**REPUBLIQUE DE COTE D’IVOIRE**

****

**Union –Discipline -Travail**

**MINISTERE DE LA PROMOTION DE LA JEUNESSEET**

**DE L’EMPLOI DES JEUNES**

---------------------------

Bureau de Coordination des Programmes Emploi

(BCP-Emploi)

**-----------------------**

**PROJET EMPLOI JEUNE ET DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES (PEJEDEC)**

****

Financement Banque Mondiale

Crédit IDA 5680-CI

|  |
| --- |
| **TERMES DE REFERENCE****RECRUTEMENT D’UN CONSULTANT FIRME POUR LA MISE EN ŒUVRE D’UN PROGRAMME DE FORMATION DE REQUALIFICATION ET DE RECONVERSION DE COMPETENCES AU PROFIT DE 245 JEUNES DANS LES METIERS DEMAITRE D’HOTEL, DE GOUVERNANT, DE GERANT D’HOTEL, DE RECEPTIONNISTE, DE CUISINIER PATISSIER, D’ASSISTANAT DE DIRECTION BILINGUE, D'ASSISTANAT DES** **RESSOURCES HUMAINES ET D'ASSISTANT COMPTABLE** |

**Juillet 2018**

1. **CONTEXTE ET JUSTIFICATION**

Le problème du chômage des jeunes, en particulier des diplômés d’établissements d’enseignement supérieur, se pose aujourd’hui avec acuité en Côte d’Ivoire. Cette situation contredit l’hypothèse selon laquelle les chances d’intégration dans le marché du travail s’améliorent avec le niveau d’instruction.

Dans certains cas, le problème du chômage tient à la dégradation de la qualité de l’enseignement supérieur ; les diplômes délivrés par certains établissements ne sont pas reconnus par les employeurs et les entreprises. Dans d’autres cas, les raisons sont le manque d’expériences et l’inadéquation des compétences.

Pour résorber le problème de l'inadéquation formation-emploi, le Bureau de Coordination des Programmes Emploi (BCP-E), sur financement de la Banque Mondiale, a signé une Convention avec l’Agence Emploi Jeunes pour la mise en œuvre de formations de requalification et de reconversion au bénéfice des jeunes demandeurs d'emploi.

Cette convention triennale (2017-2019) porte sur la formation de 2000 jeunes dans les secteurs des mines, de l'hôtellerie-restauration, de l’agriculture, de la mécanique automobile, du bâtiment et des travaux publics.

Pour tenir compte des besoins réels du marché de l’emploi, plusieurs rencontres ont été effectuées avec les organisations professionnelles, les entreprises du secteur privé et les chambres consulaires.

Ces rencontres se sont soldées par un l’atelier de validation le 29 décembre 2017 qui a permis d’élaborer une matrice des formations à conduire dans le cadre de cette convention. Ainsi, de nouveaux secteurs ont été ajoutés au cours de l’atelier. Il s’agit des secteurs de l’électricité, des nouvelles technologies de l’information et de la communication, de la soudure industrielle, de la bureautique, de la comptabilité et des ressources humaines. La matrice de formation obtenue à l’issue de l’atelier comporte plus de 50 formations pour un effectif de 2 000 jeunes à former.

Pour le secteur de l’hôtellerie et des services, objet des présents termes de référence, l’effectif à former et à mettre en stage est de 245 demandeurs de premier emploi répartis en huit (8) groupes comme suit :

1. Formation au métier de maître d’hôtel ;
2. Formation au métier de gérant ou directeur d’hôtel ;
3. Formation au métier de réceptionnistes ;
4. Formation de gouvernant(e) ;
5. Formation au métier de cuisinier pâtissier ;
6. Formation au métier d’Assistante de direction Bilingues ;
7. Formation au métier d’Assistant RH ;
8. Formation au métier d’Assistant comptable.

Les présents termes de référence visent à décrire le profil du Consultant Firme à recruter pour la formation et la mise en stage des 245 jeunes, le contenu de sa mission et les résultats attendus de la mission

1. **OBJECTIFS**
	1. **Objectif général de la Mission**

Le présent document vise à sélectionner un cabinet pour assurer les formations ci-dessus indiquées, conformes aux besoins du marché, dans les secteurs de l’hôtellerie, de la bureautique, de la gestion des ressources humaines et de la comptabilité. Ces cabinets, en relation avec les entreprises du secteur, devront procéder à la mise en stage des demandeurs en vue d’améliorer l’employabilité et contribuer ainsi à résorber le problème du chômage.

