

ÉVALUATION, ORIENTATION ET PERENNISATION DU PROGRAMME MIATRIKA

Termes de référence pour recrutement d'un consultant individuel

1. CONTEXTE GENERAL

Le Projet Pôles Intégrés de Croissance (PIC) est une des initiatives du Gouvernement de Madagascar. En 2021, Madagascar a obtenu un financement de la Banque mondiale pour financer une troisième phase du Projet PIC : le « Projet de transformation économique pour une croissance inclusive » (PIC3). Cette nouvelle phase s'étend jusqu'en 2027 et permettra à la fois de (i) ajouter le Numérique comme nouveau secteur économique cible, en sus de l'Agrobusiness et du Tourisme et (ii) étendre les zones géographiques d'intervention du Projet à la côte Est, le long du Canal des Pangalanes. Les zones d'intervention du Projet comprend en effet les Régions DIANA, Analanjirofo, Atsinanana, Vatovavy, Fitovinany, Atsimo Atsinanana, Atsimo Andrefana, Anosy et Analamanga pour le Numérique.

Le Projet PIC3 vise principalement à accroître les investissements privés et la croissance des Petites et Moyennes Entreprises (PME) dans des zones d'intervention à travers les secteurs économiques cibles. Le Projet contribue également à la relance économique du pays suite à la pandémie de COVID-19. L'approche intégrée du Projet PIC l'amène à intervenir sur trois composantes complémentaires dont (i) attirer et retenir les investissements privés et lever les principales contraintes pour soutenir la reprise économique, (ii) lever les contraintes à l'investissement privé et améliorer la compétitivité économique locale pour soutenir la reprise dans les régions et les secteurs cibles – incluant les volets Agribusiness, Numérique et le Tourisme, et (iii) soutenir la reprise et la croissance des PME et de l'entrepreneuriat dans les secteurs et les régions cibles.

Les axes d'intervention du Volet tourisme du Projet PIC comprennent, en effet, le renforcement de la gouvernance institutionnelle du secteur tourisme, le développement et la promotion touristique des destinations régionales, la promotion touristique de la destination Madagascar, la diversification des offres en produits touristiques et l'amélioration des offres en services touristiques – incluant plus particulièrement le programme de renforcement de compétences des travailleurs et des guides touristiques dénommé « Programme Miatrika ».

Le Programme Miatrika – une poursuite des appuis du Projet PIC aux travailleurs et prestataires de services du tourisme à travers d'un programme de formation « Programme Miatrika COVID » durant la relance post-COVID-19 - vise principalement à (i) améliorer à la fois la qualité des services touristiques et la compétitivité des entreprises touristiques, (ii) stimuler la création d'emplois et favoriser le recrutement, et (iii) contribuer à la formalisation du métier guide touristique à Madagascar.

Les participants-cibles de ce programme comprennent (i) les personnels en activité ou pré-embauche présentés par une entreprise formelle du Tourisme-Hôtellerie-Restauration (THR) et (ii) les guides touristiques – locaux, régionaux, nationaux ou spécialisés ; pouvant être agréés et/ou employés des Établissements de Voyages et de Prestations Touristiques (EVPT) et/ou parcs/ sites touristiques – présentés par une association des guides touristiques désignée par la Fédération Nationale des Guides.

Conçu et déployé depuis Novembre 2023 avec les membres du secteur public et privé du tourisme - dont le Ministère du Tourisme et de l'Artisanat (MTA), la Confédération du tourisme de Madagascar (CTM), la Consortium des organismes nationaux de formation en tourisme et hôtellerie (CONFORTH), l'Association des Tours Opérateurs (TOP), l'Association des agences de voyages de Madagascar (AAVM), la Fédération nationale des guides (FNG) –, le Programme Miatrika a permis jusqu'à Octobre 2024 de former aux 16 147 bénéficiaires dont 12 542 travailleurs de base et 3 605 guides touristiques.

287 formateurs issus des centres de formation ou des formateurs individuels ont dispensé 25 modules de formations en langues étrangères et techniques en THR et/ou guidages de ces bénéficiaires.

