

TERMES DE RÉFÉRENCE

Résumé

<i>Titre</i>	: <i>Recrutement d'une firme pour le développement de l'activité sectorielle sur le tourisme à Djibouti</i>
<i>Affectation</i>	: <i>Centre de Leadership et de l'Entrepreneuriat (CLE)</i>
<i>Durée</i>	: <i>18 mois</i>
<i>Titre du projet</i>	: <i>Projet d'Appui à l'Entrepreneuriat des Femmes et des Jeunes</i>
<i>Financement</i>	: <i>Banque Mondiale</i>

————— ○○○ —————

1. Contexte du projet

La République de Djibouti est en phase des mutations économiques non seulement dans la structure de ses pôles de développement mais également de sa population avec l'arrivée sur le marché d'une population jeune de plus en plus éduquée et innovante. Les orientations politiques d'articuler le développement sur des secteurs porteurs de l'économie capable de servir le marché local, régional et international doivent être accompagné par la mise en place des institutions capables de concilier la demande des clients et l'offre des services. Le développement des marchés dans les secteurs où Djibouti a un avantage comparatif à travers l'entrepreneuriat reste une priorité pour le Gouvernement afin d'assurer une croissance soutenable et permettre au pays d'atteindre ses objectifs de pays émergent.

Cette volonté politique se matérialise par la création du Centre de Leadership et de l'Entrepreneuriat (CLE) pour soutenir le développement de l'entrepreneuriat et du secteur privé parallèlement aux réformes d'amélioration du climat des affaires engagées depuis quelques années.

2. Objectif du projet

L'objectif de développement du projet est d'améliorer les opportunités économiques pour les entrepreneurs ciblés.

En termes de soutien aux bénéficiaires et à l'écosystème dans lequel ils opèrent, les activités du projet sont alignées sur les quatre phases du développement de l'entrepreneuriat : (i) éveil, (ii) activation, (iii) dynamisation et (iv) stimulation.

ENTREPRENEURSHIP DEVELOPMENT FRAMEWORK

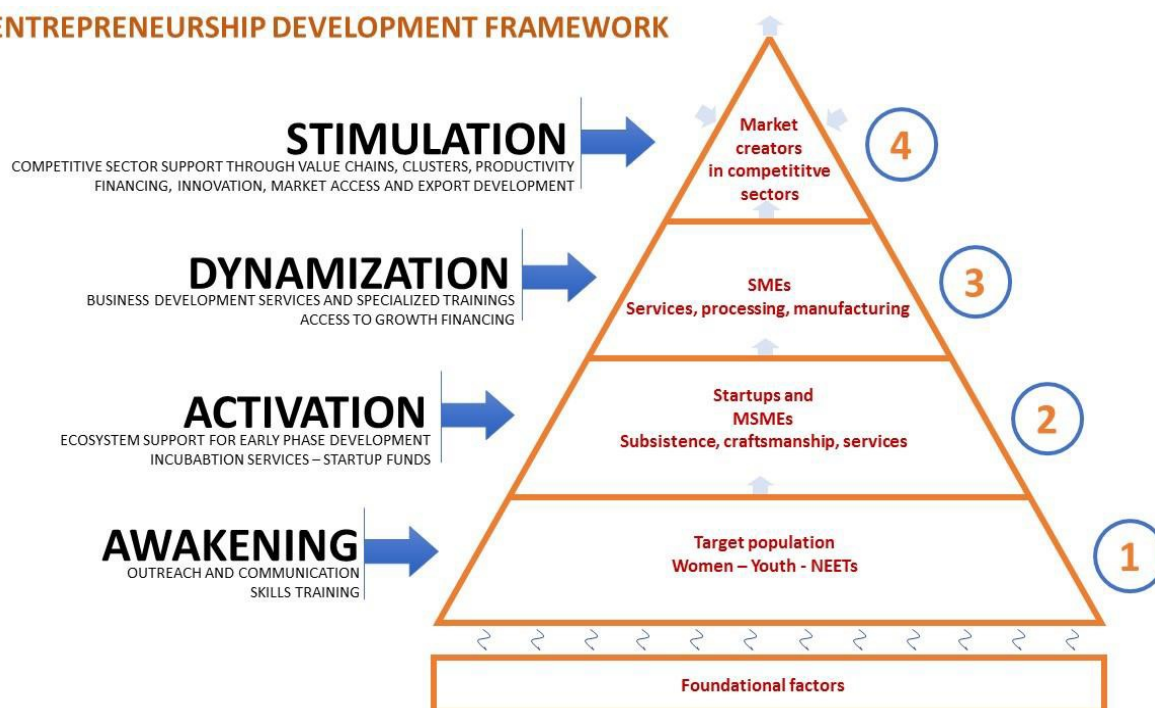


Figure 1. Cadre de développement de l'entrepreneuriat

- (i) Éveil : au cours de cette phase et pour renforcer les compétences, une formation professionnelle doit être mise en place pour donner aux populations cibles la possibilité d'envisager la création ou la participation à une Micro, Petite et Moyenne Entreprise (MPME). Ce type d'activité est généralement accompagné de campagnes d'information sur l'entrepreneuriat. La phase d'éveil, visant à identifier et à former des responsables de projets parmi les populations de jeunes et de femmes, a été pilotée à Djibouti par le programme de la Banque mondiale "Projet de Promotion de l'Emploi des Jeunes et de l'Artisanat" (PROPEJA), dont le modèle sera appliqué et développé pour ce projet.

