



## Office français de l'immigration et de l'intégration

### Appel d'offres N°01/2022

Projet :

# Sélection d'un prestataire pour la mise en place d'un système d'information intégré pour la gestion des activités de la formation professionnelle pour le compte du ministère de l'Emploi et de la Formation professionnelle

### Cahier des charges

### Planning prévisionnel de l'Appel d'offres :

- |  |                                |
|--|--------------------------------|
| ▪ Date limite de réception des demandes d'éclaircissements | <b>20/06/2022</b>              |
| ▪ Journée d'information                                    | <b>28/06/2022</b>              |
| ▪ Dernier délai de réception des offres :                  | <b>06-07-2022 avant minuit</b> |

**Juin 2022**

## SOMMAIRE

Partie 1 : Cahier des clauses administratives particulières (CCAP).....	4
1. Présentation .....	4
2. Acronyme .....	4
3. Contexte et justification .....	5
4. Conditions de participation .....	5
5. Exigences minimales relatives à l'équipe intervenante .....	6
6. Méthodologie de dépouillement et critères d'évaluation.....	7
7. Pièces constitutives de l'offre .....	14
8. Présentation des offres .....	14
9. Réception des offres.....	15
10. Offre technique .....	16
11. Offre financière et nature des prix .....	18
12. Durée de validité des offres .....	18
13. Evaluation des offres et attribution du marché .....	18
14. Annulation de l'appel d'offres .....	18
15. Eclaircissements et journée d'information.....	19
16. Droits de propriété intellectuelle .....	19
17. Propriété des livrables.....	20
18. Confidentialité de la mission .....	20
19. Délais d'exécution .....	20
20. Suivi de l'exécution du projet .....	20
21. Réception .....	21
22. Modalités de paiement .....	21
23. Pénalités de retard .....	22
24. Garantie.....	22
25. Contrat de maintenance.....	22
26. Obligations du soumissionnaire .....	23
27. Résiliation du marché.....	23
28. Langue .....	23
29. Défaillance des sociétés tierces.....	24
30. Force majeure .....	24
31. Règlement des litiges .....	24
32. Droits d'enregistrement .....	24
33. Entrée en vigueur .....	24
34. Protection des données à caractère personnel.....	24
Partie 2 : Cahier des clauses techniques particulières (CCTP).....	25
1. Présentation générale du projet .....	25
1.1 Description et objectifs du projet .....	25
1.2 Parties prenantes et organisation du projet.....	25

2. Besoins fonctionnels .....	25
2.1 Cartographie fonctionnelle .....	25
2.2 Canaux de communication .....	26
2.3 Administration Back Office .....	29
2.4 Pilotage & Reporting.....	31
2.5 Description des processus .....	46
3. Besoins et caractéristiques techniques .....	80
3.1 Charte graphique.....	80
3.2 Langue .....	80
3.3 Présentation technique de la solution .....	80
3.4 Architecture technique.....	80
3.5 Compatibilité multi-navigateurs.....	81
3.6 Sécurité .....	81
3.7 Garantie et maintenance.....	82
4. Besoins en interfaçage .....	83
5. Prestations de services à fournir .....	83
Annexe :.....	

**Annexe A :**     Modèle de soumission

**Annexe 01 :** **FT1** Présentation de soumission

**Annexe 02 :** **FT2** Références pertinentes

**Annexe 03 :** **FT3** Présentation de l'équipe

**Annexe 04 :** **FT4** C V des intervenants

**Annexe 05 :** **FT5** Présentation de la solution

**Annexe 06 :** **FT6** Planning d'exécution & plan de charge

**Annexe 07 :** **FT7** Démarche du projet

**Annexe 08 :**   Offre financière soumission

**Annexe 09 :**   Contrat de maintenance

**Annexe 10 :**   Flowcharts des processus

## Partie 1 : Cahier des clauses administratives particulières (CCAP)

### Article 1. Présentation

- Organisation : L'Office français de l'immigration et de l'intégration
- Téléphone : 00216 21 322 607
- Email : [thammofii@gmail.com](mailto:thammofii@gmail.com)

### Article 2. Acronyme

Sous réserve des exigences de contexte, il sera attribué aux termes rencontrés, dans le présent document les significations suivantes :

- **OFII** : Désigne l'Office français de l'immigration et de l'intégration (représentation à Tunis) ;
- **MEFP** : Désigne le ministère de l'Emploi et de la Formation professionnelle ;
- **EPF** : Désigne l'établissement de formation professionnelle ;
- **DG** : Désigne le directeur général ;
- **CDG** : Désigne le cadre de la Direction générale ;
- **DR** : Désigne la Direction régionale ;
- **CDR** : Désigne le cadre de la Direction régionale ;
- **DGSDDF** : Désigne la Direction générale des services destinés aux demandeurs de formation
- **CENAFFIF** : Désigne le Centre national de formation des formateurs et de l'ingénierie de formation
- **C Paie Rapporteur** : Désigne le cadre responsable de la préparation du paiement des rapporteurs.
- **DGDF** : Désigne le directeur général de développement de la formation.
- **C DGDF** : Désigne le cadre de la Direction générale de développement de la Formation.

- **C BO DR** : Désigne le cadre du Bureau d'ordre de la Direction régionale.
- **DAF** : Désigne la Direction administrative et financière.

### Article 3. Contexte et justification

L'objectif de ce projet étant de couvrir le traitement des processus des structures centrales et régionales du ministère par un système d'information intégré performant et sécurisé, améliorant les pratiques et méthodes de travail, et laissant plus de place au travail d'analyse des données.

Pour le compte du ministère de l'Emploi et de la Formation professionnelle, l'Office français de l'immigration et de l'intégration souhaite confier à une société de services en ingénierie informatique (SII) tunisienne, le développement et la mise en place d'un système d'information bilingue (arabe et français) intégré de gestion des activités de la formation professionnelle.

### Article 4. Conditions de participation

L'appel d'offres s'adresse aux sociétés tunisiennes de développement ou groupement de sociétés tunisiennes répondant aux critères explicités ci-dessous et justifiant des conditions requises pour assurer, dans de bonnes conditions, l'exécution du présent marché.

Dans le cas d'un groupement de sociétés, il est exigé un acte de groupement solidaire désignant explicitement le chef de file. La procédure de soumission des offres se fera exclusivement en ligne et sur l'adresse suivante [thammofii@gmail.com](mailto:thammofii@gmail.com).

Chaque soumissionnaire est tenu de proposer une offre répondant aux valeurs exigées pour les critères éliminatoires cités au niveau du tableau suivant :

Critère	Exigence minimale	Observation
Nombre de références en services TIC (intégration, développement, assistance, etc.) durant la période [2016 – 2022]	02 références achevées avec justificatifs	Dans le cas d'un groupement solidaire, seront prises en compte les références cumulées de l'ensemble des membres du groupement
Nombre de références <b>dans les solutions de gestion des processus métiers</b> de même degré de complexité au présent projet durant la période [2016 – 2022]	01 référence achevée avec justificatifs	Dans le cas d'un groupement solidaire, seront prises en compte les références cumulées de l'ensemble des membres du groupement
Le cumul du chiffre d'affaires réalisé durant les		Dans le cas d'un groupement solidaire,

Critère	Exigence minimale	Observation
années [2016-2020]		cette valeur est exigée pour au moins un membre du groupement

Il est à noter qu'une référence est considérée de même degré de complexité si :

- Elle couvre le développement / l'intégration et la mise en place d'une plateforme numérique avec des composantes de base couvrant en particulier la gestion des workflows métier, la gestion des formulaires en lignes, etc.
- Elle compte la même volumétrie en nombre d'utilisateurs, nombre de sites, nombre de processus/procédures, nombre de documents traités, etc.

Toute référence devra être justifiée. Pour les références relatives à la mise en place de plateforme numérique, le soumissionnaire devra préciser l'adresse url de la plateforme.

## Article 5. Exigences minimales relatives à l'équipe intervenante

Autre que les exigences de participation mentionnées dans l'article 4 du CCAP, le soumissionnaire doit proposer une équipe projet composée au minimum de six (06) personnes y compris le/la chef-fe de projet. Cette équipe doit répondre aux exigences suivantes :

Critère	Exigence minimale
<b>Le/la chef-fe de projet</b>	
Diplôme universitaire	Ingénieur-e en informatique ou spécialité équivalente (minimum Bac+5)
Expériences	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 10 ans d'expérience</li> <li>▪ 03 références en TIC achevées et conduites avec succès en tant que chef de projet</li> <li>▪ 1 référence de même degré de complexité conduite avec succès en tant que chef projet</li> </ul>
Formations	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Une (01) formation en gestion de projet</li> <li>▪ Une (01) formation en méthodes agiles</li> </ul>
<b>Un-e consultant-e fonctionnel-le</b>	
Diplôme universitaire	Bac+5, Spécialité informatique ou spécialité équivalente
Expériences	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 07 ans d'expérience</li> <li>▪ Au moins 02 références achevées avec succès, en tant que consultant fonctionnel, en relation avec la mise en place de plateforme</li> <li>▪ Au moins 01 référence achevée avec succès, en</li> </ul>

Critère	Exigence minimale
	tant que consultant fonctionnel, en relation avec la dématérialisation et l'automatisation de processus métiers
<b>Deux (02) consultant-e-s techniques / développeurs</b>	
Diplôme universitaire	Spécialité informatique ou spécialité équivalente
Expériences	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 04 ans d'expériences chacun</li> <li>▪ Au moins 01 référence achevée avec succès pour chacun, en tant que consultant technique / développeur, en relation avec la mise en place de plateforme</li> <li>▪ Au moins 01 référence achevée avec succès pour chacun, en tant que consultant technique / développeur, en relation avec la dématérialisation et l'automatisation de processus métiers</li> </ul>
<b>Un-e architecte SI</b>	
Diplôme universitaire	Spécialité informatique ou spécialité équivalente
Expériences	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 07 ans d'expériences</li> <li>▪ Au moins 01 référence achevée avec succès, en tant qu'architecte SI, en relation avec la mise en place de plateforme</li> <li>▪ Au moins 01 référence achevée avec succès, en tant qu'architecte SI, en relation avec la dématérialisation et l'automatisation de processus métiers</li> </ul>
<b>Un-e consultant-e assurance qualité / testeur</b>	
Diplôme universitaire	Spécialité informatique ou spécialité équivalente.
Expériences	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 04 ans d'expérience</li> <li>▪ 01 référence en relation avec la mise en place de plateforme numérique achevée avec succès en tant que Consultant assurance qualité / Testeur</li> <li>▪ 01 référence en relation avec la dématérialisation et l'automatisation de processus métiers achevée avec succès en tant que Consultant assurance qualité / Testeur</li> </ul>

Le/la soumissionnaire devra fournir :

- Les Cv des membres constituant l'équipe projet (avec les détails de l'expérience professionnelle et les références de chacun selon le modèle en **annexe 4**. Notant que

le diplôme et l'expérience de chacun des membres doivent être justifiés par des attestations et autres documents produits et/ou supervisés par les concernés,

- Toute référence ou information utile pour évaluer sa capacité à exécuter la mission avec le niveau requis de qualité.

## **Article 6. Méthodologie de dépouillement et critères d'évaluation**

Les critères d'évaluation des offres conformes aux exigences minimales du présent cahier des charges portent essentiellement sur :

- Les références du soumissionnaire et sa capacité financière,
- La consistance de l'équipe proposée pour réaliser le projet et la qualification de ses principaux membres,
- La planification du projet et la qualité de la démarche proposée pour exécuter ces diverses étapes,
- Le contenu de l'offre financière.

Le dépouillement des offres se fera selon les étapes suivantes :

- Etape 1 : Analyse des pièces administratives et la vérification de conformité aux conditions de participation,
- Etape 2 : Evaluation des offres techniques.
- Etape 3 : Evaluation des offres financières.

### **Etape 1 : Analyse des pièces administratives et évaluation des soumissionnaires**

La commission d'évaluation procède dans une première étape à :

- La vérification des documents administratifs et la validité des documents constitutifs de l'offre technique et financière,
- La vérification de la conformité des offres aux exigences minimales de participation conformément à l'article 4 du présent CCAP. Toute offre ne répondant pas à l'un des critères minimums exigés sera éliminée,
- La vérification de la conformité des offres aux exigences minimales relatives à l'équipe intervenante conformément à l'article 5 du présent CCAP. Toute offre ne répondant pas à l'un des critères minimums exigés sera éliminée.

### **Etape 2 : Evaluation des offres techniques**

Le dépouillement technique consiste, en premier temps, en la vérification des critères d'élimination techniques et la conformité de l'offre aux spécifications exigées dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP). Toute offre non conforme aux critères minimum exigés sera éliminée.

Si l'offre technique est conforme à ces exigences, il sera procédé en deuxième temps, à une évaluation technique à l'aide de critères et sous-critères d'évaluation pondérés comme indiqué ci-après. L'offre se voit attribuer une note technique (NT).

La note technique minimale exigée est de 70.

Il est à noter que le soumissionnaire ayant obtenu cette note devra se présenter en soutenance avec l'équipe intervenante proposée. Suite à la tenue de cette soutenance, la notation technique en question pourra être revue.

La note technique (NT) est attribuée suite à l'évaluation des offres conformes aux critères techniques exigés conformément aux valeurs de pondération décrites dans le tableau ci-après et en attribuant des bonus Ti pour les divers critères qualitatifs et quantitatifs de l'offre.

Pour noter un critère donné, il y a lieu de se conformer à ce qui suit, sachant que si le soumissionnaire n'a pas précisé, et après demande de complément d'informations, la valeur d'une caractéristique demandée dans les fiches de soumission jointes en annexes, la note 0 sera attribuée au critère la concernant.

L'évaluation d'une caractéristique non quantifiable est basée sur le degré de satisfaction ressenti par les différents membres du comité de dépouillement technique. A cette fin, ils se conformeront aux tableaux d'appréciation ci-après, pour attribuer chacun d'eux une note à cette caractéristique. La note finale considérée pour cette caractéristique sera la moyenne de ces notes.

Les caractéristiques quantifiables ne sont pas soumises à un jugement de la part des membres du comité de dépouillement.

Si le soumissionnaire, et après demande de complément d'informations, n'a pas précisé la valeur d'une caractéristique demandée dans les fiches de soumission, la note 0 sera attribuée au critère la concernant.

Si après d'éventuels demandes de compléments d'informations, une donnée présente encore une ambiguïté, le critère y afférent aura également une note égale à 0.

La note technique NT globale est calculée selon les pondérations globales des notes attribuées aux différents critères. Comme suit :

Critères	Note	Pondération (%)
C1-Critères relatifs au soumissionnaire (ou le groupement)	N1	35
C2- Critères relatifs à l'équipe du projet	N2	35
C3- Critères relatifs à la consistance de la démarche projet (démarche, planning, etc.)	N3	15
C4- Critères relatifs à la consistance de la solution proposée	N4	15

<b>Total</b>	<b>100</b>
--------------	------------

La note attribuée à chaque critère est la somme pondérée des notes attribuées aux sous-critères, relativement aux modèles ci-après.

**C1 : Critères relatifs au soumissionnaire** (ou au groupement) (N1=35 % de la NT)

Critères	Réf.	Sous-critère	Barème	Note
<b>Références durant la période 2016 - 2022</b>	C1.1	Nombre de références de même degré de complexité	Si nombre de références > 1	20
			Si nombre de références = 1	10
	C1.2	Nombre de références en automatisation de processus	Si nombre de références >1	20
			Si nombre de références = 1	10
	C1.3	Nombre de références en mise en place de plateforme numérique dans la gestion des processus métiers	Si nombre de références >1	40
			Si nombre de références = 1	20
<b>Chiffre d'Affaires durant les années [2016-2020]</b>	C1.4	Le cumul du chiffre d'affaires réalisé durant les années [2016-2020] sur l'activité (ou le cumul du CA de l'un des membres du groupement)	Au-delà de 1 millions de dinars	20
			Jusqu'à 1 million de dinars	10
<b>Maximum des bonus relatifs au soumissionnaire</b>				<b>100</b>

Toute référence devra être justifiée. Pour les références relatives à la mise en place de plateforme numérique (e-services), le soumissionnaire devra préciser l'adresse url de la plateforme.

**C2 : Critères relatifs à l'équipe projet** (N2= 35 % de la NT)

Critères	Réf.	Sous-critère	Barème	Note
<b>Critères relatifs au chef de projet</b>				
<b>Expérience</b>	C2.1	Nombre d'années d'expérience	Si nombre d'année d'expérience > 10	5
			Si nombre d'année d'expérience <= 10	3
	C2.2	Nombre de références en TIC achevées et conduites avec succès en tant que chef-fe de projet	Si nombre de références >3	5
			Si nombre de références <=3	3
	C2.3	Nombre de références de mise en place des projets de workflow et GED en tant que chef-fe de projet	Si nombre de références >1	5
			Si nombre de références <=1	3
	C2.4	Références de même degré de	Si nombre de références >	5

Critères	Réf.	Sous-critère	Barème	Note
		complexité menées avec succès (autre qu'en qualité de chef-fe de projet)	1 Si nombre de références <=1	3
<b>Qualification</b>	C2.5	Certification dans la gestion de projet (PMP, Prince 2 ou autre)	Si oui	4
	C2.6	Certification en méthodes agiles	Si oui	4
<b>Critères relatifs aux membres de l'équipe</b>				
<b>Critères relatifs au consultant fonctionnel</b>				
<b>Expérience</b>	C2.7	Nombre d'années d'expérience	Si nombre d'année d'expérience > 7	5
			Si nombre d'année d'expérience <= 7	3
	C2.8	Nombre de références achevées avec succès, en tant que Consultant-e fonctionnel-le, en relation avec la mise en place de plateforme	Si nombre de références >2	5
			Si nombre de références <=2	3
	C2.9	Nombre de références achevées avec succès, en tant que Consultant-e fonctionnel-le, en relation avec la dématérialisation et l'automatisation de processus métiers	Si nombre de références >1	5
			Si nombre de références <=1	3
<b>Critères relatifs aux deux consultants techniques / développeurs</b>				
<b>Expérience</b>	C2.10	Nombre d'années d'expérience chacun	Si nombre d'année d'expérience > 4	5
			Si nombre d'année d'expérience <= 4	3
	C2.11	Nombre de références achevées avec succès Pour chacun, en tant que consultant-e technique / Développeur, en relation avec la mise en place de plateforme	Si nombre de références > 1	5
			Si nombre de références <= 1	3
	C2.12	Nombre de références achevées avec succès pour chacun, en tant que consultant-e technique / Développeur, en relation avec la dématérialisation et l'automatisation de processus métiers	Si nombre de références > 1	5
			Si nombre de références <= 1	3
<b>Qualification</b>	C2.13	Certification dans les domaines en relation avec le développement web	Si oui	3
	C2.14	Certification en méthodes agiles /	Si oui	3

Critères	Réf.	Sous-critère	Barème	Note
		DevOps		
<b>Critères relatifs à l'architecte SI</b>				
<b>Expérience</b>	C2.15	Nombre d'années d'expérience	Si nombre d'année d'expérience > 7	5
			Si nombre d'année d'expérience <= 7	3
	C2.16	Nombre de références achevées avec succès, en tant qu'architecte SI, en relation avec la mise en place de plateforme	Si nombre de références >1	5
			Si nombre de références <=1	3
	C2.17	Nombre de références achevées avec succès, en tant qu'architecte SI, en relation avec la dématérialisation et l'automatisation de processus métiers	Si nombre de références >1	5
			Si nombre de références <=1	3
<b>Qualification</b>	C2.18	Certification en relation avec le domaine d'architecture et d'urbanisation du SI (TOGAF, etc.)	Si oui	3
<b>Critères relatifs au consultant assurance qualité / testeur</b>				
<b>Expérience</b>	C2.19	Nombre d'années d'expérience	Si nombre d'année d'expérience > 4	5
			Si nombre d'année d'expérience <= 4	3
	C2.20	Nombre de référence en relation avec la mise en place de plateforme numérique achevées avec succès en tant que Consultant assurance qualité / Testeur	Si nombre de références >1	5
			Si nombre de références <=1	3
	C2.21	Nombre de références en relation avec la dématérialisation et l'automatisation de processus métiers achevées avec succès en tant que Consultant assurance qualité / Testeur	Si nombre de références >1	5
			Si nombre de références <=1	3
<b>Qualification</b>	C2.22	Certification en tant que Testeur (ISTQB ou équivalent)	Si oui	3
<b>Maximum des bonus relatifs à l'équipe projet</b>				<b>100</b>

**C3 : Critères relatifs à la consistance de la démarche du projet** (N3=15% de la NT)

Critères	Réf.	Sous-critère	Barème	Note
<b>Démarche de conduite du projet</b>	C3.1	Démarche de conduite du projet (décrire avec le maximum de détails), Les critères d'évaluation sont : - Conduite du projet selon un plan assurance qualité, - La démarche et méthodes proposées pour la gestion et le suivi du projet, - Les étapes (description et démarche), - Les livrables par étape, - Les moyens et outils de validation des livrables pour chaque étape	Si très satisfaisant	65
			Si satisfaisant	45
			Si moyen	30
<b>Planning et plan de charge</b>	C3.2	Le planning prévisionnel d'exécution	Si très satisfaisant	20
			Si satisfaisant	10
			Si moyen	5
	C3.3	L'estimation de la charge de réalisation	Si très satisfaisant	15
			Si satisfaisant	10
		Si moyen	5	
<b>Maximum des bonus relatifs à la consistance de la démarche du projet</b>				<b>100</b>

**C4 : Critères relatifs à la couverture des besoins fonctionnels et techniques** (N4=15 % de la NT)

Critères	Réf.	Sous-critère	Barème	Note
<b>Besoins fonctionnels</b>	C4.1	Type de couverture des besoins fonctionnels (maximum de 75 points en cumulé)	Si le besoin fonctionnel est couvert en standard	1 point par besoin couvert
			Si le besoin fonctionnel est couvert par un développement maîtrisé	1/2 point par besoin couvert
<b>Besoins techniques</b>	C4.2	Complétude et clarté des caractéristiques	Si très satisfaisant	25
			Si satisfaisant	15
			Si moyen	5
<b>Maximum des bonus relatifs à la couverture des besoins fonctionnels et techniques</b>				<b>100</b>

### Etape 3 : Evaluation des offres financières

Pour les soumissionnaires retenus suite aux étapes 1 et 2, le dépouillement financier de leur offre consiste en la vérification et la correction des montants indiqués. Toute erreur de calcul observée sera corrigée et, en cas de différence entre le montant partiel et le montant total, ou entre lettres et chiffres, les premiers prévalent.

Les offres financières (OFS) sont classées par ordre croissant sur la base de la formule suivante :

$$\text{OFS} = \text{OPS} + 5 * \text{OPMA}$$

Où :

- OFS : Offre financière du soumissionnaire
- OPS : Offre de prix pour la solution proposée avec toutes ses composantes
- OPMA : Offre de prix pour la maintenance annuelle (montant annuel du contrat de maintenance proposé)

### Article 7. Pièces constitutives de l'offre

Outre les pièces administratives et techniques citées aux articles respectivement 8 et 9 du présent cahier des clauses administratives particulières, l'offre est constituée des pièces suivantes :

1. La soumission qui constitue l'acte d'engagement ;
2. Le bordereau des prix et les sous détails des prix ;
3. Le présent cahier des charges.

Toutes ces pièces ont un caractère contractuel (par ordre de priorité décroissante). En cas de divergence entre deux ou plusieurs pièces du marché, ce sont les dispositions de la pièce portant le numéro d'ordre le moins élevé dans l'énumération ci-dessus qui prévalent. En cas de divergence entre les dispositions de la même pièce, ce sont les dispositions les plus restrictives qui primeront.

### Article 8. Présentation des offres

Le dossier de la soumission doit nécessairement être constitué de l'offre technique et de l'offre financière.

L'envoi de l'offre technique et de l'offre financière se fait à par email et à l'adresse suivante [thammofii@gmail.com](mailto:thammofii@gmail.com).

Les soumissionnaires doivent présenter leurs offres d'une façon détaillée et décrire d'une manière précise les caractéristiques de leurs offres technique et financière et ce afin de permettre à l'administration d'apprécier convenablement leurs offres.

Les offres **doivent être établies conformément aux modèles présentés en annexe A** du présent cahier des charges et signées par le soumissionnaire ou par le chef de file en cas d'un groupement solidaire.

## Article 9. Réception des offres

Le dossier complet de soumission doit parvenir exclusivement par email et à l'adresse suivante : [thammofii@gmail.com](mailto:thammofii@gmail.com).

Toute offre reçue après la date et l'heure limites de réception des offres sera refusée. Après remise de son offre, un soumissionnaire ne peut la retirer, la modifier ou la corriger pour quelque raison que ce soit.

Les offres seront entièrement rédigées en langue française.

Le dossier de soumission doit être composé des trois éléments suivants :

- Les pièces administratives énumérées à l'article 9 du présent cahier des charges.
- L'offre technique conformément à l'article 10 du présent cahier des charges
- L'offre financière conformément à l'article 11 du présent cahier des charges

La date limite de réception des offres est indiquée sur la page de garde

L'offre du soumissionnaire doit renfermer l'ensemble **des pièces administratives** suivantes :

Pièces		Description	Mode de participation
N°	Désignation		Hors ligne
A1	Déclaration sur l'honneur de non-influence	Le modèle de soumission inclut la mention suivante : « <b>En tant que soumissionnaire, je déclare de ne pas avoir fait et de ne pas faire par moi-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion d'un marché et des étapes de son exécution</b> »	(*) Par email
A2	Déclaration sur l'honneur de non-appartenance	Le modèle de soumission inclut la mention suivante : « <b>Je déclare ne pas avoir été un agent public au sein de l'administration, l'établissement ou l'entreprise publique qui va passer le marché de fourniture de biens ou de services ayant cessé mon activité depuis au moins 5 ans</b> ».	(*) Par email
A3	Le présent cahier des charges	Le modèle de soumission inclut la mention suivante : « <b>Je déclare avoir lu</b>	(*) Par email

Pièces		Description	Mode de participation
N°	Désignation		Hors ligne
		<b>et approuvé les cahiers des charges publiés et je m'engage à respecter toutes les clauses y afférentes ».</b>	
<b>A4</b>	L'extrait du registre national des entreprises	Une copie de l'extrait du registre national des entreprises, en cours de validité à la date de réception des offres, pour le soumissionnaire ou le chef de file s'il s'agit d'un groupement solidaire	(*) Par email
<b>A5</b>	Acte de groupement solidaire	Dans le cas d'un groupement de sociétés tel que précisé en article 3, l'acte de groupement solidaire désignant le chef de file doit être fourni, dûment signé par tous les membres du groupement	Fournir un document signé par email.
<b>A6</b>	Pouvoir du mandataire	Tout document qui contient le chiffre d'affaires annuel (pour le soumissionnaire, et en cas de groupement solidaire, pour les membres du groupement), durant les cinq années. (2016-2020)	(*) Par email
<b>A7</b>	Projet de contrat de maintenance de la solution	<b>Un projet de contrat de maintenance de la solution</b> , conformément au modèle joint en <b>annexe 11</b> , signé sans indication de prix.	(*) Par email
<b>A9</b>	Etat de résultat comptable 2016-2020)		(*) Par email

(\*) : Le comité de sélection des offres pourra demander la version originale de toutes documentations nécessaires.

## Article 10. Offre technique

Le soumissionnaire établira un dossier technique, conformément aux modèles des formulaires joints en annexe. Ce dossier doit contenir l'ensemble des fiches de réponses techniques suivantes dûment remplies et signées,

Le soumissionnaire devra soumettre son dossier technique en pièce jointe.

Pièces		Description
N°	Désignation	
FT1	(*) Présentation du soumissionnaire	Conformément à la fiche FT1 jointe en <b>annexe 1</b> , cette pièce devra comprendre les informations relatives au soumissionnaire et des éventuels membres constituant le groupement solidaire
FT2	(*) Références pertinentes du soumissionnaire	<p>Conformément à la fiche FT2, jointe en <b>annexe 2</b>, cette pièce devra comprendre la liste de toutes les références pertinentes du soumissionnaire (liste et description détaillée).</p> <p>En cas de groupement solidaire, une Fiche FT2 est à fournir pour chaque membre du groupement</p> <p>Chaque référence mentionnée à la fiche FT2 sera décrite en détail conformément à la fiche FT2.1, (Dans le cas d'un groupement solidaire, les références de tous les membres du groupement devront être listées (conformément à FT2) et décrites (conformément à FT2.1))</p>
FT3	(*) Présentation de l'équipe intervenante	Conformément à la fiche FT3 jointe en <b>annexe 3</b> , Cette pièce devra comprendre la liste et les rôles des personnes impliquées dans le projet objet du présent appel d'offres
FT4	(*) Curriculum vitae des intervenants	Toute personne impliquée dans le projet et figurant dans la liste FT3 doit fournir un CV détaillé (conformément à la fiche FT4 jointe en <b>annexe 4</b> ) et dûment signé par lui-même et par le soumissionnaire
FT5	Présentation de la solution cible	Cette fiche devra comprendre une présentation détaillée de la solution proposée conformément à la fiche FT5 jointe en <b>annexe 5</b>
FT6	Planning d'exécution & plan de charge	Présentation de la planification de l'exécution du projet & plan de charge, conformément aux modèles joints en <b>annexe 6</b> (FT6)
FT7	Démarche du projet	Présentation détaillée de l'approche à suivre pour réaliser le projet <b>annexe 7</b>

## Article 11. Offre financière et nature des prix

L'offre financière doit renfermer les documents suivants établis selon le modèle **en annexe 8**. Elle doit comporter des prix forfaitaires pour chacune des prestations demandées du présent appel d'offres, ainsi que le prix des actions précisées dans les sous détails des prix en hors taxes (H.T) et en toutes taxes comprises (T.T.C).

1. Une soumission clairement remplie et dûment signée par le soumissionnaire ;
2. Un bordereau des prix en Dinars Tunisiens en hors taxes et toutes taxes comprises ;
3. Les sous détails des prix en Dinars Tunisiens en hors taxes et toutes taxes comprises.

Le montant du marché toutes taxes comprises figurant dans la soumission, s'entend ferme et définitif durant toute la durée d'exécution du marché.

