

En partenariat
avec



Secteur
Tourisme, Hôtellerie,
Restauration (THR)



www.fmfp.mg

Trame de l'appel à Projet Interentreprises Sectoriel 18

Secteur Tourisme Hôtellerie et Restauration (THR)

1. Contexte de l'appel à projets

La richesse naturelle et culturelle de Madagascar constitue un atout majeur pour attirer des visiteurs du monde entier et développer un tourisme durable. Le pays est classé parmi les *hot spots* de la biodiversité mondiale, avec plus de 80% des espèces végétales et animales endémiques, des richesses côtières de haute qualité le long de ses 5 700 kilomètres de côtes marines, une multitude de paysages d'exception variés selon les régions, ainsi qu'un climat tropical, idéal pour le développement du tourisme.¹ Bien exploité, ce secteur peut devenir un moteur de croissance économique et un levier de réduction de la pauvreté, en particulier dans les zones rurales et reculées.

Cependant, le potentiel de Madagascar reste largement sous-exploité. Avec une meilleure organisation et des investissements adaptés, le pays pourrait accueillir un nombre bien plus important de touristes, générant ainsi des opportunités économiques et sociales significatives. Dans cette optique, le ministère en charge du Tourisme et de l'Artisanat s'est fixé un objectif ambitieux : attirer un million de touristes d'ici 2028. Pour concrétiser cette vision, une stratégie nationale articulée autour de sept axes prioritaires a été présentée en décembre 2024, à savoir :

- Gouvernance des secteurs
- Renforcement de l'image du pays
- Assurer un lobbying pour une meilleure connectivité
- Infrastructures touristiques et hôtelières
- Coopération pour la sécurité des touristes
- Attractivité touristique
- Formation et professionnalisation des secteurs

Parallèlement, l'objectif ambitieux d'atteindre un million de touristes impose une amélioration substantielle de la capacité d'accueil. Cela inclut la création de 70 000 nouveaux emplois² dans des domaines variés du secteur touristique, de l'hôtellerie et de la restauration en passant par les activités culturelles et de loisirs.

Malgré ses atouts, Madagascar fait face à plusieurs obstacles limitant l'expansion du secteur touristique. L'insécurité reste une préoccupation majeure, dissuadant de nombreux visiteurs. Par ailleurs, les infrastructures, notamment celles liées à l'accès aux sites et à la mobilité à l'intérieur du pays, sont insuffisantes. Les routes, souvent en mauvais état, compliquent les déplacements vers les lieux touristiques.

Le secteur souffre également de services touristiques de qualité médiocre et d'un manque de main-d'œuvre qualifiée. Cela s'explique par des systèmes de formation professionnelle inadaptés aux besoins du marché. L'absence d'un cadre incitatif clair pour les investissements touristiques aggrave la situation, tout comme le manque d'accès à une énergie fiable dans certaines régions.

La pauvreté ambiante est un autre frein, exacerbant l'insécurité et limitant les initiatives locales. De plus, la hausse des tarifs aériens rend Madagascar moins compétitive par rapport à d'autres

¹ Plan Emergence de Madagascar

² Le Journal l'Echos du Sud, l'actualité de la Grande Ile, en date du 22 mai 2024

destinations. La distance géographique avec les principaux pays émetteurs de touristes constitue également un handicap.

Ce contexte souligne l'importance cruciale de la formation professionnelle qui constitue un levier essentiel non seulement pour l'intégration des jeunes dans le secteur mais également pour la montée en compétences des professionnels déjà en activité. En répondant aux besoins croissants de qualification et de spécialisation, la formation contribue directement à faire du tourisme un moteur durable de croissance pour Madagascar.

✦ Situation du tourisme

Le tourisme à Madagascar est en phase de reprise. Entre janvier et juillet 2024, les arrivées touristiques ont atteint 88 % des niveaux de 2019.

