



Cotonou, le 29 Mai 2026

APPEL A MANIFESTATION D'INTERET (AMI)

REF N° : 001/PR/BT/DET/DAF/A-DG

Pour la Sélection des structures participantes au programme de formation professionnelle à l'anglais et à l'hospitalité

Hébergement et restauration – Grand Nokoué

1. Contexte général et justification

Préambule :

L'Agence Béninoise pour le Développement du Tourisme (Bénin Tourisme), a pour missions la coordination, la mise en œuvre, la supervision et le suivi de toutes les actions visant à renforcer le positionnement touristique du Bénin. À ce titre, elle œuvre notamment à l'amélioration de la qualité des prestations offertes aux visiteurs ainsi qu'au renforcement des capacités des acteurs du secteur.

Dans cette perspective, Bénin Tourisme initie un programme de formation professionnelle à destination du personnel des hôtels et restaurants. Ce programme vise à accompagner les structures bénéficiaires dans l'amélioration de la qualité de l'accueil, du service et de l'expérience client, en cohérence avec les ambitions de professionnalisation et de montée en gamme de la destination Bénin.

Le programme se déroulera en deux phases complémentaires :

Phase 1 : une formation en anglais destinée à permettre aux participants d'acquérir les bases linguistiques nécessaires à leur participation effective à la Phase 2 ;

Phase 2 : une formation à l'hospitalité et aux bonnes pratiques professionnelles, de niveau international, axée sur le management de la qualité de service et l'excellence de l'accueil. Selon le prestataire retenu, tout ou partie de cette formation pourra être dispensée en anglais.

Le présent appel à manifestation d'intérêt vise à identifier et sélectionner les structures qui bénéficieront de ce programme.



Objet de l'appel à manifestation d'intérêt :

Le présent appel à manifestation d'intérêt a pour objet de recueillir les candidatures des établissements d'accueil (hébergement et restauration) en vue de la sélection des participants au programme de formation professionnelle à l'anglais et à l'hospitalité.

Les structures intéressées sont invitées à proposer des membres de leur personnel pour participer audit programme, conformément aux conditions définies dans le présent document.

2. Objectifs du programme de formation

2.1. Objectif général

Renforcer la qualité de l'accueil et des prestations offertes par les hôtels et restaurants du Grand Nokoué, en développant chez leurs équipes les compétences linguistiques, relationnelles et professionnelles indispensables à une expérience client d'excellence.

2.2. Objectifs spécifiques

Le programme vise notamment à :

- Renforcer les compétences des acteurs du secteur en anglais professionnel, afin de faciliter la communication avec une clientèle internationale ;
- Développer chez les bénéficiaires les fondamentaux de l'hospitalité et de la qualité de service ;
- Promouvoir les bonnes pratiques professionnelles en matière d'accueil, de présentation, de communication et de comportement ;
- Doter les participants des réflexes nécessaires pour anticiper les besoins des clients et mieux gérer les situations sensibles ou les réclamations ;
- Renforcer les compétences managériales en matière de pilotage de la qualité de service ;
- Faire des structures bénéficiaires, des références en matière de qualité d'accueil dans le secteur touristique.

3. Déroulement du programme

Phase 1 : Formation en anglais professionnel



Cette première phase permettra aux participants d'acquérir les bases essentielles en anglais dans un contexte professionnel hôtelier et de restauration. Elle portera notamment sur :

- Les bases de la communication en anglais dans un contexte professionnel de l'hôtellerie et de la restauration ;
- Le vocabulaire usuel de l'accueil, du tourisme et du service ;
- Les formules de politesse et d'interaction avec les clients ;
- Les expressions utiles pour informer, orienter, assister et répondre à des demandes ;
- La prononciation et la compréhension orale dans des situations courantes de service.

Modalités : Formation en présentiel d'une durée de 3 à 6 mois, à raison de 2 séances de 2 heures par semaine (60 heures au total). Un test de positionnement sera organisé à l'issue de cette phase.