Projet d'Appui à l'Entrepreneuriat des Femmes et des Jeunes

- (ii) **Activation** : une fois formés, les entrepreneurs peuvent être incités à formaliser leurs entreprises par le biais de subventions / transferts en espèces. Les subventions / transferts en espèces pour la commercialisation et la conceptualisation - administrés dans le cadre de concours de plans d'entreprise - sont également essentiels à ce stade pour le lancement et la croissance d'entreprises formelles naissantes.
- (iii) **Dynamisation** : les entrepreneurs doivent pouvoir accéder aux services et au financement au sein d'un écosystème d'appui opérationnel et clair. Cela comprend le soutien à l'enregistrement, la mise en réseau pour accéder aux mentors, les incubateurs, les accélérateurs, l'information et l'accès au financement. La phase de dynamisation permet aux MPME de se développer avec des formations et des services certifiés axés sur les fonctions de développement (ressources humaines, marketing, gestion financière, gestion des stocks, etc.).
- (iv) **Stimulation** : la phase de stimulation aide les MPME à jouer un rôle dans les chaînes de valeur qui sont soutenues, le cas échéant, par la coordination sectorielle, la promotion des investissements étrangers directs, les exportations, la création de pôles de croissance et des incitations financières et fiscales permettant des gains de productivité dans les secteurs ciblés.

3. Les composantes du projet

Le projet comprend trois composantes :

1. Phase d'éveil et d'activation - Renforcement des capacités des femmes et des jeunes entrepreneurs ;
2. Phase de dynamisation et de stimulation - Améliorer l'accès aux services, au financement et à des chaînes de valeurs compétitives pour les femmes et les jeunes entrepreneurs ;
3. Appui à la mise en œuvre et au suivi du projet.

Composante 1 - Phase d'éveil et d'activation - Renforcement des capacités des femmes et des jeunes entrepreneurs

Les activités de cette composante visent à améliorer l'accès :

- (i) aux formations axées sur le développement des compétences et des entreprises (en élargissant la portée du projet PROPEJA existant);

Projet d'Appui à l'Entrepreneuriat des Femmes et des Jeunes

- (ii) à des financements de faible montant;
- (iii) à l'information et aux ressources pour les entrepreneurs.

Composante 2 - Phase de dynamisation et de stimulation - Améliorer l'accès aux services, au financement et à des chaînes de valeurs compétitives pour les femmes et les jeunes entrepreneurs

Les activités de cette composante visent :

- (i) à améliorer l'accès aux services pour les femmes et les jeunes entrepreneurs par l'amélioration et le développement des capacités des fournisseurs de l'écosystème entrepreneurial;
- (ii) à améliorer l'accès aux financements par l'activation du Fonds de Garantie Partielle des Crédits de Djibouti (FGPCD) et le renforcement du réseau de microfinance CPEC;
- (iii) à fournir une assistance technique pour aider à identifier et à développer des secteurs et des chaînes de valeur compétitifs qui permettront aux entreprises de mieux répondre aux besoins de ces nouveaux secteurs dynamiques.

Composante 3 - Appui à la mise en œuvre et au suivi du projet

Cette composante financera les frais d'assistance technique, d'équipement, de formation et de fonctionnement pour:

- (i) gestion de projet et supervision de la mise en œuvre;
- (ii) suivi et évaluation du projet;

Cette composante appuiera également le renforcement institutionnel du CLE, en particulier dans les domaines de la comptabilité, de la gestion budgétaire, des achats et des fonctions administratives globales.

Dans la composante **2 Phase de dynamisation et de stimulation - sous-composante 2.3 Développement des chaînes de valeurs prioritaires**, le tourisme a été identifié comme un secteur prioritaire. Pour cela une évaluation rapide du secteur du tourisme à Djibouti a été menée en février 2020. Cette évaluation a présenté des recommandations pour le développement du tourisme et la promotion d'activités entrepreneuriales, dont la mise en œuvre de six actions prioritaires dans le cadre de ce projet.

4. État de lieux du tourisme

Le secteur du tourisme est peu développé à Djibouti, malgré le grand potentiel de ressources culturelles, archéologiques et naturelles, comme des paysages minéraux et volcaniques uniques et des sites côtiers, en particulier les ressources sous-marines avec la présence des requins-baleines à certaines époques de l'année. Les principaux sites touristiques sont difficilement accessibles par des routes appropriées, ce qui empêche les investissements futurs et décourage les touristes de visiter des sites clés.

