

**ROYAUME DU MAROC
FONDS D'EQUIPEMENT COMMUNAL**



CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

APPEL D'OFFRES OUVERT SUR OFFRES DE PRIX N°AO/1822

**MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION DE DIGITALISATION DU PARCOURS
D'OCTROI DE CREDIT ET DE DEBLOCAGE DES FONDS**

OCTOBRE – 2022

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES	3
ARTICLE 2 : PRESENTATION DU FONDS D'EQUIPEMENT COMMUNAL	3
ARTICLE 3 : PRESENTATION DU PROJET	4
ARTICLE 4 : CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION	36
ARTICLE 5 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS	36
ARTICLE 6 : OBLIGATIONS LIEES A LA REALISATION DES PRESTATIONS	46
ARTICLE 7 : EQUIPE PROJET	46
ARTICLE 8 : RETRAIT OU REMPLACEMENT DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE	46
ARTICLE 9 : MAINTENANCE	47
ARTICLE 10 : ENGAGEMENTS DU FEC	49
ARTICLE 11 : LANGUE UTILISEE	49
ARTICLE 12 : DELAI DE REALISATION DE LA PRESTATION	49
ARTICLE 13 : PENALITES DE RETARD	49
ARTICLE 14 : RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE	49
ARTICLE 15 : MODALITES DE RECEPTION	50
ARTICLE 16 : TEXTES GENERAUX	50
ARTICLE 17 : CONFIDENTIALITE	50
ARTICLE 18 : LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION	51
ARTICLE 19 : REVISION DES PRIX	51
ARTICLE 20 : DEFINITION DES PRIX	51
ARTICLE 21 : CONDITIONS DE PAIEMENT	51
ARTICLE 22 : PERIODE DE GARANTIE	51
ARTICLE 23 : RECEPTION DEFINITIVE	52
ARTICLE 24 : CAUTIONNEMENT ET RETENUE DE GARANTIE	52
ARTICLE 25 : NANTISSEMENT	52
ARTICLE 26 : FRAIS DE TIMBRE ET D'ENREGISTREMENT	52
ARTICLE 27 : PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE	52
ARTICLE 28 : ASSURANCES	52
ARTICLE 29 : ELECTION DE DOMICILE	53
ARTICLE 30 : SOUS-TRAITANCE	53
ARTICLE 31 : MODIFICATION- ARRET/AJOURNEMENT – CESSATION- RESILIATION	53
ARTICLE 32 : MESURES COERCITIVES ET REGLEMENT DES DIFFERENDS ET LITIGES	53
ARTICLE 33 : VALIDITE DU MARCHE	54
ARTICLE 34 : BORDEREAU DES PRIX-DETAIL ESTIMATIF	54



ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres porte sur la mise en place d'une solution de digitalisation du parcours d'octroi de crédit et de déblocage des fonds du Fonds d'Équipement Communal.

La consistance des prestations est présentée au niveau de l'article 5 du présent CPS.

Cet appel d'offres est établi en application des dispositions du règlement des achats du Fonds d'Équipement Communal.

ARTICLE 2 : PRESENTATION DU FONDS D'EQUIPEMENT COMMUNAL

A. Introduction

En 1959, le Fonds d'Équipement Communal (FEC) fut créé en tant qu'établissement public dédié au financement des projets d'équipement des Collectivités Territoriales. Devenu établissement de crédit, en 1997, le rôle du FEC s'est inscrit, au fil du temps, dans une logique de consolidation et de renouvellement à l'aune des évolutions de l'économie marocaine et du secteur public local.

Banque publique dédiée au financement du développement territorial, le FEC est l'interlocuteur privilégié des Collectivités Territoriales, chargé de leur faciliter l'accès au crédit pour le financement de leurs projets d'infrastructures et d'équipement locaux.

Dans le cadre de sa mission, le FEC propose des solutions de financement adaptées aux besoins des Collectivités Territoriales pour la réalisation de projets dans des secteurs variés qui couvrent l'ensemble de leurs prérogatives et qui visent l'amélioration du cadre de vie du Citoyen.

Dans son rôle d'acteur-conseil en matière de développement territorial, le FEC veille à développer son expertise qui lui permet de répondre efficacement aux différentes attentes des Collectivités Territoriales tout au long de la réalisation de leurs programmes de développement et projets d'investissement.

Le FEC propose des solutions de financement adaptées aux besoins des Collectivités Territoriales à travers :

- Des prêts destinés à financer leurs projets d'investissements ;
- Des lignes de crédit destinées au financement de leurs programmes de développement.

Le Fonds d'Équipement Communal est chargé de concourir au développement des Collectivités Territoriales ; à cet effet, il peut :

- Accorder aux Collectivités Territoriales, à leurs groupements ainsi qu'aux établissements publics locaux tous concours techniques ou financiers, notamment sous forme de prêts ou avances pour le financement des études et des travaux d'équipement ;
- Assister les Collectivités Territoriales pour l'identification, l'évaluation et le suivi d'exécution de leurs projets ;
- Prêter son concours sous quelque forme que ce soit à l'Etat et à tout organisme public pour l'étude et la réalisation de tous plans et programmes de développement des Collectivités Territoriales.

Le Fonds d'Équipement Communal peut également répartir entre ces Collectivités Territoriales toutes sommes dont la gestion lui serait confiée à cet effet.

B. Missions du Fonds d'Équipement Communal

Fort de son expérience de plus de 60 ans en matière de financement du secteur public local, le FEC a développé une expertise et capitalisé un savoir-faire qui consolide son rôle de partenaire technique et financier des Collectivités Territoriales et des porteurs de projets d'investissement locaux.

En tant que Banque, les motivations du FEC sont la maîtrise du risque et la recherche de la satisfaction des attentes de ses clients dans les meilleures conditions. En tant qu'institution dotée d'une mission d'utilité publique, le FEC veille au renforcement de l'expertise locale et à la promotion d'investissements porteurs de développement. La conjugaison de ces deux missions confère au FEC la force de son positionnement en tant que banque dédiée au financement du secteur public local.

La Banque offre ainsi à ses clients des produits et services adaptés à leurs besoins et s'attache à leur apporter l'assistance technique nécessaire pour le montage et la mise en œuvre de leurs projets d'équipement. Le FEC accompagne ainsi ses clients dans l'expression de leurs choix d'investissement et leur offre la possibilité de concrétiser des projets à forte valeur ajoutée.

Ces projets visent l'amélioration du cadre de vie du citoyen et portent sur des secteurs variés, qui couvrent l'ensemble des prérogatives des Collectivités Territoriales, notamment la mise à niveau urbaine, la mobilité urbaine, le désenclavement rural, le développement des zones d'activité économique, le développement des infrastructures sportives et de loisirs, l'électrification rurale, l'assainissement et l'accès à l'eau potable, l'éclairage public, l'aménagement des espaces verts, la propreté et la protection de l'environnement, l'aménagement des équipements touristiques, la mise à niveau des établissements scolaires, l'animation culturelle et artistique, le développement des équipements marchands, l'intégration des technologies de l'information et la promotion des technologies propres.

ARTICLE 3 : PRESENTATION DU PROJET

3.1. Contexte de la mission

Dans le cadre de l'élaboration de sa nouvelle stratégie de développement, le Fonds d'Équipement Communal aspire à aligner la Banque sur les besoins de son environnement marqué notamment par la régionalisation avancée autour des axes stratégiques suivants :

- Pérenniser les ressources du FEC ;
- Permettre au FEC d'incarner pleinement sa nature d'établissement de crédit et d'être en phase avec les différentes évolutions du secteur bancaire ;
- Converger le FEC vers son nouvel environnement à travers la revue de l'offre de valeur ainsi que le développement de l'activité du conseil et d'assistance technique.

Dans un contexte marqué par une accélération de la dynamique de digitalisation au niveau national et l'importance des enjeux autour de l'usage des technologies comme levier essentiel pour l'amélioration de la qualité des services rendus, le FEC a mené en 2020 une étude relative à l'élaboration de sa stratégie de transformation digitale à un horizon à moyen terme.

Cette étude qui s'inscrit dans une démarche visant l'amélioration continue du fonctionnement du FEC a permis de définir sa vision digitale en tant qu'Institution qui met ses ressources au service des Collectivités Territoriales, dans un souci de valorisation des services rendus et d'amélioration de l'expérience client à l'ère du numérique autour des objectifs suivants :

- Garantir qualité et efficacité dans le service rendu à la Collectivité Territoriale ;
- Améliorer l'expérience client ;
- Valoriser le capital data du FEC ;

- Améliorer et simplifier « l'expérience utilisateur » des collaborateurs du FEC grâce à la plateforme digitale.

La digitalisation des services identifiés par le FEC permettra notamment de moderniser et de dématérialiser les flux et les services rendus aux Collectivités Territoriales permettant ainsi un gain en termes de mobilité, de simplification des processus, de traçabilité et de célérité dans le traitement des dossiers de prêts et des demandes de déblocage.

