

## Conditions générales

### Concours de start-up d'ONU Tourisme au Maroc : Digitalisation des services touristiques, gaming de loisir, gastronomie marocaine

**Pays d'exécution :** Concours national – Maroc

**Titre du projet :** Concours national de start-up d'ONU Tourisme : transformation numérique des services touristiques, gaming de loisir, gastronomie marocaine.

#### **1.) Introduction et contexte :**

ONU Tourisme et la Société Marocaine d'Ingénierie Touristique (SMIT) coorganisent le concours national de start-up destiné à repérer les modèles d'activité les plus innovants dans les domaines de la transformation numérique des services touristiques, le gaming de loisir et la gastronomie marocaine.

Le Maroc offre un mélange idéal de paysages dynamiques, d'architecture pittoresque et d'animation citadine. Villes et régions ont de plus en plus besoin de créer de nouvelles expériences pour leurs habitants et pour les touristes qu'elles reçoivent chaque année tout en préservant leur patrimoine naturel et culturel.

Ce concours va détecter les entrepreneurs capables de proposer de nouvelles expériences et des solutions pour les touristes d'une manière plus durable. L'appel permettra d'identifier et de soutenir celles et ceux qui contribuent à la transformation numérique des services touristiques, au développement d'activités de loisir touristique novatrices et à la sauvegarde et à la valorisation de la gastronomie marocaine.

Le secteur du tourisme marocain s'est imposé comme un moteur clé de l'économie, intervenant pour environ 7 % dans le PIB en 2024. Le pays a reçu un nombre record de 17,4 millions de touristes internationaux, soit 20 % de plus qu'en 2023 et 35 % de plus qu'en 2019, ce qui en fait le pays le plus visité de tout le continent africain.

D'après le Ministère du tourisme, en 2024, le tourisme au Maroc a généré environ 112 milliards de dirhams (environ 11 milliards d'USD) de recettes, en hausse de 7 % par rapport à l'année précédente.

En favorisant la mise en relation des acteurs qui forment l'écosystème d'entrepreneuriat et d'innovation touristiques, ONU Tourisme entend créer des possibilités d'emploi et d'affaires à l'appui du tourisme marocain.

#### **2.) Le concours :**

ONU Tourisme propose le lancement d'un concours de détection de start-up au Maroc. Le point d'orgue du concours sera une prestigieuse finale de pitch : 'Tourism Tech Adventures (TTA)'.

L'objectif d'ensemble est de repérer, d'accompagner et de soutenir d'une manière collaborative les start-up de pointe au Maroc dans les domaines de la digitalisation des services touristiques, le gaming de loisir et la gastronomie marocaine.

Quatre mois avant l'événement, un appel sera lancé visant les start-up marocaines dans ces domaines. Les entrepreneurs présentant leur candidature seront évalués par un jury désigné à cet effet, en employant la méthodologie suivie avec succès pour les programmes d'innovation d'ONU Tourisme.

Seront sélectionnées, dans ces catégories, les initiatives les plus remarquables ayant les caractéristiques requises et un excellent potentiel. Elles se verront offrir la possibilité de présenter leurs idées au forum d'innovation 'Tourism Tech Adventures' d'ONU Tourisme.

### **3.) Conditions de participation**

L'entreprise doit proposer une solution novatrice et être juridiquement établie au Maroc et ses représentants ne doivent pas avoir été condamnés par un jugement définitif pour des crimes intentionnels passibles d'une peine de six mois ou plus, dans la mesure où la responsabilité pénale n'est pas éteinte.

En outre, les conditions requises suivantes doivent être réunies pour participer au concours :

- Les projets doivent relever d'une catégorie au moins parmi les catégories du concours: transformation numérique des services touristiques, gaming de loisir, gastronomie marocaine.
- Avoir un caractère innovant/de rupture en apportant des solutions à valeur ajoutée
- S'inscrire dans une logique durable
- Exploiter l'impact des nouvelles technologies
- Avoir un pilote testé et un plan d'activité (*business plan*) viable
- Être au stade de l'amorçage ou dans la première phase de croissance (avoir un produit viable minimum ou une idée prête à être développée et financée)
- Extensibilité : potentiel de croissance à l'international et potentiel d'application dans des entreprises et des destinations (pays, régions)
- Équipe d'entrepreneurs/promoteurs : adéquation de l'équipe de promoteurs, motivation et intérêt. Accent mis sur la promotion de l'équité entre les femmes et les hommes, la transformation numérique, la préservation de l'environnement, les populations locales et la responsabilisation des jeunes
- Les projets doivent cadrer avec les objectifs de développement durable énoncés par les Nations Unies et de préférence permettre aussi l'introduction ou l'adaptation d'éléments numériques et technologiques.