* 1. **Objectifs spécifiques de la Mission**

Les objectifs assignés au cabinet de formation seront entre autres**:**

* Contribuer à la sensibilisation et la sélection des jeunes bénéficiaires du programme requalification /reconversion ;
* Elaborer des modules de formation adaptés aux besoins de formation identifiés pour la requalification /reconversion des primo demandeurs dans le secteur et les métiers identifiés ;
* Mobiliser un personnel qualifié et les ressources techniques et matérielles nécessaires pour la mise en œuvre de la formation de requalification / reconversion au profit des jeunes sélectionnés ;
* Identifier en collaboration avec les entreprises du secteur, les besoins en renforcement des capacités des jeunes en lien avec leurs éventuels projets d’installation respectifs ;
* Prospecter les offres de stage et mettre les jeunes formés en stage dans les entreprises du secteur conformément aux normes de l’Agence ;
* Assurer le suivi –encadrement et l’évaluation des jeunes pendant les formations et les stages d’immersion.
1. **RESULTATS ATTENDUS**
* 245 jeunes inscrits à l’Agence Emploi Jeunes sont sélectionnés, formés et mis en stage d’immersion avec au moins 30% de femmes dans les secteurs de l’hôtellerie, de la bureautique, de la gestion des ressources humaines, de la comptabilité ;
* 245 jeunes sont suivis en entreprise après l’achèvement du processus de leur formation de requalification et de reconversion.
1. **PROFIL DES JEUNES DEMANDEURS DANS LE SECTEUR DE L’HOTELLERIE –RESTAURATION –TOURISME- BUREAUTIQUE-RESSOURCES HUMAINES ET DE LA COMPTABILITE ELIGIBLES AU PROJET DE REQUALIFICATION /RECONVERSION**

Pour les secteurs de l’Hôtellerie-Restauration-Tourisme, de la bureautique, des ressources humaines et de la comptabilité, l’effectif à prendre en charge s’établit à 245 jeunes.

Peuvent bénéficier de la formation de reconversion et de requalification, les demandeurs de premier emploi,diplômés ou non agés,de 18 à 35 ans de sexe masculin ou féminin inscrits conjointement sur la plateforme de l’Agence Emploi Jeunes et sur le site du Bureau de Coordination des Programmes Emploi ( BCPE).

Les jeunes ayant terminés la formation de requalification et de reconversionserontadmis à suivre des stages d’immersionen entreprise. Ils devront à cet effet se faire identifier sur le site de l’Agence. Ce projet s'étend sur tout le territoire national avec une proportion d’au moins 30% de femmes.

1. **CONTENU DE LA MISSION DU CABINET DE FORMATION**

La mission attendue des Opérateurs de formation consistera en la formation, la mise en stage d’immersion et le suivi des bénéficiaires en lien avec les Agences Régionales dans les différentes entreprises.

**Au niveau de la formation des bénéficiaires**, le Cabinet de formation devra :

* Elaborer un dossier de formation relatif au module visé définissant les besoins, les actions de formation, les contenus techniques adaptés au profil du métier, les volumes horaires, les compétences à acquérir et les faire approuver par l’Agence et les partenaires impliqués ;
* Contribuer à la définition des prérequis pour la sélection des jeunes, à la sensibilisation et à la sélection des apprenants ;
* Constituer les groupes d’apprenants ;
* Mettre à disposition des apprenants des supports de formation ;
* Assurer le renforcement des capacités des bénéficiaires à travers l’organisation de sessions de formation dans les métiers visés *;*
* Assurer le suivi pédagogique des apprenants, faire des évaluations régulières et informer l’Agence de tout dysfonctionnement ;
* Collaborer avec l’Agence Emploi Jeunes pour l’exécution du programme de formation ;
* Fournir à l’Agence Emploi Jeunes, les Rapports d’activités mensuels ;
* Associer l'image de l'Agence Emploi Jeunes à toutes les activités initiées à l’endroit de la cible jeune ;
* Participer à toutes les activités de suivi-évaluation ;
* Tenir deux listes quotidiennes d’émargement des bénéficiaires à mettre à la disposition de l’Agence.