3.2.Objectifs du projet

Les objectifs majeurs de la digitalisation du parcours d'octroi de prêts et de déblocage de fonds sont déclinés comme suit :

- Amélioration de la qualité et l'efficience dans le service à la Collectivité Territoriale et l'amélioration de l'expérience client, des parties prenantes ainsi que celle des collaborateurs ;
- Simplification et accélération des étapes du processus d'octroi ;
- Traçabilité assurée du processus et sécurisation optimisée des documents ;
- Réactivité vis-à-vis des Collectivités Territoriales, des parties prenantes et partage en temps réel de l'information ;
- Mise à disposition des documents « Any time, Any where, Any device » ;
- Pilotage réactif grâce à des KPI mesurés en temps réel ;
- Réduction des délais de validation hiérarchique ;
- Une solution riche en composants fonctionnels performants, modulaire assurant un meilleur niveau de flexibilité et d'interopérabilité, et d'une solution évolutive répondant au fur et à mesure aux futurs besoins du FEC ;
- Prise des décisions éclairées à l'aide de faits et de chiffres fiables, précis et accessibles en temps réel sur les activités en cours ;
- Structuration et intégration, en natif, les bonnes pratiques de gestion ;
- Collecte des données liées aux processus gérés et capitaliser sur celles-ci.

3.3.Périmètre fonctionnel et technique du projet

A. Domaines fonctionnels couverts

Le périmètre fonctionnel et technique du projet de digitalisation couvre les processus suivants :

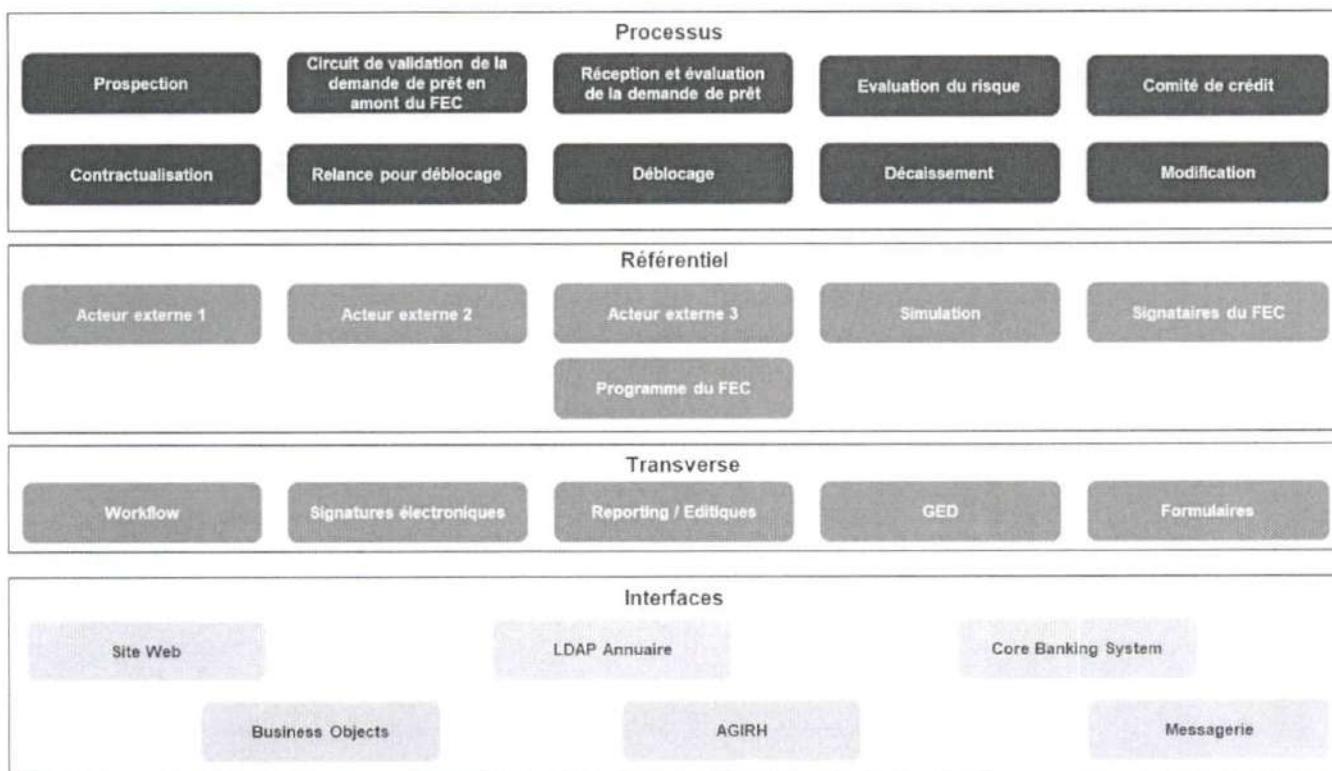


Figure 1 : Couverture fonctionnelle cible

La plateforme cible doit couvrir le parcours d'octroi de prêt et de déblocage des fonds représentés par les domaines fonctionnels suivants :

a. Prospection

Le processus de prospection permet d'identifier les projets à financer par le FEC. Ceci concerne à la fois des clients potentiels n'ayant jamais sollicité les services du FEC ou encore de nouveaux projets répondant aux conditions d'éligibilité fixés par le FEC pour les anciens clients. Ce qui permettra la constitution d'un pipe Projets identifiés et leur suivi à l'issue de la relation Commerciale enclenchée. La solution cible disposera d'un ensemble de mécanismes conduisant à un contact client / prospect. Aussi, la plateforme permet de consolider toutes les actions commerciales permettant l'identification d'un prospect ou d'un projet (simulation de crédit, mailing, programmation de réunion, compte rendu suite aux contacts clients, ...).

b. Circuit de validation de la demande de prêt en amont du FEC

Ce processus est décomposé en quatre grandes étapes allant de la constitution de la demande de prêt par le client à la transmission de la demande au FEC en passant par la validation de plusieurs intervenants externes.

La demande de prêt enclenchée par le client se compose d'un dossier administratif, d'un dossier technique ainsi qu'un dossier financier. Le Dossier global de demande de prêt est ensuite transmis à l'ensemble des parties prenantes afin d'apprécier le besoin de financement. Une fois, celui-ci est visé par les intervenants externes, il est communiqué au FEC pour son instruction.

(Signature manuscrite)

c. Réception et évaluation de la demande de prêt

Ce processus correspond à l'évaluation de la demande de prêt par le FEC, laquelle est réalisée en deux grandes étapes :

- Un examen préliminaire permettant de vérifier la complétude et l'exhaustivité des pièces du dossier ainsi qu'une première analyse Technico-financière & une évaluation Environnementale et Sociale du dossier transmis ;
- Une évaluation définitive de la demande de prêt à travers la réalisation d'un examen approfondi de la demande de prêt.

d. Evaluation du risque (agrément de la demande de prêt)

Le dossier de demande de prêt suit la procédure d'agrément permettant une appréciation fine du risque associé à la demande de prêt.

e. Comité de Crédit

Ce processus concerne la soumission de la demande de prêt au Comité de Crédit pour approbation et l'information de ce comité de tout changement de programme. Le Comité de Crédit est chargé d'examiner et de consentir les prêts sur la base des rapports d'évaluation et leurs annexes. Les changements de programme sont accordés sur la base de notes y afférentes.

f. Contractualisation

Le processus concerne l'établissement, l'édition, la validation et la signature de la lettre d'engagement de financement ainsi que l'établissement, l'édition, la validation et la signature du contrat de prêt par l'ensemble des parties prenantes (Client / FEC) ou (Client/ FEC /Autres parties).

g. Relance pour le déblocage

Le processus concerne les activités et les actions à mettre en œuvre auprès des Collectivités Territoriales afin de procéder au déblocage des prêts accordés (Premier décaissement/et décaissements ultérieurs).

h. Déblocage

Ce processus concerne la réception et le traitement de la demande de déblocage des fonds. A ce niveau, une étude du dossier de déblocage est réalisée afin de générer la fiche de déblocage des fonds. Cet examen comprend une analyse de la conformité du dossier soumis pour déblocage, analyse quantitative des financements et des réalisations etc.).

i. Décaissement

Ce processus couvre le mode opérationnel de l'exécution des opérations de décaissement depuis la réception des fiches de déblocage jusqu'au virement des fonds.

j. Modification

Ce processus concerne la gestion des demandes de modification des termes du contrat initial.