La contribution du tourisme à la croissance économique et à l'emploi est modeste. Les recettes touristiques comptabilisées dans la balance des paiements s'estiment à seulement 1.8% du PIB, et l'emploi dans le secteur est estimé à moins de 2,000 personnes. Ainsi, le poids du secteur du tourisme à Djibouti dans l'économie reste très limité par rapport à d'autres pays d'Afrique.

Le tourisme est principalement lié aux affaires, avec une forte présence de bases militaires et du commerce. Le nombre d'arrivées de touristes internationaux est très faible (environ 142,000 arrivées en 2018), mais il y a une grande demande potentiel avec les expatriés qui habitent dans le pays ou sont en mission temporaire, ceux qui habitent en Éthiopie, ainsi que d'autres marchés de la région ou Européens. En fait, la Vision Djibouti 2035, a un objectif de croissance pour atteindre 500,000 arrivées de touristes internationaux d'ici 2030, générant 30,000 emplois directs et représentant plus de 10% du PIB. Néanmoins, les ressources naturelles risquent de souffrir la pression d'un grand nombre d'arrivées de touristes sans une planification et gestion adéquate, ce qui pourrait entraîner des risques pour la conservation de la biodiversité qui est le principal atout du pays.

En plus, l'accès à l'offre touristique est très limité parce que les acteurs ne travaillent pas d'une façon coordonnée (hôtels, agences et tour-opérateurs, guides, transport, artisans, etc.). Néanmoins, il y a du potentiel de plus développer l'entrepreneuriat, de structurer l'offre touristique avec la création d'un cluster de tourisme, et de renforcer les capacités des acteurs par le biais de formations spécifiques et sur le terrain. La formation du capital humain reste un défi pour le pays dans tous les domaines, et évidemment dans le secteur du tourisme. Il existe des besoins de formation dans le domaine linguistique, de communication, de nouvelles technologies, de gestion et culture touristique, et compétences techniques dans les métiers.

La République de Djibouti suit diverses politiques ou initiatives pour le développement du tourisme dans le pays, dont la Vision Djibouti 2035 qui inclut le tourisme comme secteur

Projet d'Appui à l'Entrepreneuriat des Femmes et des Jeunes

prioritaire, la Loi de tourisme N°45 de 2019 D'orientation stratégique pour le développement et la promotion du tourisme en République de Djibouti, le Schéma Directeur pour le développement du tourisme durable de Djibouti (2019 – 2024), ou encore la Stratégie de Croissance Accélérée et de Promotion de l'Emploi (SCAPE 2015 – 2019) qui adresse la croissance et l'emploi.

La pandémie mondiale du Covid-19 a impacté tous les secteurs au niveau international et a fortement touché le secteur du tourisme. Même si le futur est incertain, Djibouti a une opportunité unique de se préparer pour les nouvelles demandes des marchés nationaux et internationaux et créer des produits touristiques innovateurs, durables et compétitifs qui contribuent à la consécution des Objectifs de Développement Durable de l'Agenda 2030.

5. Description et objectif de la consultation et des livrables :

Dans le cadre de cet agenda, le CLE cherche à engager une firme « Experte principale en développement sectoriel sur le tourisme ». Sous la supervision du CLE, la firme aura pour mission de mettre en œuvre des actions prioritaires pour le développement du tourisme à Djibouti, à travers du renforcement de la chaîne de valeur y compris la structuration de l'offre touristique, le renforcement des capacités des cadres publics et privés, en particulier des jeunes et des femmes, et la commercialisation des produits.

Objectifs spécifiques :

1. Élaborer un Diagnosticet Inventaire détaillé et complète des entreprises la chaîne de valeur du tourisme
2. Structurer l'offre touristique à travers de la création d'un cluster ou association de tourisme
3. Créerde nouveaux produits touristiques et renforcer des produits touristiques actuels avec les acteurs impliqués déjà existantes
4. Appuyer l'entrepreneuriat pour la création de nouvelles initiatives touristiques, en synergie avec l'écosystème du CLE
5. Commercialiser des produits touristiques
6. Sensibiliser des acteurs du secteur publique au tourisme durable

6. Cahier des charges

Les suivantes activités comme minimum doivent être complétés dans chaque volet.

1. Diagnostic et Inventaire

Cette action a pour objectif acquérir une vision et compréhension intégrale de la chaîne de valeur du tourisme de la partie du secteur privé, c'est-à-dire, ceux entreprises, associations ou individus qui offrent des services de tourisme (ex. hébergement, restauration, agence de voyage réceptive / tour-opérateur, opérateur d'activités (plongée, kayak, randonnée et d'autres), guide de tourisme, transport touristique, boutiques / associations d'artisanat, etc.) à Djibouti.

