présentation claire de l'offre logistique et technique;
- Une description des compétences, références et réalisations similaires du soumissionnaire dans le domaine de la formation digitale :
 - Le soumissionnaire doit justifier d'au moins une mission de conception ou production de contenus digitaux de formation, d'un montant égal ou supérieur à 1 000 000 MAD TTC, réalisée dans les cinq dernières années.
 - Les livrables doivent inclure au moins un des formats suivants : guides métiers, e-learning, vidéos pédagogiques, fiches pratiques.
- Une explicitation des livrables attendus
- L'équipe projet proposée, incluant obligatoirement :
 - Un chef de projet pédagogique ayant un diplôme supérieur en communication, management ou économie (Bac+5 minimum), expérimenté dans le domaine de formation, et ayant piloté au moins 3 projets dans le domaine de la gestion de projets.
 - Un minimum de deux experts métiers en hôtellerie ayant un diplôme Bac+2 minimum.
 - Un infographiste ayant un diplôme Bac+2 minimum et ayant au moins 5 ans d'expérience.

2-Critères d'évaluation :

La mission sera attribuée aux concurrents qui répondront au mieux aux conditions de la consultation et dans les règles de l'art.

La procédure d'évaluation des offres s'établit comme suit :

1. Analyse préliminaire des offres :

Vérification de la conformité administrative et technique des dossiers, conformément aux exigences de la consultation.

2. Examen des offres techniques :

Une **note technique (Nt) sur 100** sera attribuée à chaque offre. Seules les offres ayant obtenu une note technique $\geq 70/100$ seront retenues. La note technique sera calculée selon les critères suivants :

Base d'évaluation	Notation	Documents servant de base à l'appréciation et conditions liées au critère
I. Méthodologie proposée pour assurer la réalisation du projet: sur 40 points		
I.1 Compréhension et maîtrise de la mission : sur 15 points		
Compréhension et maîtrise du contexte, des objectifs et des enjeux de la mission.	● Bonne : 15 points. ● Moyenne : 10 points. ● Insuffisante : 5 points.	Note méthodologique
I.2 Qualité de l'approche méthodologique : sur 25 points		
Pertinence de la proposition au regard du besoin exprimé et capacité logistique et organisationnelle	● Bonne : 25 points ● Moyenne : 15 points. ● Insuffisante : 5 points.	Note méthodologique
II. Expérience et références du prestataire dans des missions similaires : sur 20 points		
Références et réalisation de missions similaires	● > ou = à 5 projets : 20 points. ● 3-4 : 10 points. ● 1-2 projets : 5 points.	Attestations de référence moins de 5 ans pour des projets similaires
III. Planning et chronogramme de répartition des tâches du projet: sur 20 points		
III.1 Planning de réalisation du projet: sur 10 points		
Cohérence des délais consacrés à chaque tâche	● Planning cohérent : 5 points. ● Planning non cohérent : 0 point.	Planning de réalisation du projet
Niveau de détail du planning	● Planning détaillé: 5 points. ● Planning non détaillé: 0 point.	
III.2 Chronogramme d'affectation des experts: sur 10 points		
Cohérence de l'affectation de la charge du travail	● Chronogramme cohérent: 5 points. ● Chronogramme non cohérent : 0 point.	Chronogramme d'affectation des ressources
Niveau de détail du Chronogramme	● Chronogramme détaillé: 5 points. ● Chronogramme non détaillé: 0 point.	
III. IV. Qualité de l'équipe proposée : sur 20 points		
IV.1- Chef de Projet : sur 8 points		
● Le niveau de formation académique (diplôme	● >Bac+5 : 2 points. ● Bac+5 : 1 point.	Copie certifiée du diplôme et CV signé conjointement par le chef de

supérieur en communication, management ou économie).		projet proposé pour la réalisation de la prestation et le concurrent
●Nombre de projets réalisés dans le domaine de la communication ou de la gestion de projets.	●> ou = à 10 projets : 6 points. ●Entre 3 et 9 projets : 3 points.	
IV .2 – Experts métiers en hôtellerie : sur 7 points		
Le nombre d’experts présentés	●> 02 experts : 3 points. ●02 experts : 2 points.	Copies certifiées des diplômes et CV signés conjointement par les membre de l’équipe proposée pour la réalisation de la prestation et le concurrent
Le niveau de formation académique	●> ou = à Bac+5 : 2 points. ●BAC + 2 - BAC + 5 : 1 point.	
Nombre d’années d’expérience	●> ou = à 8 ans : 2 points. ●Entre 5 et 8 ans : 1 point. ●Moins de 5 ans : 0 point.	
IV .3 – Infographiste : sur 5 points		
Le niveau de formation académique	●> ou = à Bac+3 : 2 points. ●< BAC + 2 : 2 points.	Copies certifiées des diplômes et CV signés conjointement par les membre de l’équipe proposée pour la réalisation de la prestation et le concurrent
Nombre d’années d’expérience	●> ou = à 8 ans : 3 points. ●Entre 5 et 8 ans : 2 points.	

La note technique NT sur 100 points est obtenue à partir de la grille d'évaluation ci-dessus

Toute offre ayant obtenu une note technique inférieure à 70 points sera écartée.

3. Examen de l'offre financière

Les offres retenues à l'issue de l'étape précédente seront jugées sur la base de l'offre financière proposée par le prestataire. L'offre qui sera retenue est la moins disante.

Les prestataires retenus s'engagent à assurer une qualité de service optimale et une exécution conforme aux attentes de la FNIH.