- Rééchelonnement de crédit : les clients ont la possibilité de demander un rééchelonnement du crédit. Pour cela, une validation et un passage par le processus d'évaluation du risque et du comité crédit sont des prérequis nécessaires pour l'établissement du contrat de rééchelonnement.
- Annulation de restes à décaisser : L'annulation peut être totale ou partielle. Elle peut être à l'initiative du client ou à l'initiative du FEC. La solution doit permettre la notification automatique des autres intervenants.
- Changement de programme : Certains projets financés par le FEC peuvent donner lieu à des modifications. La décision de considérer ces modifications comme un changement de programme revient au FEC.

k. Reporting

- Suivi des demandes :
 - Suivi des demandes selon plusieurs critères (type de crédit, statut, durée, montant) ;
 - Système de requêtage performant sur l'ensemble des activités ;
 - Suivi des demandes selon le niveau d'avancement dans le cycle (pipe, prospection, évaluation, agrément, Comité de Crédit, Déblocage...) ;
 - Suivi des demandes par client/territoire... ;
 - ...
- Dashboard :
 - **Suivi interne** : gestion des statuts de traitement (Statut de maturité des projets identifiés, Statut transmis, statut rejeté, statut signé,...)
 - **Suivi vis à vis du client** : gestion des statuts de traitement des demandes clients (Traité, En cours de traitement, Demande de complément, Dossier ajourné,...)
 - ...
- Alerte :
 - Alerte sur le changement de statut des documents (depuis la solution éditique)
 - Alerte sur la non-complétude d'une tâche/Action (Workflow non clôturé)
 - Notification des parties concernées lors du lancement d'un workflow
 - ...
- Dashboard graphique :
 - Identification des indicateurs clés à suivre
 - Définition des fréquences de mises à jour
 - Définition des habilitations pour la consultation du Dashboard
 - Représentation graphique personnalisée (Data Visualization)
 - ...

l. Gestion des référentiels :

Ces processus concernent la gestion des données de base nécessaires aux activités de prêt :

- Référentiel Clients (depuis le CBS)
- Référentiel des utilisateurs au niveau des acteurs externes
- Référentiel Service du FEC
- Référentiels pour les besoins de la simulation (Produits, Taux, Durée, etc.)
- Référentiel Signataires FEC
- ...

B. Description détaillée des processus

1. Simulation de crédit

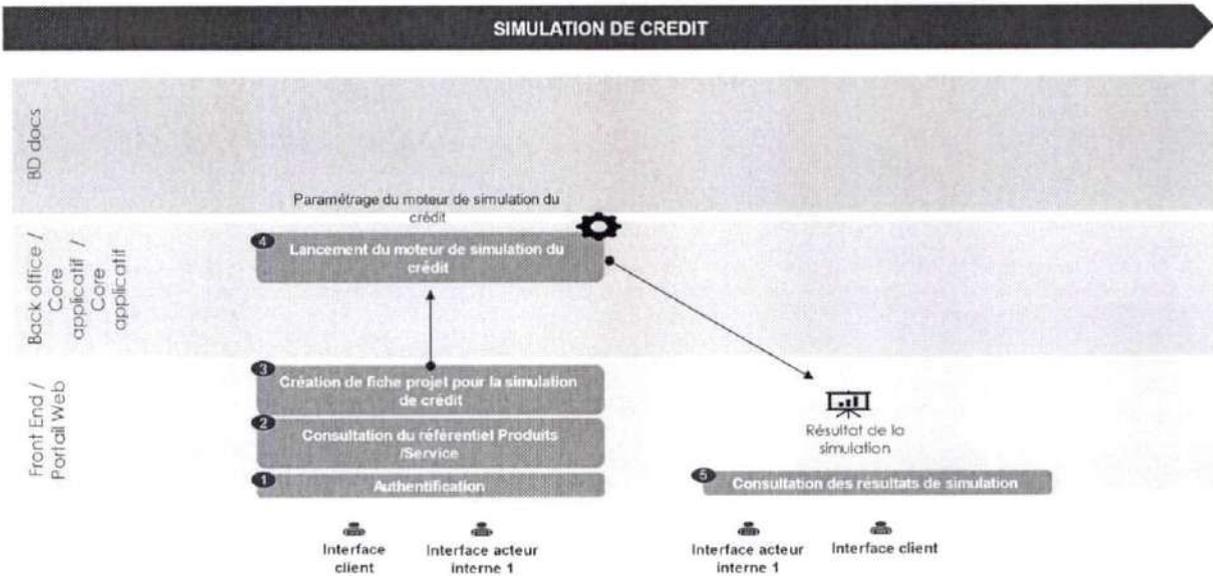


Figure 2 : Simulation de crédit

Afin de répondre à un besoin en financement, le client peut s'appuyer sur l'offre d'accompagnement du FEC disponible au niveau de la plateforme. Un espace dédié sera mis en place permettant au client de s'authentifier et de consulter le catalogue de produits et services du FEC. Après consultation des différents produits et services proposés par le FEC, le client peut lancer une simulation du crédit. Pour cela, deux méthodes sont possibles :

- Consultation lancée par le client : une fiche projet sous le format d'un formulaire configuré au préalable au niveau du système est alimentée par le client ;
- Consultation lancée par l'acteur interne 1 : dans le cadre d'une consultation physique, l'acteur interne 1 devra accéder à son espace pour accompagner la démarche de simulation de crédit.

Le client peut lancer la simulation au niveau de la plateforme à travers l'outil de simulation préalablement intégré et configuré sur le système. L'outil de simulation est interfacé avec la solution CBS afin de récupérer les données client qui serviront à alimenter le moteur de simulation.

Les résultats de la simulation sont ensuite automatiquement récupérés et la fiche projet créée précédemment est mise à jour, en fonction des résultats de la simulation qui définissent le profil du demandeur de prêt.

La solution à mettre en place doit pouvoir distinguer les différentes typologies de clients à savoir :

- Les clients actifs, qui ont déjà des prêts en cours ou amortis ;
- Les prospects qui n'ont jamais bénéficié de prêts et/ou qui se connectent pour la première fois sur le portail.

Une fois la simulation réalisée sur le système, une notification est automatiquement envoyée à l'acteur interne l'informant de l'intérêt porté par rapport aux services du FEC et détaillant la simulation réalisée sur le système.

La solution permet d'enregistrer toutes les informations relatives aux actions de prospection commerciale entreprises auprès des clients et offre la possibilité d'enrichir le pipe projets.

2. Prospection

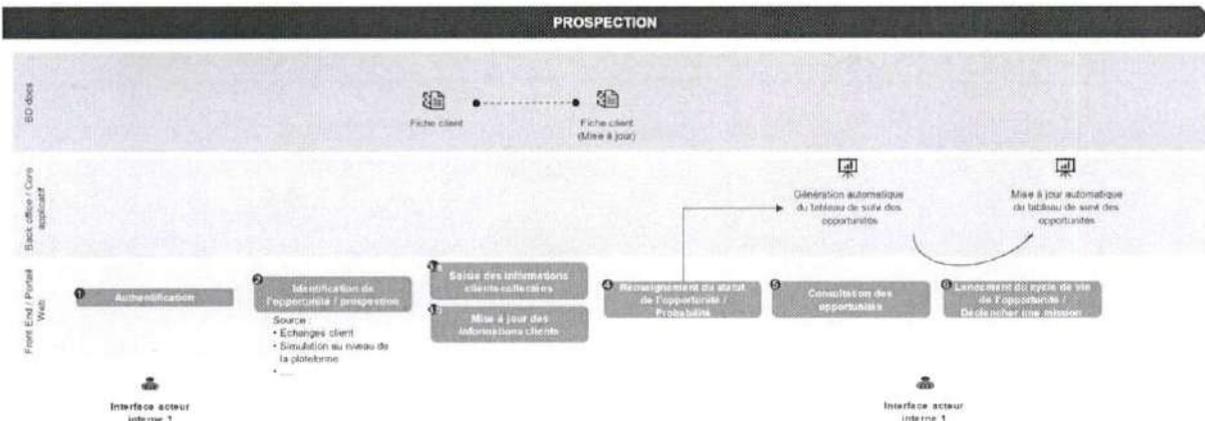


Figure 3 : Prospection

Le système cible devra permettre de gérer et de faciliter la prospection au niveau des acteurs internes grâce à la mise en place des fiches clients 360° assurant un partage et un suivi de la connaissance client/opportunité.

Les acteurs internes (acteur interne 1) devront alimenter la solution de manière continue en termes d'opportunités identifiées pour les clients potentiels/nouveaux clients en renseignant à la fois le statut de l'opportunité ainsi que la probabilité associée à la transformation de cette dernière.

La solution cible disposera d'un moteur capable de générer en temps réel un état de reporting des opportunités en cours ainsi qu'une automatisation des actions de relances pour guider les acteurs internes (acteur interne 1) pour mieux cibler leurs efforts.