- Analyser les données des entreprises de tourisme officielles enregistrées à la Chambre de Commerce de Djibouti
- Organiser des visites des différentes destinations et produits touristiques actuels et potentiels (à Djibouti-ville et à l'intérieur du pays) pour avoir des rencontres avec des entreprises et collecter des données.
- Engager aussi des entreprises, des initiatives micro ou des fournisseurs des services informelles comme, par exemple, d'artisanat ou guides de tourisme qui opèrent dans des petits villages dehors de la capitale et près des sites touristiques. La sélection de ces entreprises ou individus devrait être alignée au potentiel des sites et circuits touristiques afin d'assurer un impact plus grand dans la chaîne de valeur.
- Apporter une évaluation qualitative des limitations et besoins de chaque entreprise avec le but de pouvoir identifier les activités spécifiques de renforcement des capacités à inclure dans l'action 3.
- Identifier des brèches dans l'offre touristique et des opportunités pour la création d'entreprises / coopératives / associations visant à offrir des nouveaux produits / services touristiques avec du potentiel pour le tourisme durable dans des sites et circuits touristiques.
- Élaborer un diagnostic et inventaire détaillé et complète avec une base de données et/ou fiches inventaire des entreprises, avec au minimum les informations décrites ci-dessous.

Livrable : 1.1) Base de données et/ou fiches inventaire des entreprises des services touristiques de la chaîne de valeur, y compris : nom commercial, nom du directeur ou président, téléphone de contact, site web (si existe), profil et lien des leurs réseaux sociaux, adresse, ville et/ou localisation, activité touristique principale (ex. hébergement, restauration, agence de voyage / tour-opérateur, opérateur d'activités (plongée, kayak, randonnée et d'autres),

guide de tourisme, transport touristique, boutiques / associations d'artisanat, etc.), nombre d'employés (permanents et journaliers), besoins de formation (nombre de personnes et domaines, en particulier ceux qui sont en contact direct avec les clients), taille de l'entreprise (par chiffre de facturation), capacité d'accueil (nombre de chambres, véhicules, tables, etc.), caractéristiques des services offerts et évaluation des besoins d'amélioration, prix des services, profil des clients et voie principale de réception (par exemple, contact direct, à travers d'autres agences ou personnes et nom des agences ou personnes avec qui l'entreprise travaille), et d'autres informations pertinents.1.2) Document d'évaluation des brèches et opportunités identifiés pour la création d'entreprises / coopératives / associations touristiques.

2. Structuration de l'offre touristique

Étant donné la fragmentation de l'offre touristique dans le pays, cette action a pour objectif contribuer à une meilleur coordination des acteurs du secteur privé du tourisme et de faciliter la structuration de l'offre touristique de Djibouti, afin d'améliorer la qualité des services offerts et l'image du tourisme dans le pays.

- Organiser des ateliers en partenariat avec l'Office Nationale de Tourisme de Djibouti et la Chambre de Commerce de Djibouti sur la création et le fonctionnement d'un cluster ou une association sectorielle comprenant les thématiques suivantes:
 - Comment structurer efficacement un cluster sectoriel (général et/ou avec des comités ou associations par secteur);
 - Les priorités d'un cluster sectorielle (dans le domaine du tourisme);
 - Les types et structures légales de création (statuts et règlement)
 - La gouvernance du cluster
 - Les services aux membres;
 - La collecte, l'interprétation et la dissémination des données sur les clientèles et ses attentes;
 - La durabilité financière d'un cluster sectoriel;
 - La collaboration avec les autres associations sectorielles dans le secteur du tourisme.
- Accompagner les démarches de création du cluster ou association, élection des membres du conseil des directeurs, gouvernance, registre, etc.
- Faciliter des ateliers sur le développement d'un plan d'action pour le cluster et/ou pour chaque comité ou association sectorielle (4 ateliers : Hôtellerie et campements,

Projet d'Appui à l'Entrepreneuriat des Femmes et des Jeunes

restaurants, Agences de voyages/réceptifs, et guides touristiques, excursions, plongée et plaisanciers).

- Définition des activités envisagées du cluster / comités/ associations (sur une période d'un an) y compris les services aux membres et responsabilités
- Financement des activités envisagées (étude des cotisations et des financements disponibles)
- Faciliter et organiser des rencontres avec les autorités du tourisme et des organisations internationales pour le complément du financement des activités et justification des demandes de financement / impacts envisagées.

Livrable : Rapport des ateliers organisés pour la création du cluster sectoriel ou association et statuts ou règlement adoptés par le cluster ou association.

3. Création et renforcement des produits touristiques

Cette action a pour objectif améliorer la qualité de l'offre touristique, soit à travers la création de nouveaux produits touristiques ou le renforcement des chaînes de valeur des produits touristiques déjà existants. Cette amélioration doit considérer les résultats de l'évaluation menée dans le livrable 1 afin de proposer des activités pertinentes à chaque secteur. Par exemple, les activités suivants sont prévus, mais il pourrait en avoir plus, suit aux résultats :