### **4.) Conditions requises :**

#### **4.1 Catégories :**

Les start-up candidates doivent appartenir à au moins une des catégories suivantes :

##### **1. Transformation numérique des services touristiques :**

La transformation numérique touche tous les aspects de la chaîne de valeur du tourisme, depuis la manière dont les voyageurs découvrent et réservent des expériences, jusqu'au fonctionnement des entreprises locales et la prestation des services.

Au Maroc, l'adoption des outils numériques a beaucoup de potentiel pour accroître la compétitivité, améliorer la satisfaction des visiteurs et autonomiser les petits prestataires touristiques. Grâce aux applications mobiles, aux systèmes numériques de paiement, aux recommandations basées sur l'IA, aux

assistants virtuels et aux applications utilisant la RA/RV, les touristes peuvent explorer le Maroc plus efficacement tout en acquérant une connaissance plus approfondie de la culture locale.

Le numérique rehausse la visibilité des destinations rurales ou moins connues et élargit leur accès au marché. Pour les guides touristiques, les artisans et les fournisseurs d'hébergement, il permet de rationaliser les opérations et d'être en relation directement avec les clients.

En outre, l'analyse des données et les boucles de rétroaction numériques peuvent aider à améliorer la qualité du service et les pratiques durables.

À mesure que la transformation numérique s'accélère, des solutions inclusives et accessibles sont essentielles pour assurer des retombées pour toutes les régions et collectivités.

Dans cette catégorie, nous recherchons des start-up proposant des solutions numériques qui améliorent les services ou les activités touristiques, notamment pour réserver, servir de guide, organiser ou communiquer, ainsi que l'expérience globale de visite.

## 2. Gaming de loisir :

La convergence de l'univers des jeux vidéo et des loisirs redéfinit la relation qu'entretiennent les voyageurs avec les destinations, en rendant l'expérience touristique plus interactive, personnalisée et divertissante. La pratique du jeu vidéo, à des fins de divertissement ou éducatives, est un axe émergent mais très prometteur, en particulier pour attirer les jeunes générations et les voyageurs numériques à la recherche d'interactions vivantes, ludiques et porteuses de sens.

Étant donné la richesse de son patrimoine culturel, la diversité de ses paysages et ses villes dynamiques, le Maroc se prête à la mise en récit immersive et aux expériences vidéoludiques.

La ludification, l'utilisation de la RA/RV et la narration interactive pour les expériences de voyage et de loisir ouvrent des possibilités nouvelles d'une importance majeure. Les chasses au trésor virtuelles dans les médinas, les applications mobiles pour guider les touristes sur les sites historiques en utilisant les ressorts du jeu ou encore les défis numériques associant gastronomie et culture locale sont autant d'exemples d'amélioration de l'expérience d'exploration et d'apprentissage grâce au jeu.

En favorisant les partenariats entre les secteurs du tourisme et du jeu vidéo, le Maroc peut faire œuvre de pionnier en mobilisant les visiteurs autrement, d'une manière immersive, inclusive et tournée vers l'avenir.

Pour cet axe, nous recherchons des start-up utilisant la ludification, la RA/RV ou la narration interactive pour promouvoir les activités de loisir participatives et immersives au Maroc.

## 3. Gastronomie marocaine :

La gastronomie est un pilier de l'identité culturelle du Maroc et c'est un puissant levier touristique. La cuisine marocaine et la richesse de l'expérience sensorielle qu'elle procure attirent des millions de touristes chaque année.

De plus, le tourisme de gastronomie soutient les économies rurales, en particulier là où les traditions culinaires se sont perpétuées de génération en génération. Les coopératives dirigées par des femmes qui produisent de l'huile d'argan ou du safran sont un exemple de la contribution de la gastronomie locale à l'autonomisation et à la durabilité.

La sauvegarde et la valorisation du patrimoine culinaire marocain sont une manière d'allier tradition et innovation. Alors que les touristes sont en quête d'expériences locales, durables et plus authentiques, la gastronomie marocaine représente une proposition intéressante qui accroît l'attractivité touristique mondiale du pays tout en renforçant l'identité nationale et le sentiment de fierté dans les régions.