3. Circuit de traitement de la demande de prêt en amont du traitement FEC

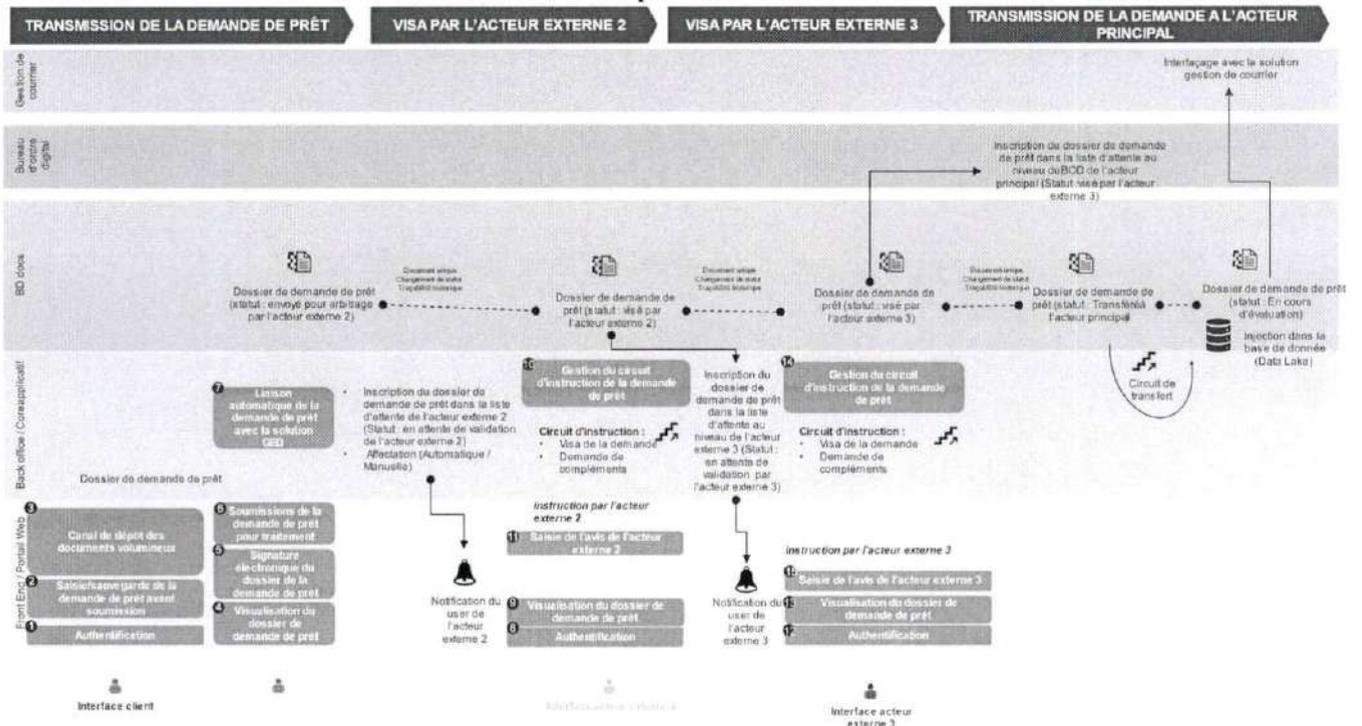


Figure 4 : Circuit de traitement de la demande de prêt en amont du traitement FEC

Handwritten signatures and initials in blue ink.

La transmission de la demande de prêt s'effectue en plusieurs étapes et commence par l'établissement de la demande du prêt par le client.

Afin d'enclencher le processus d'octroi de crédit, le client devra s'authentifier au niveau du portail et renseigner le formulaire de demande de prêt. Cette dernière sera disponible en version arabe et française pour que le client puisse formuler sa demande de prêt. Ce formulaire aura la possibilité d'être consultable et modifiable à tout moment avant soumission définitive de la demande de prêt. Afin de compléter cette étape, le client devra charger sur le système l'ensemble des documents constituant le fond de dossier de demande de prêt.

Le système cible devra être en mesure de supporter les formats Excel, Word, PPT, PDF, JPEG ainsi que tout autres formats notamment ceux relatifs aux études techniques. Pour les documents volumineux, un canal dédié devra être mise en place pour charger ces fichiers.

Le client devra apposer sa signature électronique en guise de validation de son dossier avant de pouvoir le soumettre pour traitement. Une fois le dossier soumis, une liaison automatique avec la solution GED (Solution actuelle) est créée en vue de permettre la traçabilité de la demande. En effet, chaque demande de prêt devra être identifiable grâce à une indexation générée par la solution GED du FEC.

De ce fait, une notification est envoyée au client l'informant du nouveau statut associé à la demande de prêt formulée (en cours de traitement) pour leur permettre un suivi du dossier de demande de prêt.

L'affectation de la demande de prêt formulée par le client doit être envoyée directement à l'acteur externe 2 pour visa.

Une notification est automatiquement générée dans ce sens afin d'informer l'acteur externe 2 de l'inscription d'une nouvelle action au niveau de son portail de traitement et l'inviter à s'authentifier au niveau de la plateforme pour étudier la demande de prêt formulée par le client. La fiche de demande de prêt sera transmise à l'acteur externe 2 qui aura la possibilité de valider ou demander un complément de dossier au client.

Des notifications seront générées et envoyées automatiquement à tous les intervenants à chaque changement dans le statut du workflow (instruction de la demande, validation, retour de la demande, demande de complément, traitement, etc.)

Afin de faciliter et d'accélérer la prise de décision liée à la demande de prêt, la solution cible devra permettre une possibilité de délégation de la décision ainsi qu'une multiplication des canaux de validation (mobilité depuis tous les terminaux possibles...).

Dans le cas du visa de la demande de prêt par l'acteur externe 2, cette dernière est acheminée automatiquement au portail de traitement de l'acteur externe 3 pour visa.

La demande de prêt est ensuite affectée selon des critères propres à l'acteur externe 3 pour la gestion des dossiers de demande de prêt du client. Une fois l'affectation est réalisée, une notification est envoyée automatiquement afin d'inviter les différentes parties prenantes du processus à participer au circuit d'instruction de la demande de prêt au niveau de l'acteur externe 3.

Les parties prenantes identifiées comme intervenants dans le circuit de visa de la demande de prêt auront la possibilité de visualiser la demande de prêt et le fond de dossier afin d'instruire la demande de prêt.

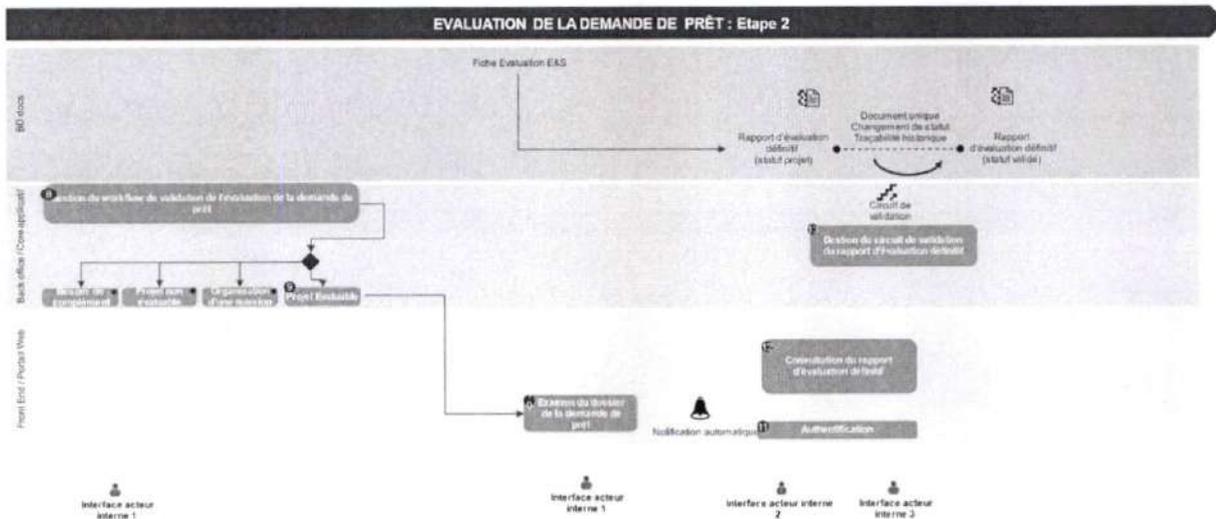


Figure 6 : Evaluation de la demande de prêt – Etape 2

Le processus d'évaluation commence avec l'authentification de l'acteur interne 2 au niveau de la solution. L'affectation doit se faire par défaut automatiquement. L'acteur interne peut procéder à une affectation manuellement de la demande de prêt à l'acteur interne 1.

L'affectation de la demande de prêt peut être gérée de deux manières :

- Une affectation manuelle;
- Une proposition d'affectation automatique générée par le système ;

L'acteur interne 2 a la possibilité de valider ou de modifier le choix proposé par la solution. Une fois que cette dernière est effective, une notification (sous le format d'un email) est automatiquement envoyée à l'acteur interne 1 lui indiquant l'affectation de la demande de prêt. L'acteur interne 1 aura la possibilité de consulter la complétude du dossier à travers la mise en place d'une check-list digitale (paramétrable au préalable au niveau de la solution). Cette checklist a pour objectif d'énumérer l'ensemble des éléments constituant le dossier de prêt mais aussi les contrôles à réaliser afin de vérifier la qualité du dossier de prêt.