Agence de voyage réceptive / tour-opérateur / opérateur d'activités

- Identifier au moins 5 produits touristiques de différentes durée et type, soit existantes ou de nouvelle création (ex. 2 produits d'une journée, 2 produits de 2 jours, 1 produit de 3 jours ou plus) en partenariat avec aux moins 5 entreprises touristiques
- Analyser les besoins de formation, opération, commercialisation de toute la chaîne de valeur de ces produits afin d'améliorer la qualité, durabilité et compétitivité des produits
- Développer des programmes de formation adaptés aux besoins des acteurs impliqués dans ces produits (au moins 20 personnes), par exemple dans les suivants sujets :
 - Les attraits touristiques de Djibouti
 - L'importance de la qualité du service
 - Conceptualisation et création de produits touristiques
 - Planification et organisation d'un circuit touristique
 - Coordination avec la chaîne de valeur
 - Commercialisation des produits touristiques : le numérique

- L'importance de la collaboration dans la chaîne de valeur du tourisme
- Accompagner les entreprises touristiques dans le développement des produits touristiques jusqu'à la commercialisation (action 5)

Transport touristique – Structuration de l'association des taxis de Djibouti

- Sensibiliser les chauffeurs sur l'importance de leur rôle d'accueil pour l'industrie touristique
- Faciliter la définition et affichage des tarifs dans les véhicules
- Organiser l'accueil aux points d'arrivée (création des taxis ambassadeurs)
- Développer des programmes de formation adaptés aux besoins des chauffeurs (au moins 30 chauffeurs) dans les suivants sujets :
 - Les attraits touristiques de Djibouti
 - L'importance de la qualité du service
 - Leur rôle d'ambassadeurs de la destination (comportement, interprétation, narration orale, etc.)
 - Prostitution des mineurs et leur rôle de contrôle
 - L'importance de la collaboration dans la chaîne de valeur du tourisme
- Faciliter la création d'un label « Taxi Ambassadeur » : Remise d'étoiles ou autres aux touristes à l'arrivée à l'aéroport avec une fiche expliquant le principe des taxis ambassadeurs. Par exemple, chaque taxi répondant aux critères « taxi ambassadeurs » selon les clients/touristes se verra remettre un écusson ou autre à coller sur son pare-brise. Il lui faudra XX écussons pour recevoir l'autocollant valable une année de « taxi ambassadeur ». Le nombre d'étoiles nécessaire sera calculé sur la base du nombre de clients internationaux moyens pour les taxis djiboutiens. Il sera possible de donner un numéro de téléphone spécial (ONTD) aux touristes en cas de litige.

Guides de tourisme – renforcement des capacités et professionnalisation

- Préparer du matériel pédagogique de la formation des guides locaux avec des modules en français et en anglais « Promouvoir les destinations touristiques – Interprétation et Guidage ». Par exemple :
 - Module 1 : Le développement du tourisme et le tourisme à Djibouti
 - Module 2 : Le rôle du guide de tourisme : responsabilités, obligations et droits
 - Module 3 : Développement des capacités nécessaires pour orienter, recevoir, assister et conduire des groupes de touristes
 - L'importance de la qualité du service

Projet d'Appui à l'Entrepreneuriat des Femmes et des Jeunes

- L'influence des guides locaux sur les clients, sur la conservation des ressources, sur la préservation des patrimoines et des aires protégées
- La planification et l'organisation d'un circuit touristique
- La sécurité et les premiers secours.
- L'importance de la collaboration dans la chaîne de valeur du tourisme
 - Module 4 : Interprétation du patrimoine : techniques
- Recruter des guides de tourisme (actuels et potentiels dans les régions ou sites touristiques), au moins 10 qui travaillent déjà dans le tourisme et 6 candidats à se former et travailler dans le tourisme avec un profil adéquat au métier.
- Organiser et mettre en œuvre la formation itinérante des guides locaux en alternant apprentissage théorique et exercices pratiques avec mise en situation (20 jours avec 1 jour de repos tous les 4 ou 5 jours selon possibilité d'hébergement)
- Élaborer un manuel de formation des guides locaux en capitalisant sur les leçons apprises
- Coordonner en collaboration avec l'ONTD la certification des guides qui ont fini avec succès la formation et la réception des badges d'identification comme guides de tourisme officiels.

Établissements d'hôtellerie ou hébergement touristique

- Former le personnel de réception, concierge et/ou ceux qui travaillent en contact le plus direct avec les clients (au moins 50 personnes de 5 hôtels de 3, 4 et 5 étoiles localisés à Djibouti-ville et de 3 campements ou logements localisés dehors de la capitale, près des sites touristiques) dans les suivants sujets :
 - Les attraits touristiques de Djibouti
 - L'importance de la qualité du service
 - L'offre touristique de Djibouti : caractéristiques des produits touristiques et entreprises qui offrent les services
 - Comment gérer une demande de service touristique par un client de notre établissement
 - L'importance de la collaboration dans la chaîne de valeur du tourisme
- Faciliter des conversations entre les établissements d'hôtellerie ou hébergement touristiques et des boutiques ou associations d'artisanat afin de créer des espaces d'exhibition et vente des produits d'artisanat local dans les hôtels ou hébergements.