Phase 2 : Formation à l'hospitalité et aux bonnes pratiques professionnelles

Cette phase porte sur les compétences comportementales, relationnelles et managériales attendues dans les métiers de l'accueil et du tourisme. Les thématiques abordées incluront notamment :

- Les fondamentaux de l'hospitalité et la culture du service ;
- L'art de l'accueil et la gestion de la première impression ;
- La communication professionnelle et la personnalisation de l'expérience client ;
- L'anticipation des besoins et la gestion des situations difficiles et des réclamations ;
- Le leadership et le management de la qualité de service.

Modalités : Format mixte - sessions en présentiel à Cotonou complétées de sessions à distance éventuelles. Chaque participant recevra une attestation de réussite à l'issue du programme. Les participants seront sélectionnés parmi les bénéficiaires de la Phase 1 ayant atteint le niveau requis.

4. Structures éligibles

Le présent appel est ouvert aux structures du secteur touristique et de l'hospitalité situées dans le Grand Nokoué, notamment :

- Les hôtels, auberges et autres établissements d'hébergement ;



- Les restaurants, maquis, cafés et autres structures de restauration.

Pour être éligible, la structure candidate doit remplir les conditions suivantes :

N°	Conditions d'éligibilité
1	Être légalement enregistrée et exercer ses activités dans le Grand Nokoué
2	Être active dans le secteur depuis au moins 12 mois
3	Proposer au minimum 2 agents souhaitant et pouvant suivre le programme complet
4	S'engager à libérer les agents désignés pour l'ensemble des sessions de formation
5	S'engager à mettre ses locaux et ses équipes à disposition pour accueillir, le cas échéant, l'ensemble des bénéficiaires du programme lors des sessions pratiques en établissement – que ces participants appartiennent ou non à la structure
6	Disposer de la capacité organisationnelle pour mettre en pratique les acquis de la formation

5. Profils des participants

Le programme s'adresse en priorité au personnel d'encadrement et de supervision des hôtels et restaurants, notamment : managers, chefs de service, responsables d'accueil, chefs de salle, superviseurs ; toute personne en capacité d'encadrer une équipe en contact direct avec la clientèle et de transmettre les acquis de la formation au sein de son établissement.

Disponibilité requise : 2 séances par semaine sur 3 à 6 mois (Phase 1), complétées de sessions présentielles et à distance pour la Phase 2.

6. Dossier de candidature

Le dossier de candidature devra comprendre les pièces suivantes :

- a. Copie du registre de commerce ou des statuts de la structure ;
- b. Présentation de la structure : activités, effectif, clientèle et positionnement;
- c. Liste des agents proposés accompagnée de leurs CV (noms, diplômes, postes et parcours professionnels) ;
- d. Lettre de motivation (pour rejoindre le programme) signée par le responsable de la structure, avec engagement explicite à libérer les agents pour les sessions de formation ;



- e. Tout document attestant de l'activité de la structure dans le secteur touristique ou de l'hospitalité (certification, label, référencement, etc.) ;
- f. Capacité à recevoir les bénéficiaires de la phase 2 pour la formation pratique (nombre à préciser).

7. Modalités de dépôt des candidatures

Les candidats intéressés par le présent appel sont tenus de transmettre un dossier complet, incluant l'ensemble des pièces exigées, à l'Agence Béninoise pour le Développement du Tourisme (Bénin Tourisme) exclusivement par voie électronique à l'adresse suivante : benintourisme@presidence.bj avec en objet la mention "Candidature au programme de formation professionnelle – Anglais & Hospitalité".

Les dossiers de candidature devront être déposés au plus tard le 12 juin 2026 à 17h30.

La responsabilité de la transmission et de la lisibilité des documents incombe exclusivement au candidat. L'Agence ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un retard, d'une erreur ou d'une impossibilité de transmission.

La remise d'un dossier incomplet ou non conforme entraîne son rejet automatique. La participation au présent appel vaut acceptation pleine et entière de l'ensemble des présentes modalités.