L'acteur interne 1 aura la possibilité de rajouter des commentaires au niveau de la checklist afin d'apprécier le niveau de complétude du dossier de demande de prêt. De plus, la checklist permettra une identification des dossiers de prêts non évaluables grâce à l'intégration des critères d'exclusion des dossiers (Exemple : en fonction des secteurs d'intervention du FEC).

La solution cible devra permettre à l'acteur interne 1 de récupérer automatiquement des données disponibles au niveau du CBS permettant de juger la qualité du dossier.

Dans le cas où des éclaircissements seraient nécessaires pour compléter le dossier de prêt, des demandes de compléments seront générées automatiquement au niveau de la solution et seront adressées au client via email ou à l'occasion de la lettre de compléments.

La solution devra prévoir un canal de dépôt des demandes de compléments permettant au client de répondre aux éclaircissements demandés par le FEC.

La solution, préalablement configurée et paramétrée, permet de générer automatiquement le rapport d'évaluation dans sa version actuelle.

(Handwritten signatures and initials)

L'acteur interne 16 a la possibilité de valider ou de modifier le choix proposé par la solution. Une fois que cette dernière est effective, une notification (sous le format d'un email) est automatiquement envoyée à l'acteur interne 4 ES lui indiquant l'affectation de la demande de prêt.

L'acteur interne 4 ES aura la possibilité de consulter la complétude du dossier à travers la mise en place d'une check-list digitale (paramétrable au préalable au niveau de la solution). Cette checklist a pour objectif d'énumérer l'ensemble des éléments constituant le dossier de prêt mais aussi les contrôles à réaliser afin de vérifier la qualité du dossier de prêt.

L'acteur interne 4 ES aura la possibilité de rajouter des commentaires au niveau de la checklist afin d'apprécier le niveau de complétude du dossier de demande de prêt.

Dans le cas où des éclaircissements seraient nécessaires pour compléter le dossier de prêt, des demandes de compléments seront générées automatiquement au niveau de la solution et seront adressées via email au client ou à l'occasion de la lettre de compléments après passage à l'acteur interne 1 pour consolidation.

La solution devra prévoir un canal de dépôt des demandes de compléments permettant au client de répondre aux éclaircissements demandés par le FEC.

La solution préalablement configuré et paramétré, permet de générer automatiquement la fiche E&S dans sa version actuelle. Dans un premier temps, cette fiche est au statut « projet » avant d'être validé par l'acteur interne 4 ES pour passer au statut « final ». Cette fiche d'évaluation E&S est intégrée au processus évaluation.

Pour les dossiers remplissant l'ensemble des exigences ES, l'acteur interne 4 ES élabore la fiche d'évaluation ES qui entame son circuit de validation par l'acteur interne 16. Une fois cette dernière validée, elle est transmise pour une prise en compte des conclusions de l'évaluation ES au niveau du rapport d'évaluation définitif.

Les données consolidées au niveau de la fiche d'évaluation E&S doivent être exploitable pour répondre aux besoins de reporting avancés.

Un circuit de validation sera mis en place au niveau de la plateforme afin de valider la dernière version du rapport d'évaluation.

5. Évaluation du risque (agrément de la demande de prêt)

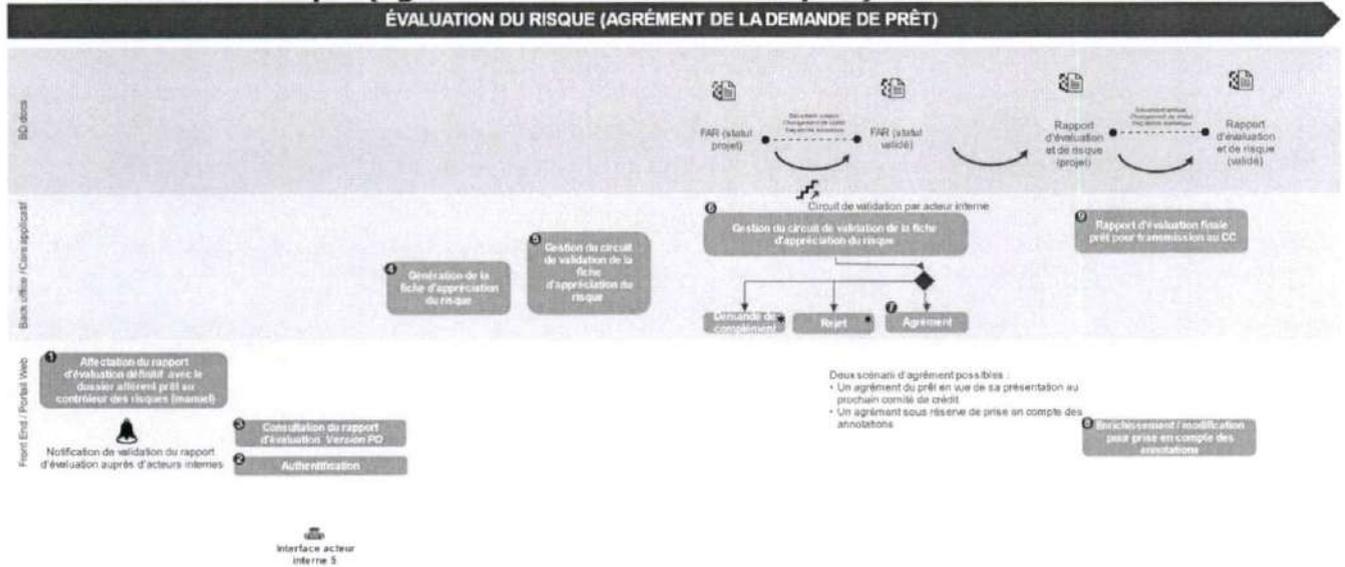


Figure 9 : Evaluation du risque

La procédure d'agrément du dossier de prêt se déclenche pour donner suite à la réception du rapport d'évaluation validé.

L'objectif de cette phase est de permettre une appréciation précise sur les capacités de remboursement des demandeurs de prêt par l'acteur interne 5 ainsi qu'une évaluation globale du risque (aspects juridiques, institutionnels, techniques, financiers...) leur étant associé.

La procédure d'agrément est ainsi composée de plusieurs étapes et démarre par l'affectation manuelle du rapport d'évaluation validé par l'acteur interne 6. L'acteur interne 5 sera averti grâce à l'envoi automatique d'une notification et aura la capacité de consulter le rapport d'évaluation, et ce, en vue d'apprécier le risque global et inhérent à la demande de prêt.

L'acteur interne 5 génère la fiche d'appréciation du risque, et ce, conformément à une checklist qui aura été paramétrée au préalable et qui définit toutes les conditions à remplir en termes d'évaluation du risque. Cette fiche entrera dès lors dans sa phase de validation, qui ne sera effective qu'après sa signature par l'acteur interne 6.

Le statut de la fiche d'appréciation du risque est mis à jour et 4 scénarios se précisent :

- Un agrément du prêt en vue de sa présentation au prochain comité de crédit
- Un agrément sous réserve de prise en compte des annotations
- Une demande de complément d'information au dossier de demande de prêt
- Un rejet de la demande de prêt

A la suite de l'élaboration de la fiche d'appréciation du risque, une mise à jour du rapport d'évaluation définitif peut avoir lieu par les acteurs internes (1 -> 4) pour tenir compte des annotations formulées par les Risques. Le rapport d'évaluation doit être consultable par les acteurs internes.

6. Comité de crédit

COMITÉ DE CRÉDIT (APPROBATION DE L'ATTRIBUTION DU PRÊT)

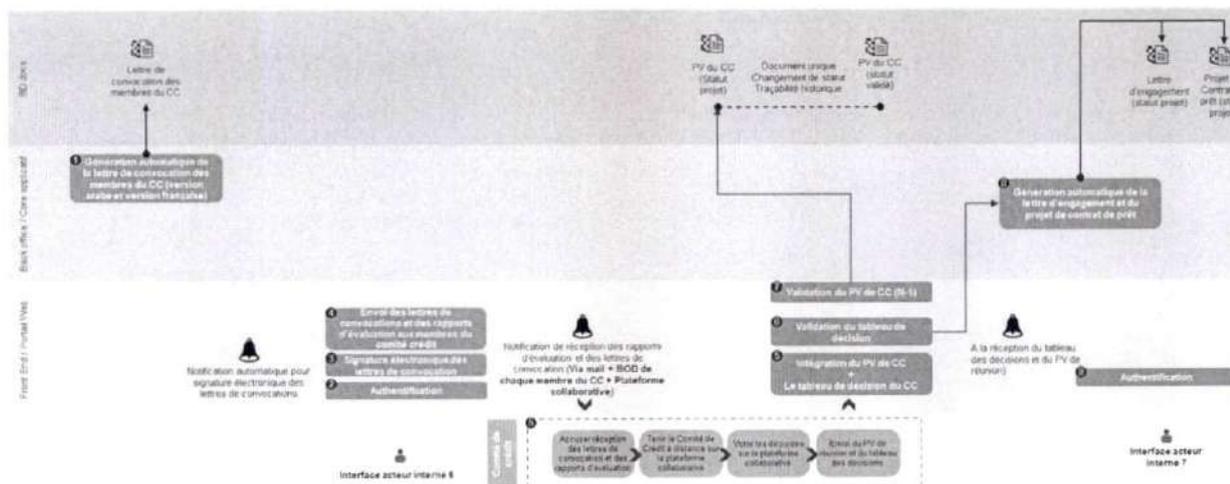


Figure 10 : Comité de crédit

Ainsi, l'approbation de l'attribution du prêt se décompose en plusieurs étapes :