Notre mission consiste à identifier les défis et les projets porteurs d'innovations susceptibles de transformer le secteur du tourisme de gastronomie au Maroc.

Dans cette catégorie, nous sommes à la recherche de solutions à l'appui d'expériences gastronomiques faisant appel à la technologie, de plateformes de tourisme gastronomique local ou de solutions pour promouvoir et préserver la cuisine et la production agricole marocaines traditionnelles, entre autres solutions innovantes dans le secteur de la gastronomie.

#### 4.2. Principales conditions à remplir :

Les projets soumis au concours seront évalués sur la base des critères suivants :

- Innovation démontrée : déploiement de solutions présentant des avancées technologiques pertinentes pour le tourisme
- Extensibilité : capacité de mise à échelle de la solution sur le marché et potentiellement à l'international
- Durabilité et alignement sur les ODD : engagement démontré envers la durabilité et la réalisation des objectifs de développement durable (ODD)
- État de préparation pour la commercialisation et adéquation à la clientèle : demande client avérée, solution adaptée au marché et prête à être implantée dans la pratique
- Stabilité financière : aval financier solide et modèle d'affaires robuste pour appuyer la croissance à long terme
- Mobilisation de l'écosystème de l'innovation : participation à des collaborations multipartites en vue d'une adoption et d'une intégration généralisées dans le secteur du tourisme.

Les initiatives les plus remarquables remplissant les critères ci-dessous seront invitées à présenter leurs solutions au forum 'Tourism Tech Adventures' (TTA) d'ONU Tourisme : ce sera une chance exceptionnelle de se faire connaître devant un auditoire multidisciplinaire de haut niveau.

#### 4.3 Finalité

- Encourager le développement de solutions d'avant-garde pour le secteur du tourisme grâce à de nouveaux modèles d'activité reposant sur la collaboration et aux nouvelles technologies, en tirant parti des forces à la fois des start-up et des grandes entreprises
- Réunir les représentants des écosystèmes de l'innovation et de l'entrepreneuriat touristiques, notamment les start-up et les grandes entreprises, pour échanger des connaissances, modèles d'activité et exemples de réussite, en favorisant un climat de collaboration à l'appui de la croissance mutuelle et de l'innovation
- Stimuler les synergies entre les entités du secteur public, les start-up, les milieux universitaires, les entreprises, les investisseurs et les accélérateurs

#### 4.4. Exclusion de participation

Tout participant qui, au départ ou à n'importe quel moment durant le concours, ne remplit pas l'une quelconque des conditions requises établies dans les présentes Conditions générales sera exclu du concours et du bénéfice de tout service ou prix potentiel reçu dans le cadre de sa participation.

Les employés d'ONU Tourisme ne peuvent pas participer. Les personnes mineures ne sont pas admises à participer au concours.

ONU Tourisme ne sera pas tenue responsable de toutes données fausses, inexactes, obsolètes, incomplètes ou erronées communiquées par les participants. Le cas échéant, l'intéressé sera exclu automatiquement du concours et perdra le droit de jouissance du prix.

ONU Tourisme se réserve le droit de ne pas accepter, ou d'éliminer du concours, sans préavis, tout participant qui, à son avis, agit de manière frauduleuse, abusive ou d'une manière contraire à l'esprit du concours, aux principes des Nations Unies ou du droit, aux droits de tiers et/ou à la bonne foi. De même, tout participant ou personne apparentée dont les agissements iraient à l'encontre de la réputation ou de la bonne image d'ONU Tourisme pourra être éliminé du concours. Aucune des actions ci-dessus ne donne droit aux participants potentiels ou exclus de présenter une réclamation contre ONU Tourisme pour quelque dommage que ce soit, des dépenses encourues ou autre.

## **5.) Procédure de dépôt des candidatures**

Les start-up réunissant toutes les conditions requises décrites à la section 4 « Conditions requises » peuvent se présenter au concours en choisissant l'une des catégories de la section 4.1 ci-dessus.

Habituellement, les projets contribuent à plus d'un objectif. La catégorie à retenir est celle dans laquelle on s'attend à avoir le plus d'impact positif. Pour participer, les candidats doivent remplir le formulaire d'inscription en ligne disponible sur le site Web.

Le formulaire doit être rempli en anglais ou en français en prenant soin de renseigner tous les champs obligatoires. Les données communiquées par les participants au moment de l'inscription au programme doivent être véridiques. Par conséquent, tout participant dont les données sont inexactes ou incomplètes perdra toute possibilité de participer au programme et de recevoir quelque service que ce soit.

