



LETTRE DE CONSULTATION

Monsieur, Madame,

Dans le cadre du programme KAFAA visant la certification de l'expérience professionnelle au profit de 3950 bénéficiaires œuvrant dans le secteur du Tourisme, de l'Hôtellerie et de la Restauration (THR) nous avons l'honneur de vous adresser le dossier de consultation qui fixe les modalités et les conditions dans lesquelles sera sélectionné le prestataire pour :

La Maintenance de la Plateforme Numérique pour le Programme Kafa

Vous trouverez ci-dessous le cahier des charges technique relatif à la prestation. Nous vous prions d'adresser vos dossiers de soumissions à cette consultation aux adresses électroniques citées ci-après au plus tard le **07 Mai 2025 à 16h**.

Contacts : om@cnt.ma
cnt@cnt.ma

Dossier de soumission :

La soumission à cette consultation doit contenir les éléments suivants :

1. **La présente lettre de consultation et cahier des charges technique lu et approuvé par le soumissionnaire.**
2. **Le dossier administratif du soumissionnaire.**
 - Statuts
 - Modèle J du RC
 - Attestation de régularité Fiscale
 - Attestation de régularité CNSS
 - Attestation du Relevé d'Identité Bancaire (R.I.B)
3. **L'offre technique**
 - Offre technique conforme à la rubrique « Périmètre de la mission » du cahier des charges technique ci-dessous.
 - Liste des Références d'au moins de 5 ans pour des projets similaires
 - Attestations de référence moins de 5 ans pour des projets similaires

Veuillez noter que si plusieurs offres sont successivement transmises par le même candidat, la commission CNT retiendra la dernière offre reçue par voie électronique dans les délais prescrits pour cette consultation

Cette lettre de consultation tient lieu de règlement de consultation.

Je vous prie de croire, Monsieur, Madame, à l'assurance de notre considération distinguée.



CAHIER DES CHARGES TECHNIQUE **DU PROGRAMME KAFAA 2025**

I. CONTEXTE

Dans le cadre du programme de certification de l'expérience professionnelle en hôtellerie et tourisme, la plateforme **KAFAA.ma** joue un rôle essentiel dans la gestion des candidatures et des évaluations.

Afin de donner suite aux retours des utilisateurs et du maître d'ouvrage, des ajustements fonctionnels et ergonomiques sont nécessaires pour améliorer son efficacité et son adéquation aux besoins du programme.

II. OBJET DE LA CONSULTATION

Cette consultation a pour objectif de sélectionner un prestataire en charge de la maintenance de la plateforme **KAFAA.ma**, en intégrant de nouvelles fonctionnalités et en améliorant l'expérience utilisateur conformément aux recommandations émises par les parties prenantes.

III. PERIMETRE DE LA MISSION

Le prestataire est amené à proposer une offre technique regroupant les éléments suivants :

- La migration de la plateforme KAFAA sur le cloud souverain du Département du Tourisme.
- La maintenance de plateforme KAFAA qui reposent sur trois volets :

1. Maintenance préventive afin de garantir le bon fonctionnement de la plateforme en réduisant les risques de défaillance. Les mesures envisagées comprennent :

- Mises à jour régulières des logiciels et correctifs de sécurité.
- Vérification et analyse des journaux systèmes et applicatifs pour détecter d'éventuelles anomalies.
- Contrôle des performances des serveurs et des bases de données.
- Surveillance de la capacité de stockage et ajustement des ressources.
- Tests périodiques des mécanismes de sauvegarde et restauration des données.

A l'issue de chaque intervention de maintenance préventive, le prestataire devra fournir un PV détaillant l'objet et le résultat des différentes actions menées ainsi que les recommandations identifiées.

2. Maintenance corrective pour résoudre rapidement les incidents et restaurer le bon fonctionnement en cas de panne. Les actions prévues incluent :

- Diagnostic et résolution des pannes logicielles.
 - Correction des anomalies dans les services applicatifs et bases de données.
 - Assistance technique pour les utilisateurs en cas de dysfonctionnement.
 - Réinstallation et réinitialisation des composants en cas de besoin.
3. Maintenance évolutive afin d'améliorer la plateforme en fonction des besoins métiers et des évolutions technologiques. Les actions prévues incluent :
- Amélioration du texte de la plateforme : Amélioration et refonte du contenu et de l'interface de la plateforme (en arabe et en français)
 - Mise en place d'un clavier virtuel bilingue pour faciliter la saisie en arabe et en français ;
 - Vérification automatique des informations saisies par les candidats (nom et prénom en arabe et en français, CINE) pour éviter les erreurs.
 - Ajout d'une fonctionnalité permettant la confirmation de l'inscription après la saisie de l'ensemble des informations sollicitées (nom, prénom en arabe et en français et CINE) ;
 - Ajout d'une fonctionnalité permettant la détection des doublons pour éviter les multiples enregistrements du même candidat.
 - Ajout d'un filtre permettant d'arrêter le processus en cas de dossier incomplet ou de l'inéligibilité du candidat au programme (manque des années d'expérience exigées, inadéquation entre le titre visé et le poste exercé, etc.)
 - Ajouter une fonctionnalité permettant de générer les fiches synthèse d'évaluation des candidats renseignées par les membres de jury
 - Intégration d'un module de collecte des documents via WhatsApp et les rattacher directement au dossier candidat.
 - Faciliter la vérification des dossiers par les cabinets en charge de l'accompagnement à travers l'ajout par le candidat de l'ensemble des documents qui lui sont demandés.
 - Ajout d'un système permettant d'intégrer les plannings d'évaluation avec répartition des candidats par titre et par jour au niveau de la plateforme.