- Génération de la lettre de convocation : cette dernière est générée automatiquement par le système à la suite du renseignement/mise à jour de la date du prochain Comité de Crédit. Cette lettre de convocation devra être disponible en français et en arabe ;
- Dès génération des lettres de convocation, une notification sera envoyée à l'acteur interne 6 pour procéder à la signature électronique des dites lettres ;
- La solution cible devra également permettre de visualiser l'état de confirmation des participants au Comité de Crédit selon la date retenue ;
- Un statut du Comité de Crédit devra être visible au niveau de la solution permettant d'indiquer le statut de planification de la réunion du Comité de Crédit (non encore planifiée, Planifiée, Tableau de décisions visé...) ainsi que le statut des dossiers de crédit (dossiers envoyés, dossiers non encore envoyés, ...)
- La solution doit être ouverte pour intégrer d'autres étapes avec leurs statuts

Après la tenue de la réunion du Comité Crédit (N-1), un procès-verbal (PV) ainsi qu'un tableau de décision relatant toutes les décisions prises lors de la réunion devront être intégrés au niveau de la plateforme. Le PV devra ensuite être validé durant la réunion du Comité de Crédit (N). La solution doit permettre de gérer le versionning des PV et des tableaux de décisions et leur validation via signature électronique.

- Pour les dossiers ajournés/nécessitant un complément d'information : une lettre d'information est générée, puis envoyée automatiquement au client pour le prévenir du statut de sa demande de crédit ;
- Pour les dossiers accordés, la validation donne lieu à l'établissement du projet de contrat de prêt et reste tributaire de la signature et de la transmission de l'arrêté conjoint par l'acteur externe 3 ;

A l'issue du processus d'approbation et d'attribution des prêts (comités de crédit), la solution doit permettre d'éditer la lettre d'engagement qui reprend les informations générales du prêt accordé.

7. Contractualisation/Signature du contrat de prêt

SIGNATURE DU CONTRAT DE PRÊT

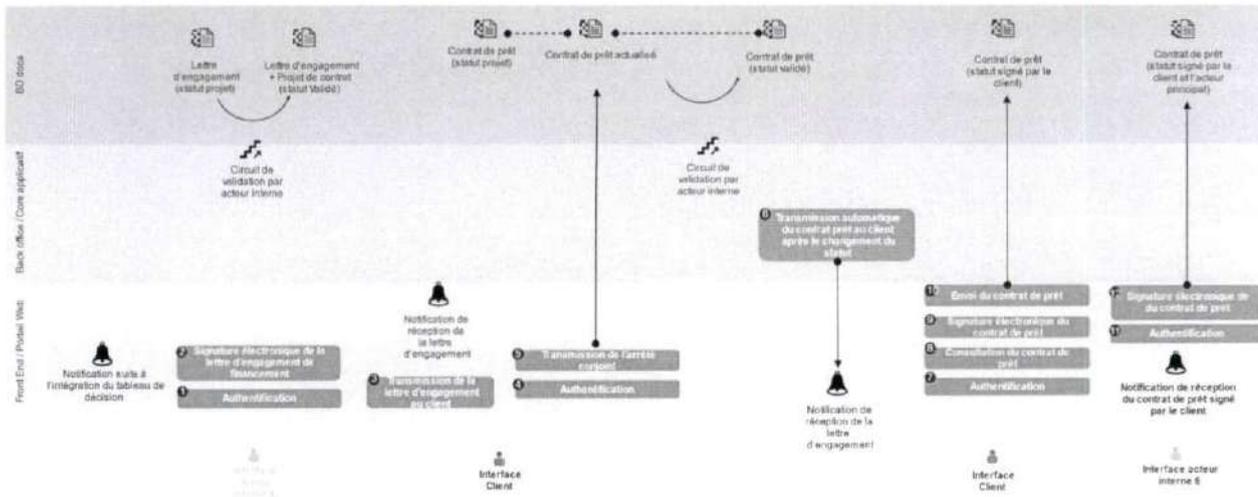


Figure 11 : Contractualisation/signature du contrat de prêt

Après accord du Comité de Crédit sur l'octroi du prêt, la demande de prêt entre dans sa phase de contractualisation.

À travers plusieurs étapes, cette phase permettra la signature de la lettre d'engagement ainsi que d'un contrat de prêt par l'ensemble des parties prenantes (Le client, Le FEC et éventuellement d'autres parties).

La signature du contrat de prêt intervient en plusieurs étapes. Une notification alerte d'abord l'acteur interne 4 à la suite de l'intégration du tableau de décision et de la lettre d'engagement lors de l'étape 5, et l'invite à s'authentifier sur le portail.

La réception de l'arrêté conjoint permet de mettre à jour le contrat de prêt, ce dernier est actualisé et entame sa phase de validation. Il est automatiquement envoyé au client, une notification est automatiquement envoyée à ce titre. Le client devra y apposer sa signature. En cas de retard une alerte est déclenchée.

Ensuite, l'acteur 6 devra signer et valider le contrat de prêt, le statut est alors actualisé et une notification est envoyée au Client et aux acteurs externes pour une prise en charge budgétaire des annuités. La solution doit proposer également une date de mise en vigueur des prêts modifiable au besoin par le FEC.

La solution cible devra aussi prendre en compte les cas de figure suivants :

- La prise en charge des contrats de prêts ayant un autre signataire que le client
- La gestion du retour du contrat de prêt signé par le client et éventuellement par d'autres parties
- Le respect de l'ordre des signataires pour le cas des contrats de prêts accordés dans le cadre de protocoles spécifiques

8. Relance pour déblocage

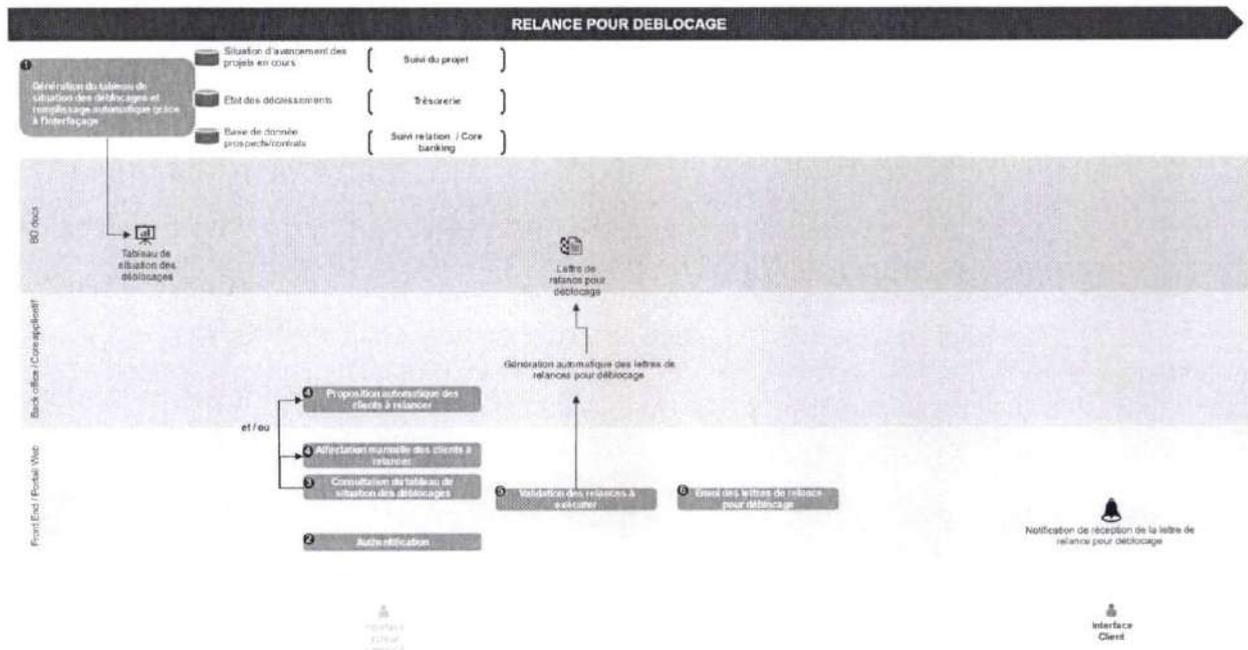


Figure 12 : relance pour déblocage

Le processus de déblocage intervient après la signature de la lettre d'engagement et du contrat de prêt par l'ensemble des parties prenantes. La relance de déblocage concerne la première tranche de déblocage mais également les tranches ultérieures d'un prêt déjà décaissé.