Le soumissionnaire devra :

- Remplir le modèle de lettre de soumission
- Envoyer les copies scannées du bordereau des prix et les sous détails sur l'adresse email suivante : [thammofii@gmail.com](mailto:thammofii@gmail.com), les originaux seront demandés lorsque le soumissionnaire sera retenu.

## Article 12. Durée de validité des offres

Le soumissionnaire sera lié par son offre pendant cent vingt jours (120 jours) à compter du jour suivant la date limite fixée pour la réception des offres.

## Article 13. Evaluation des offres et attribution du marché

Le marché est attribué au soumissionnaire ayant proposé **la meilleure** offre financière parmi les soumissionnaires ayant obtenu la note technique minimale exigée.

Le résultat d'attribution du marché sera partagé suivi d'une signature d'un contrat.

## Article 14. Annulation de l'appel d'offres

L'OFII se réserve le droit d'annuler sans préavis le présent appel d'offres avant l'adjudication du marché, sans de ce fait, encourir une responsabilité quelconque vis-à-vis du ou des soumissionnaires concernés, ni être tenu d'informer ces derniers des raisons de sa décision.

## Article 15. Eclaircissements et journée d'information

1. Tout soumissionnaire désirant obtenir des éclaircissements supplémentaires sur le présent appel d'offres est appelé à notifier sa requête à travers l'adresse électronique : [thammofii@gmail.com](mailto:thammofii@gmail.com), avant la date limite de réception des demandes d'éclaircissement indiquées sur la page de garde du présent cahier des charges. La réponse sera envoyée à tous les soumissionnaires 10 jours avant la date limite de réception des offres.

En second lieu, et en vue de fournir de plus amples renseignements ou informations administratifs et techniques nécessaires aux prestataires, une journée d'information sera organisée en hybride (présentielle et en ligne) pour présenter le projet, les besoins fonctionnels et techniques et répondre aux demandes d'éclaircissements supplémentaires. Les réponses seront données séance tenante et un procès-verbal sera adressé à la fin aux différents prestataires. L'invitation et les directives pour la participation à cette réunion seront communiquées à travers les adresses électroniques des prestataires. À cet effet, tout prestataire désirant participer à cette journée d'information **est tenu d'adresser un demande de participation à travers l'adresse électronique [thammofii@gmail.com](mailto:thammofii@gmail.com)** avant la date de l'événement indiquée sur la page de garde du présent cahier des charges.

2. En vue de faciliter l'examen, l'évaluation et la comparaison des offres, l'OFII en collaboration avec le MEFP a toute la latitude de demander au soumissionnaire de donner des éclaircissements sur son offre notamment des justificatifs concernant les informations fournies. Cette demande se fera par écrit, ainsi que la réponse.

## Article 16. Droits de propriété intellectuelle

Le soumissionnaire déclare être le légitime détenteur de tous les droits de propriété intellectuelle qu'il cède par ce présent marché.

À ce titre, il garantit expressément au MEFP la jouissance pleine et entière des droits qu'il a cédés aux termes du marché contre tout trouble, revendication, éviction ou réclamation quelconques.

Le soumissionnaire garantit au MEFP contre toutes réclamations, oppositions relatives au produit, émanant de tout tiers invoquant la violation d'un droit quelconque que le titulaire de marché lui aurait cédé par le présent marché, et notamment contre toute action en contrefaçon et/ou en concurrence déloyale et/ou parasitaire intentée par tout tiers et supportera tous les frais et dommages et intérêts y afférents.

Dans le cas où l'interdiction d'utilisation du produit serait prononcée en conséquence d'une telle action ou résulterait d'une transaction signée avec le demandeur de l'action pour de telles réclamations, le titulaire de marché devra à ses frais :

- Obtenir le droit pour le MEFP de poursuivre l'utilisation du Produit ;
- À défaut, remplacer ou modifier le Produit de façon à écarter ladite action tout en conservant le même niveau de fonctionnalités, de performance et de pertinence ;
- À défaut, rembourser le montant total global du marché.

Le présent article survivra à la résiliation et à l'expiration du marché quelle qu'en soit la cause.

## **Article 17. Propriété des livrables**

Tous résultats et livrables (la plateforme avec toutes ses composantes, documents, etc.) fournis par le titulaire du marché en exécution du présent projet seront la propriété exclusive du MEFP, sauf les produits ayant un droit de licence.

Le titulaire du marché ne peut les distribuer, les diffuser, ou les communiquer sous quelque forme que ce soit sans le consentement préalable et écrit de l'OFII et du MEFP.

## **Article 18. Confidentialité de la mission**

Le titulaire du marché doit se porter garant que les différentes informations relatives à la présente mission resteront strictement confidentielles et que tout document ou rapport sera remis via le bureau d'ordre central ou une adresse électronique officielle qui sera définie ultérieurement de l'OFII et du MEFP.

Le titulaire du marché s'engage solennellement à ne pas rendre publique et à ne divulguer aucune information de quelque nature que ce soit se rapportant aux travaux définis par la présente mission ou dont ils auraient eu connaissance à l'occasion de sa réalisation.

## **Article 19. Délais d'exécution**

Les prestations, objet du présent appel d'offres, doivent être assurées impérativement dans un délai n'excédant pas douze mois (12) calendaires hors délais nécessaires pour la validation, à partir de la date de notification de démarrage de l'exécution du projet.

## **Article 20. Suivi de l'exécution du projet**

Pour veiller à la bonne exécution des prestations objet du présent cahier des charges, un comité de suivi sera désigné par l'OFII et le MEFP pour le suivi et la validation de la réalisation des termes du contrat, ainsi que la résolution des difficultés y afférentes. Il aura, notamment, pour tâches de :

- Se prononcer sur toutes les propositions émanant du titulaire du marché ;
- Prendre les dispositions nécessaires pour remédier aux écarts qui pourront être constatés ;
- Émettre les recommandations éventuelles qui assurent la bonne fin des prestations ;

- Procéder à l'évaluation de chacune des étapes du projet ;
- Valider l'ensemble des livrables fournis par le titulaire du marché.

Le MEFP prendra les dispositions nécessaires pour permettre au titulaire du marché de disposer des facilitations et des données dont il a besoin pour mener à bien le projet.

Des réunions périodiques seront organisées entre les membres du comité de suivi et le titulaire du marché afin de suivre au plus près l'exécution des travaux en cours.

En cours d'exécution du projet, le MEFP se réserve le droit de demander le remplacement d'un ou plusieurs membres de l'équipe pour la bonne conduite du projet. A cet effet, le titulaire du marché sera notifié quinze (15) jours ouvrables à l'avance.

En cas de changement d'un membre de l'équipe, le titulaire du marché doit informer le MEFP et l'OFII au moins un mois à l'avance, dans ce cas, l'OFII en collaboration avec le MEFP se réservent le droit d'accepter ou de refuser le changement. Toutefois, en cas de remplacement d'un membre de l'équipe, le remplaçant doit avoir au minimum le même profil que le membre remplacé.

## Article 21. Réception

La réception des prestations objet du présent marché se fera comme suit :

- **Réception partielle** : Une réception partielle sera prononcée à la fin de chaque étape du projet selon le planning arrêté lors du cadrage du projet et ce après validation par le comité de suivi de l'ensemble des livrables y correspondant. Le Procès-Verbal de réception partielle sera dûment cosigné par le comité de suivi et le titulaire.
- **Réception provisoire globale** : La réception provisoire globale sera prononcée après la réception partielle de la totalité des étapes du projet. Elle sera constatée par un Procès-verbal de réception globale dûment signé par le comité de suivi et le titulaire.
- **Réception définitive** : La réception définitive sera prononcée à la fin des travaux et ce après réception provisoire globale et à l'expiration de la période de garantie. Elle sera constatée par un Procès-Verbal de réception définitive dûment cosigné par le comité de suivi et le titulaire.

## Article 22. Modalités de paiement

Le paiement des prestations est échelonné selon l'avancement des travaux, comme précisé ci-dessous :

Etapes de paiement		Description	Taux
Phase 1		A la validation de la phase 1 et 2	10%
Phase 2			
Phase 3	Sous phase 3.1	A la validation de lot 1	15%
	Sous phase 3.2	A la validation de lot 2	15%
	Sous phase 3.3	A la validation de lot 3	15%
	Sous phase 3.4	A la validation de lot 4	15%

Etapes de paiement	Description	Taux
Phase 4	A la réception provisoire du système	20%
Phase 5		
Garantie	A la fin de la période de garantie	10%

Après l'approbation des livrables par le comité de suivi et lors de la facturation, le titulaire du marché est tenu de déposer à l'OFII une facture présentant séparément la valeur hors TVA des prestations, le taux et le montant des taxes et la valeur globale toutes taxes comprises TTC.

Il est à noter que dans le cas où la solution retenue est une solution standard du marché nécessitant l'acquisition de licences, le paiement des licences et de la prestation d'intégration/développement se fera sur la base des mêmes étapes de paiement et les taux sont relatifs au montant global intégrant le coût des licences et le coût de la prestation.

### Article 23. Pénalités de retard

Le retard d'une étape est comptabilisé à compter du lendemain du jour fixé pour la finalisation de l'étape en question, conformément au planning arrêté lors du cadrage du projet.

Les pénalités de retard seront appliquées au taux de 0.1% par jour de retard sur la base du montant de l'étape en question plafonné à 5% du montant global du marché. Ces pénalités seront précomptées sans mise en demeure préalable.

### Article 24. Garantie

Une période de garantie **de 12 mois au minimum** doit être accordée pour toutes les composantes de la solution. La période de garantie débute le jour suivant la date de prononciation de la réception provisoire globale.

Durant cette période le titulaire du marché :

- Fera bénéficier le MEFP gratuitement de toute amélioration et de toute nouvelle version des logiciels fournis dans le cadre du marché,
- Assurera le bon état de fonctionnement de la solution avec toutes ses composantes,
- Exécutera à sa charge toutes les mises au point, correctifs et toutes les mises à jour nécessaires au maintien en bon état de fonctionnement et au respect des performances techniques exigées,
- Interviendra sur les lieux d'exploitation de la solution.

### Article 25. Contrat de maintenance

Le soumissionnaire doit s'engager à assurer la maintenance **préventive, curative et évolutive** de la solution mise en place avec toutes ses composantes.

Le soumissionnaire est invité à fournir un contrat annuel de maintenance (selon le modèle joint en **annexe 09**) renouvelable par tacite reconduction (sauf stipulations relatives à la résiliation du contrat) et valable pour une durée de cinq (5) ans après la période de garantie.

Le contrat définitif sera signé avec le soumissionnaire retenu. Il entrera en vigueur après l'expiration de la période de garantie.

## Article 26. Obligations du soumissionnaire

Le titulaire du marché est tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion en ce qui concerne toutes informations dont il aura connaissance au cours de la réalisation de la présente mission. Cette obligation de discrétion s'étend à tous les intervenants qui seront chargés des prestations de la mission, quelle que soit leur origine.

Le titulaire du marché est responsable de tout dommage corporel ou matériel causé par lui ou par son personnel aux personnes, équipements, matériels et logiciels à l'occasion de l'exécution de ses travaux jusqu'à la mise en service.

Le soumissionnaire s'engage vis-à-vis du MEFP à exécuter toutes les opérations avec vigilance, selon les usages de la profession sans retard ou interruption non justifiés.

Le soumissionnaire déclare qu'il agit en prestataire indépendant assurant la conduite, l'exécution et le contrôle des prestations mises à sa charge.

## Article 27. Résiliation du marché

L'OFII se réserve le droit de résilier le contrat du marché dans les conditions suivantes :

- En cas d'inexécution totale ou partielle du marché ou si les retards se prolongent au-delà d'un (01) mois à compter de la date limite prévue pour l'exécution des prestations ;
- En cas de constatation d'un retard important dans l'exécution des prestations se traduisant par l'atteinte du plafond des sommes de pénalité pour retard (5 % du montant global du marché) ;
- Lorsque le titulaire du marché s'est livré à des actes frauduleux, notamment sur la nature et la qualité des prestations.

La résiliation est alors prononcée, dix (10) jours après une mise en demeure envoyée par lettre recommandée et restée sans effet.

Il sera alors pourvu aux besoins du MEFP, par des commandes passées d'urgence ou par tout autre moyen jugé convenable, aux frais du titulaire du marché défaillant, sans préjudice des retenues applicables à l'occasion des retards constatés au moment de la résiliation.

La différence entre les prix de la commande en cours et ceux des commandes que l'OFII pourrait être obligé de passer, serait alors prélevée sur les sommes dues au titulaire du marché défaillant à divers titres, sans préjudice des droits à exercer contre les autres biens du dit titulaire du marché en cas d'insuffisance de ces sommes.

Par ailleurs, le décès, la dissolution, la faillite et la liquidation judiciaire du titulaire du marché entraînent de plein droit la résiliation du contrat du marché. Toutefois, si les héritiers, les créanciers ou le liquidateur du titulaire du marché proposent dans un délai de sept (07) jours qui suivent l'événement, de continuer, dans les mêmes conditions l'exécution du marché, ils peuvent être agréés par le MEFP et l'OFII.

## Article 28. Langue

Le soumissionnaire est tenu de fournir en langue française sa soumission.

Lors de la réalisation de la mission, le soumissionnaire doit fournir en langue française tous les livrables et assurer le transfert de compétence (la formation et l'assistance technique) en langue arabe. La solution cible doit être en langue arabe et française.

## Article 29. Défaillance des sociétés tierces

En cas de défaillance d'une société tierce, propriétaire de l'un des logiciels proposés, le soumissionnaire s'engage à se substituer intégralement à celle-ci pour tout ce qui concerne la pérennité, les évolutions et l'assistance à la mise en œuvre dudit logiciel ou de maintenance du matériel. Il assurera à sa charge les remplacements qui lui semblent nécessaires pour pouvoir assurer sa mission durant la période d'exécution du marché et la période de couverture par le contrat de maintenance.

## Article 30. Force majeure

Au cas où l'accomplissement des prestations serait en partie ou en totalité entravé par un cas de force majeure, le titulaire du marché devra avertir le MEFP et l'OFII dans un délai de (10) dix jours, par lettre recommandée, du commencement et de la cessation de la force majeure, ainsi que des conséquences probables. Il devra en outre fournir une preuve digne de foi de l'existence et de la durée du cas de force majeure.

La durée prévue pour l'exécution du présent marché sera interrompue par le nombre de jours de la persistance de cas de force majeure (un ordre de service de suspension des délais matérialisera cette suspension).

## Article 31. Règlement des litiges

En cas de litige sur l'interprétation ou l'exécution des prestations objet de ce projet, et à défaut de règlement à l'amiable, seuls les tribunaux de Tunis seront compétents.

## Article 32. Droits d'enregistrement

Les droits d'enregistrement du marché seront à la charge exclusive du titulaire du marché.

## Article 33. Entrée en vigueur

Le marché qui sera conclu dans le cadre de cet appel d'offres ne sera valable qu'après sa signature par les deux parties.

La notification de cette approbation sera adressée au soumissionnaire retenu qui devient titulaire du marché.

## Article 34. Protection des données à caractère personnel

La solution fournie par le titulaire du marché devra intégrer les mentions nécessaires permettant de respecter la loi organique numéro 63 en date du 27 Juillet 2004 portant sur la protection des données à caractère personnel.

....., le.....

Qualité et Signature du soumissionnaire

Lu et Approuvé

Cachet, Nom et Prénom,

## Partie 2 : Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

### Article 1. Présentation générale du projet

#### 1.1 Description et objectifs du projet

Le projet consiste à mettre en place une plateforme numérique pour la gestion des activités privées de formation professionnelle ; les principaux objectifs de ce projet sont :

- Avoir un système d'information intégré qui permet de couvrir toutes les procédures liées aux activités des structures centrales et régionales afin d'encadrer le secteur de la formation professionnelle ;
- Sécuriser et développer la performance et l'efficacité des échanges de données au sein des structures du Ministère ;
- Améliorer le travail des structures et des services rendus aux acteurs de la filière ;
- Analyser les données et fournir les statistiques et les Dashboard nécessaires pour aider à la prise de décision.

#### 1.2 Parties prenantes et organisation du projet

Lors de la réalisation de cette mission, les structures du MEFP suivantes seront les acteurs clés :

- La Direction générale des services destinés aux demandeurs de formation.
- La Direction Générale de Développement de la formation professionnelle.
- La Direction Générale des services destinés aux entreprises.
- Les Directions Régionales et centrales.

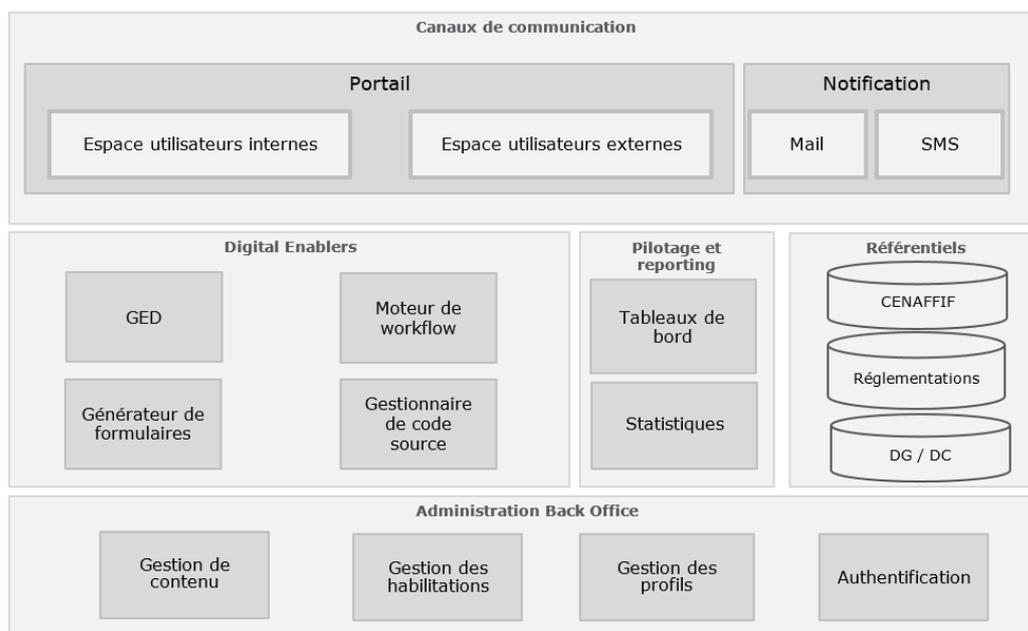
### Article 2. Besoins fonctionnels

#### 2.1 Cartographie fonctionnelle

La solution devra couvrir l'ensemble des blocs fonctionnels suivants :

- Chaîne de valeur : ensemble des étapes permettant de formaliser les processus de la formation professionnelle
- Canaux de communication : ensemble des moyens mis à disposition des utilisateurs de la plateforme, pour interagir entre eux, échanger des informations et des documents, etc.
- Administration Back Office : ensemble de fonctionnalités à assurer permettant le paramétrage, la gestion et la supervision de la solution
- Pilotage : ensemble de rapports et de statistiques à générer par la plateforme
- Gestion des référentiels : ensemble des référentiels de données gérées au niveau de la plateforme

La cartographie fonctionnelle en question est modélisée ci-après :



Chacun de ces blocs fonctionnels est décrit dans ce qui suit.

## 2.2 Canaux de communication

### 2.2.1 Portail

Chaque acteur doit pouvoir accéder via le web à un espace unique relatif à son profil lui permettant d'exécuter les opérations qui lui sont associées.

On distingue l'espace grand public qui contient les principales tâches suivantes :

- Espace Grand Public :
  - Fournir un espace d'inscription permettant aux différents acteurs (investisseurs, EPF) de s'inscrire sur la plateforme. C'est lors de cette inscription qu'un rôle/profil sera affecté à chacun des utilisateurs qui déterminera les opérations autorisées dans son espace. La solution devra fournir les mesures de sécurité nécessaires pour sécuriser l'inscription notamment Captcha. La solution devra permettre de :
    - Adapter les champs à saisir en fonction du type de la personne (physique ou morale)

- Contrôler l'unicité et le format de certains champs du formulaire d'inscription (Nom du centre, CIN de l'apprenant, Matricule fiscal, N° d'affiliation à la CNSS, etc.),
- Contrôler en temps réel la saisie de certains champs (notamment le matricule fiscal, l'identifiant unique et la CIN)
- Générer un message d'erreur en cas de données discordantes. L'inscription restera en attente tant que ces contrôles n'ont pas été effectués. Pour ne pas bloquer l'inscription, le compte sera créé mais demeurera désactivé
- Gérer automatiquement le changement de statut relatif aux inscriptions (en cours, non validée, validée, etc.)
- Générer et attribuer automatiquement un matricule unique à chaque acteur inscrit à la plateforme. Ce matricule sera l'extrait de naissance. Le format de ce matricule sera fourni lors de la phase de cadrage
- Valider et clôturer l'inscription par l'envoi d'un mail précisant le login (et le mot de passe)
- Fournir un système de gestion des réclamations permettant :
  - La saisie des réclamations, en précisant le type de la réclamation
  - La structuration des réclamations par type
  - La gestion des statuts des réclamations (déposée, en cours de traitement, clôturée, etc.)
  - La gestion d'un délai prédéfini pour quelques types de réclamations
  - L'affectation et la transmission des réclamations aux personnes concernées,
  - Le suivi quotidien et centralisé du traitement des réclamations
  - L'envoi de notifications au réclamant en fonction de l'avancement du traitement de la réclamation et de son statut

### 2.2.2 Notification

La solution devra permettre :

- L'envoi d'alertes (Mail) remarque ; les modèles de mail seront détaillés lors des ateliers de cadrage
- L'intégration dans les E-mails des liens dynamiques pour répondre directement à une tâche (approuver/refuser)
- La gestion des notifications, par mail et par SMS sur l'espace utilisateur avec relances paramétrables suivant les critères de délais.
- Ajouter un module de notifications par SMS (Identifier le nombre d'SMS utilisés et le contenu, langue Arabe ou Française)

Les messages de notification devront être configurables :

- Texte standard ou personnalisables
- Groupes de destinataires
- Evènement déclencheur

### 2.2.3 Décision

La solution devra permettre de :

- Générer automatiquement via un formulaire pré-paramétré la décision finale et la soumettre pour approbation et signature à plusieurs niveaux
- Une fois la décision approuvée et signée, lancer automatiquement la publication des résultats sur le portail Grand Public, en plus de l'envoi de notifications sur l'espace des utilisateurs (investisseurs, centres...) ainsi que des mails d'informations.

### 2.2.4 Moteur de workflow

La solution devra être dotée d'un moteur de workflow conforme à la norme BPMN 2.0 permettant de gérer et couvrir l'ensemble des processus. Le soumissionnaire devra préciser l'outil utilisé pour évaluer cette conformité.

Le Back office de la solution devra permettre :

- La modification et la suspension des workflows déjà paramétrés
- Le paramétrage de nouveaux workflows

A cet effet, la solution devra fournir un outil graphique ergonomique simple d'utilisation pour représenter visuellement l'enchaînement des opérations, présentant les fonctionnalités suivantes :

- Gérer les intervenants de chaque étape d'un processus
- Gérer les différents types de séquençement des étapes d'un processus et les priorités des opérations d'un processus
- Mettre à jour un processus en production
- Gérer les affectations conditionnelles d'utilisateurs par étape
- Gérer les données à passer d'étape en étape de façon simple et souple d'utilisation.

La solution devra notamment permettre de simuler les processus avant leur déploiement au vu d'anticiper les incohérences, apporter les optimisations nécessaires et détecter les éventuels impacts organisationnels.

La solution devra permettre de rattacher à un workflow :

- Un document scanné/généré à travers la GED du MEFP (Elise). Dans ce contexte, la solution devra s'intégrer avec le plan de classement de la GED et stocker le lien de la ressource qui vient d'être scannée en vue de la consulter
- Une pièce jointe (téléchargée directement à partir du poste de travail). Dans ce contexte, la solution devra s'intégrer avec la GED pour stocker et classer cette pièce jointe

La pièce jointe en question pourra faire l'objet d'un nouveau workflow à paramétrer.

Les workflows devront disposer d'un statut reflétant l'avancement du processus et précisant l'intervenant actuellement en charge ainsi que l'étape en question.

La gestion des processus/workflows métiers devra être simple grâce au concepteur graphique qui permettra à l'administrateur de modéliser, créer, simuler et déployer les workflows/processus sans nécessité d'acquérir des connaissances avancées en développement.

La solution devra permettre de verrouiller un document et le rendre accessible uniquement à la personne en charge d'une action à opérer sur celui-ci.

La solution doit disposer d'un système d'alertes et de relances automatiques en fonction des échéances sur les tâches et les documents moyennant une gestion de l'état des tâches (demandée, acceptée, traitée, en cours, refusée, etc.).

### **2.2.5 Générateur de formulaires**

La solution devra être dotée d'un générateur de formulaires. Chaque formulaire peut être associé à un ou plusieurs workflows.

Le Back office de la solution devra permettre la modification des formulaires déjà paramétrés et le paramétrage de nouveaux formulaires.

La plateforme devra permettre de générer automatiquement des documents à partir des Template prédéfinis.

### **2.2.6 GED**

La solution devra être dotée d'un GED. Il sera associé à un ou plusieurs workflows de la solution.

### **2.2.7 Gestionnaire de code source**

La solution devra être dotée d'un gestionnaire de code source pour suivre et gérer les modifications apportées directement au code.

## **2.3 Administration Back Office**

### **2.3.1 Gestion de contenu**

La solution devra permettre :

- La gestion des champs de saisie avec possibilité d'ajouter ou de supprimer des champs, de rendre obligatoire ou non des champs, de paramétrer une formule de calcul automatique d'un champ, etc.
- La modification des différents menus présents sur la page d'accueil et l'adéquation de la charte graphique en fonction des espaces définis

- La modification des blocs de contenu (titre, texte, lien, image) au niveau des pages d'information
- La création de textes descriptifs avec la possibilité de mise en forme (gras, italique, souligné, couleur, etc.)
- La création de tableaux à entête avec des filtres
- La création de pages contenant des liens
- La création de pages contenant des documents téléchargeables en format non modifiable (texte, image, media vidéo, etc.) et des visionneuses en ligne sans téléchargement
- La gestion du contenu de la rubrique foire aux questions « FAQ » (réception, édition et publication des questions et des réponses).
- Le système doit garantir, à travers les technologies de web services et le standard XML, l'interfaçage et la communication avec différents systèmes existants ou futurs, internes (système d'information du MEFP) ou externes (systèmes d'information des partenaires), particulièrement pour vérifier l'authenticité des certificats des apprenants ayant achevés leur parcours de formation professionnelle, et le détail du dernier niveau scolaire de l'apprenant, ses moyennes et ses notes obtenues dans les principaux modules..., pour accompagner les développeurs dans l'utilisation des Web Services de la plateforme, le prestataire doit proposer un kit de développement composé des éléments suivants :
  - ✓ Documentation des services web complète et claire,
  - ✓ Interface de test.
- Un téléservice pour fournir ces mêmes informations sera mis au profil de certaines catégories d'internautes partenaires du ministère de l'Emploi et de la Formation professionnelle. Toutes ces informations fournies seront en respect avec la législation tunisienne sur la protection des données à caractère personnel. ce respect sera garanti par le/les moyen(s) technologiques nécessaires qui seront mis en œuvre par le prestataire.
- Un webservice doit être développé contenant les informations utiles pour pouvoir communiquer avec des systèmes externes au MEFP.
- Le système devra consommer un webservice, déjà développé au niveau du ministère de l'Éducation, afin de vérifier l'authenticité des diplômes et les certificats de présence.
- Le système devra consommer un webservice, déjà développé au niveau du ministère des Finances, afin de récupérer le timbre numérique.
- La mise en place d'un éditeur WYSIWYG utilisé par l'admin dans son espace privé pour lui permettre de modifier, créer des messages, des notifications ou bien emails.
- La mise en place d'un espace d'édition via un éditeur de publication de notes texte et fichier (modifiable au niveau back end par l'admin) pour les utilisateurs.

### **2.3.2 Gestion des profils et des habilitations**

La solution devra permettre de :

- Valider les comptes utilisateur créés via un circuit de validation par un workflow prédéfini
- Notifier l'utilisateur de la validation de son compte

- Désactiver un compte utilisateur
- Définir et gérer des rôles/profils ainsi que des groupes d'utilisateurs et assurer l'interfaçage avec l'environnement d'authentification
- Définir et gérer les habilitations et privilèges des différents rôles/ profils
- Effectuer des recherches de comptes utilisateurs en utilisant des filtres
- Exporter des fiches récapitulatives des comptes utilisateurs sous format PDF, CSV, etc.

### **2.3.3 Gestion des authentifications**

Une étape d'authentification est nécessaire pour s'assurer de la légitimité de la demande d'accès faite par le candidat. La solution devra donc permettre aux différents utilisateurs de :

- S'authentifier via login et mot de passe avec refus en cas d'erreur de saisie (du login ou du mot de passe) ou en cas de contrôle insatisfaisant avec génération d'un message d'erreur explicatif,
- Se déconnecter de manière manuelle ou automatique suite à l'écoulement d'une durée déterminée (à paramétrer), avec inactivation du compte si l'utilisateur ne se connecte pas pendant une durée déterminée (à paramétrer).

### **2.3.4 Monitoring**

La solution devra être dotée d'un outil de monitoring permettant de :

- Visionner l'état des différents processus métiers en cours ;
- Surveiller l'activité de la plateforme ;
- Détecter et alerter les éventuels blocages / dysfonctionnements sur les workflows en cours et les débloquer ;
- Générer des rapports permettant de suivre l'efficacité opérationnelle des différents processus.

### **2.3.5 Moteur de recherche**

L'ensemble des utilisateurs internes sont habilités à faire des recherches.

La recherche doit tenir compte des droits effectifs de l'utilisateur et restreindre automatiquement les résultats de recherche en conséquence.

La solution doit disposer de modes de recherche « simple » et « multicritères ».

Les recherches peuvent être enregistrées par les utilisateurs.

L'export en Excel et l'impression des résultats de recherche doit être possible via n'importe quelle interface de la solution.

## 2.4 Pilotage & Reporting

Il s'agit des tableaux de bord, statistiques et états de contrôles qui permettront au MEFP de faire le suivi ainsi que l'analyse de traitement des différents processus.