Selon le Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, 1 18 248 touristes ont visité la grande île de Janvier à Mai 2024, cela confirme une tendance à la hausse si l'on s'en réfère à l'année passée où 79 146 visiteurs ont foulé le sol malagasy à la même période et 102 592 voyageurs internationaux sont venus à Madagascar au même moment en 2019.³

Cela reflète les efforts visant à restaurer le secteur comme moteur économique clé. Cependant, des défis structurels tels que les infrastructures limitées et les capacités de service continuent d'entraver la croissance durable du secteur⁴.

Madagascar a multiplié les efforts pour appuyer son secteur touristique. Plusieurs événements culturels et initiatives locales visent à promouvoir le pays comme une destination authentique et durable ont été ou seront encore organisés dans les mois et années qui viennent. Ces initiatives visent non seulement à revitaliser le secteur touristique malgache mais aussi à établir une base durable pour son développement futur, en tenant compte des enjeux économiques, environnementaux et sociaux.

La récente fusion des ministères du Tourisme et de l'Artisanat souligne l'importance de ces secteurs complémentaires, visant à stimuler l'économie locale et à créer de nouvelles opportunités.

En Juin 2024, le salon international du tourisme "ITM Madagascar" a mis en avant de nouveaux circuits écotouristiques, soulignant l'importance de préserver les parcs nationaux. Par ailleurs, des collaborations avec des partenaires étrangers ont été établies pour développer des infrastructures écologiques et améliorer la formation dans le secteur.

Le marketing touristique, particulièrement dynamique avant la crise sanitaire, a eu des effets positifs significatifs sur les arrivées touristiques et les retombées économiques. Grâce à des stratégies de promotion efficaces et des classements internationaux favorables, Madagascar a su se positionner comme une destination de choix sur la scène mondiale. Des plateformes comme The Rough Guide⁵, Trip Advisor's Choice⁶ Awards et Lonely Planet⁷ ont désigné l'île parmi les meilleures destinations touristiques en 2013 et 2014, renforçant ainsi sa visibilité et son attractivité.

L'intégration de Madagascar dans la marque régionale Îles Vanilles, aux côtés d'autres destinations de l'océan Indien, a permis de mutualiser les efforts de promotion et de vendre des offres touristiques combinées. Cette coopération a mis en lumière les spécificités culturelles et

³ Ministère du Tourisme et de l'Artisanat

⁴ <https://www.worldbank.org/en/country/madagascar/overview> - The World Bank in Madagascar

⁵ Rough Guides, un éditeur de guide de voyage et de l'autorité de vacances, ayant annoncé dans sa liste de top 10 des pays à visiter impérativement en 2014, la destination Madagascar

⁶ Trip Advisors Traveller's Choice Award 2013, ayant classé Nosy-Be dans le Top 10 mondial des îles paradisiaques

⁷ Lonely Planet, un magazine britannique, ayant désigné Madagascar parmi les 10 pays à découvrir en 2013, pour les amoureux de la nature

naturelles de l'île tout en attirant des touristes intéressés par une expérience élargie dans la région.

✦ Distinctions et Rewards

Tout récemment, Madagascar a été distingué par le prix de la Meilleure Qualité & Innovation lors de la 30^e édition du prestigieux Salon TT Warsaw. Cette distinction prestigieuse témoigne de l'attractivité croissante de la Grande Île auprès des touristes polonais, confirmant son statut de destination d'exception.

✦ Soutenir la relance

Madagascar a été classé parmi les dix pays africains les plus attractifs pour le tourisme, avec un objectif ambitieux d'atteindre un million de touristes d'ici 2028.

L'un des axes prioritaires de la politique nationale est de diversifier l'offre touristique dans les niches de marché : nature, haut de gamme, balnéaire, sportif, hôtel club, culture, MICE, agritourisme, fluvial, écotourisme.⁸ Un des objectifs majeurs est de former une nouvelle génération de travailleurs dans le secteur du tourisme et de recycler le personnel existant, car de nombreux professionnels ont quitté leurs postes pendant la crise sanitaire.

L'amélioration continue de la qualité des services est essentielle pour promouvoir Madagascar comme une destination touristique attrayante. Cela inclut l'élévation des standards dans les services offerts.