À ce niveau, la solution doit permettre au préalable :

- Le paramétrage des règles de gestion permettant de catégoriser les prêts et de définir les clients à relancer
- La définition des données nécessaires à intégrer dans le tableau relatant la situation de déblocage et permettant le suivi
- La génération du tableau de situation de déblocage qui devra être alimenté de façon automatique grâce notamment à l'interfaçage avec la solution Core Banking.
- Le paramétrage des règles et données de suivi de l'avancement de la réalisation des projets.
- Le paramétrage des clauses contractuelles spécifiques

Le tableau de situation des déblocages doit contenir tous les prêts dégagant un reste à décaisser, avec la possibilité de filtrer sur les prêts dont la demande de déblocage déjà reçue avec un statut (En cours de traitement, attente des compléments...) et les prêts pour lesquels les demandes de déblocage ne sont pas encore reçues avec le planning prévisionnel déjà déterminé (Cas 1er déblocage) avec la possibilité d'actualiser le planning selon l'état d'avancement des projets, les informations recueillies auprès des clients et les données des fiches de déblocages.

De plus, la solution cible devra permettre un suivi de la gestion des prévisions des décaissements, alimenté à partir des résultats des relances écrites ou téléphoniques ainsi que les différentes informations recueillies (missions, réunions, données des fiches de déblocages ...). Celui-ci devra être actualisé au fur et à mesure de la réception des demandes de déblocage. Un tableau des prévisions des décaissements devra être actualisé selon une fréquence à définir et partagé en interne.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

L'acteur interne 9 pourra alors consulter le tableau de situation de déblocage et affecter les relances à adresser aux différents clients.

Les actions de relances peuvent suivre deux schémas possibles :

- Manuellement à travers l'intervention de l'acteur interne 1 ;
- Proposition automatique par le système, qui devra néanmoins toujours être validée par le gestionnaire de déblocage.

Le système devra garder un historique des relances réalisées afin d'assurer la traçabilité des actions lancées par le gestionnaire de déblocage.

Les lettres de relance pour déblocage (engagement contractuel, compléments à solliciter), préalablement intégrées dans le système, peuvent désormais être personnalisées et générées. Elles sont envoyées aux acteurs externes 1 et une notification avertissant ces dernières se déclenche automatiquement.

9. Demande de déblocage

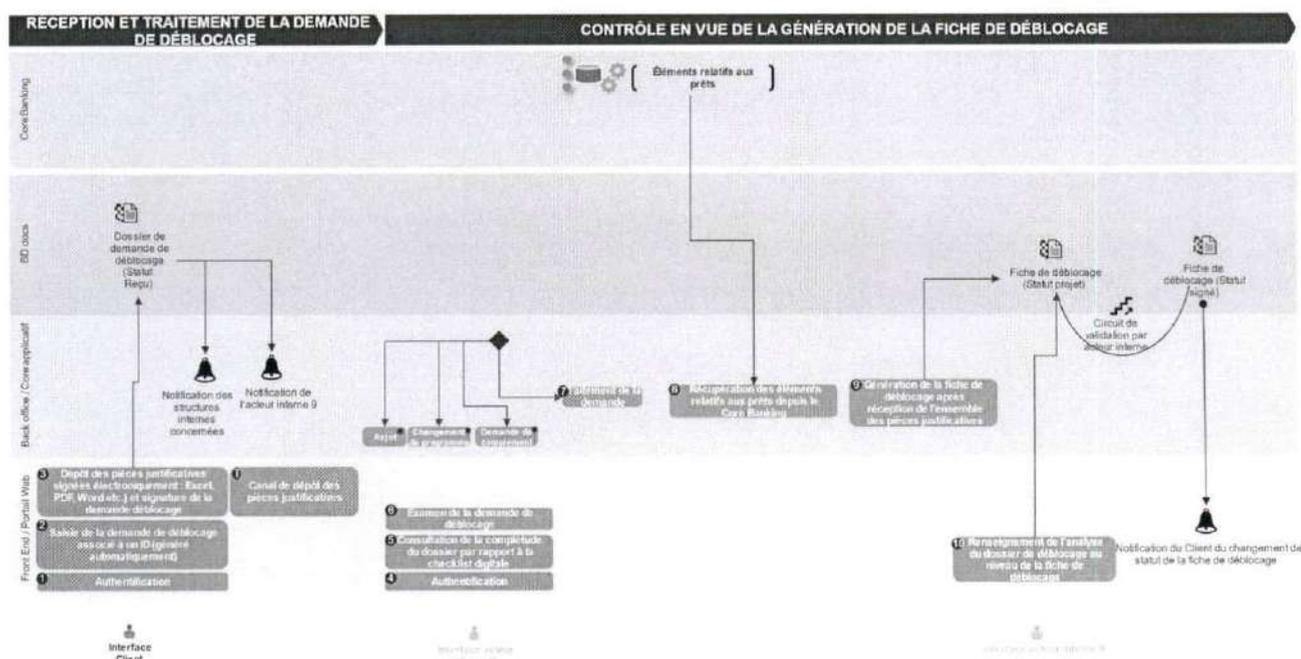


Figure 13 : Demande de déblocage

Le processus de déblocage s'effectue en deux grandes étapes. La première phase concerne la réception et le traitement de la demande de déblocage tandis que la deuxième phase se concentre sur les contrôles à faire en vue de la génération de la fiche de déblocage, nécessaire pour enclencher le décaissement des fonds.

Ainsi, la phase de réception et de traitement de la demande de déblocage se décompose comme suit :

- La saisie de la demande de déblocage par les clients. Celle-ci s'effectuera à travers un formulaire mis en place au préalable sur la plateforme. Au niveau de ce formulaire, les clients pourront ainsi choisir depuis la liste déroulante des prêts, les montants restant à décaisser. Cette fonctionnalité sera rendue possible grâce à un interfaçage avec la solution Core Banking ;

Handwritten signature and initials in blue ink.

- Les demandes de déblocage transitent par un processus de validation externe (co-signature, processus d'escalade similaire à celui d'une demande de prêt) avant d'arriver au FEC ;
- Mise en place d'un canal de dépôt des documents dans le cadre de demande de déblocage ;
- Génération d'une notification automatique pour alerter de la réception de la demande de déblocage ;
- Génération automatique d'un ID unique pour chaque demande de déblocage permettant d'assurer un suivi des demandes de déblocage. Toutefois, une liaison d'ID peut être réalisée pour les nouvelles demandes de déblocage avec les mêmes références (n° de prêt et n° de tranche) aux demandes préalablement reçues ;
- Après réception de la demande, cette dernière est affectée à l'acteur interne 9 ;
- L'acteur interne 9 devra étudier le fond de dossier en le comparant à la checklist digitale paramétrée au préalable au niveau de la solution et en analysant les documents pour pouvoir se prononcer sur la possibilité ou non de déblocage des fonds (exploitation possible des documents annexés) ;
- Afin de compléter le dossier de demande de déblocage, le client devra déposer les pièces justificatives au niveau de la plateforme et signer électroniquement l'ensemble des pièces constituant le dossier de demande de déblocage ;
- À ce stade, la solution devra assister l'acteur interne 9 en mettant à sa disposition l'ensemble des éléments pour faciliter l'exécution de la procédure notamment une alerte automatique dans le cas de présence d'impayés / alerte dans le cas où le contrat prévoit une condition de déblocage / alerte en cas de non mise à jour des états financiers / budgets / Exploitation de la Data des Fiches de déblocages antérieures.

La demande de déblocage se poursuit, le statut est mis à jour et les notifications automatiques sont envoyées à toutes les parties prenantes les informant de l'examen de la demande de déblocage.

Ainsi, 5 scénarii se précisent :

- Rejet de la demande, envoi d'une lettre de rejet adaptée au cas par cas
- Demande de complément, une lettre de demande de complément est personnalisée et envoyée au client
- Changement de programme
- Traitement de la demande de déblocage
- Demande d'un avis à un autre partenaire interne

Les données consolidées au niveau des fiches de déblocages doivent être exploitables pour répondre aux besoins de reporting avancés.