**Au niveau de la mise en stage d’immersion des bénéficiaires**, le Cabinet de formation devra :

* Identifier les entreprises d’accueil des jeunes requalifiés ;
* Contractualiser avec les entreprises et les jeunes dans le cadre de la mise en stage ;
* Procéder à la mise en stage d’immersion des jeunes, dans un délai de 45 jours au plus tard à compter de la fin de la formation théorique, et transmettre à l’Agence l’ensemble des informations (listes des jeunes, raison sociale de l’entreprise, secteur d’activité, situation géographique, nom et prénoms du point focal au niveau de l’entreprise d’accueil, etc.).

**Au niveau du suivi et de l’encadrement des bénéficiaires**, l’Opérateur de formation devra :

* Proposer un programme de suivi en fonction de la nature de l’activité avec au moins une visite mensuelle à chaque bénéficiaire ;
* Assurer, conjointement avec l’Agence Emploi Jeunes et le BCP-Emploi, le suivi des jeunes pendant leurs stages d’immersion en entreprises ;
* Faciliter les visites inopinées réalisées par le BCP-Emploi dans le cadre du suivi –évaluation des activités de formation ;
* Participer aux missions conjointes de supervision réalisées par le BCP-Emploi et l’Agence Emploi Jeunes ;
* Faire des évaluations de fin de formation et de fin de stage et délivrer à chaque bénéficiaire une attestation de fin de formation et de fin de stage au plus tard 15 jours après la fin de l’activité ;
* Elaborer le rapport mensuel de suivi et les rapports périodiques.
1. **DUREE**

La durée de la mission à confier aux structures sélectionnées est de douze (12) mois maximum à compter de la date de démarrage de la mission. Cette période comprendra la durée de la **formation complémentaire théorique de neuf (9) mois maximum**, **la phase d’un stage pratique de trois (3) mois minimum**.

1. **PRODUCTION DE RAPPORT**

Les Cabinets retenus devront fournir à l’Agence quatre (04) rapports principaux :

* **Un rapport de démarrage** : il présentera de manière succincte les objectifs de la mission, les activités à réaliser, les résultats attendus, la méthodologie de travail, l’organisation du personnel et le chronogramme de travail ;
* **Un rapport d’activité N°1** : ce rapport devra être produit après l’épuisement d’au moins 50% du volume horaire de la formation. Il devra donc présenter les résultats de toutes les activités préalables au démarrage des sessions de formation et de la formation proprement dite ;
* **Un rapport d’activité N°2 :** ce rapport devra être produit à la fin de la formation théorique. Il présentera les résultats des sessions de formations théoriques et les fiches d’évaluation des apprenants ;
* **Un rapport final :** ce rapport sera produit à la fin de la mise en stage des apprenants et présentera les résultats des activités de suivi des stagiaires, les listes originales d’émargement des apprenants, les lettres de stage et les fiches d’évaluation ;

Le paiement des honoraires des cabinets sera adossé à la production et à la validation des rapports. En plus de ces quatre (04) rapports, les Cabinets devront produire des fiches mensuelles faisant le récapitulatif de l’évolution des formations et un rapport synthétique mensuel de suivi des stagiaires.

1. **PROFIL DU CABINET DE FORMATION**

Les Cabinets de formation qui seront sélectionnés doivent avoir le profil suivant :

* Etre un Cabinet de formation agréé par le Fonds de Développement de la Formation Professionnelle (FDFP) : fournir à cet effet une copie de l’agrément ou le récépissé de dépôt avec la validité à jour ;
* Disposer de locaux et équipements appropriés (notamment le matériel pédagogique et les contenus didactiques) pour les formations dans les métiers identifiés *:* fournir à cet effet un document justificatif. Les équipements nécessaires à la formation des jeunes seront vérifiés au cours du processus d’évaluation des manifestations d’intérêt ;
* Justifier d’au moins trois (03) expériences pertinentes réussies en matière de formation de courte durée au profit des jeunes en vue de leur insertion professionnelle dans au moins l’un des métiers suivants : (i) cuisiniers-pâtissier, (ii) réceptionnistes, (iii)maitre d'hôtel, (iv) gouvernant(e), (v) manager (gérant ou directeur d'hôtel), (vi) Assistant(e) de direction bilingue, (vii) Assistant des ressources humaines, (viii) Assistant comptable. Fournir à cet effet les documents justificatifs (attestation de bonne exécution ou tout autre document justificatif) ;
* Disposer d’un réseau d’entreprises disponibles pour l’accueil des apprenants en stage d’immersion dans les métiers identifiés : fournir à cet effet une Convention et /ou tout document pouvant justifier l’existence d’un partenariat entre le Cabinet de formation et les entreprises de son réseau. Ce document fera l’objet de vérification au cours du processus d’évaluation des manifestations d’intérêts.
1. **PERSONNEL CLE DU CABINET DE FORMATION**