Une nouvelle orientation stratégique vise à développer un tourisme local qui privilégie les résidents. Cela comprend la redéfinition des activités de loisirs pour encourager la consommation locale et diversifier les produits disponibles. Le soutien à des domaines tels que l'organisation d'événements, la restauration (traditionnelle et rapide), ainsi que la mise en valeur des patrimoines culturels et historiques est mis en avant. Cela inclut les musées et parcs, renforçant ainsi l'offre touristique

L'étude diagnostic du FMFP

Dans le cadre de l'étude diagnostique réalisée par le FMFP en 2023, la formation a été identifiée comme un levier stratégique incontournable pour soutenir la relance et le développement durable du secteur touristique à Madagascar. Lors de la présentation des orientations stratégiques du Ministère du Tourisme et de l'Artisanat en décembre 2024, Madame la Ministre Viviane Dewa a réaffirmé son engagement en faveur de plusieurs priorités majeures. Parmi celles-ci figurent l'adoption du nouveau Code du Tourisme, l'amélioration des infrastructures, le renforcement des dispositifs de sécurité pour les visiteurs ainsi que la promotion de la formation professionnelle dans le secteur pour renforcer la compétitivité et attractivité de Madagascar en tant que destination touristique.

La formation et la professionnalisation des acteurs touristiques ainsi que des artisans surtout en matière de savoir-faire, design, innovation et normes internationales constituent également sa priorité. Le développement des attractivités touristiques telles que l'éco-tourisme, le sport nautique, le balnéaire, la gastronomie et l'artisanat, n'est pas en reste.⁹

Les résultats d'une récente étude révèlent que le secteur Tourisme-Hôtellerie-Restaurant (THR) est l'un des moins soutenus par les financements du FMFP, alors même qu'il fait face à une pénurie de personnel qualifié. La crise sanitaire a conduit de nombreux professionnels, de tous niveaux hiérarchiques, à se reconverter, accentuant le défi pour ce secteur en pleine reprise.

⁸ Plan Emergence Madagascar

⁹ <https://midi-madagasikara.mg/priorite-a-ladoption-du-code-du-tourisme/>

Aujourd'hui, bien que le tourisme reprenne progressivement, le manque de compétences reste un frein majeur. Il est donc crucial de former une nouvelle génération de personnel, qu'il soit qualifié ou semi-qualifié, pour répondre aux besoins du secteur et soutenir son développement.

2. Objectif général de l'appel à projets THR

Le présent appel à projets vise à soutenir les opérateurs et entreprises à leurs activités professionnelles mais aussi à accompagner les nouvelles orientations visant à promouvoir le tourisme national, de proximité et les innovations dans le secteur.

Les Orientations prioritaires pour le secteur formel

Pour cet appel à projets, les orientations prioritaires dans le cadre de développement des compétences dans le secteur THR sont conditionnées par les critères ci-après :

- La réponse du projet par rapport aux objectifs sectoriels développés ci-dessus
- Le territoire dans lequel est mis en œuvre le projet,
- Les effets et impacts visés pour endiguer les problèmes structurels du secteur
- Les sous-secteurs et filières concernés par cet appel à projets
- Les métiers ciblés appartenant aux sous-secteurs et filières suscités pour détendre le marché du travail et anticiper les besoins à venir,
- Les qualifications et compétences ciblées pour répondre aux besoins urgents ou à venir des entreprises
- La typologie des bénéficiaires ciblés
- Et les dispositifs de formation préconisés pour peser sur l'efficacité des réponses aux problèmes de compétences dans le secteur.

i. Les objectifs sectoriels pour l'appel à projets

Des mesures prioritaires à prendre pour appuyer la reprise des activités touristiques, et soutenir les nouvelles orientations ou innovations dans le secteur,

- La formation sur les compétences et métiers de base du tourisme (personnel d'exécution) préparant une nouvelle génération de travailleurs dans le secteur
- La formation sur le développement des nouveaux produits touristiques (innovation)
- La promotion des métiers émergents en vue d'accroître la création d'emplois surtout parmi les jeunes
- La préparation de la disponibilité des compétences pour les grands investissements touristiques
- Les compétences dans le domaine de l'organisation de voyage essentiellement sur l'utilisation des outils 2.0
- Les qualifications et compétences liées au marketing touristique
- Le tourisme durable, l'éco-tourisme, notamment en lien avec la promotion des métiers émergents et en devenir (métiers verts)
- Le tourisme de haut de gamme
- La restauration collective, restauration rapide, restauration de luxe et tout autre type de restauration pouvant lancer le secteur ou le domaine

ii. Les zones prioritaires

Les zones priorisées par cet appel à projets se décomposent en trois parties suivant leur importance sectorielle.