Les paramètres d'exécution des différents tableaux de bord, statistiques et états de contrôle sont les suivants :

- ✓ Gouvernorat
- ✓ Délégation
- ✓ EPF : critères de recherche par numéro enregistrement, recherche nom, ...
- ✓ Période : Date de début et date de fin
- ✓ Secteur
- ✓ Sous-secteur
- ✓ Spécialités
- ✓ Niveau
- ✓ Nature de création (initiale/continue/initiale et continue)
- ✓ Statut EPF (Actif ou inactif)
- ✓ Genre
- ✓ Nationalité
- ✓ Niveau de formation (CC/CAP/BTP/BTS)
- ✓ Homologué / Non homologué

**Il est à noter que la liste indiquée au niveau des présents TDR n'est pas exhaustive et sera affinée lors des ateliers de cadrage avec le soumissionnaire attributaire du marché.**

### 2.4.1 Pilotage

Il s'agit des tableaux de bord et des statistiques qui permettront au MEFP de faire le suivi et l'avancement des différents processus.

La solution devra permettre de générer automatiquement des tableaux de bord sous différents formats de présentation (histogrammes, camemberts, etc.) de suivi des processus pour la gestion des activités privées de formation professionnelle, on cite comme exemple :

- Les formations par centre de formation
- Les types de sanctions imposés aux centres de formation
- Etc.

La solution devra permettre de générer automatiquement des statistiques par :

- Processus
- Organisme
- Région
- Centre
- Apprenant

- Investisseur...

**Voici la liste des tableaux de bord et statistiques par process à prévoir :**

**2.4.1.1 Création des EPF :**

- ✓ Nombre de demandes de création d'EPF total
- ✓ Nombre de demande de création en cours de traitement (chargé DR ou DR)
- ✓ Nombre de demande de création acceptée (EPF crée)
- ✓ Nombre de demande de création refusée
- ✓ Nombre de demande de création en Instance (en attente de réponse de l'investisseur)
- ✓ Nombre totale des EPF par type de promoteur (physique ou moral)
- ✓ Nombre totale des EPF par type de promoteur
- ✓ Nombre des formateurs permanents
- ✓ Nombre des formateurs non permanents
- ✓ Nombre des formateurs référant permanent
- ✓ Nombre des formateurs référant non permanent
- ✓ Nombre de personnel permanent
- ✓ Nombre de personnel non permanent
- ✓ Nombre des directeurs étrangers
- ✓ Nombre total des directeurs étrangers par nationalité

**2.4.1.2 Traitement du dossier de modification EPF :**

- ✓ Nombre total des demandes de modification EPF
- ✓ Nombre des demandes de modification EPF rejeté
- ✓ Nombre des demandes de modification EPF acceptée
- ✓ Nombre des demandes de modification EPF en cours de traitement
- ✓ Nombre des demandes de modification EPF en instance
- ✓ Nombre total des demandes de modification de directeur d'EPF acceptée
- ✓ Nombre total des demandes de modification d'adresse d'EPF acceptée
- ✓ Nombre total des demandes de modification d'annexe d'EPF acceptée
- ✓ Nombre total des demandes de modification de nature de formation d'EPF acceptée
- ✓ Nombre total des demandes de modification d'ajout ou suppression de spécialité acceptée
- ✓ Nombre total des demandes de modification d'investisseur EPF acceptée
- ✓ Nombre total des demandes de modification (personnels : formateur...) EPF acceptée

**2.4.1.3 Lancer une session de formation**

- ✓ Le nombre de session de formation totale
- ✓ Le nombre de session de formation
- ✓ Le nombre de session de formation chèque formation
- ✓ Le nombre total des apprenants inscrits

- ✓ Le nombre total des apprenants inscrits chèque formation
- ✓ Le nombre total des apprenants inscrits par tranche d'âge
- ✓ Le nombre total des apprenants inscrits chèque formation par tranche d'âge
- ✓ Le nombre total des apprenants inscrits selon l'origine de formation (étatique-privé- formation professionnelle)
- ✓ Nombre total de demande rejetée
- ✓ Nombre total de demande rejetée chèque formation
- ✓ Nombre des apprenants
- ✓ Nombre des apprenants abandonnés
- ✓ Nombre des apprenants abandonnés chèque formation

#### **2.4.1.4 Inscrire un apprenant étranger pour l'année de formation**

- ✓ Nombre des apprenants étrangers
- ✓ Nombre des apprenants étrangers abandonnés

#### **2.4.1.5 Viser l'attestation :**

- ✓ Nombre de demande d'attestation.
- ✓ Nombre de demande d'attestation en cours.
- ✓ Nombre d'attestation visée

#### **2.4.1.6 Suivre les examens**

- ✓ Nombre des examens de fin de formation (fini/planifier)
- ✓ Nombre des examens de rattrapage (fini/planifier)
- ✓ Nombre des examens en cours de formation (fini/planifier)
- ✓ Nombre total des apprenants qui ont passé l'examen fin de formation
- ✓ Nombre total des apprenants qui ont passé l'examen de rattrapage
- ✓ Nombre total des apprenants qui ont passé l'examen en cours de formation
- ✓ Nombre total des apprenants étrangers qui ont passé l'examen
- ✓ Nombre total des apprenants admis
- ✓ Nombre total des apprenants admis en fin de formation
- ✓ Nombre total des apprenants admis en rattrapage
- ✓ Nombre total des apprenants étrangers admis
- ✓ Nombre total des apprenants étrangers refusé
- ✓ Nombre total des apprenants refusés.
- ✓ Nombre des PV validés
- ✓ Nombre des PV non validés

#### **2.4.1.7 Délivrer un diplôme de formation**

- ✓ Nombre total de diplôme
- ✓ Nombre total de diplôme par tranche d'âge

#### **2.4.1.8 Demander un programme**

- ✓ Nombre total de demande de programme
- ✓ Nombre total de demande de programme acceptée

- ✓ Nombre total de demande de programme rejetée
- ✓ Nombre total de demande de programme en cours

#### **2.4.1.9 Formation continue**

- ✓ Nombre des sociétés bénéficiaires en inter-entreprises
- ✓ Nombre des sociétés bénéficiaires en inter-entreprises par domaine
- ✓ Nombre des sociétés bénéficiaires en intra-entreprises
- ✓ Nombre des sociétés bénéficiaires en intra-entreprises par domaine
- ✓ Nombre des personnes bénéficiaires en inter-entreprises par type (agent d'exécution/ cadre moyen et cadre supérieure) et par nombre d'heure et par jour
- ✓ Nombre des personnes bénéficiaires en intra-entreprises par type (agent d'exécution/ cadre moyen et cadre supérieure) et par nombre d'heure et par jour
- ✓ Nombre des actions de formation continue en intra-entreprise par domaine de formation et par nombre d'heure et par jour
- ✓ Nombre des actions de formation continue en inter -entreprise par domaine de formation et par nombre d'heure et par jour
- ✓ Nombre des personnes bénéficiaires de formation pour l'insertion
- ✓ Nombre des personnes bénéficiaires de formation et recyclage pour les promoteurs
- ✓ Nombre des personnes bénéficiaires formation préparation aux examens
- ✓ Nombre des sociétés bénéficiaires formation préparation aux examens
- ✓ Nombre des sociétés bénéficiaires de formation (hors domaine)

#### **2.4.1.10 Remettre un bilan pédagogique**

- ✓ Nombre de bilan pédagogique
- ✓ Taux de couverture

#### **2.4.1.11 Homologation**

- ✓ Nombre de demande d'homologation
- ✓ Nombre de demande d'homologation en cours DR
- ✓ Nombre de demande d'homologation en cours EPF
- ✓ Nombre de demande d'homologation acceptée après commission
- ✓ Nombre de demande d'homologation refusée par DR
- ✓ Nombre de demande d'homologation refusée par commission
- ✓ Nombre de demande d'homologation refusée ministre
- ✓ Nombre des EPF homologué
- ✓ Nombre des spécialités homologué

#### **2.4.1.12 Fermer provisoirement un EPF ou une spécialité ou une nature de formation**

- ✓ Nombre total d'EPF dont une nature de formation est fermée provisoirement
- ✓ Nombre total d'EPF fermé provisoirement.
- ✓ Nombre des spécialités fermées provisoirement.

- ✓ Nombre total d'EPF dont la nature de formation est fermée provisoirement suite à une sanction
- ✓ Nombre total d'EPF fermé provisoirement suite à une sanction
- ✓ Nombre d'EPF qui ont au moins une spécialité fermée provisoirement suite à une sanction

#### **2.4.1.13 Fermer définitivement un EPF ou une spécialité ou une nature de formation**

- ✓ Nombre total d'EPF dont une nature de formation est fermée définitivement
- ✓ Nombre total d'EPF fermé définitivement.
- ✓ Nombre des spécialités fermés définitivement.
- ✓ Nombre total d'EPF dont la nature de formation est fermée définitivement suite à une sanction
- ✓ Nombre total d'EPF fermé définitivement suite à une sanction
- ✓ Nombre d'EPF qui ont au moins une spécialité fermée définitivement suite à une sanction

#### **2.4.1.14 Reprendre l'activité d'un EPF**

- ✓ Nombre total des demandes de reprise
- ✓ Nombre total des demandes de reprise d'activité
- ✓ Nombre de demande en instance (EPF)
- ✓ Nombre de demande en instance (DR)
- ✓ Nombre de demandes de reprise acceptées
- ✓ Nombre de demandes de reprise refusées
- ✓ Nombre de demandes de reprise d'activité acceptées
- ✓ Nombre de demandes de reprise d'activité refusées

#### **2.4.1.15 Mission de contrôle**

- ✓ Nombre de missions lancées par la DR
- ✓ Nombre de missions lancées par les directions centrales

#### **2.4.1.16 Mission de suivi auprès des EPF à l'échelle régionale**

- ✓ Nombre de demandes déclenchées par les Directions centrales
- ✓ Nombre de demandes déclenchées par les DR
- ✓ Nombre de demandes de missions encours DR (1<sup>er</sup> délais/2<sup>ème</sup> délais)
- ✓ Nombre de demandes de missions en instance DR (1<sup>er</sup> délais/2<sup>ème</sup> délais)
- ✓ Nombre de demandes de missions en instance EPF (1<sup>er</sup> délais/2<sup>ème</sup> délais)
- ✓ Taux de réponse 1<sup>er</sup> délais : 1<sup>ère</sup> note/2<sup>ème</sup> note
- ✓ Nombre de visites effectuées par les DR's
- ✓ Nombre de demandes de missions de contrôle accomplies avec anomalies (1<sup>er</sup> délais)
- ✓ Nombre d'avertissements
- ✓ Nombre de demandes de missions de contrôle accomplies sans anomalies
- ✓ Nombre de réponses positifs accomplies
- ✓ Nombre de demandes transmissent au comité

- ✓ Taux par rapport aux demandes de missions déclenchés

#### **2.4.1.17 Prendre une décision de sanction suite à une visite/Appliquer une sanction**

- ✓ Nombre de demandes de sanction
- ✓ Nombre de demandes de sanction encours DG cotutelle
- ✓ Nombre de demandes de sanction provisoires
- ✓ Nombre de demandes de sanction définitifs
- ✓ Nombre de demandes de sanction provisoires par type : EPF-spécialité – formateur-directeur-nature
- ✓ Nombre de demandes de sanction définitifs par type : EPF-spécialité – formateur-directeur-nature

#### **2.4.1.18 S'inscrire au programme chèque formation à l'échelle régional**

- ✓ Nombre de candidatures rejetées
- ✓ Nombre de dossiers de candidatures transmissent aux CENAFFIF
- ✓ Nombre de dossiers de candidatures rejetés par la commission
- ✓ Nombre de dossiers de candidatures encours CENAFFIF
- ✓ Nombre de dossiers de candidatures encours DR
- ✓ Nombre de dossiers de candidatures encours EPF selon note lacune
- ✓ Nombre de dossiers de candidatures acceptés par la commission en phase finale
- ✓ Nombre de dossiers de candidatures rejetés par la commission en phase finale
- ✓ Taux de demandes de candidatures acceptées

#### **2.4.1.19 S'inscrire au programme chèque formation à l'échelle central**

- ✓ Nombre de candidatures rejetées
- ✓ Nombre de dossiers de candidatures transmissent aux CENAFFIF
- ✓ Nombre de dossiers de candidatures rejetés par la commission
- ✓ Nombre de dossiers de candidatures encours CENAFFIF
- ✓ Nombre de dossiers de candidatures encours DR
- ✓ Nombre de dossiers de candidatures encours EPF selon note lacune
- ✓ Nombre de dossiers de candidatures acceptés par la commission en phase finale
- ✓ Nombre de dossiers de candidatures rejetés par la commission en phase finale
- ✓ Taux de demandes de candidatures acceptées

#### **2.4.1.20 Paiement chèque formation**

- ✓ Nombre de demandes de paiement
- ✓ Nombre de demandes de paiement acceptées par la commission
- ✓ Nombre de demandes de paiement rejetées par la commission
- ✓ Nombre de l'ordre de paiement encours par EPF
- ✓ Nombre de l'ordre de paiement encours par DG cotutelle
- ✓ Nombre de l'ordre de paiement encours par DAF
- ✓ Nombre des EPF payés par tranche
- ✓ Nombre d'apprenants bénéficiaires de chèques formation
- ✓ Nombre d'apprenants bénéficiaires de chèques formation par tranche

#### **2.4.1.21 Demande d'un avantage fiscal**

- ✓ Nombre de dossiers déposés
- ✓ Nombre de dossiers en instance EPF
- ✓ Nombre de dossiers encours DG cotutelle
- ✓ Nombre de dossiers acceptés
- ✓ Nombre de dossiers rejetés

#### **2.4.1.22 Gestion des apprenants**

- ✓ Nombre des demandes : EPF
- ✓ Nombre des demandes : apprenant
- ✓ Nombre des demandes : sanction
- ✓ Nombre des demandes encours DR
- ✓ Nombre des demandes acceptées
- ✓ Nombre des demandes refusées

#### **2.4.1.23 Gestion des réclamations**

- ✓ Nombre de demandes de réclamations
- ✓ Nombre de demandes de réclamations encours DGSDDF
- ✓ Nombre de demandes de réclamations refusées par DGSDDF
- ✓ Nombre des demandes présentées à la commission
- ✓ Nombre des demandes refusées par la commission
- ✓ Nombre des demandes acceptées par la commission

#### **2.4.1.24 Attestation de non boursier**

- ✓ Nombre de demandes
- ✓ Nombre de demandes encours DGSDDF (DG/Cadre)
- ✓ Nombre de demandes encours demandeur de service
- ✓ Nombre de demandes refusées
- ✓ Nombre des attestations remis

#### **2.4.1.25 Equivalence du diplôme étranger**

- ✓ Nombre de demandes d'équivalence
- ✓ Nombre de demandes encours DGSDDF
- ✓ Nombre de demandes en instance demandeur avant commission
- ✓ Nombre de demandes présentées à la commission
- ✓ Nombre de dossiers refusés par la commission
- ✓ Taux de dossiers refusés
- ✓ Nombre de dossiers acceptés par la commission
- ✓ Taux de dossiers acceptés
- ✓ Nombre de demande instance après commission
- ✓ Nombre d'attestations remis.

#### **2.4.1.26 Paiement des rapporteurs**

- ✓ Nombre de dossiers/demandes de payement DGSC

- ✓ Nombre de rapporteurs non payés
- ✓ Nombre de rapporteurs payés
- ✓ Nombre de spécialités payées
- ✓ Nombre de spécialités non payées
- ✓ Nombre de spécialités par rapporteur payées
- ✓ Nombre de spécialités par rapporteur non payées

#### **2.4.1.27 Classification des diplômes**

- ✓ Nombre de demandes de calcification
- ✓ Nombre de demandes de calcification encours Dr/cadre DR
- ✓ Nombre de demandes de calcification en instance (diplômé)
- ✓ Nombre de demandes de calcification refusées
- ✓ Nombre de demandes générés

#### **2.4.1.28 Orientation**

- ✓ Nombre de demandes d'orientation
- ✓ Nombre de demandes d'orientation par école
- ✓ Nombre de demandes acceptées
- ✓ Nombre de demandes refusées-réorientation
- ✓ Nombre de demandes hors région
- ✓ Nombre de demandes acceptées par la commission nationale
- ✓ Nombre de demandes refusées par la commission nationale

#### **2.4.2 Reporting**

Il s'agit des états de contrôle qui permettront au MEFP de faire le suivi et l'avancement des différents processus.

La solution devra permettre de générer automatiquement des états sous différents formats de présentation (Excel, Texte, PDF, etc.) de suivi des processus pour la gestion des activités privées de formation professionnelle

#### **Voici la liste des états de contrôle par process à prévoir :**

**Liste des EPF :** Cet état doit générer les rubriques suivantes :

- ✓ Nom
- ✓ N° d'enregistrement
- ✓ Gérant
- ✓ Nom du directeur
- ✓ Adresse
- ✓ N° téléphone
- ✓ Adresse mail
- ✓ Nature
- ✓ Spécialités
- ✓ Type de promoteur (personne physique ou morale)

**2.4.2.1 Liste de demandes de création :** Cet état doit générer les rubriques suivantes :

- ✓ Nom
- ✓ Gérant / Investisseur
- ✓ Investisseur
- ✓ Nom du directeur
- ✓ Nationalité du directeur
- ✓ Adresse
- ✓ N° téléphone
- ✓ Adresse mail
- ✓ Nature
- ✓ Spécialités
- ✓ Type de promoteur (personne physique ou morale)

**2.4.2.2 Liste de ressources humaines au sein d'un EPF :** Cet état doit générer les rubriques suivantes :

- ✓ Nom de l'EPF
- ✓ N° d'enregistrement
- ✓ Gérant
- ✓ Nom du directeur
- ✓ Nom des formateurs
- ✓ Nom du personnel

**2.4.2.3 Liste des apprenants inscrits :** Cet état doit générer les rubriques suivantes :

- ✓ Nom
- ✓ Prénom
- ✓ Identifiant unique
- ✓ Session
- ✓ Groupe de formation
- ✓ Période de formation
- ✓ Statut d'apprenant



- ✓ EPF
- ✓ Spécialités
- ✓ Homologués / non homologués
- ✓ Chèque formation
- ✓ Module de formation
- ✓ Nationalité.

**2.4.2.4 Liste des apprenants diplômés :** Cet état doit générer les rubriques suivantes :

- ✓ Nom
- ✓ Prénom
- ✓ Identifiant unique
- ✓ EPF
- ✓ Spécialités
- ✓ Session
- ✓ Groupe de formation
- ✓ Période de formation
- ✓ Statut d'apprenant
- ✓ Chèque formation
- ✓ Nationalité

**2.4.2.5 Liste des EPF qui ont fourni des formations continues :** Cet état doit générer les rubriques suivantes :

- ✓ EPF
- ✓ N° Enregistrement d'EPF
- ✓ Nom de sociétés bénéficiaires
- ✓ Action de formation (inter-entreprises /en intra-entreprises)
- ✓ Domaine de formation
- ✓ Nombre des bénéficiaires
- ✓ Nombre d'heure / jour
- ✓ Type de formation (pour l'insertion, recyclage pour les promoteurs, préparation aux examens)

**2.4.2.6 Liste des EPF homologué et actifs :** Cet état doit générer les rubriques suivantes :

- ✓ Nom
- ✓ N° Enregistrement d'EPF
- ✓ Spécialités homologuées
- ✓ Date d'homologation
- ✓ Date d'arrête
- ✓ Secteur/sous-secteurs
- ✓ Adresse
- ✓ N° de téléphone

**2.4.2.7 Liste des demandes d'homologation :** Cet état doit générer les rubriques suivantes :

- ✓ Nom de l'EPF
- ✓ N° Enregistrement d'EPF
- ✓ Adresse
- ✓ N° de téléphone

- ✓ Spécialités
- ✓ Secteur/sous-secteurs
- ✓ Etat de la demande (encours EPF, Encours DR, Encours Dg)
- ✓ Date de dépôt.

**2.4.2.8 Liste des EPF sanctionnés :** Cet état doit générer les rubriques suivantes :

- ✓ Nom de l'EPF
- ✓ N° Enregistrement d'EPF
- ✓ Type de sanction (spécialité, nature, EPF, formateur, directeur)
- ✓ Provisoire ou définitif
- ✓ Date de début
- ✓ Date de fin
- ✓ Décision.

**2.4.2.9 Liste des EPF qui ont subi une mission de contrôle :** Cet état doit générer les rubriques suivantes :

- ✓ Nom de l'EPF
- ✓ N° Enregistrement d'EPF
- ✓ Date de mission de contrôle
- ✓ Motifs de visite
- ✓ Etat (DR, DG, EPF, clôturés) ;
- ✓ Initiateur de mission

**2.4.2.10 Liste des EPF inscrits au programme chèque formation :** Cet état doit générer les rubriques suivantes :

- ✓ Nom de l'EPF
- ✓ N° Enregistrement d'EPF
- ✓ Date de dépôt
- ✓ Spécialités,
- ✓ Nombre de poste
- ✓ Etat
- ✓ Date de programme.

**2.4.2.11 Liste des EPF payés chèque formation :** Cet état doit générer les rubriques suivantes :

- ✓ Nom de l'EPF
- ✓ N° Enregistrement d'EPF
- ✓ Spécialités
- ✓ Groupe
- ✓ Tranche
- ✓ Nombre d'apprenant
- ✓ RIB
- ✓ Etat

**2.4.2.12 Liste des demandes d'avantages fiscaux d'EPF :** Cet état doit générer les rubriques suivantes :

- ✓ Nom de l'EPF
- ✓ N° Enregistrement d'EPF
- ✓ Période
- ✓ Etat (acceptés, rejetés, encours DG cotutelle)

**2.4.2.13 Liste des réclamations demandées par les EPF :** Cet état doit générer les rubriques suivantes :

- ✓ Nom de l'EPF
- ✓ N° Enregistrement d'EPF
- ✓ Date
- ✓ Motif
- ✓ Etat

**2.4.2.14 Liste des demandeurs de l'attestation de non boursier :** Cet état doit générer les rubriques suivantes :

- ✓ Nom
- ✓ Prénom
- ✓ CIN/Passeport
- ✓ Etat
- ✓ Date de délivrance

**2.4.2.15 Liste des demandeurs de l'équivalence diplôme étranger :** Cet état doit générer les rubriques suivantes :

- ✓ Nom
- ✓ Prénom
- ✓ CIN/Passeport
- ✓ Etat
- ✓ Spécialité
- ✓ Date de délivrance

**2.4.2.16 Liste des rapporteurs :** Cet état doit générer les rubriques suivantes :

- ✓ Nom
- ✓ Prénom
- ✓ CIN
- ✓ RIB
- ✓ EPF
- ✓ Spécialités
- ✓ Etat (payé, non payé ou en cours)

**2.4.2.17 Liste des demandeurs de classification des diplômes :** Cet état doit générer les rubriques suivantes :

- ✓ Nom
- ✓ Prénom
- ✓ CIN/Passeport
- ✓ Etat
- ✓ Spécialité
- ✓ Date de délivrance

**2.4.2.18 Liste des élèves orientés :** Cet état doit générer les rubriques suivantes :

- ✓ Nom
- ✓ Identifiant
- ✓ Ecole
- ✓ Région de l'école
- ✓ Spécialités acceptées
- ✓ EPF
- ✓ Région de l'EPF,

- ✓ Même région : oui ou non
- ✓ Date
- ✓ Foyer : oui ou non

## 2.5 Description des processus

### 2.5.1 Créer les structures des formations privées (DGF01)

Il s'agit de créer un EPF par un formulaire rempli en ligne par l'investisseur. Il contient toutes les informations requises sur la structure de formation privée qui serait créée.

Si la demande est acceptée, elle donne lieu à la génération d'un numéro d'enregistrement et la création d'une nouvelle entité « EPF ».

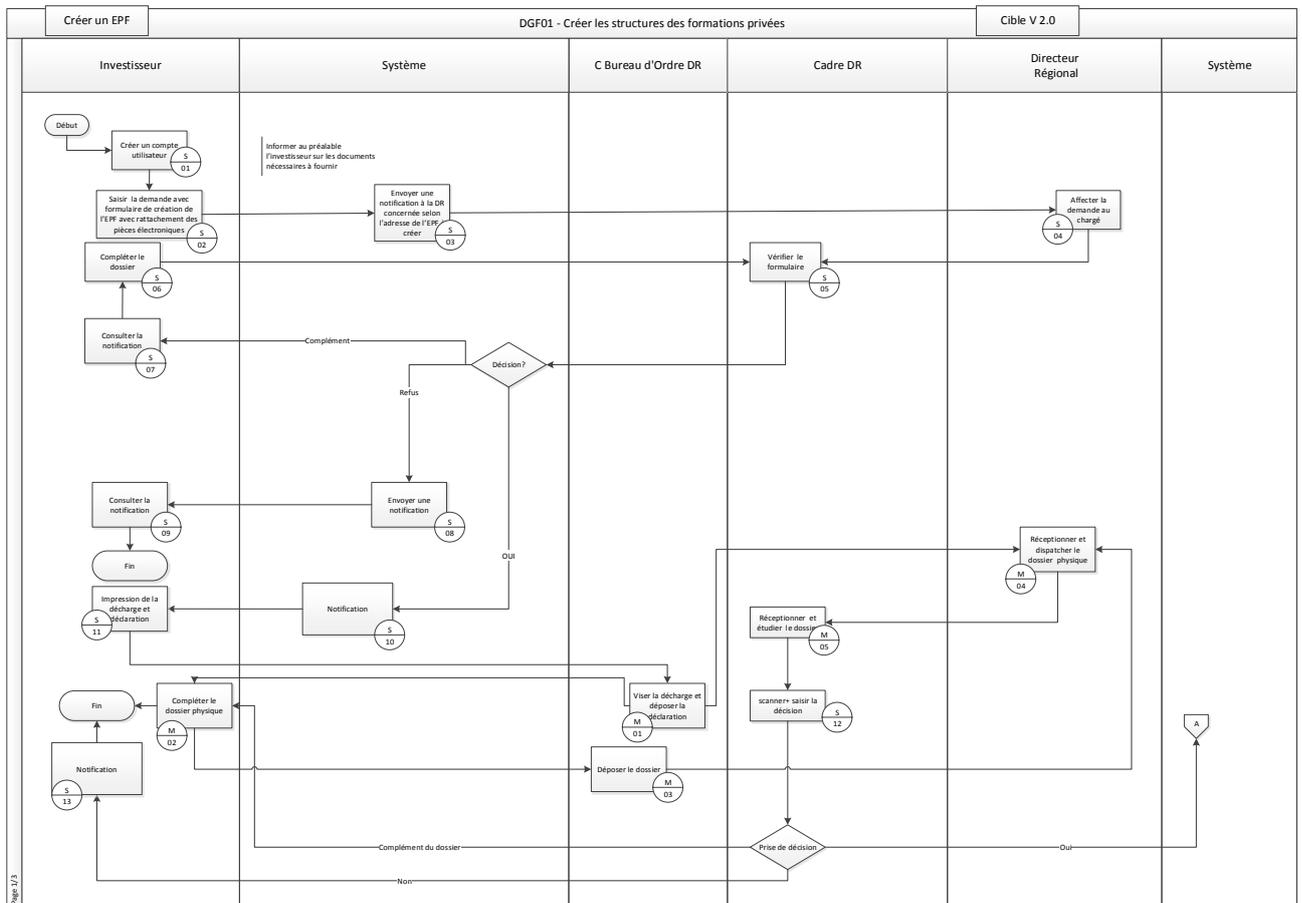


Figure 1 : Créer les structures des formations privées

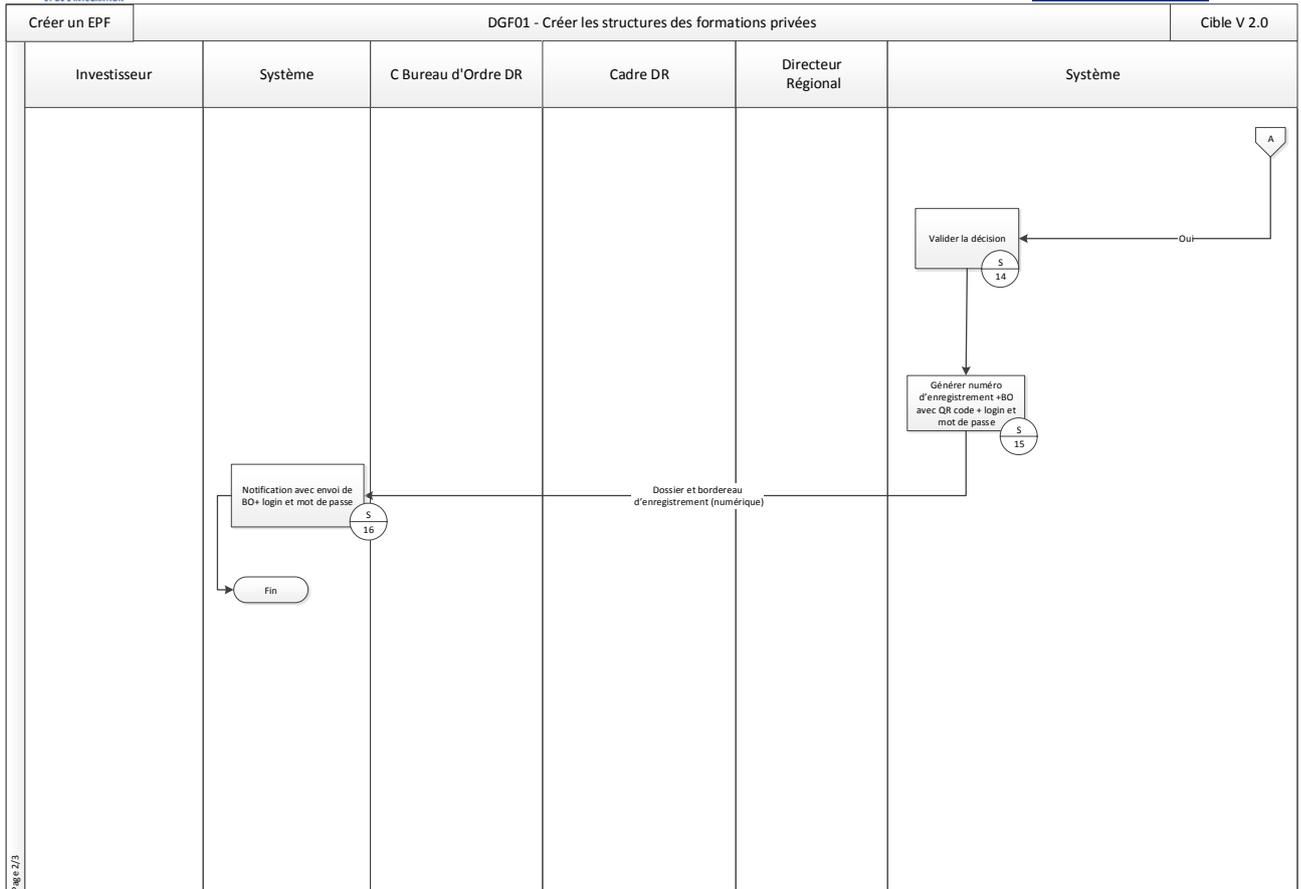


Figure 2 : Créer les structures des formations privées

Fonctionnalité exigée
La solution doit permettre à l'investisseur de créer un compte utilisateur
La solution doit permettre à l'investisseur de saisir la demande grâce à un formulaire de création de l'EPF avec la possibilité de rattacher des pièces électroniques
La solution doit permettre d'envoyer une notification à la DR concernée selon l'adresse de l'EPF à créer
La solution doit permettre d'affecter la demande au chargé
La solution doit permettre au cadre DR de vérifier le formulaire
La solution doit permettre d'envoyer une notification à l'investisseur après la décision
La solution doit permettre d'envoyer une notification
La solution doit permettre au cadre DR de réceptionner et dispatcher le dossier physique
La solution doit permettre de réceptionner et étudier le dossier
La solution doit permettre de scanner le dossier et de saisir la décision directement sur le système
La solution doit permettre de générer un numéro d'enregistrement, bordereau avec QR code login et mot de passe
La solution doit permettre de changer le statut de la demande : bordereau signé
La solution doit permettre d'envoyer une notification à l'investisseur pour récupérer l'original du bordereau
La solution doit permettre d'envoyer le login et le mot de passe sur l'espace utilisateur uniquement

## 2.5.2 Modifier les données de l'EPF (DGF02)

Il s'agit de modifier les données de l'EPF par un formulaire rempli en ligne . La modification peut toucher un ou plusieurs informations requises sur la structure de formation privée créée.