Sindé CHEKETE
Directeur Général

DOSSIER DE CANDIDATURE

Programme de formation professionnelle
Anglais & Hospitalité

Hébergement et restauration — Grand Nokoué

Réf. AMI : 001/PR/BT/DET/DAF/A-DGP

Date limite de dépôt : 12 juin 2026 à 17h30

Transmission exclusivement par voie électronique : benintourisme@presidence.bj

Objet du mail : « Candidature au programme de formation professionnelle — Anglais & Hospitalité »

***i** Ce dossier comprend 4 annexes à compléter intégralement : Annexe A (Formulaire de candidature), Annexe B (Liste des agents), Annexe C (Lettre de motivation), Annexe D (Déclaration clientèle internationale).*

Annexe A — Formulaire de candidature

i Ce formulaire doit être complété et signé par le responsable de la structure. Il constitue la pièce centrale du dossier de candidature.

1. Identification de la structure

Dénomination sociale	<i>Nom officiel de la structure</i>
Forme juridique	<i>Ex. : SARL, SA, association, indépendant...</i>
Numéro RCCM	
Adresse physique	
Téléphone	
Adresse email	
Site web / page professionnelle	<i>Si applicable</i>
Responsable de la candidature	<i>Nom, prénom, fonction</i>

2. Activité dans le secteur

Sous-secteur d'activité	<i>Hôtel / Auberge / Hébergement — Restaurant / Maquis / Café — Autre (préciser)</i>
Ancienneté dans le secteur	<i>Nombre d'années d'activité (minimum requis : 12 mois)</i>

Effectif total de la structure	<i>Nombre total d'employés</i>
Nombre d'agents proposés	<i>Nombre d'agents soumis à la candidature (par ordre de priorité dans l'Annexe B)</i>
Classification / label / agrément	<i>Ex. : classement étoiles, label qualité, agrément officiel...</i>

3. Capacité d'accueil pour la formation pratique (Phase 2)

La structure doit mentionner sa capacité à accueillir l'ensemble des bénéficiaires du programme lors des sessions pratiques en établissement, y compris les participants extérieurs à la structure.

Nombre maximum de participants pouvant être accueillis	<i>Indiquer la capacité d'accueil pour les sessions pratiques</i>
Espaces disponibles	<i>Ex. : salle de réunion, espace accueil, salle de restaurant...</i>
Périodes de disponibilité privilégiées	<i>Ex. : matin, soirée, week-end — périodes à éviter</i>

4. Engagement du responsable

i En soumettant ce formulaire, le responsable certifie l'exactitude des informations fournies et s'engage à libérer les agents désignés pour l'ensemble des sessions de formation (Phase 1 : 2 séances/semaine sur 3 à 6 mois ; Phase 2 : sessions présentielles et à distance) et à mettre ses locaux à disposition pour la formation pratique.

Nom et prénom du responsable	
Fonction	
Date	
Signature	<i>(espace réservé à la signature)</i>

--	--

5. Situation de référence (avant la formation)

i Ces informations serviront de base de comparaison lors du suivi post-formation conduit par Bénin Tourisme. Renseignez les valeurs actuelles, avant toute formation.

Nombre d'agents maîtrisant l'anglais actuellement	<i>Nombre (sur l'effectif total)</i>
--	--------------------------------------

Fréquence estimée des interactions en anglais avec la clientèle	<i>Ex. : rarement, quelques fois par semaine, quotidiennement</i>
--	---

Part estimée de clientèle internationale (% des clients)	<i>Estimation en % (déjà renseigné dans l'Annexe D)</i>
---	---

Note moyenne de satisfaction clientèle internationale (si disponible)	<i>Ex. : note Booking, TripAdvisor, Google (score et nombre d'avis)</i>
--	---

Principal obstacle lié à la langue dans votre activité actuelle	<i>Ex. : difficulté à communiquer avec les clients, perte de réservations, malentendus...</i>
--	---

Principal déficit en matière d'hospitalité / qualité de service identifié	<i>Ex. : accueil à l'arrivée, gestion des réclamations, présentation du personnel...</i>
--	--

Annexe B — Liste des agents proposés — Profils et disponibilités

i Listez les agents par ordre de priorité décroissante. Le projet se réserve le droit de réduire le nombre de participants retenus par structure. Le rang 1 est le candidat prioritaire. Profils prioritaires : managers, chefs de service, responsables d'accueil, chefs de salle, superviseurs.