ONU Tourisme utilisera les coordonnées fournies lors de l'inscription en ligne pour contacter les participants. ONU Tourisme ne sera pas tenue responsable de toutes coordonnées incomplètes ou incorrectes.

## **6.) Calendrier :**

### **Octobre - novembre 2025 :**

Lancement de l'appel à candidatures : annonce et ouverture de la période de dépôt des candidatures au concours de start-up

### **Novembre-décembre 2025 :**

Promotion et diffusion : promotion active du concours par différents canaux pour attirer les start-up à fort potentiel

### **Janvier :**

Date limite pour le dépôt des candidatures : date de clôture de la période au cours de laquelle les start-up présentent leur candidature

### **Janvier – Février 2026 :**

Premier tri : passage en revue et tri de toutes les candidatures présentées afin de présélectionner les start-up à fort potentiel avec les partenaires

Annonce des start-up présélectionnées : annonce publique des start-up présélectionnées pour passer au tour suivant

### **Février 2026 :**

Accélération et mentorat assuré par des spécialistes pour les finalistes

### **Mi-février – Mars (préliminaire)**

## **7.) Procédure et critères de sélection**

7.1. Un groupe d'experts d'ONU Tourisme et les partenaires du concours évalueront les propositions sur la base des critères ci-dessous.

Chaque critère est noté de 1 à 4, 1 étant la note la plus basse et 4 la plus haute :

- Innovation et créativité du produit/service : originalité, caractère de rupture
- Viabilité du modèle d'activité
- Maturité de la solution : modèle d'activité ayant fait ses preuves
- Extensibilité et internationalisation de la solution
- Composition de l'équipe, maturité de l'équipe et diversité de l'équipe
- La solution comporte des éléments numériques
- Impact social et environnemental de la solution : alignement sur les ODD

7.2. Un premier tri et filtrage de toutes les entités s'étant portées candidates sera opéré par ONU Tourisme et par ses partenaires d'après les critères susmentionnés.

7.3. Un comité d'experts sera nommé par ONU Tourisme. Il se composera d'un réseau international d'experts. Le Comité évaluera les projets retenus par catégorie et procédera à la sélection de chacun des lauréats. Les décisions prises par le Comité sont finales.

7.4 Le processus d'évaluation porte strictement sur le projet spécifique, pas sur d'autres initiatives menées par les participants ou sur leur parcours antérieur. Si l'évaluation du projet spécifique met au jour des irrégularités, la candidature sera disqualifiée.

## **8.) Avantages**

Les avantages comprendront :

- Un rayonnement mondial pour le projet et des contacts avec des investisseurs
- Possibilité de présenter la solution au forum 'Tourism Tech Adventures' d'ONU Tourisme
- Faire partie du Réseau de l'innovation d'ONU Tourisme
- Accès aux bourses d'études de l'Académie en ligne d'ONU Tourisme
- Mentorat et soutien de la part d'ONU Tourisme et de ses prestigieux partenaires.

## **9.) Propriété industrielle et intellectuelle et protection des données personnelles**

S'il s'avère nécessaire, pour le déroulement du programme, de traiter des données personnelles, les organisateurs du programme prennent les engagements suivants :

- Utiliser les données fournies uniquement aux fins de l'appel ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données personnelles (ONU Tourisme) s'engagent à respecter la confidentialité et à ce que les données ne soient pas communiquées à des tiers sans l'autorisation des participants ;
- Prendre toutes les mesures nécessaires pour fournir un niveau de sécurité adapté aux risques pouvant découler du traitement de données personnelles et en assurer la sécurité et l'intégrité,

prévenir leur altération, perte, destruction accidentelle ou illicite, manipulation, divulgation ou accès non autorisé.

ONU Tourisme et toute autre entité chargée du traitement des données suivra les obligations en matière de protection prévues par la réglementation applicable. Le participant peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'annulation et d'opposition en envoyant un courrier postal au siège social de l'organisateur tel qu'indiqué dans l'en-tête des présentes Conditions générales ou par courrier électronique à l'adresse [comm@untourism.int](mailto:comm@untourism.int) ou contacter l'organisateur en précisant le droit dont il entend se prévaloir et en joignant une copie du passeport, pièce nationale d'identité ou document équivalent.