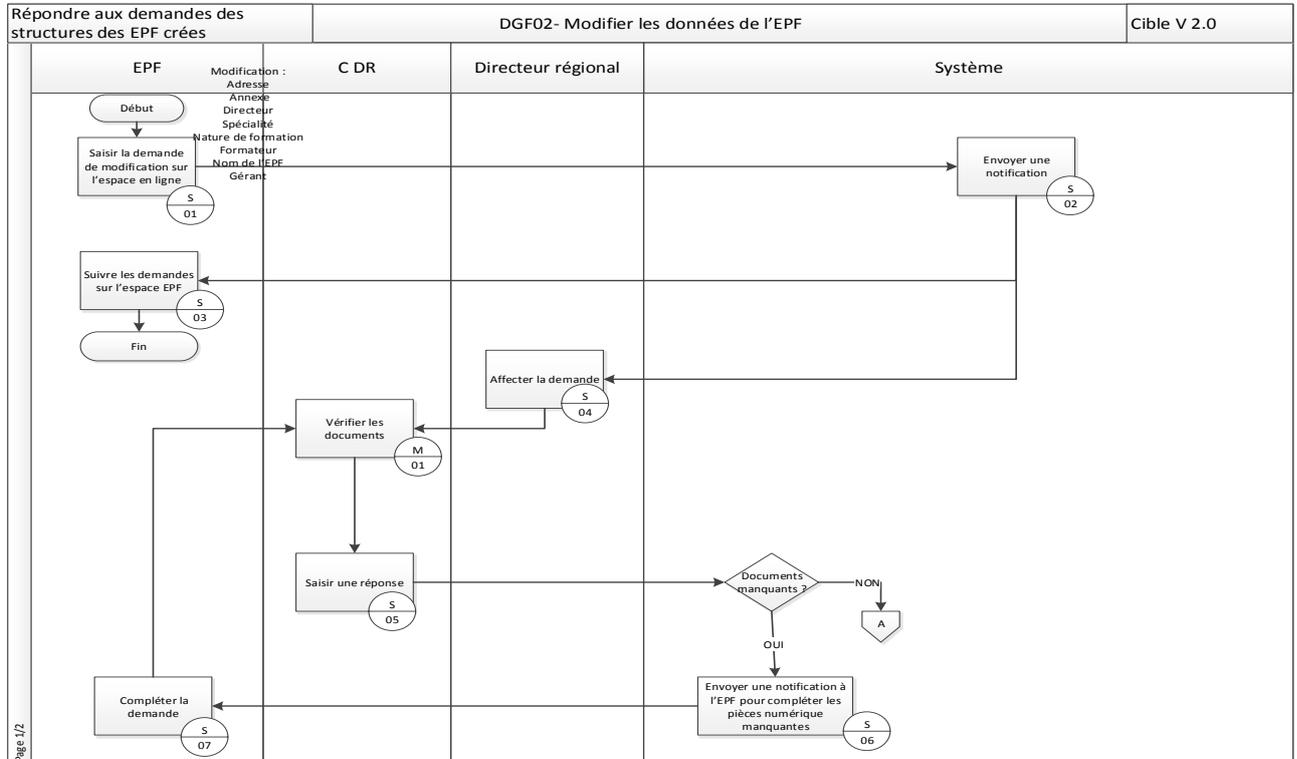


Figure 3 : Modifier les données de l'EPF DGF02

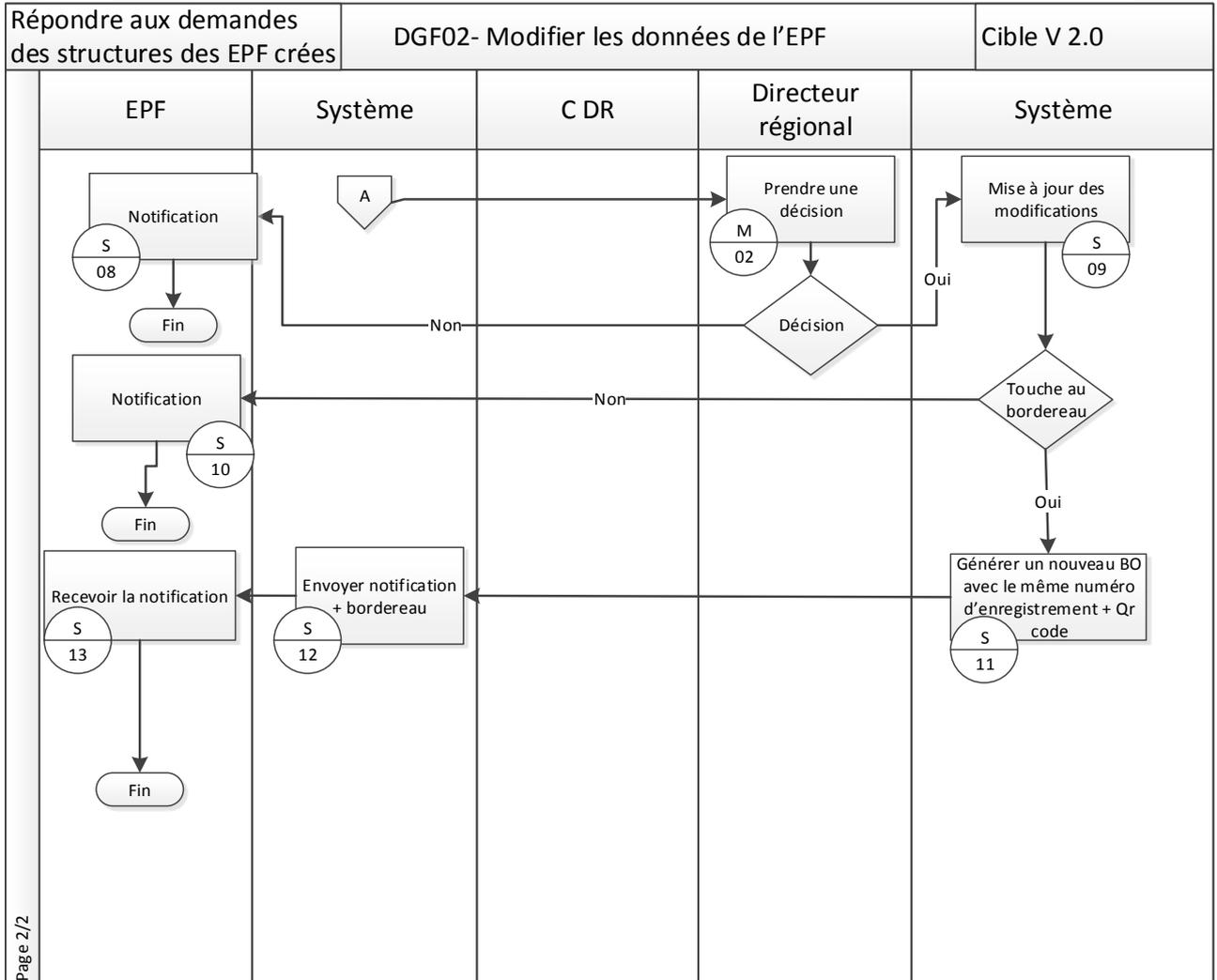


Figure 4 : Modifier les données de l'EPF DGF02

Fonctionnalité exigée
La solution doit permettre de créer un espace en ligne dédié à l'EPF
La solution doit permettre à l'EPF de saisir la demande de modification sur l'espace en ligne
La solution doit permettre à l'EPF de suivre ses demandes
La solution doit permettre au DR d'affecter une demande et de la suivre sur le système
La solution doit permettre au cadre DR de suivre les demandes sur l'espace EPF
La solution doit permettre au cadre DR de saisir une réponse sur la plateforme directement
La solution doit permettre d'envoyer une notification avec un bordereau
La solution doit permettre à l'EPF de compléter sa demande après la vérification des documents
La solution doit couvrir plusieurs demandes de changement ainsi qu'une seule demande pour plusieurs modifications

### 2.5.3 Fermer provisoirement un EPF ou nature de formation (DGF03)

Il s'agit de fermer provisoirement un EPF ou une nature de formation suite à une demande volontaire de l'EPF.

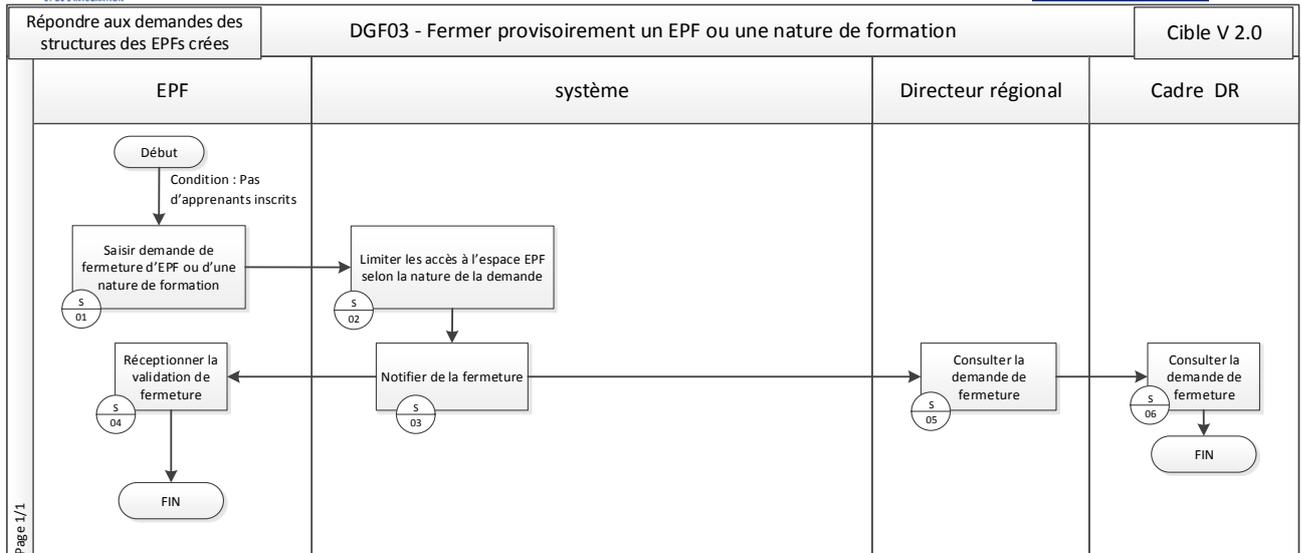


Figure 5 : Fermer provisoirement un EPF ou une spécialité ou nature de formation

### Fonctionnalité exigée

La solution doit permettre à l'EPF, sur l'espace utilisateur, de saisir une demande de :

- Fermeture d'un EPF
- Fermeture d'une nature de formation

La solution doit permettre à l'EPF de réceptionner la validation de fermeture après consultation de la part du directeur régional et le cadre DR

La solution doit permettre au cadre DR et au directeur régional de consulter la demande de fermeture

La solution doit permettre de réceptionner et valider la fermeture de l'EPF

La solution doit permettre de notifier l'EPF suite à la décision de fermeture émise par le cadre DR et le directeur régional

La solution doit permettre de limiter l'accès à l'espace EPF selon la nature de la demande

La solution doit permettre d'envoyer une alerte suite à une fermeture d'un EPF (avant x jour date de fin provisoire + notification par mail avec le rappel)

### 2.5.4 Reprendre l'activité d'un EPF, la nature de formation et/ou une spécialité à la demande d'un EPF (DGF04)

Il s'agit de reprendre l'activité d'un EPF, une spécialité ou sa nature de formation suite à sa demande. La reprise pourra être suivie par une génération d'un nouveau BO et par l'activation des droits d'accès de l'EPF dans l'espace en ligne.

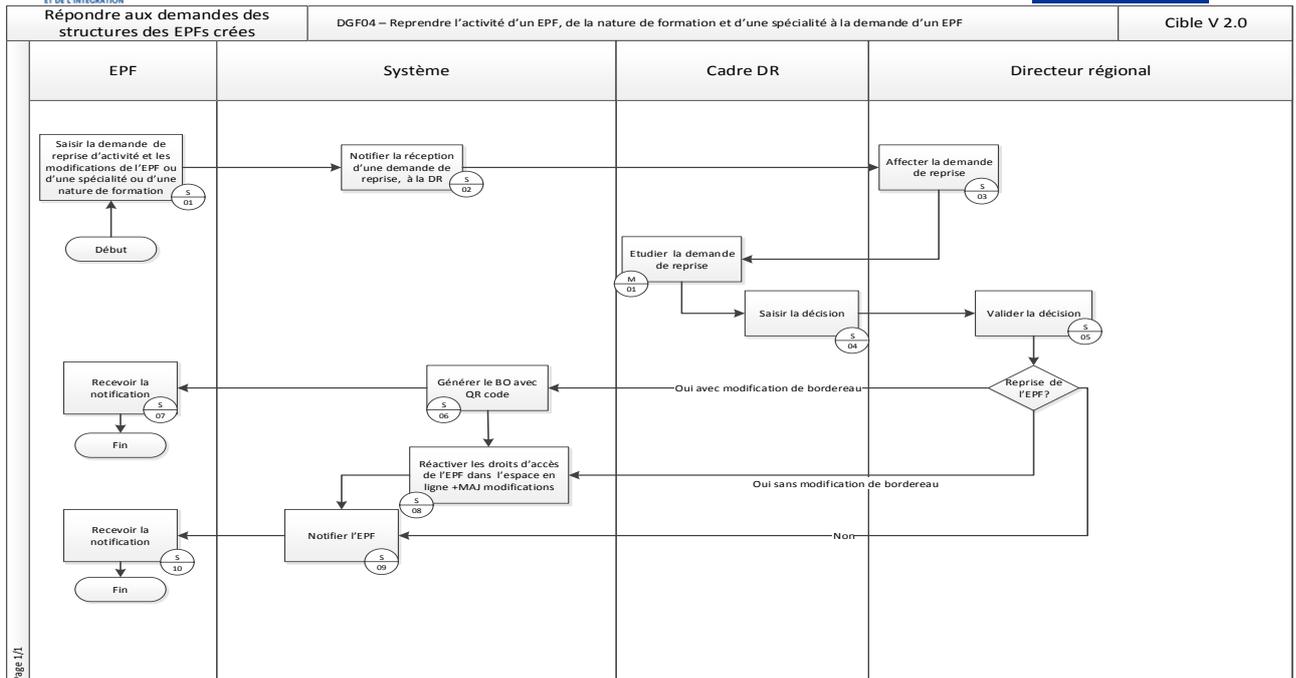


Figure 6 : Reprendre l'activité d'un EPF, de la nature de formation et d'une spécialité à la demande d'un EPF

### Fonctionnalité exigée

La solution doit permettre à l'EPF de saisir sur l'espace utilisateur une demande de :

- Reprise d'activité
- Modification des spécialités
- Modification d'une nature de formation

La solution doit permettre de notifier la réception d'une demande de reprise à la DR

La solution doit permettre au DR d'affecter la demande de reprise

La solution doit permettre au cadre DR de saisir la décision de demande de reprise sur le système

La solution doit permettre de générer un bordereau avec un QR code et de notifier l'EPF

La solution doit permettre de réactiver les droits d'accès de l'EPF dans l'espace en ligne et avec une mise à jour des modifications

### 2.5.5 Fermer définitivement un EPF ou une spécialité ou une nature de formation (DGF05)

Il s'agit de fermer définitivement une spécialité, un EPF ou une nature de formation.

La fermeture engendra la désactivation des accès à l'EPF ou à la spécialité ou à la nature fermée.

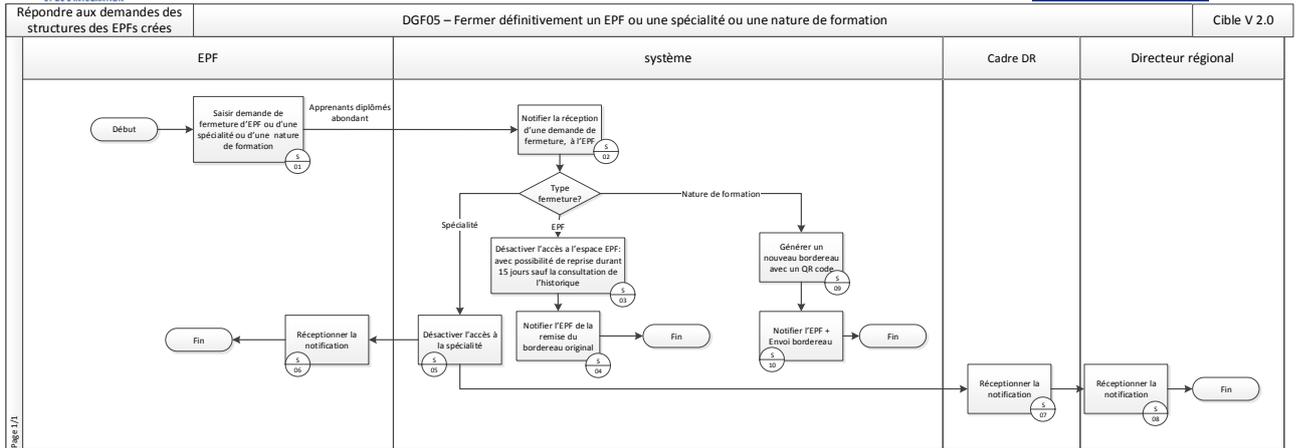


Figure 7 : Fermer définitivement un EPF ou une spécialité ou une nature de formation

### Fonctionnalité exigée

La solution doit permettre à l'EPF de saisir une demande de fermeture, d'une spécialité ou d'une nature de formation sur son propre espace avec réception de notifications

La solution doit permettre de désactiver l'accès à l'espace EPF : avec possibilité de reprise durant 15 jours sauf la consultation de l'historique

La solution doit permettre de couvrir deux types de fermeture : par spécialité et par nature de formation

La solution doit permettre de :

- Notifier la réception d'une demande de fermeture, à l'EPF
- Notifier l'EPF de la remise du bordereau original
- Générer un nouveau bordereau avec un QR code
- Notifier l'EPF et envoyer un bordereau
- Notifier le Cadre DR et le Directeur régional

### 2.5.6 Mission de contrôle (DGF08)

Il s'agit de contrôler les EPF's et élaborer un rapport de visite.

Ce process est accessible à toutes les directions régionales (DR) et directions centrales concernées (DG).

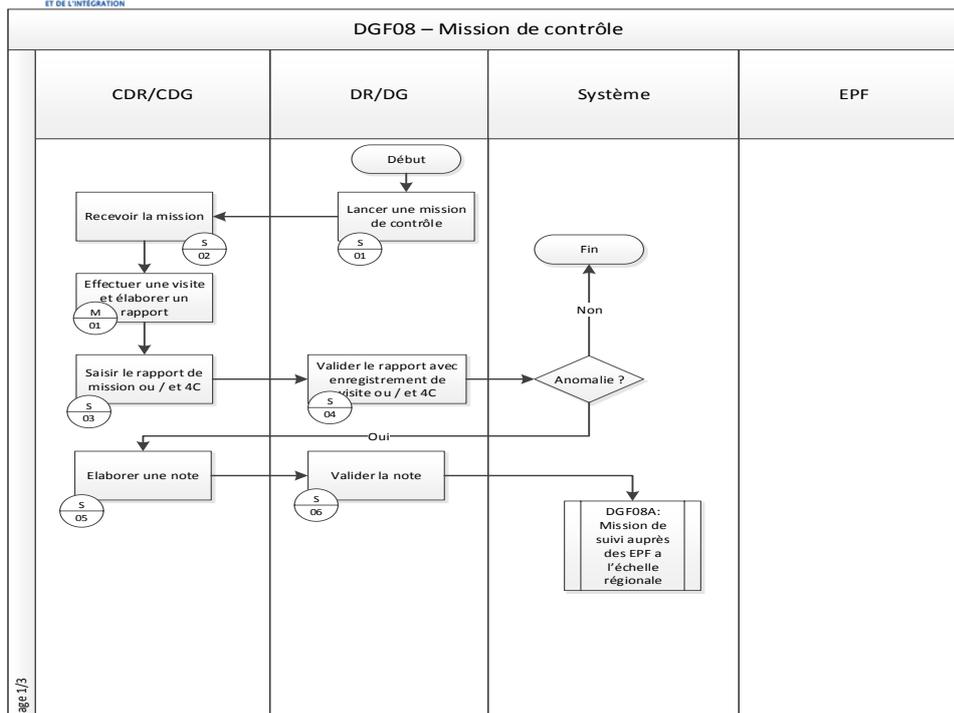


Figure 8 : Mission de contrôle

Fonctionnalité exigée
La solution doit permettre au CDR de recevoir une mission, d'élaborer une note et de saisir le rapport de mission ou / et 4C
La solution doit permettre de valider le rapport avec enregistrement de visite ou / et 4C
La solution doit permettre de valider la note émise par le DR/ DG

### 2.5.7 Mission de suivi auprès des EPF à l'échelle régionale (DFG08A)

Il s'agit de faire, par la direction régionale, des missions de suivi :

- Visite auprès des EPF's

Elaboration des rapports de visite

- Prendre des décisions (Note, Avertissement, Transfert de dossier à la comité restreinte ...)

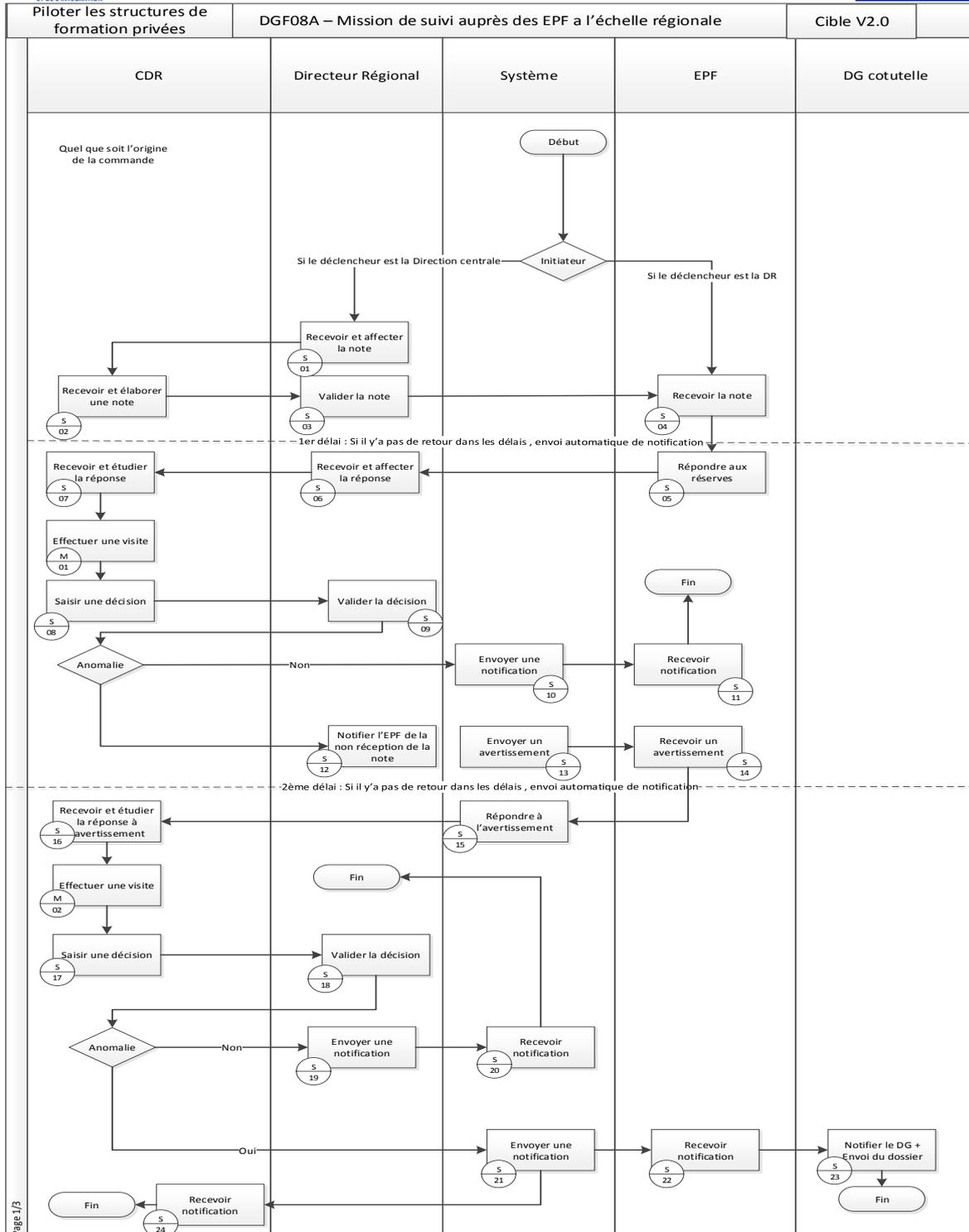


Figure 9 : Mission de suivi auprès des EPF à l'échelle régionale

### Fonctionnalité exigée

La solution doit permettre au CDR de :

- Recevoir et élaborer une note
- Recevoir et étudier la réponse du DG
- Saisir une décision

La solution doit permettre au DR de :

- Recevoir et affecter la note

- Recevoir et affecter la réponse
- Valider la décision
- Notifier l'EPF de la non-réception de la note

La solution doit permettre d'envoyer une notification et d'envoyer un avertissement à l'EPF

La solution doit permettre à l'EPF de recevoir et Répondre aux réserves

### 2.5.8 Prendre une décision de sanction suite à une visite (DGF09)

Il s'agit de prendre une décision par la commission restreinte suite à un rapport livré par la DR. Les décisions possibles sont :

- Fermeture provisoire ou définitive d'un EPF
- Fermeture provisoire ou définitive d'une nature
- Fermeture provisoire ou définitive d'une spécialité
- Blacklister les formateurs et/ou directeurs
- ...