Les zones bénéficiaires du Programme Miatrika durant cette période sont les Régions Analamanga, Anosy, Atsimo Andrefana, DIANA et Ste Marie, dont les Maitres d'Ouvrages Délégués qui ont assuré la gestion opérationnelle du Programme sont respectivement la CT), le Centre d'affaires régional Anosy (CARA), le Centre d'affaires régional du Sud-Ouest (CARSO), le Centre d'affaires régional de DIANA (CARD) et l'Office du Tourisme de Ste Marie (OTSM).

Des enquêtes de satisfactions concernant les modules de formations (contenue, pertinence, applicabilité) et sur les formateurs (maitrise du sujet, supports utilisés, pédagogie) ont été réalisées par les MOD et le Projet PIC après chaque session de formation.

Les parties prenantes du Programme Miatrika, avec le soutien du Projet PIC, entend actuellement procéder à une évaluation indépendante et approfondie des aspects institutionnels, organisationnels, opérationnels, techniques et financiers du Programme Miatrika ainsi déployés afin de capitaliser et d'optimiser les acquis d'une part et d'autre part de déterminer l'approche optimale du Projet PIC au renforcement de compétence des acteurs touristiques dans l'ensemble de ses zones d'intervention.

Dans ce contexte, le Projet PIC recrute un Consultant individuel national pour assumer cette mission.

2. OBJECTIFS DE LA PRESTATION

Cette mission a comme objectif global la contribution à l'amélioration de l'offre touristique et la compétitivité des entreprises touristique de la destination de Madagascar, et comme objectif spécifique la mise à disposition du Projet PIC et à ses partenaires une évaluation complète du Programme Miatrika afin d'évaluer son efficacité, sa pertinence et son impact sur les participants et le secteur du tourisme dans son ensemble.

Les résultats issus de cette mission serviront d'outil d'aide à la décision pour le Projet PIC et ses partenaires publics et privés, afin de guider la conception, la planification et la coordination des programmes de formation et de renforcement des compétences destinés au secteur du tourisme en général, et celle du Programme Miatrika en particulier.

3. ÉTENDUE DE LA MISSION

La mission se subdivisera en trois (03) principales étapes :

- Diagnostic endogène du Programme Miatrika,
- Positionnement du Programme dans l'amélioration du capital humain du tourisme,
- Recommandations d'orientation, d'optimisation et de pérennisation.

La mission doit couvrir les zones bénéficiaires du Programme a date, à savoir les Régions Analamanga, Anosy, Atsimo Andrefana, DIANA et Ste Marie.

D'une manière générale la mission doit tenir en compte le Programme Miatrika actuel tout en tenant compte des expériences du Programme Miatrika COVID.

Les détails de la méthodologie sont laissés à l'initiative du Consultant.

Une démarche participative est toutefois nécessaire afin d'assurer une appropriation totale des recommandations et des livrables finaux par les parties prenantes et les bénéficiaires du Projet.

3.1. Diagnostic endogène du Programme Miatrika (25 hommes-jours)

Cette première étape de la mission consiste principalement à effectuer une analyse et évaluation de l'ensemble des aspects endogènes au Programme Miatrika pour définir sa pertinence, ses principaux atouts et ses défis.

A titre indicatif et non exhaustif, les tâches à mener par le Consultant :

- Analyser et évaluer les aspects institutionnels dont les organes de décisions au niveau national et régional : compositions, responsabilités, droits et obligations,
- Analyser et évaluer les aspects techniques, y compris les objectifs, les bénéficiaires, les demandeurs, les modules de formations, les méthodes de prestation de formation, les formateurs, la gestion à travers la plateforme digitale, ...
- Analyser et évaluer les aspects opérationnels dont la modalité de gestion, le maitrise d'ouvrages délégués (statuts, responsabilités, personnes ressources clés, fiduciaires, coûts et avantages du modèle adopté...), ...
- Analyser et évaluer les aspects relatifs aux ressources humaines et financières,
- Analyser et évaluer à travers entre autres d'enquêtes et/ou focus groups les impacts du Programme Miatrika sur les bénéficiaires tels que :
 - o Les travailleurs et les guides (les compétences, les connaissances et les résultats de carrière des participants),
 - o Les entreprises demandeurs, les associations des guides (amélioration de la qualité des services, changements dans la disponibilité du personnel qualifié, réponse aux besoins du secteur),
 - o Et le MTA.