Boutiques ou associations d'artisanat

- Former des artisanes (femmes qui travaillent dans des boutiques, ainsi que des hommes et jeunes qui offrent des produits près des sites touristiques, ex. Lac Assal) dans les suivants sujets :
 - Les attraits touristiques de Djibouti
 - Le touristes à Djibouti : motivations et besoins
 - L'importance de la qualité du service
 - Comment approcher des clients et offrir des produits
 - Comment estimer un prix juste pour des produits
 - Comment créer et présenter des produits attractifs pour des touristes
 - Conservation des ressources naturelles dans la création des produits d'artisanat (ex. interdiction d'utilisation des produits « vivants » comme faune sous-marine)
 - L'importance de la collaboration dans la chaîne de valeur du tourisme

Livrable : Rapport des actions menées pour la création et renforcement des produits touristiques, y compris : formations réalisées, manuels et matériaux de formation utilisés, description des 5 produits touristiques identifiés et actions d'amélioration réalisées, liste des personnes qui ont reçu le label « Taxi Ambassadeur » et badge « Guide de Tourisme » et liste des personnes qui ont participé aux formations.

4. Appui à l'entrepreneuriat

Cette action a pour objectif appuyer l'entrepreneuriat pour la création de nouvelles initiatives touristiques, en synergie avec l'écosystème du CLE.

- Préparer les documents nécessaires pour lancer une appel à des candidatures pour la création de nouvelles initiatives touristiques par des femmes et des jeunes entrepreneurs dans tout le pays
- Promouvoir l'appel à des candidatures à travers d'une campagne de diffusion
- Définir les critères de sélection et sélectionner les dossiers en coordination avec le CLE
- Organiser un Boot-Camp de pré-incubation avec des formations spécialisées sur l'entrepreneuriat dans le tourisme
- Sélectionner les meilleurs Business Plans
- Accompagner les personnes identifiées dans les projets sélectionnées vers l'incubation (au moins 5 projets)
- Gérer le financement start-up pour des entrepreneurs sélectionnées

Projet d'Appui à l'Entrepreneuriat des Femmes et des Jeunes

- Selon l'évaluation du potentiel pour la création de nouveaux produits / services touristiques identifiés dans l'activité 1, élaborer des projets « clef en main » pour la mise en place d'au moins entre 8 et 10 entreprises / coopératives / associations, y compris:
 - Identifier des potentiels jeunes et femmes de préférence localisés dans les sites touristiques spécifiques pour la gestion des entreprises
 - Co-élaborer des profils d'entreprises / coopératives / associations (business plans) avec les personnes identifiés
 - Accompagner le processus de création et les démarches nécessaires (administratives, légales, etc.)
 - Former les jeunes et femmes qui seront en charge des entreprises dans les domaines nécessaires pour la gestion durable

Livrable : Rapport du procès de sélection des projets et de l'accompagnement vers l'incubation, ainsi que des projets « clef en main »

5. Commercialisation des produits touristiques

Cette action a pour objectif appuyer la commercialisation des produits touristiques de qualité, en collaboration avec l'ONTD, en particulier ceux qui ont été créés ou renforcés à travers les actions menés dans le volet 3.

- Déterminer des critères de qualité pour des produits de tourisme, en termes de commercialisation
- Évaluer et sélectionner des produits touristiques actuellement commercialisés ou en voie de l'être, y compris les produits développés « clef en main »
- Préparer et mettre en place un plan de marketing spécifique pour les produits sélectionnés, y compris les suivants éléments (pas exhaustive) :
 - Proposition des partenariats avec d'autres opérateurs, entreprises touristiques et/ou avec le secteur publique,
 - E-commerce et marketing digital
 - Activités spécifiques pour les marchés nationaux (expatriés, bases militaires, consultantes temporaires ou en mission courte, Djiboutiens, etc.) ; et internationaux (Éthiopie, pays du Moyen Orient, Européens, etc.)
- Faciliter la participation des entreprises touristiques aux salons de tourisme, trade shows, ou événements pertinents pour rencontrer des clients potentiels

- Créer une labélisation formelle à un nombre de produits qui progressivement sera de plus en plus grand. Par exemple, l'ONTD ira constamment à la recherche de produits nouveaux et intéressants et favorisera surtout les produits d'opérateurs locaux, ceux des petites entreprises, ceux qui répondent aux critères de développement durable ; et ceux qui renforcent l'offre d'une filière clé.
- Faciliter l'inclusion des produits labélisés dans l'offre promue par l'ONTD sur les réseaux, dans ces brochures et sur les salons.

Livrable : Plan de marketing et Rapport des actions mises en place

6. Sensibilisation des acteurs du secteur publique au tourisme durable

Cette action a pour objectif sensibiliser des acteurs du secteur publique au tourisme durable à Djibouti.

- Préparer et mettre en place des journées de formation / sensibilisation du tourisme à Djibouti, dans les suivants sujets :
 - Les attraits touristiques de Djibouti
 - Le touristes à Djibouti : motivations et besoins
 - L'importance de la qualité du service
 - L'importance de la collaboration dans la chaîne de valeur du tourisme
 - Conservation des ressources naturelles et culturelles pour la durabilité du secteur
 - Actions de promotion et commercialisation du secteur publique et privé
- Coordonner la participation des employés du secteur public (au moins 100 personnes) en contact plus direct avec les touristes (par exemple, employés de l'ONT, de la police, de l'aéroport, etc.) en collaboration avec l'Institut National de l'Administration Publique.