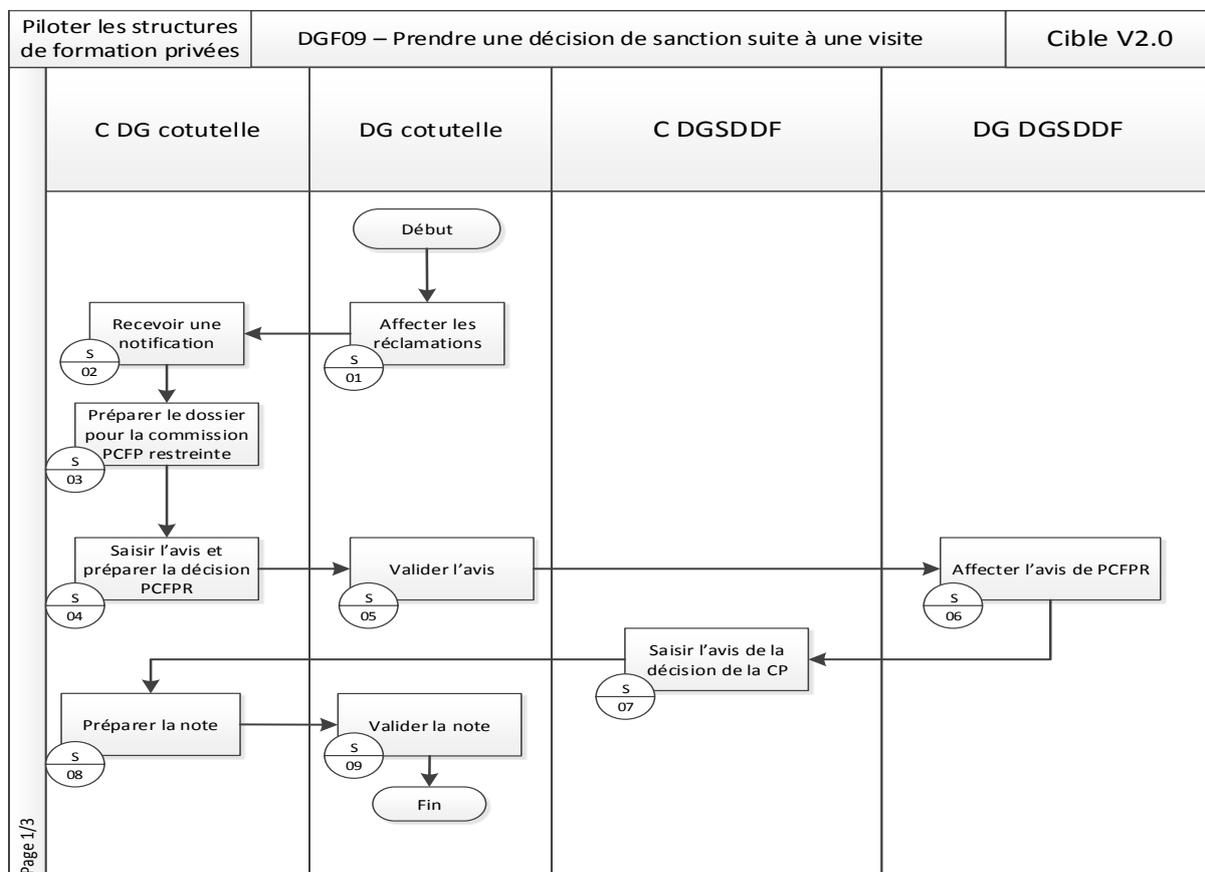


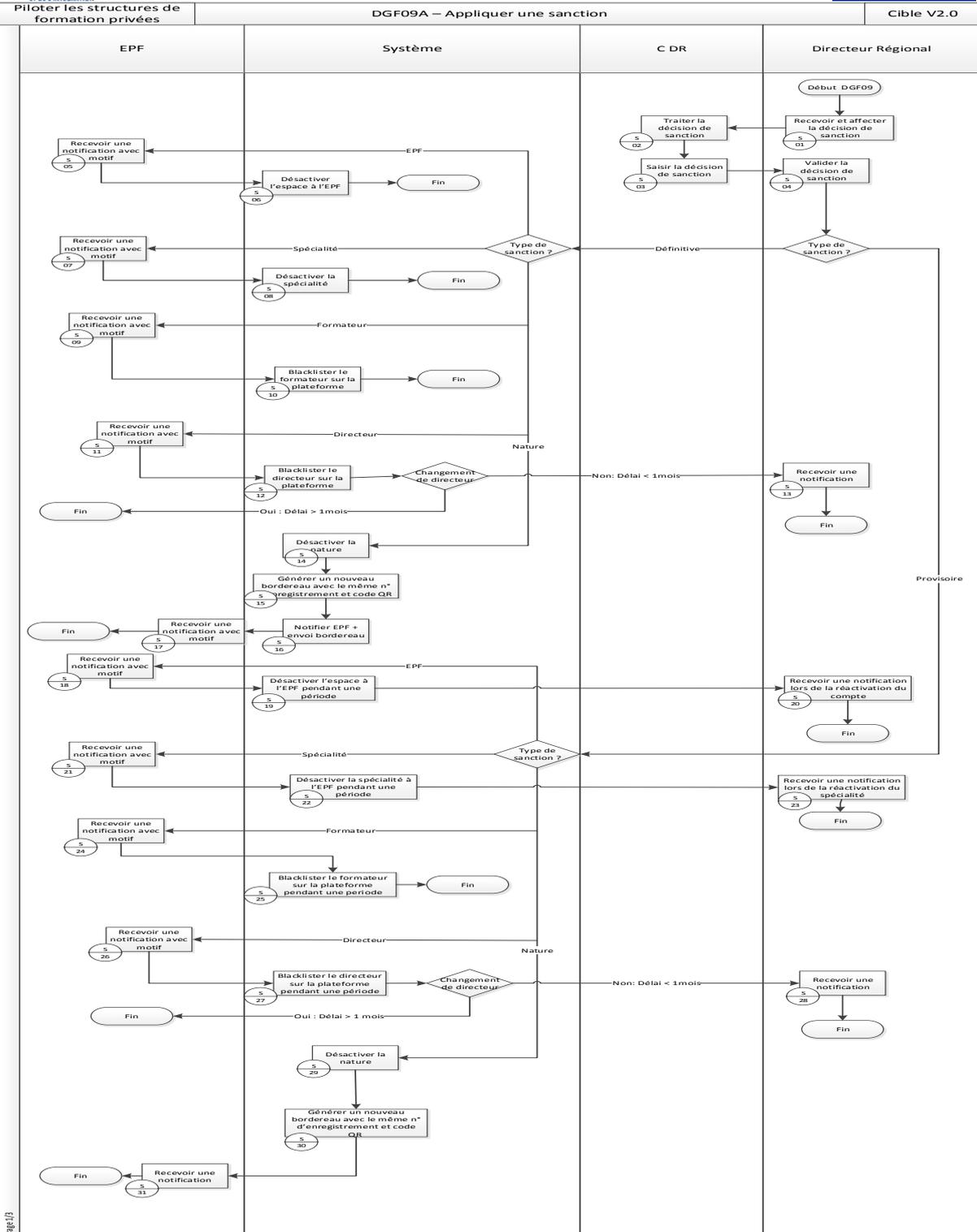
Figure 10 : Prendre une décision de sanction suite à une visite

Fonctionnalité exigée
La solution doit permettre au DG cotutelle d'affecter les réclamations, de valider l'avis et la note
La solution doit permettre au CDG cotutelle de recevoir une notification
La solution doit permettre au CDG cotutelle de saisir l'avis et préparer une décision
La solution doit permettre au C DGSDDF de saisir l'avis et préparer de la décision de la commission permanente
La solution doit permettre au DG DGSDDF d'affecter l'avis de PCFPR

### **2.5.9 Appliquer une sanction (DGF09A)**

Il s'agit d'appliquer par la DR les décisions prises par la commission restreinte. Les décisions possibles sont :

- Fermeture provisoire ou définitive d'un EPF
- Fermeture provisoire ou définitive d'une nature
- Fermeture provisoire ou définitive d'une spécialité
- Blacklister les formateurs et/ou directeurs
- ...



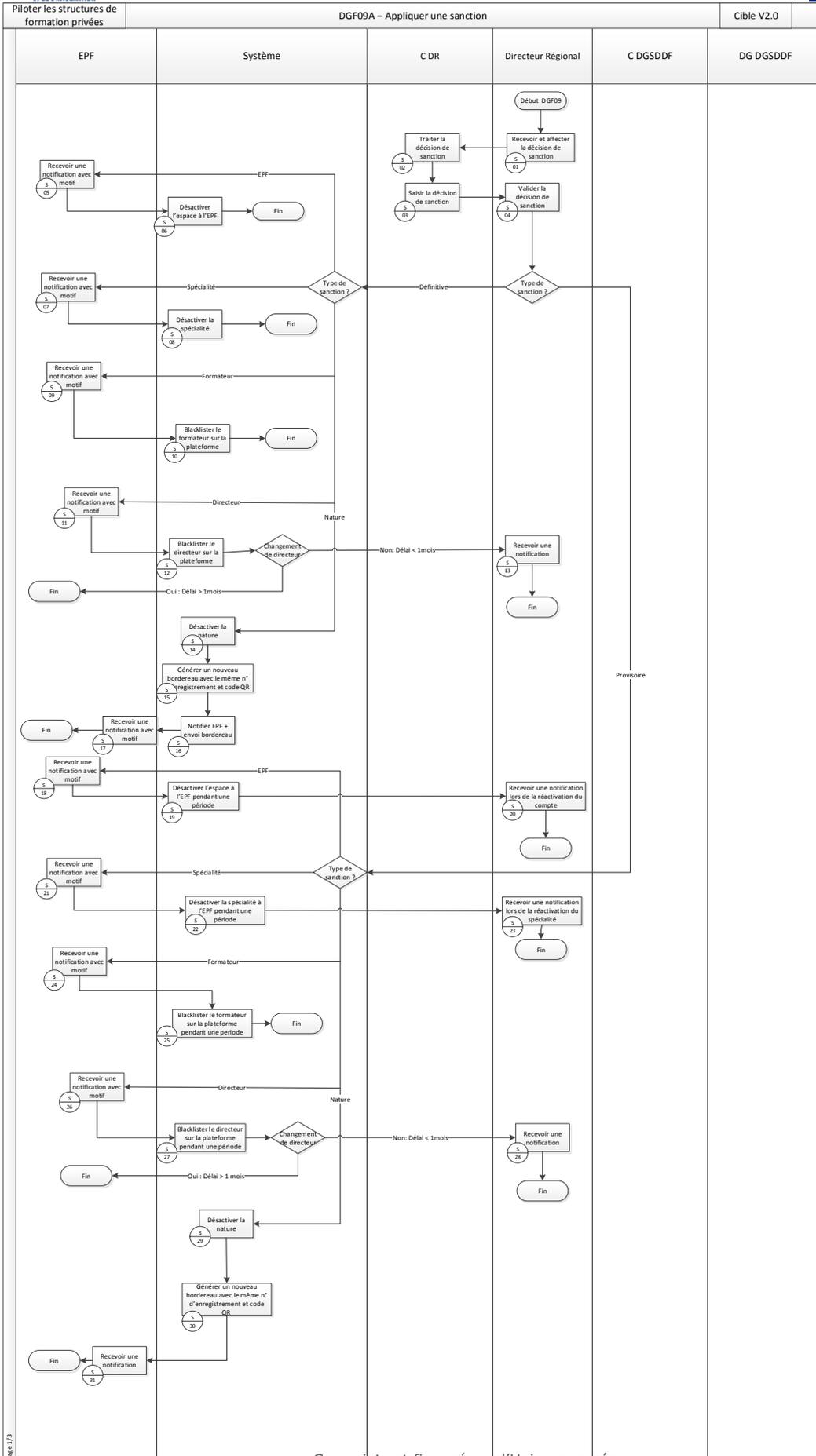


Figure 11 : Appliquer une sanction suite à une visite

Fonctionnalité exigée
<p>La solution doit permettre de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Désactiver l'espace à l'EPF</li> <li>○ Désactiver une spécialité</li> <li>○ Blacklister un formateur sur la plateforme</li> <li>○ Blacklister un directeur sur la plateforme</li> <li>○ Désactiver une nature de formation</li> <li>○ Désactiver un espace à l'EPF pendant une période</li> <li>○ Désactiver une spécialité à l'EPF pendant une période</li> <li>○ Blacklister un formateur sur la plateforme pendant une période</li> <li>○ Blacklister un directeur sur la plateforme pendant une période</li> <li>○ Générer un nouveau bordereau avec le même N° d'enregistrement et code QR</li> <li>○ Mettre à jour un bordereau</li> </ul>
<p>La solution doit permettre à l'EPF de recevoir des notifications avec motifs</p>
<p>La solution doit permettre au Cadre DR de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Traiter une décision de sanction</li> <li>○ Saisir une décision de sanction</li> </ul>
<p>La solution doit permettre au DR de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recevoir et affecter une décision de sanction</li> <li>○ Valider une décision de sanction</li> <li>○ Recevoir une notification</li> <li>○ Signer un bordereau</li> <li>○ Recevoir une notification lors de la réactivation d'un compte</li> <li>○ Recevoir une notification lors de la réactivation d'une spécialité</li> </ul>

### 2.5.10 Lancer une session de formation d'un EPF pour un groupe (DGF13)

Il s'agit de lancer une session de formation par l'EPF en introduisant les informations suivantes :

- Session
- Date début / Date de fin
- Calendrier
- Spécialité
- Stagiaires
- Chèque de formation (O/N)
- ....

Cette session sera validée par la DR.

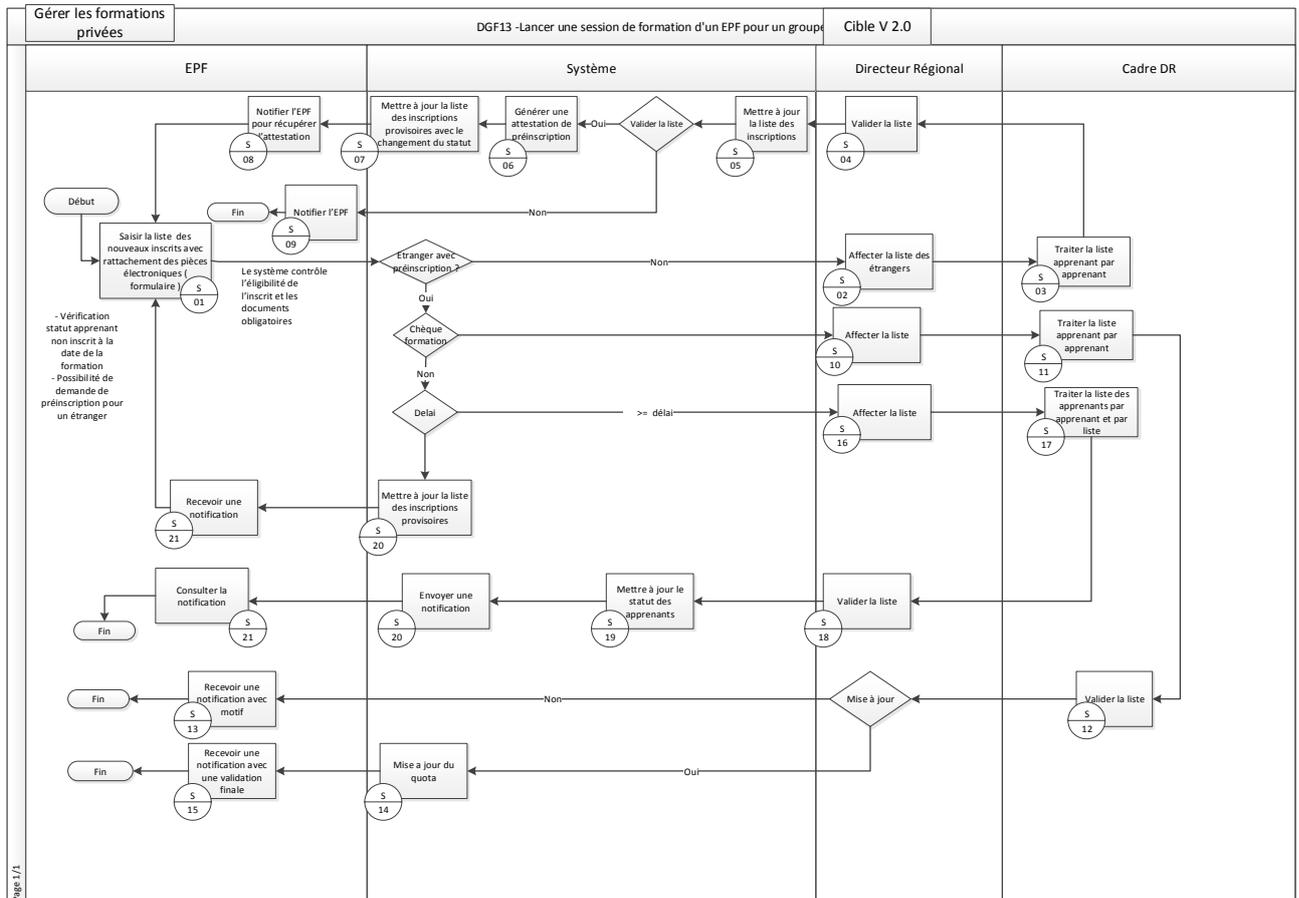


Figure 12 : Lancer une session de formation d'un EPF pour un groupe

#### Fonctionnalité exigée

La solution doit permettre à l'EPF de saisir la liste des nouveaux inscrits avec rattachement des pièces électroniques (formulaire)

La solution doit permettre de contrôler la nationalité de l'apprenant pour pouvoir s'inscrire à une formation

La solution doit permettre de générer une attestation de préinscription et d'inscription à l'étudiant Tunisien et étranger

La solution doit permettre au cadre DR d'affecter la liste et de la valider directement sur la plateforme

La solution doit permettre au cadre DR de Traiter la liste des apprenants directement sur la plateforme

La solution doit pouvoir contrôler l'éligibilité de l'inscrit et les documents obligatoires qu'il a transmis

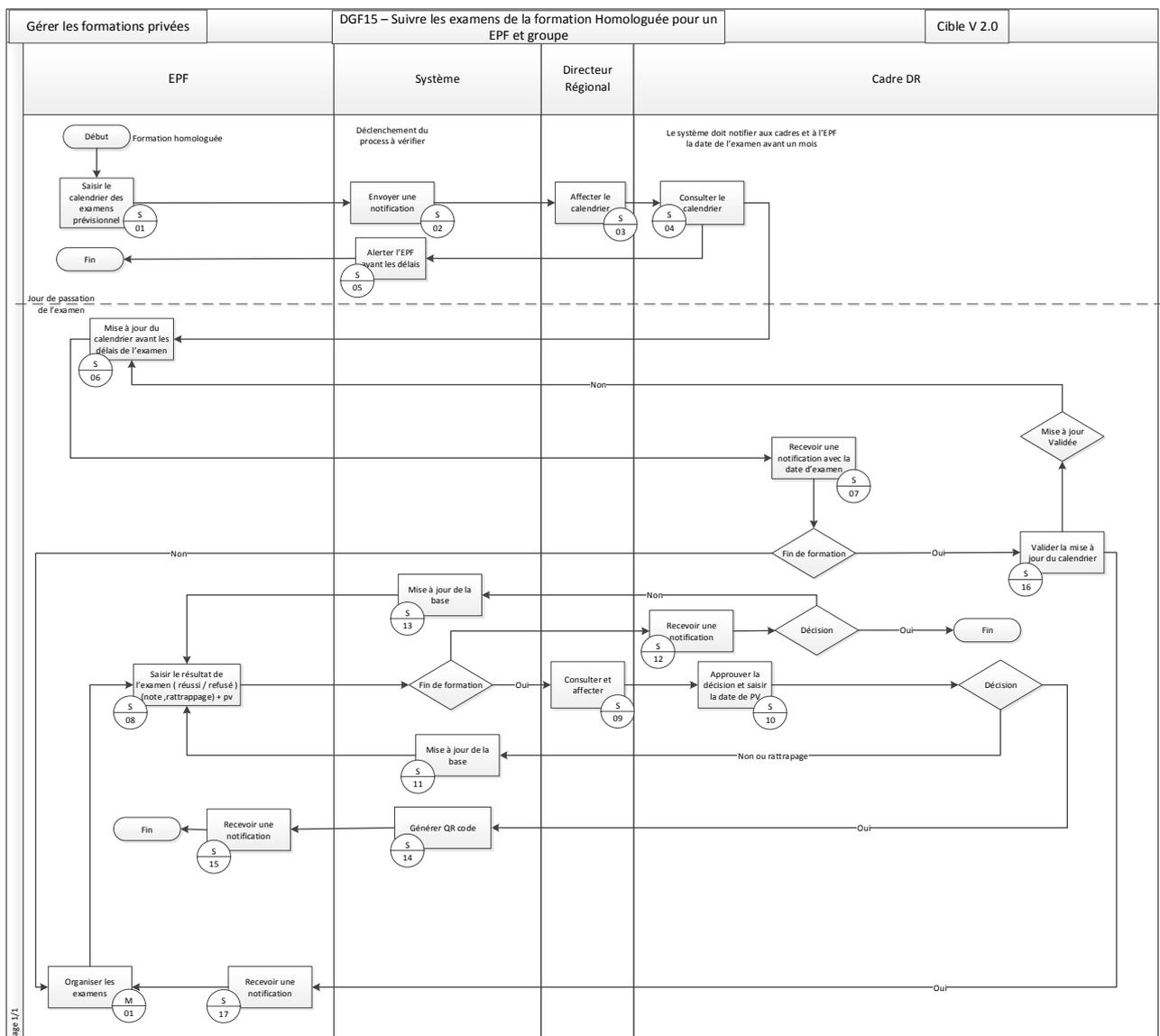
La solution doit pouvoir vérifier le statut de l'apprenant non inscrit à la date de la formation grâce des filtres prédéfinis

La solution doit permettre à l'EPF de consulter la mise à jour du statut des apprenants sur son propre espace avec la réception d'une notification

La solution doit permettre d'ajouter une condition pour vérifier le type de demande de formation, c'est-à-dire cheque formation ou non

### 2.5.11 Suivre les examens de la formation Homologuée pour un EPF (DGF15)

Il s'agit de suivre les examens (examen de fin de formation ou examen cours de formation) de formation homologuée par la DR et délivrer un diplôme de fin de formation (avec un QR code).



### Fonctionnalité exigée

La solution doit permettre à l'EPF de disposer d'un espace qui va lui permettre de :

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Saisir le calendrier des examens prévisionnel</li> <li>○ Mettre à jour le calendrier avant les délais de l'examen</li> <li>○ Saisir le résultat de l'examen (réussi / refusé) (note, rattrapage) avec un PV</li> </ul>
<p>La solution doit permettre au cadre DR de disposer d'un espace qui va lui permettre de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Consulter le calendrier des examens des EPF</li> <li>○ Affecter le calendrier des examens des EPF</li> <li>○ Valider la mise à jour du calendrier</li> <li>○ Approuver la décision et saisir une date du PV</li> </ul>
<p>La solution doit permettre de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Générer le diplôme avec un code et mettre à jour le statut du diplômé</li> <li>○ Insérer un générateur de QR code</li> <li>○ Notifier aux cadres et à l'EPF la date de l'examen avant un mois</li> <li>○ Interdire aux EPF de modifier le calendrier des examens avant un mois</li> </ul>

### 2.5.12 Remettre un bilan pédagogique (DGF18)

Le bilan pédagogique est généré à partir du système. C'est une synthèse des formations effectuées dans l'année précédente, aussi bien les formations initiales que les formations continues.

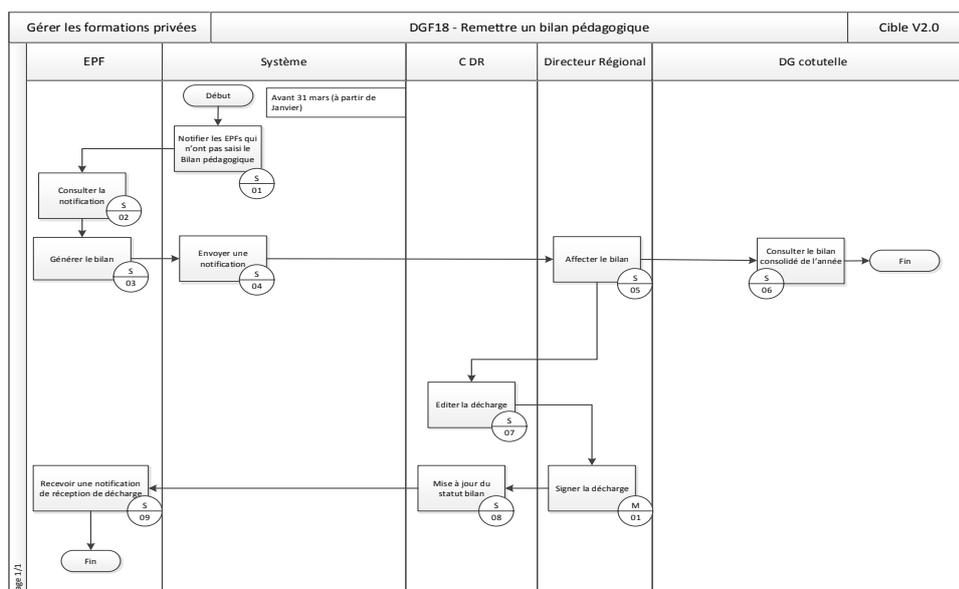


Figure 14 : Remettre un bilan pédagogique

#### Fonctionnalité exigée

La solution doit permettre à l'EPF de :

- Générer le bilan
- Consulter la notification
- Recevoir une notification de réception de la décharge

La solution doit permettre au cadre DR de :

- Editer la décharge
- Mettre à jour le statut bilan

La solution doit permettre au Directeur Régional d'affecter le bilan au Cadre DR, le signer manuellement et l'insérer sur le système

La solution doit permettre au cadre DG cotutelle de Consulter le bilan consolidé de l'année en cours

### 2.5.13 Demander le programme (DGF19)

Il s'agit de demander un programme de formation national pour une spécialité déterminée par un EPF selon la nomenclature nationale des secteurs et des spécialités.

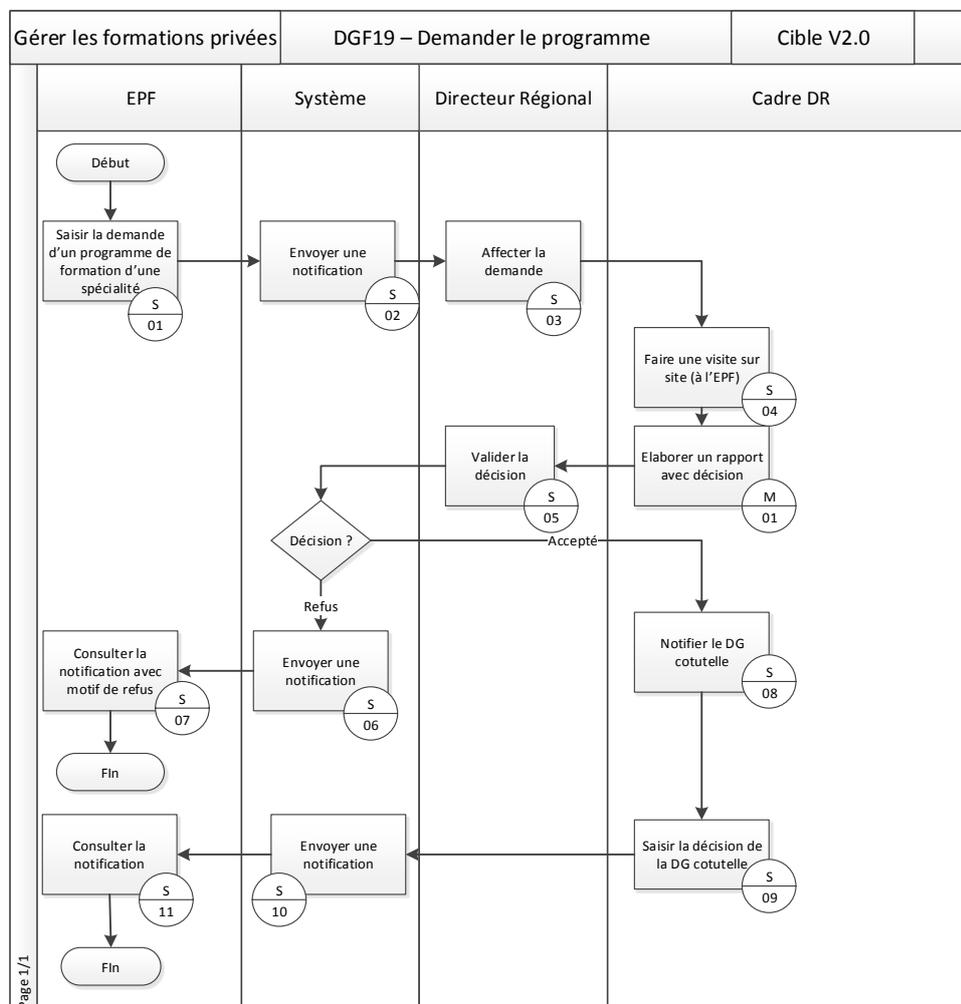


Figure 15 : Demander le programme

#### Fonctionnalité exigée

La solution doit permettre à l'EPF de :

- Saisir une demande d'un programme de formation d'une spécialité sur son espace
- Consulter les notifications avec motif d'acceptation et de refus

La solution doit permettre au directeur régional d'affecter une demande au cadre DR et de valider sa décision après l'élaboration du rapport

### 2.5.14 Lancer le programme chèque formation (DGF20A1)

Il s'agit de lancer le programme chèque formation qui contient toutes les informations relatives au programme : spécialités, nombre de poste, quota régional, ...