En premier lieu, il s'agit des pôles d'activités touristiques intenses au nombre de 08 qui concentrent 81% des établissements touristiques du pays. Ce sont les axes à haute

fréquentation de touristes non-résidents. Il s'agit aussi de cibler et d'encourager les initiatives d'amélioration de la qualité de services dans les sous-secteurs et filières visées. C'est là aussi que se côtoie la nouvelle génération de consommateurs touristiques résidents ou locaux.

- L'île de Nosy Be et Diégo (alentours)
- L'île de Sainte Marie
- Tuléar et le Grand Sud
- Morondava et ses alentours
- Tananarive et ses alentours
- La région Atsinanana (Tamatave I et II)
- Antsirabe et ses alentours
- Majunga et ses alentours

En second lieu, les régions de concentration moyenne des établissements et activités touristiques à savoir :

- Fort Dauphin et ses alentours
- Moramanga et ses alentours
- Fianarantsoa et ses alentours
- La région SAVA (Sambava et Antalaha)
- Ampefy et ses alentours dans la région Itasy

Avec une mention particulière pour les sites ou régions qui abritent des patrimoines naturels (parc, réserve) ou culturels importants dont :

- Les régions Ihorombe, Atsimo Andrefana Haute Matsiatra comprenant les parcs nationaux d'Isalo, Andringitra, et la réserve naturelle de Tsimanampetsotsa
- L'axe vers la région Sud Est comprenant le parc national de Ranomafana
- La région Menabe avec le parc national de Kirindy, le Tsingy & la ville de Bekopaka
- Le parc national Mantadia Andasibe
- Le parc national de Ranomafana situé dans le Sud-Est de Madagascar entre les régions Haute Matsiatra et Vatovavy Fitovinany.
- Les zones traversées par le Canal des Pangalanes

L'ensemble du territoire est visé mais les projets se situant dans les régions, ville ou zones suscitées constitue un avantage comparatif important dans l'évaluation.

iii. Les Effets et impacts visés

Les effets et impacts visés contribuant à la résolution des problèmes structurels qui touchent le secteur du Tourisme. En d'autres termes, le projet à travers le renforcement du capital humain doit apporter des réponses directes et indirectes, des effets immédiats ou des impacts sur des acteurs ou dispositifs structurels⁴ du tourisme au niveau national, régional ou local.

A ce titre la contribution du projet pourra toucher :

- L'amélioration de l'image à l'international du pays
- L'amélioration de la qualité des services fournis par les établissements touristiques
- Le développement des infrastructures touristiques
- L'amélioration de la capacité de transport (international et intranational)
- L'application d'un cadre légal, fiscal et politique favorable aux investissements touristiques
- L'accès à l'énergie pour les établissements touristiques
- L'amélioration du système d'éducation ou de formation professionnelle face aux besoins des entreprises
- La sécurisation des investissements et des patrimoines touristiques
- La diminution de la pauvreté aux abords des sites ou établissements touristiques (intégration locale du projet)

- La gestion durable du patrimoine naturel
- La disponibilité des compétences exigées par les métiers du tourisme notamment pour les grands investissements
- La promotion et la mise en avant de l'artisanat local ayant lien direct ou indirect sur le secteur du tourisme.

iv. *En termes de sous-secteurs et filières ciblées :*

Le THR entrevoit des perspectives de relance basée à la fois sur l'affluence de visiteurs internationaux ou nationaux mais aussi sur l'amélioration de la qualité des services reposant sur la qualification des ressources humaines. Ainsi, le secteur ciblera large pour toucher le maximum de domaines et de métiers. Plusieurs sous-secteurs ou filières portent particulièrement la relance des activités ou adoptent des approches innovantes permettant de redynamiser les activités touristiques.