Livrable : Rapport des journées de sensibilisation, y compris les matériaux utilisés

7. Calendrier des livrables

Le planning de réalisation prévoit l'étalement de l'assistance technique sur 18 mois. La firme devra être en mesure de fournir les résultats et livrables identifiés dans le cahier des charges, selon le tableau ci-dessous :

Planning de réalisation

LIVRABLE	DATE
1.1. Base de données et/ou fiches inventaire des entreprises des services touristiques de la chaîne de valeur et 1.2) Document d'évaluation des brèches et opportunités identifiés pour la création d'entreprises / coopératives / associations touristiques	3 mois après signature du contrat
2. Rapport des ateliers organisés pour la création du cluster sectoriel ou association et statuts ou règlement adoptés par le cluster ou association.	6 mois après signature du contrat
3. Rapport des actions menées pour la création et renforcement des produits touristiques, y compris : formations réalisées, manuels et matériaux de formation utilisés, description des 5 produits touristiques identifiés et actions d'amélioration réalisées, liste des personnes qui ont reçu le label « Taxi Ambassadeur » et badge « Guide de Tourisme » et liste des personnes qui ont participé aux formations.	12 mois après signature du contrat
4. Rapport du procès de sélection des projets et de l'accompagnement vers l'incubation ainsi que des projets « clef en main »	12 mois après signature du contrat
5. Plan de marketing et Rapport des actions mises en place	18 mois après signature du contrat
6. Rapport des journées de sensibilisation, y compris les matériaux utilisés	18 mois après signature du contrat

Note par rapport au Covid-19 et à l'exécution des activités :

Étant donné que l'évolution du Covid-19 est incertain et que les restrictions de voyages pourraient s'étendre pendant plusieurs mois, il est attendu que la firme consultante propose une méthodologie de travail innovatrice qui combine des travaux virtuels ainsi que des présentiels pour l'exécution des activités prévues dans le cahier des charges.

8. Critères de sélection

Le CLE sélectionnera l'offre la plus avantageuse en tenant compte des éléments suivants (le total des critères est égal à 100) :

QUALITÉ DE L'OFFRE

Compréhension du cahier des charges	20%
Méthodologie proposée	25%
Expérience professionnelle et qualifications du prestataire et de ses collaborateurs	25%
PRIX DE L'OFFRE	30%

9. Délai des paiements

Dès que les livrables sont reçus et évalués de manière satisfaisant par le CLE, le suivant délai et pourcentage de paiement sera appliqué :

LIVRABLE	POURCENTAGE
1. Base de données et/ou fiches inventaire des entreprises des services touristiques de la chaîne de valeur	20%
2. Rapport des ateliers organisés pour la création du cluster sectoriel ou association et statuts ou règlement adoptés par le cluster ou association	20%
3. Rapport des actions menées pour la création et renforcement des produits touristiques, y compris : formations réalisées, manuels et matériaux de formation utilisés, description des 5 produits touristiques identifiés et actions d'amélioration réalisées, liste des personnes qui ont reçu le label « Taxi Ambassadeur » et badge « Guide de Tourisme » et liste des personnes qui ont participé aux formations	20%
4. Rapport du procès de sélection des projets et de l'accompagnement vers l'incubation	10%
5. Plan de marketing et Rapport des actions mises en place	20%
6. Rapport des journées de sensibilisation, y compris les matériaux utilisés	10%

10. Profile de la firme consultante

La firme consultante doit avoir une équipe multidisciplinaire d'experts internationaux et nationaux pour les activités avec une expérience éprouvée et réussie dans l'exécution de tâches similaires. L'équipe doit démontrer la capacité de travailler dans un environnement

Projet d'Appui à l'Entrepreneuriat des Femmes et des Jeunes

multiculturel avec un large éventail de parties prenantes, du secteur privé, d'organisations internationales, des groupes locaux, d'universités, d'agences de développement et d'ONG. Ainsi, l'équipe doit posséder des excellentes compétences en communication orale et écrite en anglais ET en français. L'équipe doit inclure au moins les suivants profils :

Chef de Projet expérimenté, basé à Djibouti:

- Titulaire d'un diplôme d'études supérieures de niveau Bac+5 minimum de préférence en Tourisme, ou Sciences de gestion, ou Marketing, ou tout autre domaine pertinent.
- Au moins 8 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la programmation stratégique, de l'évaluation et de la formulation de projets et/ou programme et d'expérience professionnelle probante dans le secteur du développement touristique et de l'appui institutionnel.
- Une expérience préalable à Djibouti ou dans la région serait un atout.
- Une expérience préalable avec des bailleurs de fonds internationaux serait un atout.