- Le participant consent expressément, du simple fait de participer au programme présenté ici, à ce qu'ONU Tourisme utilise son nom pour faire connaître le projet gagnant au reste des participants et sans que cela ne donne lieu à quelque rémunération que ce soit en sa faveur.

En déposant leur candidature, les responsables de projet garantissent que :

- Les projets sont des originaux de leurs auteurs et/ou qu'ils en ont le libre usage ou la propriété. Les participants acceptent de garantir et mettre hors de cause les organisateurs vis-à-vis de toute action en justice, réclamation ou revendication pouvant être présentée en rapport avec les droits de propriété intellectuelle ou les données personnelles de tiers concernant les projets présentés.
- Si le projet est le fruit de la collaboration de plusieurs participants, il sera traité comme un travail collectif et les droits en résultant comme leur appartenant à tous, en tant que co-auteurs.
- Le participant autorise ONU Tourisme à charger le résumé du projet sur les sites Web officiels et accepte que les visiteurs desdits sites Web aient accès à ces informations conformément aux conditions d'utilisation du site.
- Le participant autorise ONU Tourisme à utiliser le nom et le titre de son projet, sans limite de temps, dans le but d'en faire mention sur le site Web ou pour toutes activités ou événements liés, d'une façon ou d'une autre, à ONU Tourisme, ainsi que pour l'inclure dans les archives historiques d'ONU Tourisme et différents médias liés au programme.
- ONU Tourisme ne revendiquera pas la propriété des informations fournies ou de tous contenus industriels ou intellectuels en faisant partie. Le participant ne cède à ONU Tourisme aucun droit de propriété industrielle ou intellectuelle découlant des projets.
- Le participant autorise expressément ONU Tourisme à utiliser ses données pour la communication d'informations sur des événements et activités d'intérêt.
- Les participants acceptent le transfert de leurs données à ONU Tourisme une fois le concours terminé.

## **10.) Considérations finales**

Le programme pourra être modifié, interrompu et/ou annulé si des circonstances justifiées l'exigent. De même, ONU Tourisme se réserve le droit de déclarer nuls tout ou partie des avantages si aucun des projets n'offre la qualité attendue selon les critères de l'équipe décisionnaire. ONU Tourisme n'est pas responsable d'éventuelles défaillances de la plateforme ou de problèmes informatiques, de réseaux ou autres pouvant faire que des propositions soient perdues, endommagées ou tardives.

## **11.) Droit applicable et résolution des différends**

Les présentes Conditions générales seront interprétées conformément aux principes généraux du droit international, à l'exclusion de toute législation nationale particulière.

Aucune disposition des présentes Conditions générales, ou s'y rapportant, ne sera entendue comme une renonciation aux prérogatives et immunités d'ONU Tourisme.

## **12.) Utilisation du nom, de l'emblème et du logo**

Les participants n'utiliseront d'aucune manière le nom, l'emblème ou le sceau officiel d'ONU Tourisme ou de l'Organisation des Nations Unies, non plus que toute abréviation du nom d'ONU Tourisme ou de l'Organisation des Nations Unies, dans le cadre de leur activité ou dans tout autre cadre, sans l'autorisation écrite préalable d'ONU Tourisme. En aucun cas il ne sera accordé d'autorisation d'utiliser le nom, l'emblème ou le sceau officiel d'ONU Tourisme ou de l'Organisation des Nations Unies, ou toute abréviation de leur nom, à des fins commerciales. Cette obligation ne s'éteint pas au terme du concours.

## **13.) Garantie et limitation de responsabilité**

ONU Tourisme ne sera tenue responsable en aucune circonstance de pertes ou dommage direct, indirect ou accidentel, action en responsabilité ou dépense encourue ou subie par le participant et prétendument en rapport avec le concours ou en résultant.

Les participants acceptent de garantir et mettre ONU Tourisme hors de cause à l'égard de toute responsabilité juridique, réclamation, perte, dommage et dépense pouvant survenir, directement ou indirectement, en rapport avec le concours ou en résulter, y compris, sans pour autant s'y limiter, toute violation des droits de propriété intellectuelle ou autres droits de tiers en lien avec les projets présentés.

## **14.) Acceptation des Conditions générales**

La participation au concours vaut pleine acceptation des présentes Conditions générales. La non-acceptation de quelque partie que ce soit des Conditions générales entraînera la non-participation au concours et, dans l'éventualité d'être sélectionné et/ou récompensé, le renoncement automatique à la distinction.