Priorité	Nom et prénom	Poste occupé	Missions en contact client	Diplôme(s) / Parcours professionnel résumé	Disponibilités (matinée/ après-midi/soirées / week-end)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Joindre les CV de chaque agent (noms, diplômes, postes et parcours professionnels) conformément aux exigences du dossier de candidature.

Annexe C — Lettre de motivation structurée

i Ce modèle est obligatoire. Complétez chaque rubrique en remplaçant les textes entre crochets. La lettre doit être signée par le responsable de la structure.

À l'attention de Bénin Tourisme

Objet : Candidature au programme de formation professionnelle — Anglais & Hospitalité

Réf. : 001/PR/BT/DET/DAF/A-DGP

1. Présentation de la structure et de son activité touristique

[Décrivez brièvement votre structure : activité principale (hôtellerie / restauration), ancienneté, effectif, positionnement dans le secteur touristique du Grand Nokoué.]

2. Capacité à libérer les agents pour les sessions de formation

[Précisez les créneaux retenus (soirées et/ou week-ends) et les dispositions organisationnelles prises pour garantir la présence des agents aux 2 séances par semaine sur 3 à 6 mois (Phase 1) ainsi qu'aux sessions de la Phase 2.]

3. Impact attendu sur la qualité de service (10 lignes maximum)

[Décrivez concrètement en quoi la maîtrise de l'anglais professionnel ET les compétences en hospitalité acquises par vos agents amélioreront la qualité de l'accueil et de l'expérience client dans votre établissement.]

4. Engagement d'accueil pour la formation pratique (Phase 2)

[Indiquez votre capacité à accueillir les bénéficiaires du programme — y compris les participants extérieurs à votre structure — lors des sessions pratiques en établissement. Précisez les espaces disponibles et le nombre maximum de participants pouvant être accueillis.]

5. Engagement formel

Je soussigné(e), [Nom et prénom], [Fonction] de [Nom de la structure], certifie l'exactitude des informations fournies dans le présent dossier et m'engage à :

- libérer les agents désignés pour l'intégralité des sessions de formation (Phase 1 et Phase 2) selon les créneaux indiqués ;
- mettre les locaux et les équipes de la structure à disposition pour accueillir les sessions pratiques de la Phase 2, y compris pour les participants extérieurs à notre établissement.

Fait à _____, le _____

Signature et cachet :

Annexe D — Déclaration sur la Clientèle internationale

i Cette déclaration doit être complétée et signée par le responsable de la structure. Elle doit être accompagnée d'au moins un justificatif parmi ceux listés ci-dessous.

1. Identification

Dénomination de la structure	
Responsable signataire	<i>Nom, prénom, fonction</i>
Part estimée de clientèle internationale	<i>Ex. : environ 30% des clients sont étrangers</i>

2. Justificatif(s) joint(s)

i Cochez la ou les case(s) correspondant aux justificatifs joints au dossier. Au moins un justificatif est obligatoire.

<input type="checkbox"/>	Référencement actif sur une plateforme internationale (Booking.com, TripAdvisor, Airbnb, Expedia, etc.) - lien
<input type="checkbox"/>	Contrat en cours avec un tour-opérateur ou une agence de voyages étrangère
<input type="checkbox"/>	Tout autre document démontrant une activité régulière avec une clientèle internationale (à préciser)

3. Engagement et signature

Je certifie l'exactitude des informations déclarées ci-dessus et m'engage à fournir tout justificatif complémentaire demandé.

Fait à _____, le _____

Signature et cachet :