Spécialiste en conception des produits touristiques et/ou marketing du tourisme :

- Titulaire d'un diplôme d'études supérieures de niveau Bac+5 minimum de préférence en Tourisme, ou Marketing, ou tout autre domaine pertinent.
- Au moins 7 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la conception, la promotion ainsi qu'à la commercialisation des offres touristiques, maîtrise des outils de communication et numériques de marketing du tourisme, en particulier avec des micro, petites et moyennes entreprises (PME).

Spécialiste en formation du tourisme :

- Titulaire d'un diplôme d'études supérieures de niveau Bac+5 minimum de préférence en Tourisme, ou Sciences Sociales, ou Éducation ou tout autre domaine pertinent.
- Au moins 7 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation, animation d'ateliers, renforcement des capacités dans le secteur du tourisme, en particulier avec des micro, petites et moyennes entreprises (MPME), des communautés locales, l'entrepreneuriat des jeunes et des femmes, de l'apprentissage et du mentorat et des compétences pratiques pour des jeunes et des femmes.

Projet d'Appui à l'Entrepreneuriat des Femmes et des Jeunes

A défaut d'un chef de projet expérimenté basé à Djibouti-ville, le cabinet peut proposer un binôme constitué (i) d'un chef de projet expérimenté non-basé à Djibouti-ville et (ii) d'un chef de projet adjoint junior basé à Djibouti-ville. Leurs qualifications minimales seraient alors :

Chef de projet expérimenté

- Titulaire d'un diplôme d'études supérieures de niveau Bac+5 minimum de préférence en Tourisme, ou Sciences de gestion, ou Marketing, ou tout autre domaine pertinent.
- Au moins 10 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la programmation stratégique, de l'évaluation et de la formulation de projets et/ou programme et d'expérience professionnelle probante dans le secteur du développement touristique et de l'appui institutionnel.
- Une expérience préalable à Djibouti ou dans la région serait un atout.
- Une expérience préalable avec des bailleurs de fonds internationaux serait un atout.

Chef de projet adjoint, basé à Djibouti-ville

- Titulaire d'un diplôme d'études supérieures de niveau Bac+5 minimum de préférence en Tourisme, ou Sciences de gestion, ou Marketing, ou tout autre domaine pertinent.
- Au moins 5 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la programmation stratégique, de l'évaluation et de la formulation de projets et/ou programme et d'expérience professionnelle probante dans le secteur du développement touristique et de l'appui institutionnel.
- Une expérience préalable à Djibouti ou dans la région serait un atout.

11. Gouvernance et moyens

La mission sera effectuée en assistance technique au CLE et sous sa supervision, en particulier celle de sa Direction des opérations. Le chef de projet (ou son adjoint si l'option d'un binôme est retenu) sera basé au CLE, où un espace de bureau sera mis à sa disposition. Il inclura la connexion au réseau internet et d'impression, et la climatisation. Le cabinet mettra à la disposition de son personnel tous les autres moyens nécessaires à l'exécution de la mission, y compris le matériel informatique et de bureautique, de communication, de transport, etc. Les autres experts constituant l'équipe du cabinet, au minimum le spécialiste en conception des produits touristiques et/ou marketing du tourisme et le spécialiste en formation du tourisme, se déplaceront à Djibouti autant que nécessaire pour mener les activités indiqués dans ces TdR. Ils disposeront d'espaces de travail au CLE pendant la durée de leurs missions.

Projet d'Appui à l'Entrepreneuriat des Femmes et des Jeunes

Le cabinet pourra embaucher des sous-traitants locaux en fonctions de ses besoins, notamment en ce qui concerne l'appui proche ou spécialisé pour chacune des entreprises. Le CLE pourra être appuyé par des experts externes dans la supervision de la mission du cabinet. L'équipe projet de la Banque Mondiale, qui ne sera pas partie au contrat, suivra l'avancée de l'assistance technique et émettra des avis et recommandations, en particulier lors de ses missions d'appui à la mise en œuvre du projet.

12. Soumission à l'Avis de Manifestation d'Intérêts (AMI)

Les prestataires éligibles remplissant les conditions prévues dans ce terme de référence, et intéressés sont invités à nous faire parvenir leurs candidatures à l'adresse ci-dessous, en personne ; par courrier postale au plus tard **le 6 Septembre 2020 à 17h00 (Heure de Djibouti)** avec la mention « *Recrutement d'une firme pour le développement de l'activité sectorielle sur le tourisme à Djibouti* ».

NB : Les enveloppes envoyées par courrier postale devront être scellées (avec la signature et le tampon de l'expéditeur apposée en travers du scellement) et ce , dans l'optique de les soumettre à la commission nationale des marchés publics

CENTRE DE LEADERSHIP ET DE L'ENTREPRENEURIAT (CLE)

B.P: 716 – Quartier 6, Sans-fil,
Djibouti (République de Djibouti)
Courriel : procurement@cledjibouti.com
Abdoulkarim.hassan@cledjibouti.com

Fait à Djibouti, le 3 Aout 2020

Oubah A. Malow

Directrice Générale du CLE