En termes de sous-secteurs ou filières visés pour les services :

- L'Hôtellerie et la Restauration
- MICE Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions¹⁰
- Le tourisme local ou tourisme de quartier ou tourisme domestique (faisant référence aux activités urbaines)
- Le tourisme d'affaires
- Le tourisme culturel (lié au patrimoine ou évènement culturel)
- Le tourisme vert ou l'écotourisme
- Le tourisme bleu (balnéaire, excursion sur mer, croisière)
- Le tourisme sportif et médical (Raid, marathon, ...), les services récréatifs ou activités connexes
- Le tourisme haut de gamme
- Les filières intermédiaires (transport, voyageur, etc.)
- La formation touristique (hôtelière, etc.)

v. *En termes de métiers ciblés*

Les métiers en tension afin d'améliorer la situation du marché du travail,

- **L'Hôtellerie et la Restauration** : les Métiers exécutifs de l'hébergement et de la restauration
- **Le tourisme local ou de quartier ou domestique** : activités culturelles et récréatives, excursion, la restauration collective ou rapide (industriel), traiteur, les espaces et activités de loisir, les métiers dans les sites récréatifs (centres commerciaux, parc, etc.)
- **Le tourisme d'affaires** : métier de gestion et lié aux relations extérieures (entreprise), métiers d'exécution dans les établissements spécialisés, les métiers de l'évènementiel professionnel (congrès, salons, forums)
- **Le tourisme culturel** : Métiers liés à l'organisation des évènements ou festival local/régional, les métiers de gestion des patrimoines culturels (guide, historien, etc.) et des animations culturelles
- **Le tourisme vert ou l'écotourisme** : design de produit touristique
- **Le tourisme haut de gamme** : tous les métiers d'un établissement d'hébergement et de restauration haut de gamme

Les métiers émergents à développer et les emplois en devenir,

- **Le tourisme sportif et médical** : les métiers liés à l'organisation d'évènements sportifs,

¹⁰ Segment spécifique et stratégique du secteur touristique qui englobe l'organisation et la gestion d'évènements professionnels.

les métiers dans les centres de bien être, les métiers d'accueil dans les centres médicaux,

- **Une mention particulière sur les Métiers** du secteur THR qui se définissent comme étant des emplois non traditionnels mais qui sont contemporains à l'époque actuelle ou récents ; cela comprend aussi les Métiers dans le tourisme 2.0 dont les services liés aux technologies de l'information et de la communication (e-marketing, services en ligne) ; et enfin les métiers sociaux tels que le responsable RSE
- **Le tourisme bleu** : les métiers liés aux croisières, les métiers dans les sites balnéaires (surveillance de plage, surf, windsurf, kitesurf, circuits en mer, plongée, pêche, surf etc.)
- **MICE** : les métiers liés à l'organisation et gestion d'évènements professionnels

Les métiers où les gaps de compétences sont criants et qui sont en forte demande de qualification,

- **L'Hôtellerie et la Restauration** : les Métiers exécutifs de l'hébergement et de la restauration traditionnelle, postes et fonction dans des établissements d'hébergement, gîte d'étape, maison d'hôte, les métiers d'exécution des établissements hôteliers, les métiers de la direction et de la gestion, le métier d'Autoentrepreneur dans la chaîne touristique
- **Le tourisme gastronomique** : métier et artisanat alimentaire (boulangier, pâtissier, etc.)
- **Le tourisme vert ou l'écotourisme** : les métiers de guidage, la Gestion/conservation des parcs et réserves naturelles, les designers et concepteurs de circuits, Les métiers dans le tourisme nature, birdwatching, whalewatching, spas, parapente, tree climbing, l'écotourisme et les métiers connexes dans les aires protégées

Les métiers communs à tous les sous-secteurs qui font office de support mais sont incontournables,

- **Les filières intermédiaires** : Les Métiers dans le transport touristique, les métiers de voyageur
- **La formation touristique** : les métiers d'enseignement et de formation dans le tourisme, les métiers dans la gestion des établissements de formation

vi. En termes de qualifications et compétences visées

Suivant l'étude réalisée, les compétences à acquérir listées ci-après ont été définies à partir des besoins jugés urgents et prioritaires par les entreprises.