Le personnel clé du cabinet de Formation devra comprendre au minimum les experts ainsi que les profils suivants :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PERSONNEL** | **NIVEAU D’ETUDES OU DIPLOME** | **EXPERIENCE** | **ROLE** |
| Un (1) Coordonnateur  | BAC +5  | Au moins trois (3) années d’expérience dans le domaine de la formation | Le Coordonnateur est chargé de gérer les activités du Cabinet de formation |
| Un (1) Chargé de Programme | BAC + 4  | Au moins deux (2) années d’expérience en ingénierie de la formation | Le Chargé de Programme assure la Coordination, la planification des activités de formation. |
| Un (1) Chargé de suivi opérationnel | BAC +3 | Au moins deux (2) années d’expérience dans le domaine du suivi -évaluation | Le Chargé de Suivi se charge de développer et de coordonner le système de suivi- évaluation du projet. Le chargé de suivi assiste techniquement le Chargé de Programmes dans ses tâches et participe à la mise en relation avec les entreprises. |
| Un (1) Formateur par métier  | BAC +3 dans les domaines visés ou équivalent. | Avoir réalisé au moins trois (3) missions de formation dans le métier concerné. | Le formateur est chargé de dispenser la formation en respectant le contenu pédagogique. A la fin de la formation, le formateur organise une évaluation. |

Les curriculums vitae (CV) du personnel clé proposé doivent être cosignés par le Responsable du Cabinet de Formation et les intéressés.

1. **MÉTHODE DE SÉLECTION**

Le Consultant Firme sera recruté selon la méthode de sélection fondée sur la Qualification des Consultants (QC) conformément aux Directives Sélection et Emploi de Consultants par les Emprunteurs de la Banque mondiale dans le cadre des prêts de la BIRD et des Crédits et Dons de l’IDA, édition janvier 2011, révisée en juillet 2014.