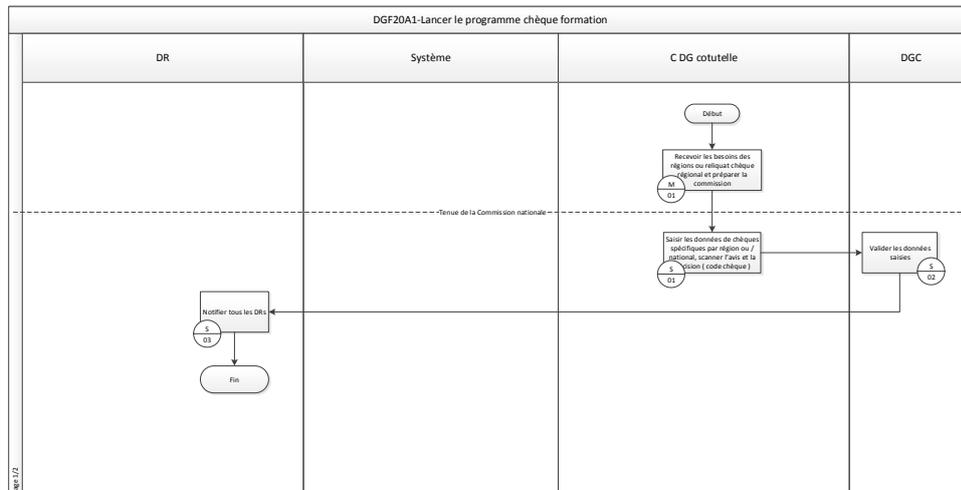


Figure 16 : Lancer le programme chèque formation

### Fonctionnalité exigée

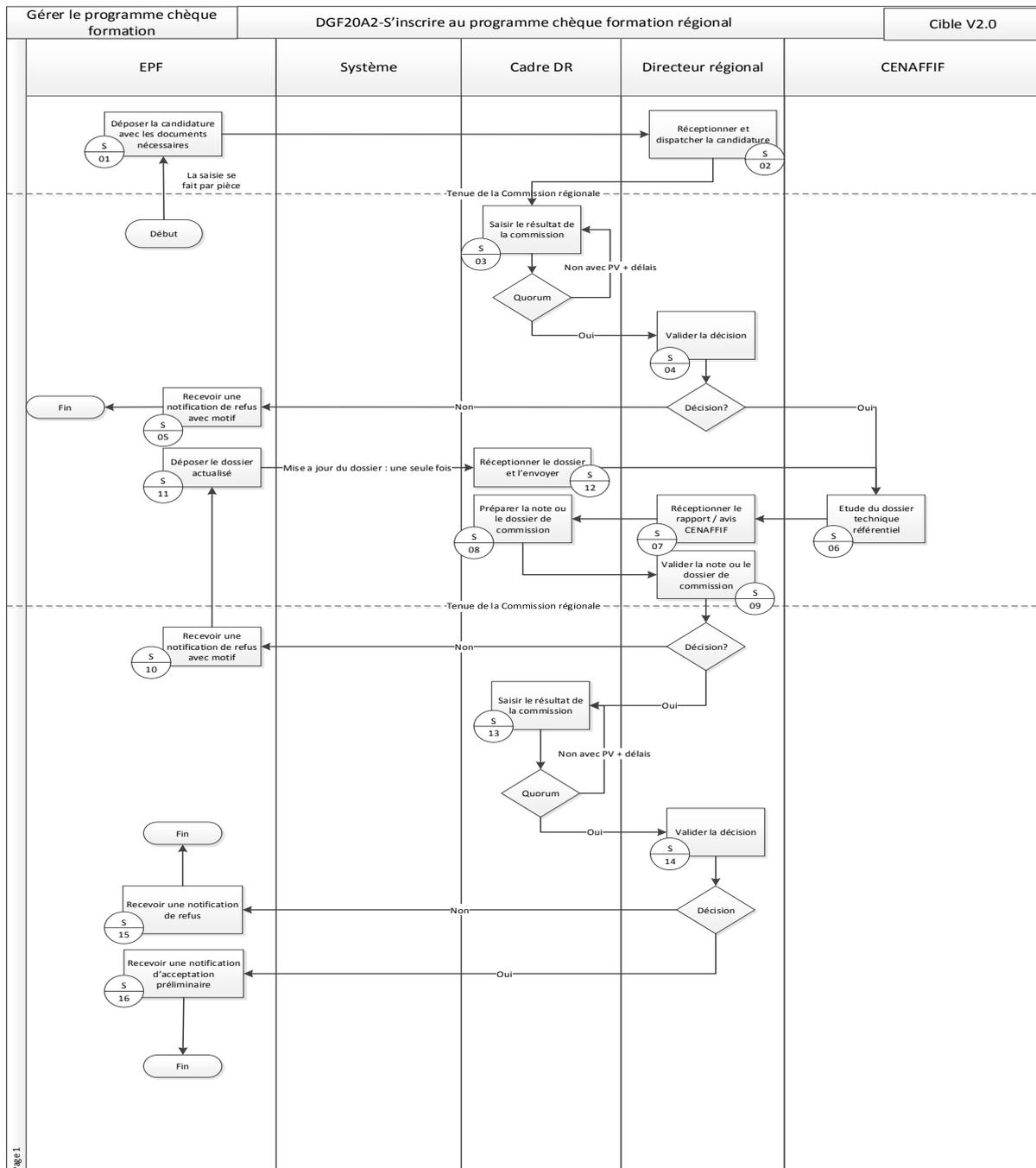
Lancer un programme chèque formation :

La solution doit permettre au C DG cotutelle de :

- Recevoir les besoins des régions ou reliquat chèque régional et préparer la commission
- Saisir les données de chèques spécifiques par région ou / national, scanner l'avis et la décision (code chèque)
- Le DGC doit pouvoir valider les données saisies

### 2.5.15 S'inscrire au programme chèque formation régional (DGF20A2)

Il s'agit de l'inscription d'un EPF au programme chèque formation à l'échelle régionale et avoir les validations nécessaires par la commission régionale (acceptation préliminaire-acceptation définitive)



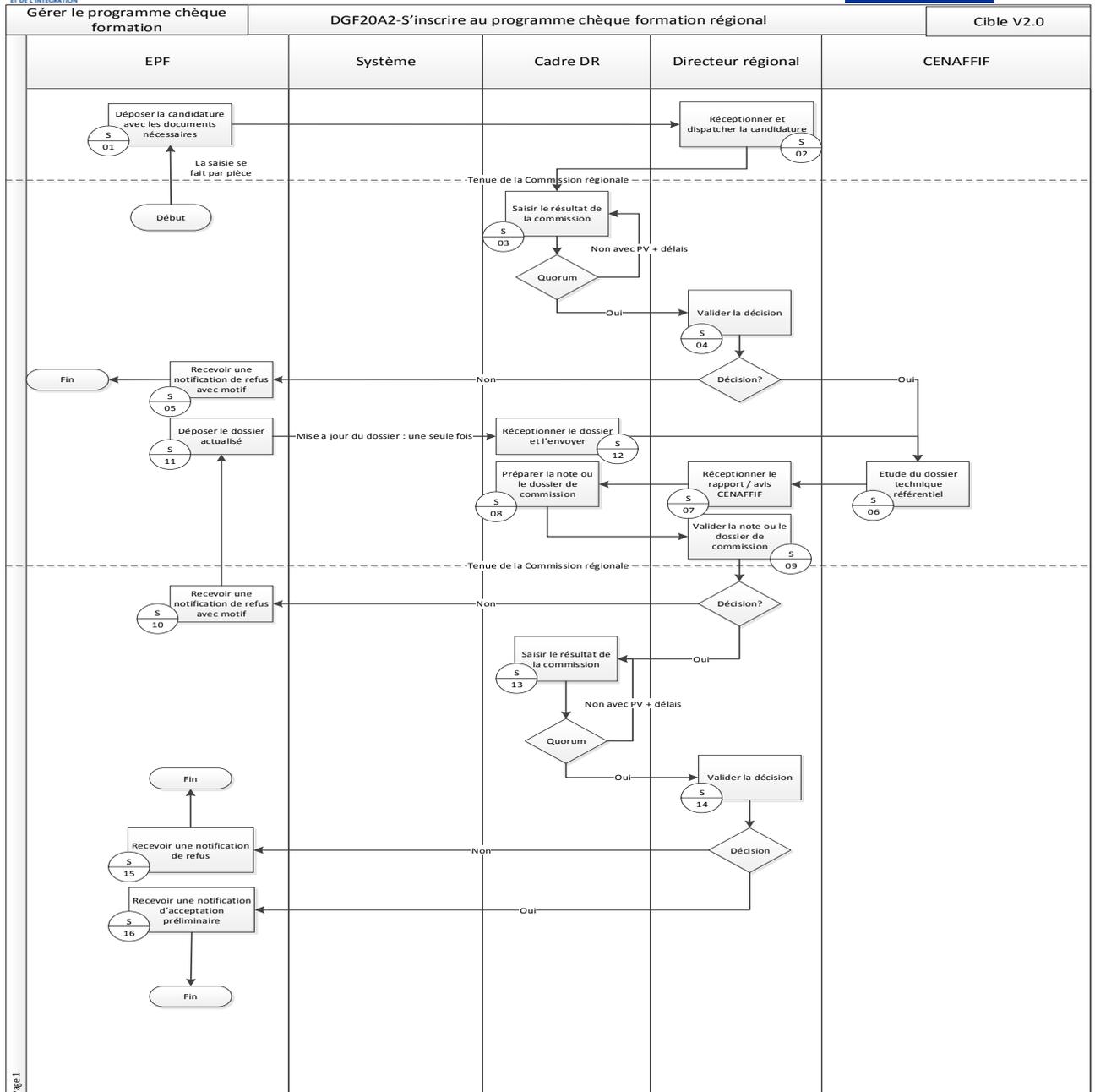


Figure 17 : S'inscrire au programme chèque formation régional

### Fonctionnalité exigée

La solution doit permettre à l'EPF de :

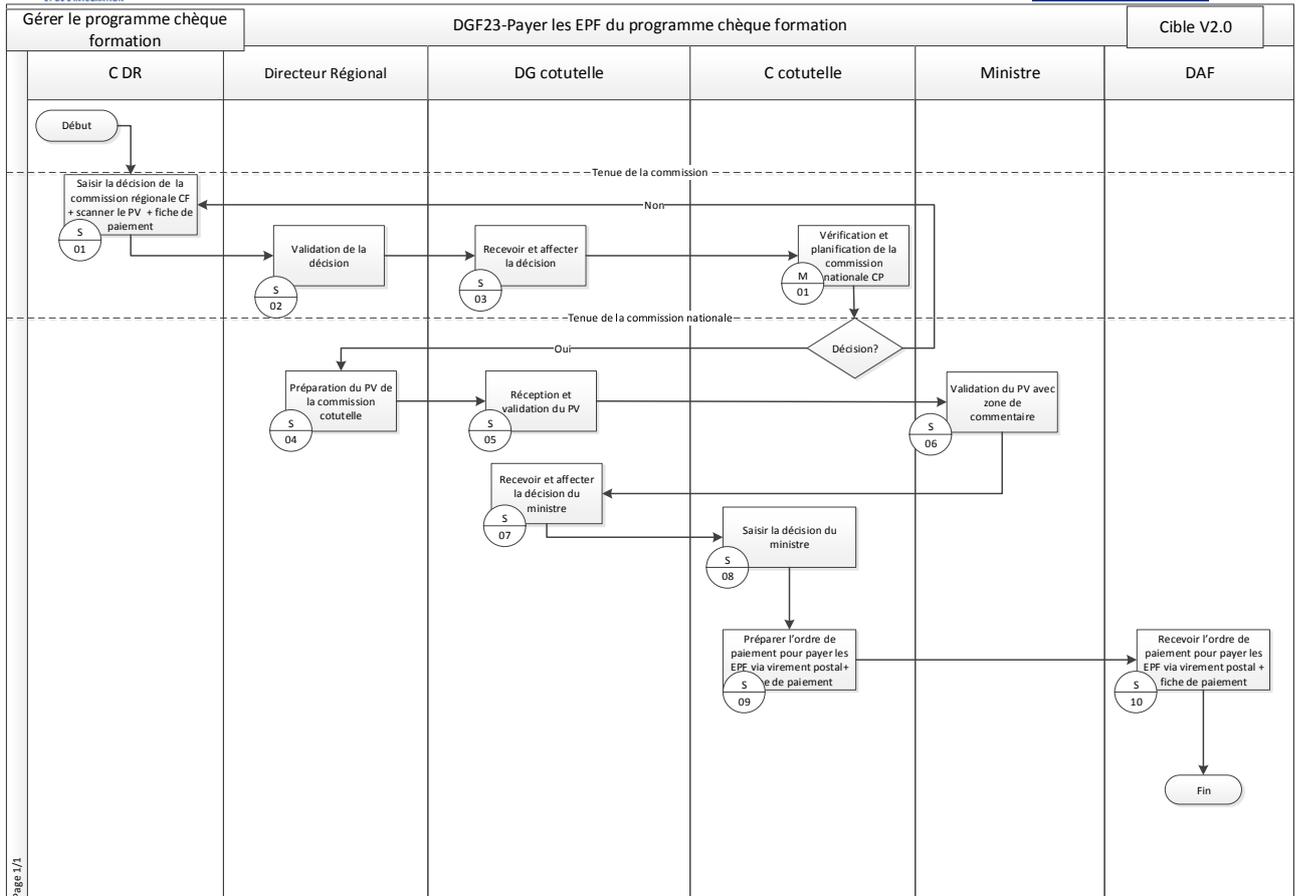
- Déposer une candidature avec les documents nécessaires (dépôt par pièce)
- Déposer un dossier actualisé
- Recevoir une notification d'acceptation préliminaire
- Recevoir une notification de refus avec motif

La solution doit permettre au CDR de :

- Saisir le résultat d'une commission
- Réceptionner un dossier et l'envoyer
- Préparer une note ou un dossier de commission
- Saisir un résultat d'une commission après sa tenue

La solution doit permettre au DR de :





Page 1/1

Figure 19 : Payer les EPF au programme chèque formation

### Fonctionnalité exigée

La solution doit permettre de

- Saisir une décision de la commission régionale CF + scanner le PV + fiche de paiement

La solution doit permettre au DR de :

- Valider la décision du CDR
- Préparer le PV de la commission cotutelle

La solution doit permettre au DG Cotutelle de :

- Recevoir et affecter la décision
- Réception et validation du PV
- Recevoir et affecter la décision du ministre

La solution doit permettre au Cadre Cotutelle de :

- Vérifier et planifier une commission nationale CP
- Saisir la décision du ministre
- Préparer l'ordre de paiement pour payer les EPF via virement postal+ fiche de paiement

La validation du PV se fait par le ministre sur le système

La solution doit couvrir la mise en place d'un état de reporting pour l'aide à la décision au DG et au ministre, leurs permettre de rattacher cet état en pièce jointe et d'ajouter une zone commentaire pour décision ministre

La solution doit envoyer une alerte au DAF suite au dépassement de délai de paiement

## 2.5.18 Demander un avantage fiscal ou financier (DGF25)

Il s'agit de réduire les charges d'impôt dont bénéficie un EPF en raison d'une situation particulière, d'un achat ou d'une dépense (achat d'un équipement pour former les apprenants)

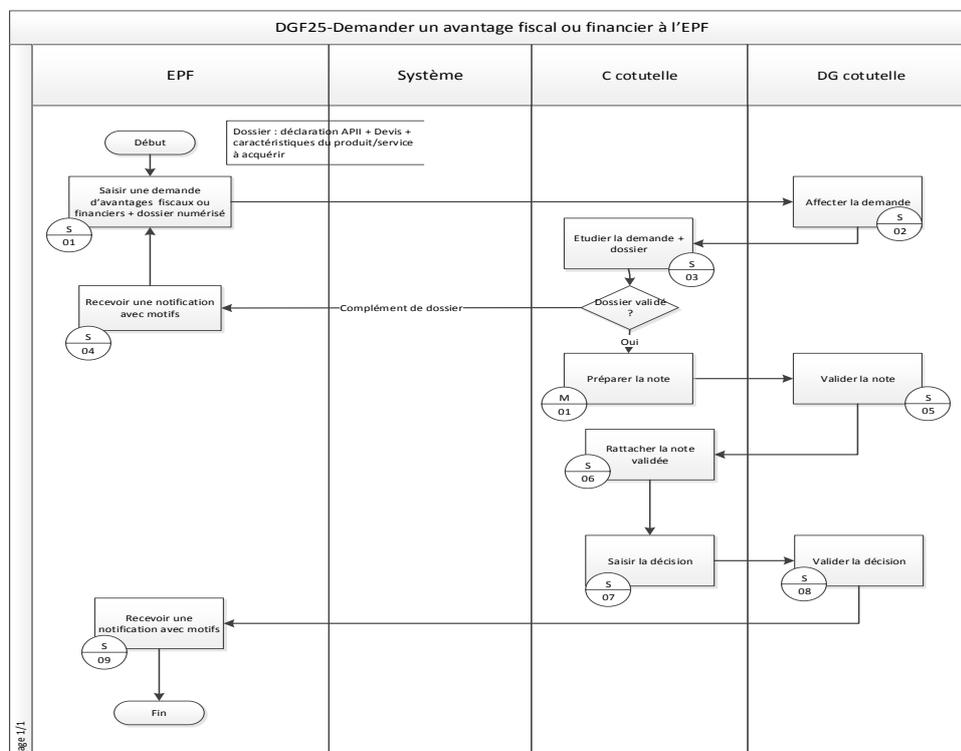


Figure 20 : Demander un avantage fiscal ou financier

### Fonctionnalité exigée

La solution doit permettre à l'EPF saisir une demande d'avantages fiscaux ou financiers avec un dossier numérisé contenant une déclaration APII + Devis + caractéristiques du produit/service à acquérir

La solution doit permettre au C cotutelle de :

- Etudier une demande avec validation du dossier ou notifier l'EPF pour le compléter
- Préparer une note
- Rattacher une note validée
- Saisir une décision

La solution doit permettre au DG cotutelle de :

- Affecter une demande au C cotutelle
- Valider la note du C cotutelle
- Valider la décision du C cotutelle

## 2.5.19 Gestion des apprenants (DGF26)

Ce process permet à l'EPF de gérer ses apprenants à savoir :

- Modification des données relatives à un apprenant
- Mutation d'un apprenant
- Gestion des statuts
- ...

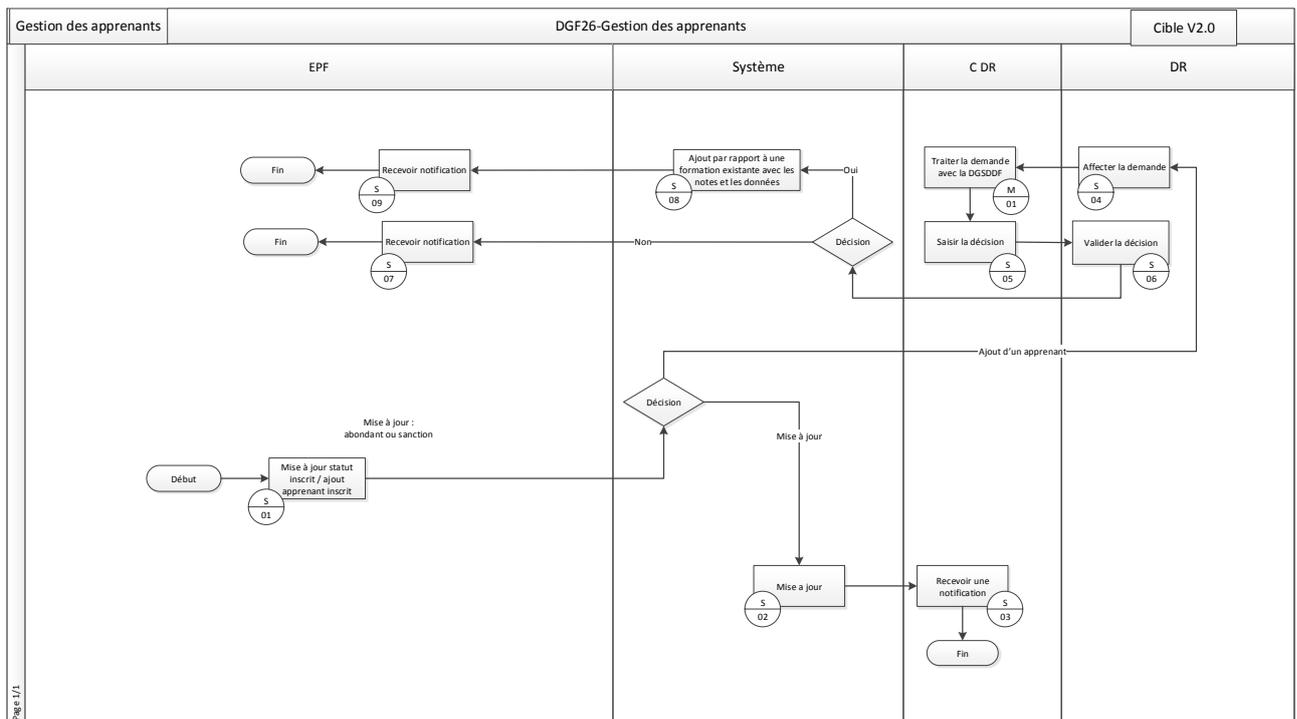


Figure 21 : Gestion des apprenants

### Fonctionnalité exigée

La solution doit permettre à l'EPF de mettre à jour le statut de ses apprenants

La solution doit permettre la mise à jour du statut de ses apprenants

La solution doit permettre au cadre DR de :

- Traiter une demande de mise à jour avec la DGSDDF
- Saisir la décision de mise à jour
- Recevoir une notification de mise à jour

La solution doit permettre au DR de :

- Affecter une demande au C DR
- Valider la décision du C DR

## 2.5.20 Gérer les formations continues (DGFN01)

Ce process permet aux EPF de déposer les informations nécessaires concernant les formations continues : Nom du bénéficiaire, type de formation, session ...

Ce process permet aussi aux services de MEFP de gérer et suivre les formations continues.

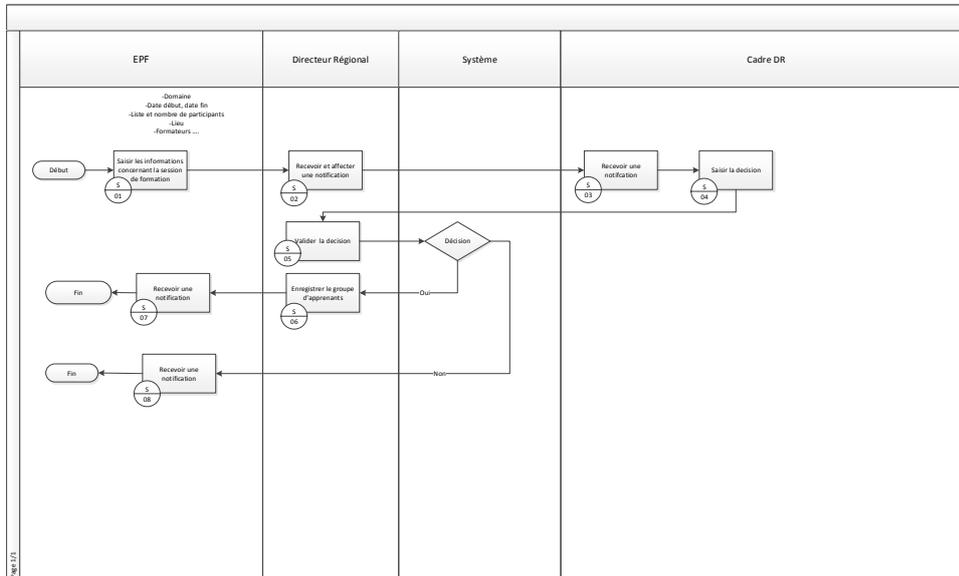


Figure 22 : Gérer les formations continues

### Fonctionnalité exigée

La solution doit permettre à l'EPF de saisir les informations concernant la session de formation (domaine, date début, date fine, liste et nombre de participants lieux et formateurs) et recevoir des notifications

La solution doit permettre au DG de :

- Recevoir et affecter une notification
- Valider la décision du C DR après l'avoir saisie
- Enregistrer un groupe d'apprenants

## 2.5.21 Gestion des réclamations pour l'homologation (DGFN02)

Ce process permet de suivre les réclamations qui ont déposés par les EPF et prendre les décisions nécessaires par la commission permanente.

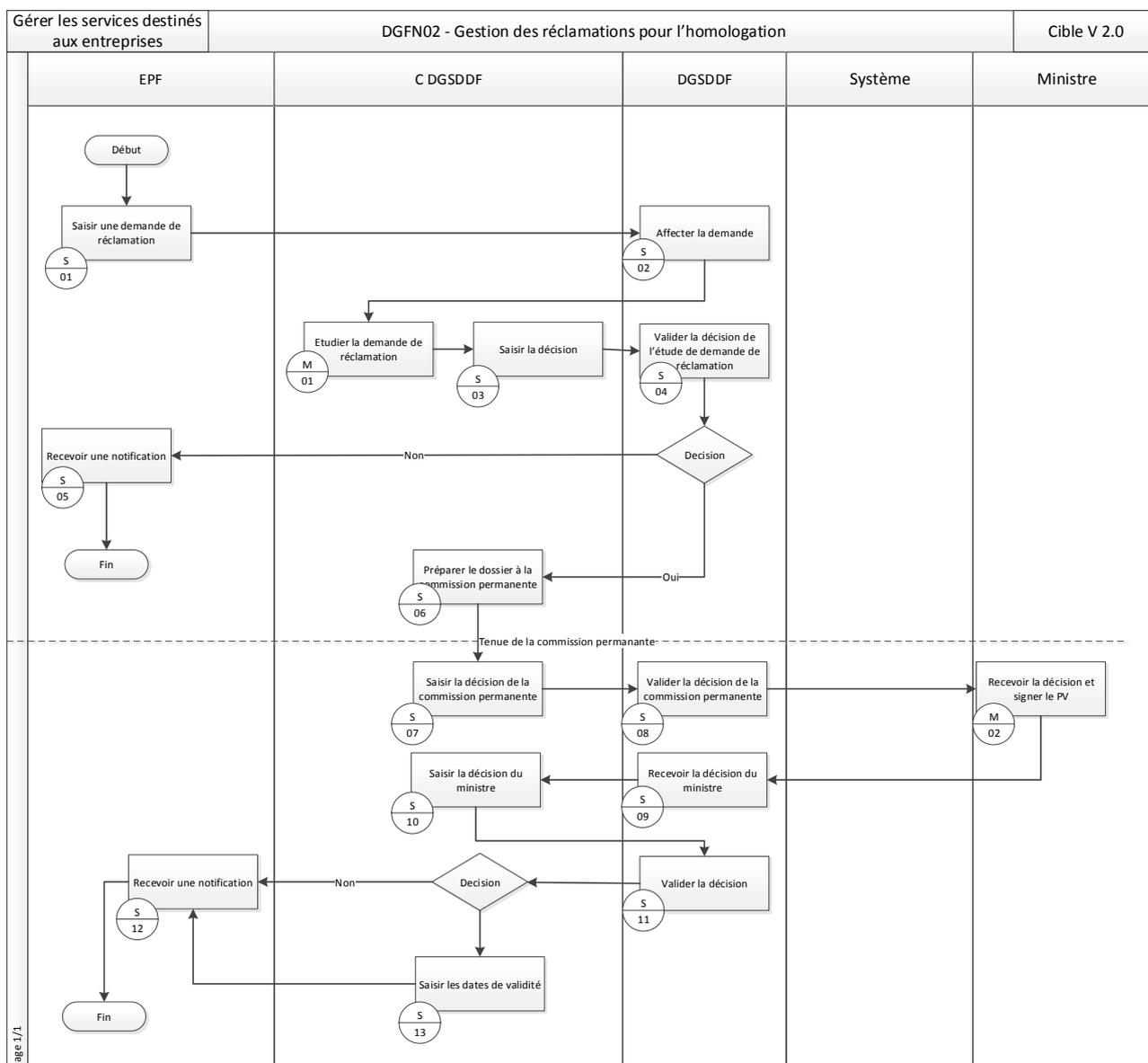


Figure 23 : Gestion des réclamations

### Fonctionnalité exigée

La solution doit permettre à l'EPF de Saisir une demande de réclamation et recevoir des notifications

La solution doit permettre au C DGSDDF de :

- Etudier la demande de réclamation
- Saisir une décision
- Préparer un dossier à la commission permanente
- Saisir la décision de la commission permanente
- Saisir la décision du ministre
- Saisir les dates de validité

La solution doit permettre à la DGSDDF de :

- Affecter la demande
- Valider la décision de l'étude de demande de réclamation

- Valider la décision de la commission permanente
- Recevoir la décision du ministre pour validation après sa signature

## 2.5.22 Délivrer une attestation de non boursier et non objection pour suivre la formation à l'étranger (DGS01)

Ce process consiste à délivrer aux citoyens une attestation de « non-boursier et de non-objection » à poursuivre une formation à l'étranger. Une attestation avec QR code sera délivrée au bénéficiaire.

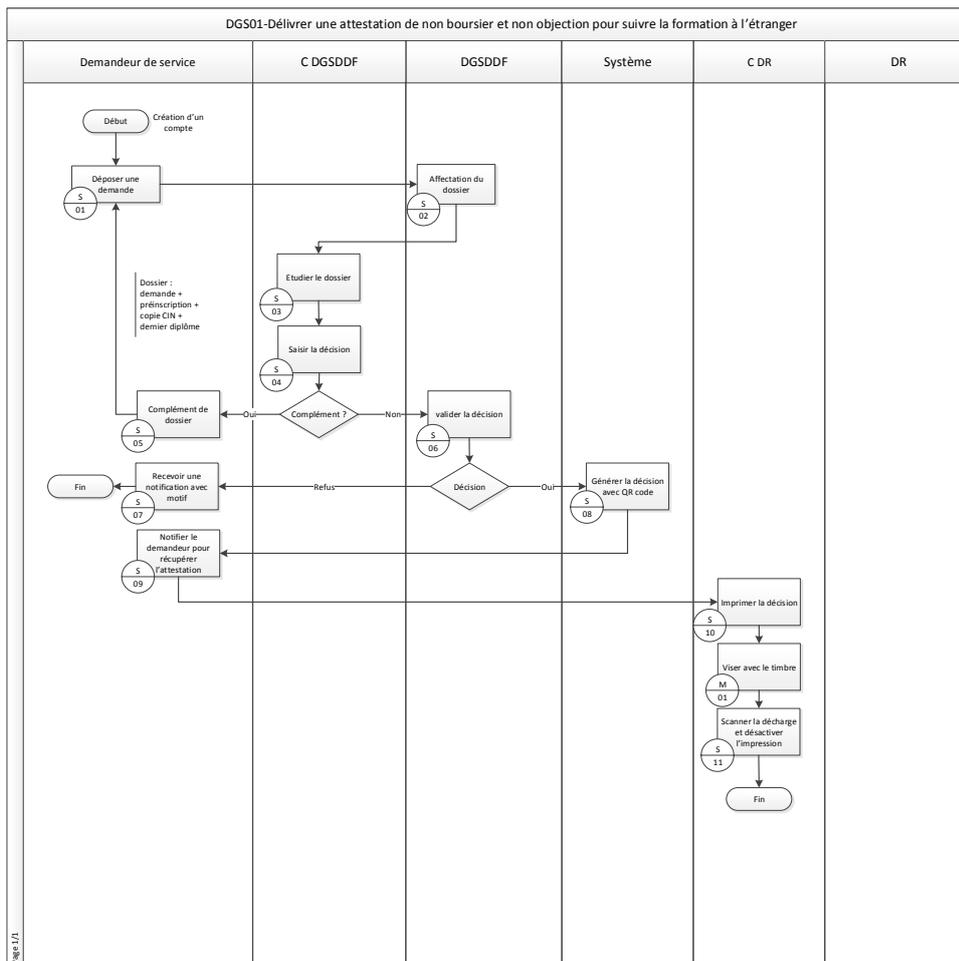


Figure 24 : Délivrer une attestation de non boursier et non objection pour suivre la formation à l'étranger

### Fonctionnalité exigée

La solution doit permettre au demandeur de service de :

- Déposer une demande
- Demander un complément de dossier
- Recevoir une notification avec motif de refus ou pour récupérer son attestation

La solution doit permettre au C DGSDDF de :

- Etudier le dossier
- Saisir la décision de l'étude du dossier

La solution doit permettre à la DGSDDF de :

- Affecter un dossier
- valider une décision

La solution doit permettre au C DR de :

- Imprimer une décision
- Scanner la décharge et désactiver l'impression

La solution doit générer une décision avec un QR code

### 2.5.23 Délivrer l'équivalence des diplômes étrangers (DGS02)

Ce process consiste à référer les compétences acquises par rapport aux niveaux indiqués dans l'échelle nationale d'emploi. La mission est assurée par une commission.