Les compétences spécifiques :

❖ **Hard skills :**

- Organisation et technique hôtelière
- Organisation et technique restaurant
- Organisation et technique culinaire
- Compétences spécifiques liées à l'utilisation et maîtrise des réseaux sociaux

❖ **Soft skills :**

- Vente front office.

Les compétences transversales

❖ **Hard skills :**

- Compétences managériales

❖ **Soft skills :**

- Langue française de niveau avancé
- Langue anglaise de niveau sensibilisé
- Relation client

Par conséquent, le présent appel à projet vise à renforcer les compétences dans les domaines suivants :

1) Les qualifications et les compétences techniques ciblées appartenant au cœur de métier du secteur notamment :

- Les compétences liées au cœur de métier des fonctions d'accueil et de gestion des touristes dans les sous-secteurs et filières sus cités
- Les compétences liées au cœur de métier de fourniture des services ou des produits touristiques dans les sous-secteurs et filière sus cités
- La qualification ou le rafraichissement sur les compétences de base liées aux métiers traditionnels du secteur de Service en Hôtellerie/restauration (serveurs, commis de salle, commis de cuisine, femme de chambre, commis de cuisine, serveur, buanderie, etc.)
- Les qualifications et compétences liées aux métiers émergents (skipper touristique, surveillance de plage, guide croisiériste, etc.)
- Toutes compétences liées au développement et lancement d'activités du « tourisme local » et « tourisme domestique » dont les Qualifications liées aux métiers de bouche et de la gastronomie locale
- Compétences techniques hôtelière
- Compétences techniques restaurant
- Compétences techniques culinaire.
- Les compétences linguistiques appliquées au tourisme (Langue de travail et étrangère adapté au métier)
- Les Qualifications liées aux normes et mesures sanitaires : gestes barrières, restrictions Covid, prise en charge en confinement, en quarantaine, etc.
- Les Compétences en matière de sécurité des voyageurs : notamment dans les activités de support comme le transport (conduite défensive, gestion des trajets ou de séjours touristiques) et les activités touristiques dans les sites (parcs, ...). Les compétences sur la Sécurité et les normes de travail comme la capacité à vérifier et évaluer les risques d'insécurité des parcours, trajets des touristes, etc.
- La gestion des établissements touristiques (management, stock, contrôle, entretien, etc.)
- Toutes les compétences liées au développement du tourisme durable et le verdissement des pratiques et compétences en milieu Touristique
- Le développement des compétences relatives à la mise en place et/ou exécution de Plan de relance des activités dans le secteur (vente à distance, marketing digital, création support publicitaire, support de communication, création site web, gestion e-ticketing, développement application, conseil clientèle, etc.)
- Les compétences sur la qualité de services
- Formation de formateurs.

Les domaines particuliers à relever. Pour cet appel à projets et pour ce secteur THR, les domaines cités ci-après seront spécifiquement considérés du fait de la valeur ajoutée qu'ils peuvent apporter :

- **La Formation des gérants et dirigeants d'établissements touristiques** : pour développer les activités de la relance, l'innovation et la diversification des entreprises du secteur.
- **La maîtrise des normes et pratiques** à respecter en vue de l'obtention du label tourisme durable
- **Les Certifications liées aux activités touristiques**, la restauration et à la gestion d'hébergement Normes (HACCP, etc.)

- **Les compétences liées au Transport touristique** dans tous domaines notamment le cœur de métier et les mesures transverses
- **Toutes les compétences relatives à la réorientation et polyvalence** des salariés (mobilité horizontale/verticale des salariés)
- Compétences particulières : gestion de début d'incendie ou maîtrise du feu de forêt

Les compétences listées ci-dessus dites « cœur de métier » devront représenter au moins 70% de la demande en volume horaire.