Estimé à 25 hommes-jours, l'étape 1 s'étale sur une durée maximale de deux (02) mois, incluant les éventuelles rencontres avec les parties prenantes dans les zones bénéficiaires du Programme Miatrika.

3.2. Positionnement du Programme Miatrika dans l'amélioration du capital humain du tourisme (05 hommes-jours)

Cette deuxième étape de la mission consiste à mieux situer le Programme Miatrika dans l'amélioration de l'offre en service et de la compétitivité des entreprises du tourisme, en général et celle du capital humain du secteur du tourisme en particulier.

A titre indicatif et non exhaustif, les tâches à réaliser consistent à :

- Réaliser un état de lieu sommaire du renforcement de compétence et de la formation du tourisme à Madagascar : mapping des acteurs, politique et gouvernance institutionnelle, ressources humaines et financière, gap/ amélioration et piste d'actions à entreprendre, ...
- Effectuer une analyse comparative du mécanisme de renforcement de compétence et de formation entre les entités y œuvrant à Madagascar d'une part et d'autre part celui de Madagascar avec une autre destination touristique pertinent à définir lors de la présentation du Livrable 1.
- Définir le positionnement stratégique et les rôles du Programme Miatrika dans le domaine du renforcement de compétence et de formation du secteur du tourisme à Madagascar.

3.3. Orientation, optimisation et pérennisation Programme Miatrika (10 hommes-jours)

Tenant compte des résultats des étapes précédentes, cette troisième étape de la mission consiste à formuler des recommandations concrètes d'orientation, d'optimisation et de pérennisation pour le Programme Miatrika, puis proposer un plan opérationnel adéquat y afférent.

A titre indicatifs et non exhaustifs, les recommandations couvriront notamment les objectifs stratégiques du Programme, les aspects institutionnels/ techniques/ opérationnels/ financiers.

4. ORGANISATION ET DUREE DE LA MISSION

Cette mission est organisée avec le Comité de Pilotage du Programme Matrika qui est composé des représentants du MTA, la CTM, la CONFORTH, l'Association TOP, l'AAVM, la FNG et le Projet PIC3.

La mission s'étale sur trois (03) mois avec un effort estimatif de **quarante (40) hommes-jours**.

Le démarrage de la mission est prévu pour **Mars 2025**.

Les documents de conception, de réalisation et d'évaluation interne du Programme Matrika seront mis à la disposition du Consultant.

5. LIVRABLES ATTENDUS

Le Consultant devra produire les livrables suivants :

Livrables et contenus	Echéance de remise à compter de la date de signature du contrat
L1 – Rapport de démarrage, incluant la méthodologie d'approche et le calendrier prévisionnel	5 jours
L2 – Diagnostic endogène du Programme Matrika, incluant les résultats des analyses et orientations des aspects endogènes au Programme Matrika	65 jours
L3 – Positionnement du Programme Matrika, incluant l'état de lieu sommaire du renforcement de compétence et de la formation du tourisme à Madagascar	80 jours
L4 – Rapport final, incluant les recommandations d'évaluation – orientation – pérennisation du Programme et le plan opérationnel des actions à mener	90 jours

Chaque livrable fera l'objet d'une présentation et d'une validation auprès du Comité de pilotage du Programme Matrika et de ses partenaires.

6. PROFIL DU CONSULTANT

Le Consultant devra disposer de :

- Au moins un Master en développement du tourisme, éducation, formation professionnelle, sciences sociales ou autre domaine pertinent,
- Au moins (05) expériences similaires à la présente mission,
- Au moins huit (08) ans d'expertise dans le domaine de renforcement de compétences et/ou formation professionnelle,
- Expérience dans la conduite de recherches qualitatives et quantitatives, y compris des enquêtes, des entretiens et des analyses de données,
- Connaissance avérée du secteur du tourisme à Madagascar,
- Expérience de collaboration avec les partenaires techniques et financiers,
- Niveau exceptionnel en analyse qualitatives et quantitative,
- Capacité de rédaction en langue française.