- Automatisation de la génération des fiches de synthèse d'évaluation regroupant les notes des trois évaluations (DDEP, entretien, mise en situation pratique) les coordonnées et qualité des membres du jury (Nom et prénom, fonction dans la commission : Président de la commission, Expert métier, formateur, représentant de la délégation du Tourisme...
- Ajouter une fonctionnalité permettant de rechercher un candidat via son numéro de CINE.
- Ajout d'un mode consultation des fiches individuelles sans modification pour les comptes super-administrateurs.
- Intégration d'un module d'échange entre les experts et les candidats directement sur la plateforme pour un suivi plus efficace.
- Génération des rapports en format Excel (en complément du format .csv existant).
- Amélioration du système de notification des candidats sur la disponibilité des certificats auprès des délégations du tourisme
- Intégration d'une fonctionnalité permettant de distinguer les experts des BET (par couleurs par exemple)

A l'issue de cette phase, le prestataire est amené à fournir la documentation nécessaire des évolutions pour l'accompagnement des utilisateurs.

IV. DETAIL ET LIVRABLES ATTENDUS

Le prestataire retenu devra proposer un planning détaillé avec des jalons précis, comprenant :

- **Phase 1 : Audit et spécifications détaillées** (1 semaines)
- **Phase 2 : Développement et intégration des nouvelles fonctionnalités** (2 semaines)
- **Phase 3 : Corrections** (1 semaines)
- **Phase 4 : Mise en production et formation** (1 semaine)

Livrables attendus :

- Cahier des charges fonctionnel et technique détaillé
- Maquettes et prototypes des nouvelles interfaces
- Version mise à jour et opérationnelle de la plateforme KAFAA.ma
- Documentation technique et formation des utilisateurs

V. CRITERES D'EVALUATION DES OFFRES

Les offres seront évaluées selon les critères suivants :

- Conformité du dispositif proposé aux exigences du présent cahier des charges.

- Montant des prestations.
- Qualité des références transmises avec la proposition et les références des collaborateurs du prestataire.
- Expérience et expertise dans le développement de plates-formes numériques similaires.
- Présentation des compétences de l'équipe travaillant sur le projet.

Détails sur le support technique.

- Délais de réponse.
- Heures de disponibilité.
- Canaux de communication (téléphone, e-mail, chat en ligne).
- Procédures pour signaler et résoudre les problèmes techniques.

Critères de sélection	Pondération (%)
Compréhension du besoin et pertinence des solutions proposées	40%
Expérience et références du prestataire en développement de plateformes	30%
Délai de réalisation et méthodologie proposée	20%
Coût de la prestation	10%
Total	100%

VI. MODALITES DE SOUMISSION

- Les prestataires intéressés sont invités à soumettre leur **offre technique et financière** le **07 Mai 2025 à 16h** à l'adresse suivante : om@cnt.ma et cnt@cnt.ma
- La sélection du prestataire sera effectuée par un comité de suivi de la CNT.
- Notification de la mission : au plus tard le 12 Mai 2025.
- Réunion de cadrage : la réunion de cadrage sera programmée en commun accord avec l'attributaire après la notification de la mission.
- L'offre devra inclure :
 - Une présentation du prestataire et de ses références
 - Une méthodologie détaillée pour la réalisation du projet
 - Un calendrier prévisionnel
 - Une proposition budgétaire détaillée continue (jusqu'en fin 2026)
 - Attestation et liste de références de clients actuels ou passés qui ont utilisé les services du prestataire, avec leurs coordonnées pour des vérifications ultérieures.

VII. CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES



- Engagement à respecter la confidentialité des données des candidats et à se conformer aux réglementations en matière de protection des données (CNDP)
- Politique de gestion des données personnelles et mesures de sécurité en place pour protéger les informations sensibles.

VIII. COUT DE PRESTATION :

Le coût de cette prestation est plafonné à : **300.000.00 DHS TTC « Trois cent mille Dirhams Toutes Taxes Comprises »**

IX. DUREE DE LA PRESTATION :

Le prestataire retenu devra faire la mise à jour de la plateforme **KAFAA.ma**, en intégrant de nouvelles fonctionnalités et en améliorant l'expérience utilisateur conformément aux recommandations émises par les parties prenantes.

Le contrat de maintenance et d'accompagnement durera quant à lui jusqu'à fin 2026.

X. DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES :

La réception des offres est fixée au **07 Mai 2025 à 16h.**

Par courriel : om@cnt.ma
cnt@cnt.ma

XI. CLAUSE DE REVERSIBILITE :

La CNT doit reprendre la gestion de la fonction externalisée, soit pour l'exploiter directement, soit pour en confier l'exploitation à un tiers de son choix. Le titulaire s'engage à apporter l'assistance nécessaire pendant la migration de la plateforme sans compromettre sa sécurité.

XII. DUREE DU CONTRAT D'EXECUTION :

Le contrat d'exécution prendra effet à partir de la date de sa signature et sera valable jusqu'au 31 Décembre 2026.

XIII. RESILIATION :

Toutes contestations ou difficultés pouvant survenir entre les parties quant à l'interprétation ou l'exécution de la consultation, seront soumises aux juridictions.