Les compétences softs ou transverses développant l'employabilité et le bien être des salariés au travail ou les compétences des fonctions support ou d'encadrement du secteur représentant au plus 30% du volume horaire de la formation

- Les compétences ayant trait au cœur de métier des fonctions supports pour les sous-secteurs et filière sus cités
- Les compétences en développement personnel des salariés
- Les compétences en relation humaine requises dans le secteur notamment le management et le leadership
- Les compétences pour gagner en efficacité au travail
- Les compétences permettant le respect de la conformité sociale (paix sociale au travail, etc.)

Les compétences listées ci-dessus, transversales ou liées aux métiers support ou d'encadrement du secteur ne pourront pas représenter plus de 30% de la demande en volume horaire.

vii. En termes de bénéficiaires à cibler

Les types d'emplois et catégories de salariés/pré-employés à former en priorité :

- Le personnel d'exécution dans chaque sous-secteur qui doit représenter au moins 50% des formés dans le projet
- Les cadres intermédiaires (supervision) et le personnel de direction
- Le personnel de guidage et de gestion de la clientèle dans les sites récréatifs
- Les organisateurs et agents d'évènements
- Les emplois indépendants du tourisme (autoentrepreneur, artisan, gérant propriétaire, etc.)
- Le personnel en support de la prestation des offres et services touristiques (management, informatique, marketing et commercial)
- Les chauffeurs et transporteurs touristiques
- Les back-officier dont ceux qui traitent les voyages et programmes des touristes
- Les agents des sites et gestionnaire de patrimoines culturels, réserves naturelles

Les projets doivent se donner comme objectif de former au moins 50% de femmes et 40% de jeunes de moins de 35 ans.

viii. En termes dispositifs de formation et de reconnaissance des compétences

Les types de prestations de formation et de reconnaissance des compétences à privilégier pour permettre aux bénéficiaires identifiés d'acquérir les compétences et qualifications visées sont :

- Les formations déployant des approches et méthodes adaptées selon le domaine d'apprentissage visé (cognitif, affectif et psychomoteur)
- Les formations reproduisant les situations de travail ou mixte avec une dominante pratique surtout pour les métiers manuels (environ 70%-30%)
- L'accompagnement coaching post formation en milieu de travail, permettant de mieux appliquer ses acquis en situation réelle de travail
- Les formats à distance (e-learning), quand le sujet et les modalités de la formation s'y prêtent, tout en s'assurant que les exercices pratiques sont remplacés par des simulations qui permettent de garantir le transfert de compétence
- L'accompagnement ou l'assistance technico pédagogique (exclusif) en milieu de travail avec des objectifs d'apprentissage précis selon un scénario préétabli

Cet appel à projets privilégiera les profils de formateurs, prestataires et dispositifs répondant aux caractéristiques suivantes :

- Le prestataire devra disposer d'une expertise sur l'approche par compétences
- Le prestataire devra disposer de référencements professionnels dans le même domaine auprès de établissements touristiques du pays (expérience formation)
- Le prestataire devra mobiliser des formateurs/coachs/accompagnateurs disposant d'une expérience métier et/ou d'une formation dans le domaine,
 - Formateurs ayant au moins 05 ans de métier et justifiant de qualifications en adéquation avec la formation proposée
 - En termes de compétences de formation, le formateur devrait avoir au moins 02 ans d'expérience en tant que formateur dans le domaine ou être certifié en tant que formateur

De manière générale, la formation ou le programme de développement des compétences proposé doit/peut comprendre,

- Un programme et une méthodologie de formation répondant aux objectifs et aux profils des cibles
- Les Compléments de formation dans les processus de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)
- Les dispositifs permettant le partage d'expériences ou de technologie entre les associés, ou qui facilite la transférabilité du programme sont encouragés
- Les dispositifs d'évaluation des acquis de la formation doivent être clairement expliqués et la description des dispositifs de reconnaissance/validation/certification des qualifications acquises est un atout dans l'appréciation du dossier