1. **MATRICE DU SECTEUR DE L’HOTELLERIE TOURISME RESTAURATION**

| **N°** | **INTITULE DE LA FORMATION** | **DIPLÔME OU NIVEAU**  | **DUREE APPROXIMATIVEDE LA FORMATION (HORS STAGE) ET VOLUME HORAIRE**  | **COMPETENCE A ACQUERIR** | **EFFECTIF** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **FORMATION AU METIER DE CUISINIERS (COMMIS DE CUISINE ET BOULANGER PATISSIER)** | CAP/BT HOTELLERIE / BTS COMMUNICATION / LANGUES, LETTRES MODERNEBEPC / BAC | SIX (6) MOISSoit un volume horaire de 528 H | * Élaborer les menus, lancer les commandes, encadrer une équipe,
* Sélectionner les produits frais ou les produits en liaison froide, les préparer : éplucher, couper, émincer, vider, faire mariner, barder…,
* Réaliser les cuissons des légumes, des viandes, poissons : faire revenir, sauter, frire, flamber, blanchir…,
* Préparer les sauces, les pâtisseries,
* Soigner la présentation de chaque plat,
* Anticiper les préparations du lendemain,
* Coordonner les commis de cuisine s’il y a lieu, en fin de service, nettoyer la cuisine ou le laboratoire
 | 50 |
| 2 | **FORMATION AU METIER DE RECEPTIONNISTES** | CAP/BT HOTELLERIE/BTS COMMUNICATION/LANGUES, LETTRES MODERNEBEPC/BAC | SIX (6) MOISSoit un volume horaire de 520 H | * Maitriser les techniques d'accueil et les règles de savoir-vivre
* Procéder à l'enregistrement des clients
* Savoir présenter les différents services proposés par l'hôtel
* Simplifier la vie des clients tout au long de leur séjour
* Coordonner les équipes d’étage ;
* Coordonner les équipes d’entretien ;
* S'informer sur les animations et les spectacles prévus dans la ville ;
* Recenser les bonnes adresses à conseiller ;
* Connaitre les sites touristiques à visiter ;
* Partager les bons plans
* Réserver les taxis
* Tenir à jour le planning des réservations ;
* Facturer les clients à l'issue de leur séjour
 | 25 |
| 3 | **FORMATION AU METIER DE MAITRE D'HOTEL** | BTS TOURISME HOTELLERIEBAC ET PLUS | SIX (6) MOISSoit un volume horaire de 480H | * Accueillir les clients du restaurant à leur arrivée
* Coordonner l'activité du personnel en salle de restaurant
* Organiser et contrôler le travail des équipes tout en étant en capacité d'intervenir à chaque étape du service
* Garantir la satisfaction du client et la capacité du service rendu
 | 25 |
| 4 | **FORMATION AU METIER DE GOUVERNANT(E)** | BTS HOTELLERIEBAC+2/LICENCE | SIX (6) MOISSoit un volume horaire de 480H | * Veiller à l'entretien et à la propreté des chambres d'un hôtel
* Prendre en charge la gestion du service d'étages en coordonnant, contrôlant et planifiant l'activité du personnel d'étages
* Gérer les matériels stocks et fournitures et garantir la maintenance des installations
* Animer et encadrer les équipes
* Contribuer à la qualité générale de l'accueil de la clientèle et de son séjour
 | 25 |
| 5 | **FORMATION AU METIER DE MANAGER (GERANT OU DIRECTEUR D'HOTEL)** | LICENCE ET PLUSCOMMERCIALCOMMUNICATIONMARKETINGMANAGEMENTMASTER ET AUTRES | NEUF (9) MOISSoit un volume horaire de 520 H | * Concevoir et organiser la prestation hébergement et les services à la clientèle associés
* Gérer l'établissement et en assurer la rentabilité
* Développer une politique commerciale
* Concevoir et prendre en charge le management et l'animation des équipes
 | 25 |
| **6** | **FORMATION AU METIER D’ASSISTANAT DE DIRECTION BILINGUE** | BTS ASSISTANAT DE DIRECTION BILINGUELICENCE ANGLAIS | TROIS (3) MOISSoit un volume horaire de 240H | * Connaitre l'accueil physique et téléphonique
* Maitriser des écrits administratifs, commerciaux, Business writing, office procédures
* Planifier les rendez-vous, le planning d'un collaborateur, d'un responsable et trier les appels et les accueils physiques...
* Prévoir et organiser les réunions (convocations, préparation des dossiers, réservation de salles, ...)
* Effectuer le suivi des dossiers professionnels (constitution, synthèse, mise à jour des fichiers, ...)
* Mettre en place des outils de suivi d'activité de la structure, des tableaux de bord et les tenir à jour
* Mettre à jour les informations réglementaires et professionnelles et s'occupe di classement, dès l'archivage es documents
* Maîtriser les techniques du classement et de l'archivage
 | **35** |
| **7** | **FORMATION AU METIER D 'ASSISTANT DES RESSOURCES HUMAINES** | BAC + 3/4 RHLicence 3DroitGestionPsychologieCriminologieSociologie | TROIS (3) MOIS Soit un volume horaire de240 H | * Maîtriser des techniques de recrutement
* Maîtriser la gestion administrative du personnel, du droit du travail et de la gestion de formation
* Etablir les bulletins de paie
* Etablir les contrats de travail
* Assurer le suivi du tableau de bord des présences
* Remplir les bordereaux de charges sociales
* Procéder aux déclarations auprès des organismes sociaux
* Suivre les dossiers maladie et prévoyance
* Organiser les absences et les départs du personnel,
* Gérer l'accueil, traiter le courrier administratif
 | **40** |
| **8** | **FORMATION AU METIER D'ASSISTANT COMPTABLE** | BTS FINANCE COMPTABILITE BTS PME-PMI ; MAITRISE SCIENCES ECONOMIQUES | TROIS (3) MOIS Soit un volume horaire de240H | * Faire des imputations comptablesTenir une comptabilité
* Utiliser ERPGérer la comptabilité fournisseurs, avec la saisie des factures d'achats, des frais généraux et des immobilisations jusqu'à la préparation des règlements fournisseursGérer la comptabilité clients (enregistrement des règlements, lettrage et relance clients)
* Comptabilisation des immobilisations, calcul des dotationsMaitriser le rapprochement bancaire et le suivi de placements de trésorerie-Préparation et déclaration de TVA-
* Alimenter les informations pour la gestion du personnel (saisie des congés, absences...)-Suivi et comptabilisation des notes de frais
 | **20** |