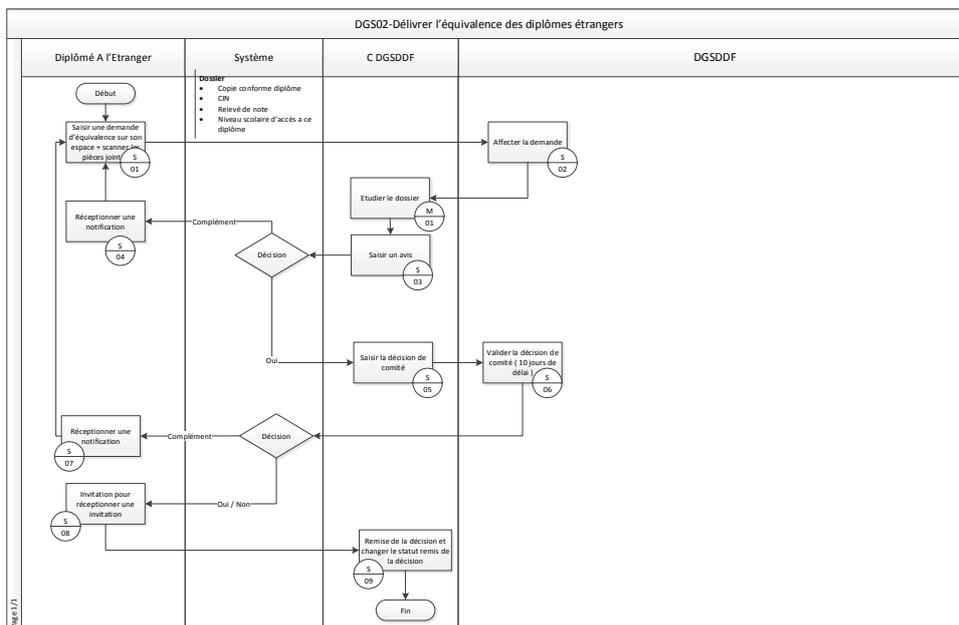


Figure 25 : Délivrer l'équivalence des diplômes étrangers

#### Fonctionnalité exigée

La solution doit permettre au demandeur de service de :

- Saisir une demande d'équivalence sur son espace + scanner les pièces jointes, le dossier doit contenir :
  - Copie conforme du diplôme
  - CIN
  - Relevé de note
  - Niveau scolaire d'accès au diplôme
- Recevoir une invitation pour recevoir l'attestation

La solution doit permettre à la DGSDDF de :

- Etudier le dossier
- Saisir un avis
- Saisir la décision de comité
- Remise de la décision et changer le statut remis

La solution doit permettre à la DGSDDF de :

- Affecter la demande
- Valider la décision de comité (10 jours de délai)

## 2.5.24 Payer un rapporteur (DGS04B)

Il s'agit d'un process qui permet le suivi et le paiement des rapporteurs délégués à étudier les dossiers d'homologation.

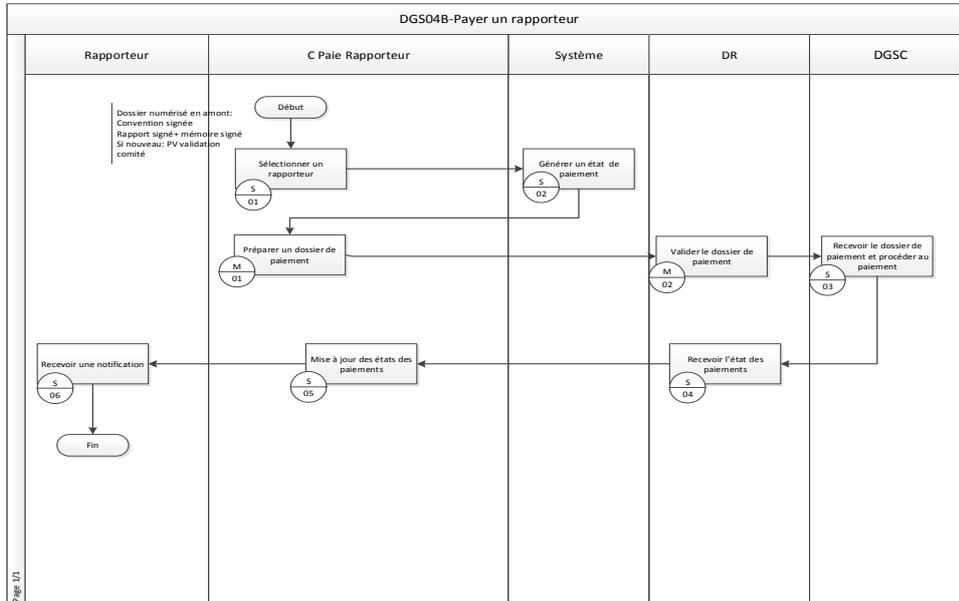


Figure 26 : Payer un rapporteur

### Fonctionnalité exigée

La solution doit permettre au C paie rapporteur de :

- Sélectionner un rapporteur
- Préparer un dossier de paiement
- Mise à jour des états des paiements

La solution doit permettre au DR de :

- Valider le dossier de paiement du rapporteur
- Recevoir l'état des paiements

La solution doit permettre à la DGSC de recevoir le dossier de paiement et procéder au paiement

Le système doit pouvoir générer un état de paiement et notifier tous les intervenants



<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Valider les dates</li> </ul>
<p>La solution doit permettre au CDR de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Etudier le dossier</li> <li>○ Saisir la décision</li> <li>○ Affecter le dossier</li> <li>○ Exploiter le rapport et préparer une note</li> <li>○ Saisir la décision de la commission avec PV</li> <li>○ Saisir les deux dates d'homologation</li> </ul>
<p>La solution doit permettre au rapporteur de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Réceptionner la commande avec une proposition de date</li> <li>○ Saisir et scanner le rapport</li> </ul>
<p>La solution doit permettre à la DGSDDF de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Réceptionner et affecter la décision</li> <li>○ Valider l'arrêté</li> <li>○ Réceptionner l'arrêté avec une décision</li> </ul>
<p>La solution doit permettre au C DGSDDF de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Regrouper le dossier et préparer l'arrêté</li> <li>○ Saisir la décision</li> </ul>
<p>La solution doit permettre de vérifier les dates, si elles sont validées pour contrôler le lancement des formations</p>

### 2.5.26 Classifier les diplômes (DGS05)

La classification des diplômes de la formation professionnelle consiste à référer les compétences acquises au regard des niveaux fixés au niveau de l'échelle nationale de l'emploi relatif à la classification nationale des qualifications. Ce service est délivré aux ressortissants du dispositif de la formation professionnelle ayant obtenu leurs diplômes avant l'adoption du système d'homologation, afin de les aider à s'intégrer dans la vie active.

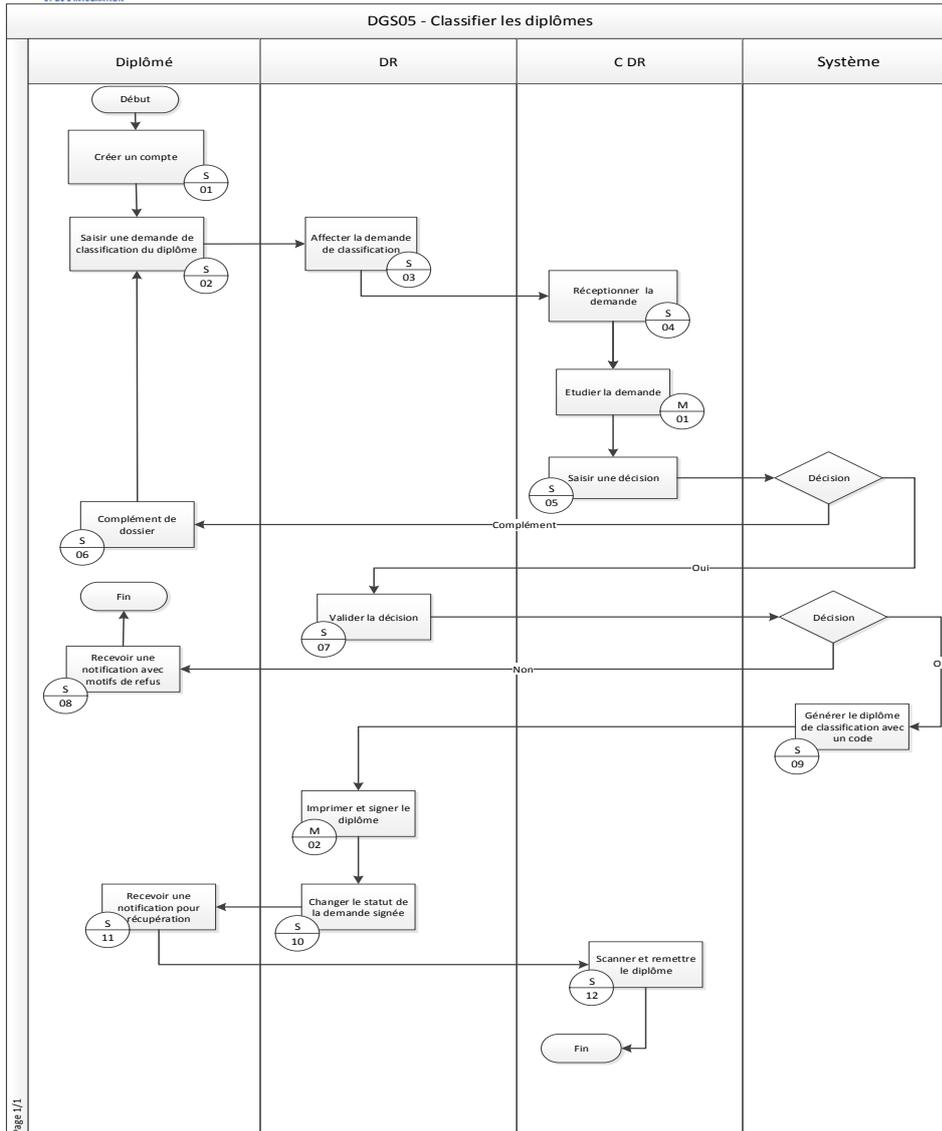


Figure 28 : Délivrer l'équivalence des diplômes étrangers

Fonctionnalité exigée
<p>La solution doit permettre au diplômé de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Créer un compte</li> <li><input type="radio"/> Saisir une demande de classification du diplôme</li> <li><input type="radio"/> Envoyer un complément de dossier</li> </ul>
<p>La solution doit permettre au DR de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Affecter la demande de classification</li> <li><input type="radio"/> Valider la décision</li> <li><input type="radio"/> Imprimer et signer le diplôme</li> <li><input type="radio"/> Changer le statut de la demande signée</li> </ul>
<p>La solution doit permettre au CDR de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Réceptionner la demande</li> <li><input type="radio"/> Saisir une décision</li> <li><input type="radio"/> Scanner et remettre le diplôme</li> </ul>
<p>Le système doit permettre de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Générer le diplôme de classification avec un code</li> <li><input type="radio"/> Envoyer une notification à tous les intervenants</li> </ul>

### 2.5.27 Orientation (DGFN03)

Il s'agit d'effectuer l'orientation des élèves des collèges techniques (éducation) vers les centres de formation publics à savoir l'ATFP, l'AVFA et AFMT

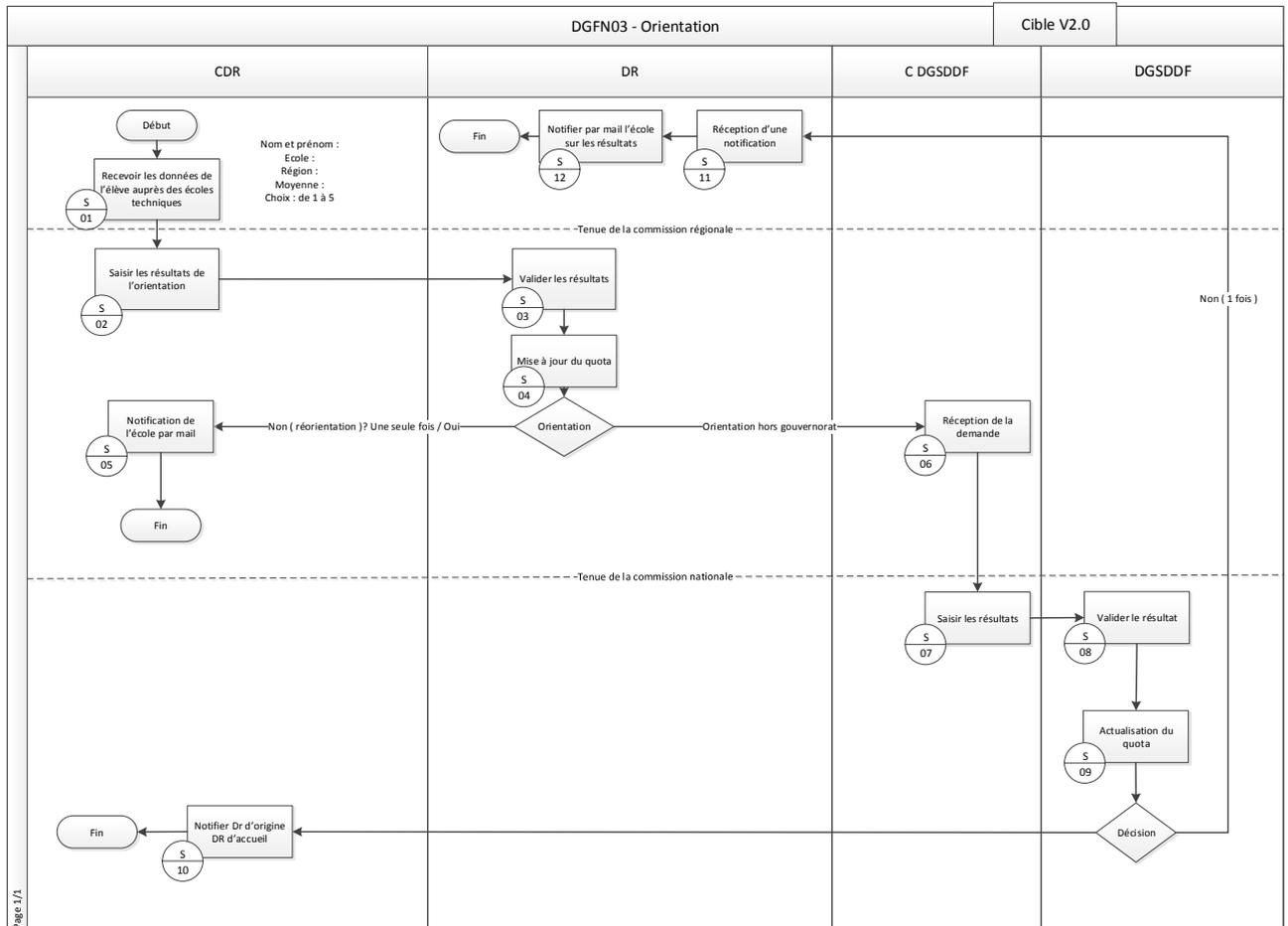


Figure 29 : Orientation des élèves

#### Fonctionnalité exigée

La solution doit permettre au C DR de :

- Saisir les données de l'élève
- Saisir les résultats de l'orientation
- Mettre à jour le quota

La solution doit permettre au DR de valider les résultats d'orientation

La solution doit permettre au C DGSDDF de :

- Réceptionner la demande
- Saisir les résultats
- Actualiser le quota

## Article 3. Besoins et caractéristiques techniques

### 3.1 Charte graphique

Le soumissionnaire devra proposer plusieurs chartes graphiques :

- ✓ Des propositions de la charte graphique pour le Grand Public
- ✓ Des propositions de charte graphique pour le reste des utilisateurs (investisseurs, apprenants...)

La charte graphique de la solution doit être proposée par le soumissionnaire et validée par la MEFP

### 3.2 Langue

Les données, les écrans et les formulaires au niveau de la solution doivent être gérés en multilingue avec la langue arabe et la langue française, et ce dans le cadre de la concrétisation des choix stratégiques et des orientations tracées par la politique nationale du pays.

### 3.3 Présentation technique de la solution

Le soumissionnaire devra préciser :

- S'il s'agit d'une solution standard du Marché et dans ce cas, fournir le nom et la date de création de la solution ainsi que le nombre de références en production et les éventuelles certifications
- S'il s'agit d'un développement spécifique et dans ce cas, fournir le nombre de références de même nature et de même degré de complexité en production

### 3.4 Architecture technique

Le soumissionnaire devra préciser :

- L'Architecture technique de la solution
- Le Système d'exploitation, avec précision des versions
- La configuration réseau recommandée (firewall, Load balancer, etc.)
- L'environnement de développement
- Les serveurs d'application utilisés
- Les serveurs WEB supportés
- La configuration matérielle proposée pour l'exploitation de la solution (configuration des serveurs virtuels)
- Les éventuelles licences requises pour :
  - La solution
  - SGBD
  - Autres
- Les Navigateur(s) internet utilisé(s), avec précision de la version requise
- Les Protocole(s) et norme(s) de communication et d'échange supportés :
  - SOAP
  - REST/JSON
  - XML

- Autre
  - Pour des échanges avec des sites externes (membres, fournisseurs de données ...), les configurations minimales requises en termes de bande passante pour les lignes externes
  - L'environnement intermédiaire accessible pour le test ainsi qu'un outil pour la gestion des tickets (anomalies et évolutions)
  - La configuration recommandée pour l'infrastructure de stockage (NAS, SAN, DAS, RAID ...)
  - La capacité à supporter des flux streaming volumineux, la compression et la décompression.

### **3.5 Compatibilité multi-navigateurs**

L'ensemble des fonctionnalités développées doivent être compatibles avec les principaux navigateurs web : Google Chrome, Android, Mozilla FireFox, Internet Explorer, Safari et Opera. La maintenance doit permettre de maintenir cette compatibilité avec les nouvelles versions des navigateurs standards.

En outre, la Solution doit être multi-devices, installable et accessible via différents terminaux : PC, smartphone, tablette, etc. (avec possibilité d'utilisation de plusieurs plateformes et systèmes d'exploitation : Android, IOS, Windows, etc.). L'objectif est de rendre l'information la plus accessible possible

### **3.6 Sécurité**

La soumissionnaire devra préciser :

- Les mesures pour assurer la sécurité de l'information
- Les fonctionnalités de Tracking offertes par la solution, notamment les pistes d'audit à travers la gestion de journaux d'audit permettant :
  - La conservation des informations d'audit dans un journal personnalisable et inviolable,
  - La tenue de registres pour les tentatives de connexion infructueuses,
  - La traçabilité de tous les accès des utilisateurs dans le journal d'audit (identifiant, date et heure, adresse DNS, etc.),
  - La traçabilité de toutes les opérations réalisées par un utilisateur dans le journal d'audit,
  - L'historisation complète pour chaque donnée saisie au niveau de chaque champ (type de l'action réalisée, nom de l'utilisateur, date et heure de la saisie, adresse IP, etc.),
  - La traçabilité de tous les échanges de fichiers importés et envoyés dans le journal (nom du fichier, fichier source, date et heure, etc.).
- La configuration recommandée de l'infrastructure de sécurité (pare-feu, ...)
- L'architecture recommandée relative à la sécurité (DMZ, VPN, ...)
- Le niveau d'authentification offert par la solution
- Les services / protocoles pour assurer la confidentialité des données (cryptage, https,...)

L'application doit permettre un niveau élevé de sécurité au niveau de :

- La protection contre les attaques XSS
- La protection contre les injections Sql
- La manipulation par les cookies
- La redondance du code source
- Le contrôle des formulaires
- La protection contre le spam des formulaires et des adresses emails (Captcha)

Dans ce sens, le soumissionnaire est tenu à être conforme aux bonnes pratiques, définies par l'OWASP (Open Web Security Project), pour le développement sécurisé des applications Web :

- Validation des données entrant (client)
- Validation des données sortant
- Authentification et gestion des mots de passe
- Gestion des sessions
- Contrôle d'accès
- Cryptographie
- Gestion des erreurs et journalisation
- Protection des données
- Sécurité de la communication
- Configuration du système
- Sécurité base de données
- Gestion des fichiers
- Gestion de la mémoire
- Codage
- 

**Le soumissionnaire retenu est tenu à présenter les différentes méthodes d'authentification.**

### **3.7 Garantie et maintenance**

#### **3.7.1 Période de garantie**

La période de garantie est au minimum **d'une année**. La date de début de cette période de garantie prend effet à partir de la date de signature du procès-verbal de la réception provisoire de la solution. Le Titulaire aura, pendant cette période, une obligation de résultat pour :

- Corriger les erreurs et les anomalies de fonctionnement,
- Optimiser le système,
- Sécuriser le code source du système,
- Mettre à jour les documents et livrables contractuels,

Procéder à la maintenance préventive du système en effectuant au moins deux (02) visites couronnées par un rapport d'intervention.

Au titre de cette garantie, le titulaire du marché exécute à sa charge les mises au point. Tout vice caché, détecté au cours ou après la période de garantie, doit être garanti sans réserve par le Titulaire du marché.

### **3.7.2 Période de maintenance**

Le prestataire devra assurer la maintenance pour régulariser les problèmes techniques qui surviendront pendant une période de 5 ans après la phase de garantie pour assurer le bon fonctionnement de la plateforme conformément au contrat de maintenance dans **l'Annexe 9**.

## **Article 4. Besoins en interfaçage**

La solution devra disposer d'un kit de développement autour des web services et devra s'interfacer avec les outils bureautiques (MS Office, Open office, etc.).

La solution devra permettre :

- Le développement d'un web service contenant toutes les données fournies par le système pour pouvoir les consommer par d'autres applications.
- La possibilité de consulter les documents disponibles sur la solution sans obligation de les télécharger.

### **Interfaces à prévoir avec la solution de gestion électronique des documents**

La plateforme devra s'interfacer via des web services avec la solution de Gestion Electronique des Documents ELISE du MEFP. Les différents échanges prévus sont :

- Le stockage de l'ensemble des documents
- Le suivi du traitement des dossiers avec un archivage une fois le traitement clôturé
- La recherche et l'accès à ces dossiers ainsi que la visualisation des résultats des recherches sur la plateforme

Dans ce sens, le soumissionnaire retenu devra implémenter un plan de classement sous forme d'arborescence qui sera aligné au plan de classement d'ELISE.

## **Article 5. Prestations de services à fournir**

Le titulaire du marché devra tout au long du projet réaliser les travaux de conception, développement et/ou paramétrage et configuration, test et mise en production de la plateforme. Il devra également assurer des sessions de formations des formateurs et assister les différents organismes au démarrage de la solution et ce pour chaque version livrée.

Le titulaire du marché aura également la responsabilité d'assurer les activités de la période de garantie pendant une durée de 12 mois à compter de la date de la réception provisoire de la solution.

Etant donné l'envergure et l'importance du projet, les différents acteurs du MEFP souhaitent être pleinement impliqués à tous les niveaux du cycle de conception et de réalisation de la plateforme. A cet égard, il est attendu du titulaire du marché d'adopter une méthode Agile

basée sur des sprints de développement/paramétrage/intégration/validation permanents et incrémentaux.

Le projet sera réparti sur quatre lots comme indiqué au niveau du tableau ci-dessous :

N°	Domaine	Description	Lot 1	Lot 2	Lot 3	Lot 4
1	Créer un EPF	Créer les structures de formations privées	X			
2	Répondre aux demandes des structures des EPFs créés	Modifier les données d'EPF		X		
3		Fermer provisoirement un EPF ou nature de formation		X		
4		Reprendre l'activité d'un EPF, la nature de formation et/ou une spécialité à la demande d'un EPF		X		
5		Fermer définitivement un EPF ou une spécialité ou une nature de formation		X		
6		Gestion des apprenants	X			
7		Gérer les formations continues	X			
8		Piloter les structures de formation privées	Mission de suivi auprès des EPF à l'échelle régionale			X
9	Prendre une décision de sanction suite à une visite				X	
10	Mission de contrôle				X	
11	Appliquer une sanction				X	
12	Gérer les formations privées	Lancer une session de formation d'un EPF pour un groupe	X			
13		Suivre les examens de la formation Homologuée pour un EPF	X			
14		Remettre un bilan pédagogique	X			
15		Demander le programme	X			
16	Gérer le programme chèque de formation	Lancer le programme chèque formation				X
17		Demander un avantage fiscal ou financier				X
18		Payer les EPFs du programme chèque formation				X
19		S'inscrire au programme chèque formation national				X
20		S'inscrire au programme chèque formation régional				X
21	Attestation de non boursier	Délivrer une attestation de non boursier et non objection pour suivre la formation à l'étranger	X			
22	Equivalence des diplômes étrangers	Délivrer l'équivalence des diplômes étrangers			X	
23	Homologuer les diplômes	Homologuer les diplômes		X		
24		Gestion des réclamations pour l'homologation		X		
25		Payer un rapporteur		X		
26	Classifier les diplômes	Classifier les diplômes				X
27	Orientation	Orientation				X
<b>Total par lot</b>			<b>08</b>	<b>07</b>	<b>05</b>	<b>07</b>

\* La priorité des processus pour chaque lot sera établie lors de la réunion de cadrage.

Le soumissionnaire retenu interviendra dans :

- Le cadrage du projet
- La conception détaillée de la solution avec lotissement de projet et macro-planning
- Le développement et/ou paramétrage de la plateforme
- Les tests de la solution

- La formation des utilisateurs finaux et des administrateurs
- La mise en production avec la migration/reprise du référentiel actuel (Référentiel des EPF & données relatives aux EPF)
- L'assistance post-démarrage
- La maintenance pendant la période de garantie

### **5.1 Phase 1 : Cadrage du projet**

Il s'agit de valider les objectifs et les attentes du projet ainsi que le périmètre d'intervention. Le titulaire du marché devra définir les instances de gouvernance du projet (membres des comités, dates et fréquence des réunions), l'organisation des différentes étapes du projet et élaborer un planning détaillé avec les échéances des principaux livrables.

#### Livrables

- Livrable 1 : Plan d'Assurance Qualité contenant les PV de réunion avec les délais de validation ainsi que le planning détaillé

### **5.2 Phase 2 : Conception générale de la plateforme globale**

Il s'agit de décrire de façon générale les exigences fonctionnelles et techniques et de concevoir les différentes composantes et fonctionnalités de la plateforme et de formaliser les étapes préliminaires du développement de la nouvelle plateforme pour répondre aux besoins et modéliser son fonctionnement futur.

Le soumissionnaire est tenu d'élaborer un rapport qui doit être validé par le MEFP.

Lors de cette phase du projet, le titulaire du marché devra également fournir le dimensionnement cible (sur 5 ans) de l'infrastructure technique nécessaire aux environnements de test et de production.

#### Livrables

- Livrable 2.1 : cahier des spécifications fonctionnelles et techniques générales de la plateforme.
- Livrable 2.2 : Dossier d'architecture technique globale de la solution.

### **5.3 Phase 3 : Conception et développement de la plateforme par lot**

#### **5.3.1 Sous Phase 3.1 : Conception et développement de lot 1**

- **Conception détaillée de lot 1**

Il s'agit de réaliser la conception fonctionnelle et technique détaillée de lot 1 et de concevoir l'architecture et les flux opérationnels à mettre en place.

Un travail sur l'interfaçage devra notamment être mené et consigné dans les documents de spécifications techniques et fonctionnelles

#### Livrables

## Livrable 3.1.1 : Spécifications Fonctionnelles et techniques Détaillées de lot 1.

- **Développement de lot 1**

Tout au long de cette sous phase, le titulaire du marché devra réaliser les activités de de développement des fonctionnalités de lot 1, intégrer les webservices, les données et toute autre solution nécessaire.

Le titulaire du marché devra mettre à disposition du projet les environnements de développement nécessaires. Ces environnements devront être montés et gérés par ses propres moyens.

Il devra également effectuer les tests unitaires et d'intégration. Les tests comprennent, mais ne se limitent pas aux éléments suivants :

- Tests unitaires
- Performance / Stress Testing
- Test d'intégration du système

### Livrables

- Livrable 3.1.2 : Plan d'implémentation des différentes versions
- Livrable 3.1.3 : Dossier « Code Source commenté pour les développements apportés et documentation technique associée » accompagné d'une 1ère version de la plateforme comprenant :
  - Le Portail
  - L'administration Back Office
  - Les référentiels
  - Le volet Pilotage
  - Les notifications
- Livrable 3.1.4 : Politique et mesures de sécurité
- Livrable 3.1.5 : Rapport des résultats des tests unitaires, d'intégration et de performance

- **Recette fonctionnelle de lot 1**

Il est à noter que la stratégie de recette ainsi que le cahier de recette seront élaborées par l'assistant à maîtrise d'ouvrage du ministère.

Par conséquent, durant cette étape, le soumissionnaire retenu devra :

- Mettre à disposition un environnement de recette et un support technique associé
- Analyser et corriger les anomalies remontées lors de l'ensemble des itérations qui seront définies par l'assistant à maîtrise d'ouvrage

### Livrables

- Livrable 3.1.6 : Code Source après validation de la recette fonctionnelle, accompagné des nouvelles versions de la plateforme.

- **Formation lot 1**

Le titulaire du marché devra présenter une démarche claire pour la formation des utilisateurs finaux et des administrateurs. Cette formation devra porter sur l'ensemble des fonctionnalités de la solution (lot 1).

A l'issue de cette étape, les livrables suivants devront être fournis :

- Livrable 3.1.7 : Programme détaillé de formation
- Livrable 3.1.8 : Documentation associée à la formation des administrateurs et de l'équipe technique dont notamment :
  - o Le support de formation
  - o Le manuel technique d'installation, d'administration et d'exploitation de la plateforme
- Livrable 3.1.9 : Documentation associée à la formation des formateurs dont notamment :
  - o Le support de formation
  - o Le manuel approprié pour les formateurs
- Livrable 3.1.10 : Documentation associée à la formation des utilisateurs finaux (formation animée par les formateurs MEFP) dont notamment :
  - o Le support de formation
  - o Le manuel utilisateurs

- **Mise en production et assistance au démarrage de la plateforme de lot 1**

Cette phase a pour objectif de réaliser les activités de déploiement et de paramétrage (création des comptes utilisateurs, gestion des droits d'accès, etc.).

Le titulaire du marché devra présenter sa stratégie et son plan d'action de basculement vers l'environnement de production. Il devra organiser, planifier et coordonner toutes les actions du plan de basculement.

Cette phase devra comprendre les activités suivantes :

- Elaboration de la stratégie et du plan de démarrage
- Pilotage de la mise en service
- Mise en place d'une surveillance active du fonctionnement de la plateforme en vue d'assurer la détection rapide de tout incident au démarrage. Ces incidents seront corrigés au titre de la garantie.

Le soumissionnaire retenu fournira tous les documents d'installation, la politique de disponibilité, de sauvegarde et de restauration de la solution mise en production.

A l'issue de cette étape, le titulaire du marché devra fournir les livrables suivants :

- Livrable 3.1.11 : Stratégie et plan de démarrage
- Livrable 3.1.12 : Nouvelles versions livrées de la plateforme

### 5.3.2 Sous Phase 3.2 : Conception et développement de lot 2

- **Conception détaillée de lot 2**

Il s'agit de réaliser la conception fonctionnelle et technique détaillée de lot 2 et de concevoir l'architecture et les flux opérationnels à mettre en place.

Un travail sur l'interfaçage devra notamment être mené et consigné dans les documents de spécifications techniques et fonctionnelles

#### Livrables

- Livrable 3.2.1 : cahier des Spécifications Fonctionnelles et techniques Détaillées de lot 2.

- **Développement de lot 2**

Tout au long de cette sous phase, le titulaire du marché devra réaliser les activités de développement des fonctionnalités de lot 2, intégrer les webservices, les données et toute autre solution nécessaire.

Le titulaire du marché devra mettre à disposition du projet les environnements de développement nécessaires. Ces environnements devront être montés et gérés par ses propres moyens.

Il devra également effectuer les tests unitaires et d'intégration. Les tests comprennent, mais ne se limitent pas aux éléments suivants :

- Tests unitaires
- Performance / Stress Testing
- Test d'intégration du système

#### Livrables

- Livrable 3.2.2 : Plan d'implémentation des différentes versions
- Livrable 3.2.3 : Dossier « Code Source commenté pour les développements apportés et documentation technique associée » accompagné d'une 2ème version de la plateforme comprenant :
  - o Le volet Pilotage
  - o Les notifications
- Livrable 3.2.4 : Politique et mesures de sécurité
- Livrable 3.2.5 : Rapport des résultats des tests unitaires, d'intégration et de performance

- **Recette fonctionnelle de lot 2**

Il est à noter que la stratégie de recette ainsi que le cahier de recette seront élaborés par l'assistant à maîtrise d'ouvrage.

Par conséquent, durant cette étape, le soumissionnaire retenu devra :

- Mettre à disposition un environnement de recette et un support technique associé
- Analyser et corriger les anomalies remontées lors de l'ensemble des itérations qui seront définies par l'assistant à maîtrise d'ouvrage

### Livrables

- Livrable 3.2.6 : Code Source après validation de la recette fonctionnelle, accompagné des nouvelles versions de la plateforme

- **Formation lot 2**

Le titulaire du marché devra présenter une démarche claire pour la formation des utilisateurs finaux et des administrateurs. Cette formation devra porter sur l'ensemble des fonctionnalités de la solution (lot 2).

A l'issue de cette étape, les livrables suivants devront être fournis :

- Livrable 3.2.7 : Programme détaillé de formation
- Livrable 3.2.8 : Documentation associée à la formation des administrateurs et de l'équipe technique dont notamment :
  - Le support de formation
  - Le manuel technique d'installation, d'administration et d'exploitation de la plateforme
- Livrable 3.2.9 : Documentation associée à la formation des formateurs dont notamment :
  - Le support de formation
  - Le manuel approprié pour les formateurs
- Livrable 3.2.10 : Documentation associée à la formation des utilisateurs finaux (formation animée par les formateurs MEFP) dont notamment :
  - Le support de formation
  - Le manuel utilisateurs

- **Mise en production et assistance au démarrage de la plateforme de lot 2**

Cette phase a pour objectif de réaliser les activités de déploiement et de paramétrage (création des comptes utilisateurs, gestion des droits d'accès, etc.).

Le titulaire du marché devra présenter sa stratégie et son plan d'actions de basculement vers l'environnement de production. Il devra organiser, planifier et coordonner toutes les actions du plan de basculement.

Cette phase devra comprendre les activités suivantes :

- Elaboration de la stratégie et du plan de démarrage
- Pilotage de la mise en service

- Mise en place d'une surveillance active du fonctionnement de la plateforme en vue d'assurer la détection rapide de tout incident au démarrage. Ces incidents seront corrigés au titre de la garantie.

Le soumissionnaire retenu fournira tous les documents d'installation, la politique de disponibilité, de sauvegarde et de restauration de la solution mise en production.

A l'issue de cette étape, le titulaire du marché devra fournir les livrables suivants :

- Livrable 3.2.11 : Stratégie et plan de démarrage
- Livrable 3.2.12 : Nouvelles versions livrées de la plateforme

### **5.3.3 Sous Phase 3.3 : Conception et développement de lot 3**

- **Conception détaillée de lot 3**

Il s'agit de réaliser la conception fonctionnelle et technique détaillée de lot 3 et de concevoir l'architecture et les flux opérationnels à mettre en place.

Un travail sur l'interfaçage devra notamment être mené et consigné dans les documents de spécifications techniques et fonctionnelles

#### Livrables

- Livrable 3.3.1 : cahier des Spécifications Fonctionnelles et techniques Détaillées de lot 3.

- **Développement de lot 3**

Tout au long de cette sous phase, le titulaire du marché devra réaliser les activités de développement des fonctionnalités de lot 3, intégrer les webservices, les données et toute autre solution nécessaire.

Le titulaire du marché devra mettre à disposition du projet les environnements de développement nécessaires. Ces environnements devront être montés et gérés par ses propres moyens.

Il devra également effectuer les tests unitaires et d'intégration. Les tests comprennent, mais ne se limitent pas aux éléments suivants :

- Tests unitaires
- Performance / Stress Testing
- Test d'intégration du système

#### Livrables

- Livrable 3.3.2 : Plan d'implémentation des différentes versions
- Livrable 3.3.3 : Dossier « Code Source commenté pour les développements apportés et documentation technique associée » accompagné d'une 3ème version de la plateforme comprenant :
  - Le volet Pilotage
  - Les notifications
- Livrable 3.3.4 : Politique et mesures de sécurité

- Livrable 3.3.5 : Rapport des résultats des tests unitaires, d'intégration et de performance

- **Recette fonctionnelle de lot 3**

Il est à noter que la stratégie de recette ainsi que le cahier de recette seront élaborées par l'assistant à maîtrise d'ouvrage.

Par conséquent, durant cette étape, le soumissionnaire retenu devra :

- Mettre à disposition un environnement de recette et un support technique associé
- Analyser et corriger les anomalies remontées lors de l'ensemble des itérations qui seront définies par l'assistant à maîtrise d'ouvrage

### Livrables

- Livrable 3.3.6 : Code Source après validation de la recette fonctionnelle, accompagné des nouvelles versions de la plateforme

- **Formation lot 3**

Le titulaire du marché devra présenter une démarche claire pour la formation des utilisateurs finaux et des administrateurs. Cette formation devra porter sur l'ensemble des fonctionnalités de la solution (lot 3).

A l'issue de cette étape, les livrables suivants devront être fournis :

- Livrable 3.3.7 : Programme détaillé de formation
- Livrable 3.3.8 : Documentation associée à la formation des administrateurs et de l'équipe technique dont notamment :
  - Le support de formation
  - Le manuel technique d'installation, d'administration et d'exploitation de la plateforme
- Livrable 3.3.9 : Documentation associée à la formation des formateurs dont notamment :
  - Le support de formation
  - Le manuel approprié pour les formateurs
- Livrable 3.3.10 : Documentation associée à la formation des utilisateurs finaux (formation animée par les formateurs MEFP) dont notamment :
  - Le support de formation
  - Le manuel utilisateurs

- **Mise en production et assistance au démarrage de la plateforme de lot 3**

Cette phase a pour objectif de réaliser les activités de déploiement et de paramétrage (création des comptes utilisateurs, gestion des droits d'accès, etc.).

Le titulaire du marché devra présenter sa stratégie et son plan d'actions de basculement vers l'environnement de production. Il devra organiser, planifier et coordonner toutes les actions du plan de basculement.

Cette phase devra comprendre les activités suivantes :

- Elaboration de la stratégie et du plan de démarrage
- Pilotage de la mise en service
- Mise en place d'une surveillance active du fonctionnement de la plateforme en vue d'assurer la détection rapide de tout incident au démarrage. Ces incidents seront corrigés au titre de la garantie.

Le soumissionnaire retenu fournira tous les documents d'installation, la politique de disponibilité, de sauvegarde et de restauration de la solution mise en production.

A l'issue de cette étape, le titulaire du marché devra fournir les livrables suivants :

- Livrable 3.3.11 : Stratégie et plan de démarrage
- Livrable 3.3.12 : Nouvelles versions livrées de la plateforme

#### **5.3.4 Sous Phase 3.4 : Conception et développement de lot 4**

- **Conception détaillée de lot 4**

Il s'agit de réaliser la conception fonctionnelle et technique détaillée de lot 4 et de concevoir l'architecture et les flux opérationnels à mettre en place.

Un travail sur l'interfaçage devra notamment être mené et consigné dans les documents de spécifications techniques et fonctionnelles

##### Livrables

- Livrable 3.4.1 : cahier des Spécifications Fonctionnelles et techniques Détaillées de lot 4.

- **Développement de lot 4**

Tout au long de cette sous phase, le titulaire du marché devra réaliser les activités de développement des fonctionnalités de lot 4, intégrer les webservices, les données et toute autre solution nécessaire.

Le titulaire du marché devra mettre à disposition du projet les environnements de développement nécessaires. Ces environnements devront être montés et gérés par ses propres moyens.

Il devra également effectuer les tests unitaires et d'intégration. Les tests comprennent, mais ne se limitent pas aux éléments suivants :

- Tests unitaires
- Performance / Stress Testing
- Test d'intégration du système

##### Livrables

- Livrable 3.4.2 : Plan d'implémentation des différentes versions

- Livrable 3.4.3 : Dossier « Code Source commenté pour les développements apportés et documentation technique associée » accompagné d'une 4<sup>ème</sup> version de la plateforme comprenant :
  - o Le volet Pilotage
  - o Les notifications
- Livrable 3.4.4 : Politique et mesures de sécurité
- Livrable 3.4.5 : Rapport des résultats des tests unitaires, d'intégration et de performance

- **Recette fonctionnelle de lot 4**

Il est à noter que la stratégie de recette ainsi que le cahier de recette seront élaborées par l'assistant à maîtrise d'ouvrage.

Par conséquent, durant cette étape, le soumissionnaire retenu devra :

- Mettre à disposition un environnement de recette et un support technique associé
- Analyser et corriger les anomalies remontées lors de l'ensemble des itérations qui seront définies par l'assistant à maîtrise d'ouvrage

### Livrables

- Livrable 3.4.6 : Code Source après validation de la recette fonctionnelle, accompagné des nouvelles versions de la plateforme

- **Formation lot 4**

Le titulaire du marché devra présenter une démarche claire pour la formation des utilisateurs finaux et des administrateurs. Cette formation devra porter sur l'ensemble des fonctionnalités de la solution (lot 4).

A l'issue de cette étape, les livrables suivants devront être fournis :

- Livrable 3.4.7 : Programme détaillé de formation
- Livrable 3.4.8 : Documentation associée à la formation des administrateurs et de l'équipe technique dont notamment :
  - o Le support de formation
  - o Le manuel technique d'installation, d'administration et d'exploitation de la plateforme
- Livrable 3.4.9 : Documentation associée à la formation des formateurs dont notamment :
  - o Le support de formation
  - o Le manuel approprié pour les formateurs
- Livrable 3.4.10 : Documentation associée à la formation des utilisateurs finaux (formation animée par les formateurs MEFP) dont notamment :
  - o Le support de formation
  - o Le manuel utilisateurs

- **Mise en production et assistance au démarrage de la plateforme de lot 4**

Cette phase a pour objectif de réaliser les activités de déploiement et de paramétrage (création des comptes utilisateurs, gestion des droits d'accès, etc.).

Le titulaire du marché devra présenter sa stratégie et son plan d'actions de basculement vers l'environnement de production. Il devra organiser, planifier et coordonner toutes les actions du plan de basculement.

Cette phase devra comprendre les activités suivantes :

- Elaboration de la stratégie et du plan de démarrage
- Pilotage de la mise en service
- Mise en place d'une surveillance active du fonctionnement de la plateforme en vue d'assurer la détection rapide de tout incident au démarrage. Ces incidents seront corrigés au titre de la garantie.

Le soumissionnaire retenu fournira tous les documents d'installation, la politique de disponibilité, de sauvegarde et de restauration de la solution mise en production.

A l'issue de cette étape, le titulaire du marché devra fournir les livrables suivants :

- Livrable 3.4.11 : Stratégie et plan de démarrage
- Livrable 3.4.12 : Nouvelles versions livrées de la plateforme

#### **5.4 Phase 4 : recette fonctionnelles globale de la plateforme**

Durant cette phase, le soumissionnaire retenu devra Analyser et corriger les anomalies remontées lors de la recette fonctionnelle globale de toute la plateforme avec l'intégration de l'ensemble des itérations.

Livrable 4 : Code Source finale après validation de la recette fonctionnelle, accompagné des nouvelles versions de la plateforme

#### **5.5 Phase 5 : Assistance post-démarrage**

Une fois la plateforme installée et les utilisateurs formés, le titulaire du marché devra assurer un accompagnement des utilisateurs finaux et des administrateurs au quotidien pendant une durée limitée qui sera arrêtée lors de la phase de cadrage en commun accord avec le client.

L'intégrateur pourra éventuellement planifier et organiser des sessions de formations complémentaires pour les utilisateurs finaux.

A l'issue de cette étape, le titulaire du marché devra fournir le livrables suivant :

- Livrable 5 : rapport final post démarrage

## 5.6 Méthodologie AGILE

La méthodologie qui sera adoptée lors de projet est la méthode AGILE.

Tout au long du projet, le fournisseur est tenu d'élaborer un outil ('product backlog') qui recueillera les besoins exprimés par le maître d'ouvrage, et qui seront rédigés sous forme de 'user stories (US)', cet outil sera mis à jour fréquemment sur proposition du maître d'ouvrage par l'ajout/re-formalisation/priorisation de certains besoins fonctionnels en relation avec le périmètre de ce projet, et à partir de ce dernier outil, et avant d'entamer le développement de chaque séquence de base de réalisation d'un développement connu sous le nom de 'sprint', le prestataire sélectionnera et affinera l'ordre de priorité de certaines 'user stories' définies, et les traduira en spécifications techniques d'une manière plus affinée dans un document ou support dédié 'sprint backlog', ce dernier par conséquent comprendra la liste de tâches à réaliser par l'équipe de développement sur une courte période (itération), cette liste de tâche sera l'objet d'une validation entre les différentes parties prenantes du projet.

A la fin de chaque 'sprint', le prestataire est tenu de livrer :

- Le code des développements.
- Les actifs des tests unitaires (rapport), d'intégration, et leurs rapports d'exécution.

Pour garantir le respect des fonctionnalités, le client opérera la recette du développement issu du 'sprint N' au plus tard avant la fin du 'sprint N+1', dans le cas l'absence de réserves ou de refus émis dans ce délai, le démarrage du Sprint N+2 vaudra recette tacite du développement issu du sprint N.

Dans le cas de recette avec des réserves d'un développement issu d'un 'Sprint N' donné, le prestataire sera tenu de lever les réserves au maximum avant la fin du 'Sprint N+1' pour soumettre la correction à la validation du maître d'ouvrage dans le cadre de la recette du développement issu du 'Sprint N+1'.

A l'issue du dernier 'sprint X' développé et mis en environnement de préproduction, le prestataire définira avec le comité du suivi du projet (Client/ bailleur de fond) les cas des tests et les scripts détaillés pour procéder à l'audit qualité du niveau d'acceptation des utilisateurs (niveau opérationnel). Un rapport doit être livré à la fin de la phase de recette détaillant les différentes anomalies/évolutions traitées (date de création, délais de traitement, statut ...).

# ANNEXES

- Annexe A** : Modèle de soumission
- Annexe 01** : **FT1** Présentation de soumission
- Annexe 02** : **FT2** Références pertinentes
- Annexe 03** : **FT3** Présentation de l'équipe
- Annexe 04** : **FT4** C V des intervenants
- Annexe 05** : **FT5** Présentation de la solution
- Annexe 06** : **FT6** Planning d'exécution & plan de charge
- Annexe 07** : **FT7** Démarche du projet
- Annexe 08** : Offre financière soumission
- Annexe 09** : Contrat de maintenance
- Annexe 10** : FLOWCHARTS DES PROCESSUS

**Annexe A : Modèle de soumission**

Je soussigné : (Nom, prénom et qualité) .....  
 En vertu des pouvoirs qui me sont confiés au nom et pour le compte de la société :  
 ..... Inscrite au registre de commerce à  
 ..... Sous le n° ....., faisant élection de domicile à .....  
 Après avoir pris connaissance de toutes les pièces du dossier **d'Appel d'Offres n° 01/2022**  
 pour la « **MISE EN PLACE D'UN SYSTEME D'INFORMATION INTEGRE POUR LA GESTION DES  
 ACTIVITES DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE** » au profit du Ministère de l'Emploi et de  
 la Formation professionnelle et (MEFP), et notamment :

- La présente soumission
- Le bordereau des prix
- Le cahier des prescriptions particulières

Après m'être personnellement rendu compte, sous ma responsabilité, des conditions de déroulement des actions **de mise en place d'un système d'information intégré pour la gestion des activités de la Formation Professionnelle**, je :

- 1- Reconnais avoir reçu, lu et accepté toutes les pièces du présent marché.
- 2- Me sou mets et m'engage envers le MEFP, à exécuter, conformément aux conditions fixées par les documents afférents au marché, selon l'offre de prix récapitulée dans le tableau suivant :

Libellé	Montant Hors TVA	Total	Pourcentage de la TVA	Montant Total en TTC
Mise en place d'un système d'information intégré pour la gestion des activités de la Formation Professionnelle	.....	.....	.....	.....

**Soit un total TTC :** (en lettres) .....**dinars.**

Etant entendu que les prix proposés sont fermes et non révisables, je m'engage à :

- 1- Assurer l'exécution complète de toutes les prestations figurant dans mon offre, dans les conditions prévues et dans le délai prescrit par le CCAP et le CCTP.
- 2- Maintenir valables les conditions de mon offre 120 jours à compter du jour suivant la date limite fixée pour la réception des offres.
- 3- Prendre à ma charge les frais d'enregistrement fixés par la législation en vigueur, au cas où la présente soumission est retenue.
- 4- Ne demander aucune indemnité dans le cas où MEFP augmenterait ou diminuerait les quantités proposées dans mon offre.

Fait à ....., le .....  
 Le Soumissionnaire soussigné  
 (Nom, prénom et cachet avec la  
 mention : "Bon pour soumission")

## ANNEXE.1 Fiche technique FT1 : Présentation de soumissionnaire

Veuillez remplir soigneusement le tableau suivant relatif au soumissionnaire.

Donnée	Valeur
Raison sociale	
Statut	
Capital	
Actionnaires	
Dirigeants	
Adresse	
Téléphone	
Fax	
Date de création (*)	
Chiffre d'affaires annuel de 2016	
Chiffre d'affaires annuel de 2017	
Chiffre d'affaires annuel de 2018	
Chiffre d'affaires annuel de 2019	
Chiffre d'affaires annuel de 2020	
Effectif	
Nombre d'employés cadres permanents	

(\*) : Donnée obligatoire, fournir un justificatif.

Un employé est dit cadre lorsque son niveau scolaire est Bac +2. Il est dit permanent, s'il a un contrat CDI (Contrat à Durée Indéterminée).

Fait à ....., le .....

Le soumissionnaire  
(Nom, prénom et qualité du signataire,  
Signature, date et cachet humide)



### ANNEXE.3 Fiche technique FT3 : Présentation de l'équipe

Veillez remplir cette fiche en indiquant les informations demandées sur l'équipe projet

**NB** : les informations données doivent être en correspondance avec les CV des membres de l'équipe. Fournir les diplômes en copies conformes et les justificatifs de missions (PV, attestation signée par le client,).

Informations sur le chef de projet	
Nom et prénom	
Diplôme universitaire	
Nombre d'année d'expérience	
Références en TIC achevées et conduites avec succès en tant que chef de projet	
Référence de même degré de complexité conduite avec succès en tant que chef projet	
Formation et Certification	

Informations sur le Consultant fonctionnel	
Nom et prénom	
Diplôme universitaire	
Nombre d'année d'expérience	
Références en tant que Consultant fonctionnel, en relation avec la mise en place de plateforme	
Référence en tant que Consultant fonctionnel, en relation avec la dématérialisation et l'automatisation de processus métiers	
Qualification	

Informations sur le deux consultants techniques / développeurs	
Nom et prénom	
Diplôme universitaire	
Référence Pour chacun, en tant que consultant technique / Développeur, en relation avec la mise en place de plateforme	
Référence pour chacun, en tant que consultant technique / Développeur, en relation avec la dématérialisation et l'automatisation de processus métiers	
Qualification	

Informations sur l'Architecte SI	
Nom et prénom	
Diplôme universitaire	
Référence en tant qu'Architecte SI, en relation avec la mise en place de plateforme	

<b>Référence en tant qu'Architecte SI, en relation avec la dématérialisation et l'automatisation de processus métiers</b>	
<b>Qualification</b>	

<b>Informations sur le Consultant assurance qualité / Testeur</b>	
<b>Nom et prénom</b>	
<b>Diplôme universitaire</b>	
<b>Référence en relation avec la mise en place de plateforme numérique achevée avec succès en tant que Consultant assurance qualité / Testeur</b>	
<b>Référence en relation avec la dématérialisation et l'automatisation de processus métiers achevée avec succès en tant que Consultant assurance qualité / Testeur</b>	
<b>Qualification</b>	

Fait à ....., le .....

Le soumissionnaire  
(Nom, prénom et qualité du signataire,  
Signature, date et cachet humide)

## ANNEXE.4 Fiche technique FT4 : Curriculum Vitae

Nom :	Nombre d'années d'expérience :
Prénom :	
Nationalité :	Adresse de résidence
Sexe :	N° de téléphone :
Date de naissance :	e-mail :
Situation familiale :	

### Etudes

Période des études	Etablissement	Diplôme obtenu

### Parcours professionnel

Période	Employeur	Fonction

### Projets réalisés

Période	Employeur	Client	Détail du projet	Description du projet
			Date début : Date fin : Rôle dans le projet : GED utilisé : Norme CMIS (oui/non) : Workflow (oui/non) : Nombre de processus si avec workflow :	
			Date début : Date fine : Rôle dans le projet : GED utilisé : Norme CMIS (oui/non) : Workflow (oui/non) : Nombre de processus si avec workflow :	

Je soussigné, ..... Déclare sur l'honneur l'exactitude des informations fournies ci-dessus

Nom et prénom du personnel : .....

Le soumissionnaire : .....

Date : .....

Fait le..... A .....

Signature

Cachet + signature



## ANNEXE.5 Fiche technique FT5 : Présentation de la solution

Fait à ....., le .....

Le soumissionnaire  
(Nom, prénom et qualité du signataire,  
Signature, date et cachet humide)

## ANNEXE.6 Fiche technique FT6 : Le Planning

Donnez un planning détaillé pour la réalisation du projet en indiquant pour chaque phase les charges respectives du côté ministère et du côté soumissionnaire ainsi que le délai de chaque phase.

Phase	Ressources soumissionnaire (Profils) / Charges (JH)	Ressources ministère (Profils) / Charges (JH)	Date début de la phase	Date fin de la phase
Phase 1 : cadrage de projet				
Phase 2 : Conception générale de la plateforme globale				
Phase 3 : Conception et développement de la plateforme par lot	Sous phase 3.1			
	Sous phase 3.2			
	Sous phase 3.3			
	Sous phase 3.4			
Phase 4 : recette fonctionnelles globale de la plateforme				
Phase 5 : Assistance post-démarrage				

Fait à ....., le .....

Le soumissionnaire  
(Nom, prénom et qualité du signataire,  
Signature, date et cachet humide)

## ANNEXE.7 Fiche Technique FT7 : Démarche du projet

Veillez fournir les Template de document des spécifications fonctionnelles détaillées, spécifications techniques, guides d'utilisation, guides d'installation.

### Réponse du soumissionnaire

Comment sont organisées les équipes internes du soumissionnaire. Et ce qu'il y a un service qualité ? Si oui, décrire brièvement la procédure de qualité et fournir le CV du responsable qualité.

### Réponse du soumissionnaire

Est-ce que vous utilisez des outils de planification ou bien de gestion d'anomalies ? Si oui indiquer leurs noms. Merci d'indiquer tout autre outil que vous avez l'habitude d'utiliser pour le suivi des projets.

### Réponse du soumissionnaire

Quelle est la démarche du soumissionnaire pour gérer des projets de développement similaire ? Décrire brièvement. Est-ce que vous vous référez à une méthode standard ? Laquelle ?

### Réponse du soumissionnaire

Quel est la démarche proposée pour la reprise de données ? Le soumissionnaire propose-t-il des formats de fichier d'entrée (type de format, ...) ?

### Réponse du soumissionnaire

Quel est le mode de gouvernance proposé pour la mise en place (liste des comités / fréquence ...) ?

### Réponse du soumissionnaire

Quel est la fréquence du reporting projet ? Quels sont les types de reporting usuels dans des projets similaires ? Fournir les templates si possible.

### Réponse du soumissionnaire

Quelle procédure proposez-vous en matière de gestion des risques (risque sur le projet) ?

### Réponse du soumissionnaire

Fait à ....., le .....

Le soumissionnaire  
(Nom, prénom et qualité du signataire,  
Signature, date et cachet humide)

## ANNEXE.8 : Offre financière (bordereaux de prix)

Réf. : Appel d'Offres 01/2022

### I. COUT DE MISE EN PLACE DU SYSTEME :

N°	Libellé	Coût unitaire (HT)	Quantité en jours	Coût Total (HT)	TVA (%)	Coût Total (TTC)

Le coût total en HT de mise en place du système (en toutes lettres) : .....

Le coût total en TTC de mise en place du système (en toutes lettres) : .....

### II. COUT DE LA MAINTENANCE DU SYSTEME POUR UNE ANNEE :

N°	Libellé	Coût unitaire (HT)	Quantité en jours	Coût Total (HT)	TVA (%)	Coût Total (TTC)

Le coût total en HT de maintenance du système pour une année (en toutes lettres) : .....

Le coût total en TTC de maintenance du système pour une année (en toutes lettres) : .....

### III. RECAPITULATIF DES PRIX

N°	LIBELLE	Coût Total (TTC)
I	COUT DE DEVELOPPEMENT DU SYSTEME	
II	COUT DE MAINTENANCE DU SYSTEME POUR UNE ANNEE	
<b>TOTAL</b>		

Fait à ....., le .....

Le soumissionnaire

(Nom, prénom et qualité du signataire,

Signature, date et cachet humide)

## ANNEXE.9 Contrat de maintenance

### *Entre les soussignés*

Le Ministère de l'Emploi et de la Formation professionnelle, ci-dessous désigné par **MEFP** sis à 10 boulevard Ouled Haffouz 1002 Tunis et représenté par Mr le Ministre de l'Emploi et de la Formation Professionnelle,  
Matricule fiscal : 426108A

### *D'une part*

Et

La société ....., ci-dessous désignée par le **prestataire**, sise  
..... et représentée par son

.....  
Matricule fiscal : .....

### *D'autre part*

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

#### **Article 1. Objet du contrat**

Le présent contrat a pour objet la maintenance préventive, corrective et évolutive du système d'information intégré de gestion des activités de la Formation Professionnelle

#### **Article 2. Prestations à fournir**

##### **Maintenance préventive**

Le prestataire doit assurer au moins **deux** (02) visites par an sur site afin de contrôler, surveiller et optimiser le système. Chaque visite doit être couronnée par un rapport que le MEFP doit valider.

##### **Maintenance corrective**

Le prestataire doit assurer la correction de toute erreur ou anomalie de fonctionnement relevée par les utilisateurs du système. Pour cela, le prestataire doit assurer une assistance:

- Téléphonique ou par mail durant les heures et jours normaux de travail,
- Sur site dans les locaux du MEFP en cas de besoin.

Toute intervention doit être couronnée par un rapport de le MEFP doit valider.

##### **Maintenance évolutive**

Le prestataire doit assurer l'évolution du système et la mise à jour nécessaire en cas de changement des textes **réglementaires** touchant les fonctionnalités du système. Il dit réglementaire, tout texte juridique fixant les procédures de gestion des activités de la Formation Professionnelle.

Elle comprend :

- Les améliorations liées aux évolutions de l'environnement technique,
- L'installation de nouvelles fonctionnalités et mises à jour.

#### **Article 3. Délai du contrat**

Le présent contrat est valable pour **un an** à partir de la date de sa signature par les deux parties. Il est renouvelable par tacite reconduction au maximum Quatre(04) fois.

#### **Article 4. Montant des prestations**

Le montant des prestations objet du présent contrat relève à ..... en HT, soit..... TTC

#### **Article 5. Propriété intellectuelle**

La propriété de l'ensemble des prestations, documents, exécutable, codes sources et fichiers d'installation et de paramétrage relatifs à l'exécution des prestations sera intégralement



transférée au profit du MEFP qui en sera le propriétaire, et par conséquent, aura tous les droits d'utilisation et d'exploitation et autres droits y afférents.

**Article 6. Règlement des litiges**

Les litiges qui pourraient découler de l'interprétation ou de l'exécution des clauses du présent contrat, seront réglés à l'amiable directement entre les deux parties ou par le recours au comité de règlement amiable des litiges ; à défaut ils seront définitivement tranchés par les tribunaux compétents de Tunis.

**Article 10. Frais d'enregistrement**

Les frais d'enregistrement du présent contrat sont à la charge exclusive du prestataire.

Fait à .....le .....

Fait à .....le .....

P/Le Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle P/La société « ..... »





Le présent cahier des charges du marché relatif à la mise en place du système d'information intégré de gestion des activités de la formation professionnelle pour le compte du ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, comporte 110 pages, y compris celle-ci.

Fait à ....., le .....

(Nom, prénom et qualité du signataire,  
Signature, date et cachet humide)

Lu et approuvé

Le soumissionnaire