\$ 100 x

10. Relance pour déblocage

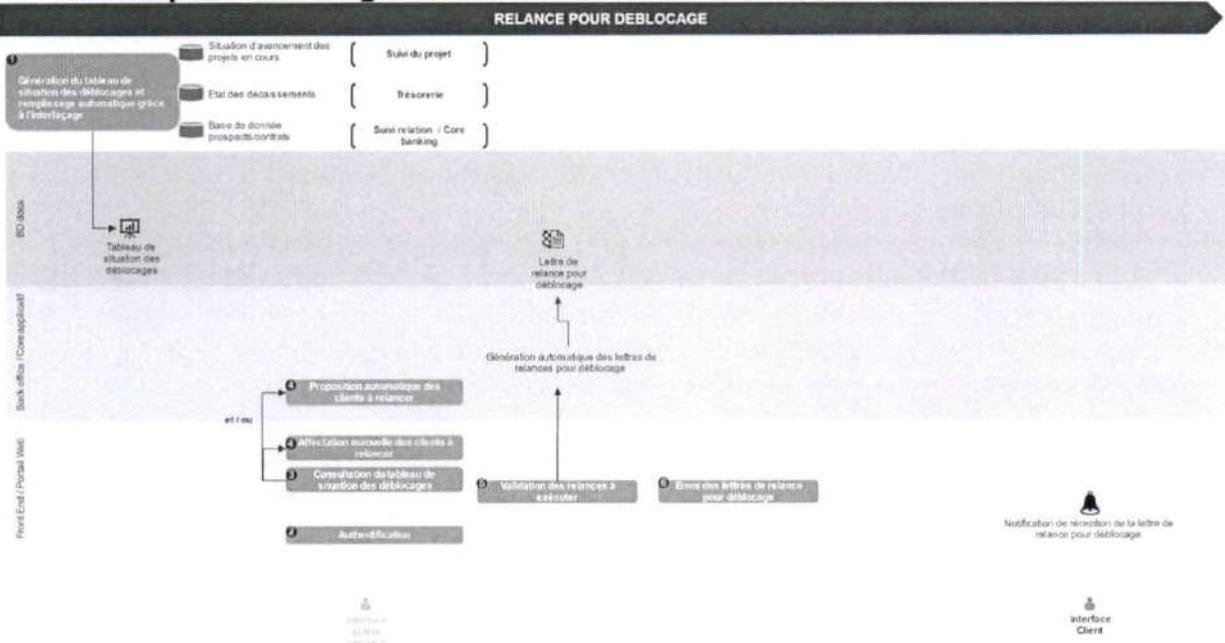


Figure 14 : relance pour déblocage

Le processus de déblocage intervient après la signature de la lettre d'engagement et du contrat de prêt par l'ensemble des parties prenantes. La relance de déblocage concerne la première tranche de déblocage mais également les tranches ultérieures d'un prêt déjà décaissé.

À ce niveau, la solution doit permettre au préalable :

- Le paramétrage des règles de gestion permettant de catégoriser les prêts et de définir les clients à relancer
- La définition des données nécessaires à intégrer dans le tableau relatant la situation de déblocage et permettant le suivi
- La génération du tableau de situation de déblocage qui devra être alimenté de façon automatique grâce notamment à l'interfaçage avec la solution Core Banking.
- Le paramétrage des règles et données de suivi de l'avancement de la réalisation des projets.

→ Le tableau de situation des déblocages doit contenir tous les prêts dégagant un reste à décaisser, avec la possibilité de filtrer sur les prêts dont la demande de déblocage déjà reçue avec un statut (En cours de traitement, attente des compléments...) et les prêts pour lesquels les demandes de déblocage ne sont pas encore reçues avec le planning prévisionnel déjà déterminé (Cas 1er déblocage) avec la possibilité d'actualiser le planning selon l'état d'avancement des projets et les informations recueillies auprès des clients.

De plus, la solution cible devra permettre un suivi de la gestion des prévisions des décaissements, alimenté à partir des résultats des relances écrites ou téléphoniques ainsi que les différentes informations recueillies (missions, réunions, ...). Celui-ci devra être actualisé au fur et à mesure de la réception des demandes de déblocage. Un tableau des prévisions des décaissements devra être actualisé selon une fréquence à définir et partagé en interne.

L'acteur interne 9 pourra alors consulter le tableau de situation de déblocage et affecter les relances à adresser aux différents clients.

Les actions de relances peuvent suivre deux schémas possibles :

- Manuellement à travers l'intervention de l'acteur interne 1 ;
- Proposition automatique par le système, qui devra néanmoins toujours être validée par le gestionnaire de déblocage.

Le système devra garder un historique des relances réalisées afin d'assurer la traçabilité des actions lancées par le gestionnaire de déblocage.

Les lettres de relance pour déblocage (engagement contractuel, compléments à solliciter), préalablement intégrées dans le système, peuvent désormais être personnalisées et générées. Elles sont envoyées aux acteurs externes 1 et une notification avertissant ces dernières se déclenche automatiquement.

11. Décaissement

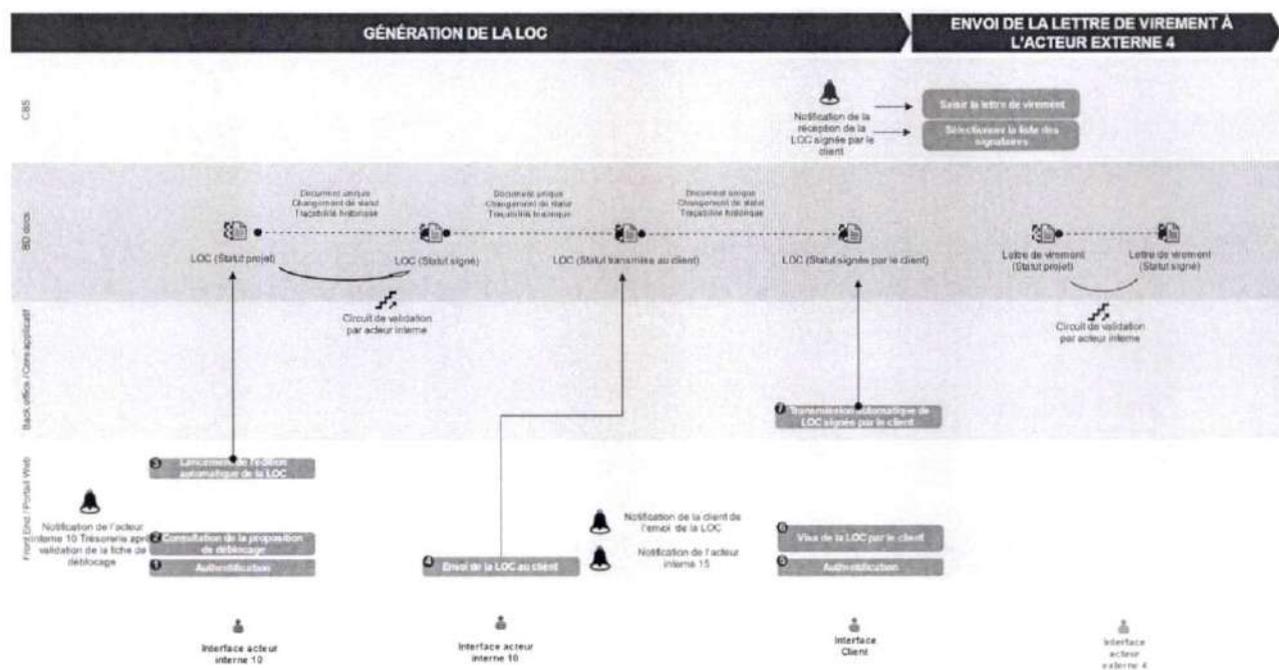


Figure 14 : décaissement

La fiche de déblocage validée, le processus de décaissement peut alors être enclenché. Ce processus est composé de 2 grandes étapes, elles-mêmes décomposées en plusieurs sous phases.

- Production de la Lettre d'Ouverture de Crédit (LOC) et sa transmission au client
- Echanges des Lettres de Virement avec l'acteur externe 4.

Le processus débute par la génération d'une notification pour l'analyste trésorerie à la suite de la validation de la fiche de déblocage lors de la phase précédente. Ce dernier, après consultation de la proposition de déblocage, et une vérification système / automatique des contrôles sur les impayés et sur le reste des montants à décaisser, lance l'édition automatique de la Lettre d'Ouverture de Crédit (LOC). Cette dernière intègre un workflow paramétré au préalable sur le système pour la gestion du circuit de validation. À l'issue du circuit de validation et après signature de la Lettre d'ouverture de crédit (LOC), cette dernière est mise à disposition au niveau du portail et doit être envoyée au client. Une notification est générée et envoyée aux acteurs internes et au client. En conséquence, le statut de cette dernière (LOC) est automatiquement mis à jour.

Les clients sont alors invités à se connecter sur leur espace et signer électroniquement la LOC. En cas de retard une alerte se déclenche permettant de rappeler au client / et aux acteurs internes concernés la non-signature de la LOC. Une fois celle-ci est signée par le client, son statut est actualisé et une notification est émise auprès des acteurs internes concernés pour les informer à ce sujet.

Cette étape déclenche la génération de la lettre de virement au niveau du Core Banking. La solution cible devra récupérer automatiquement la lettre de virement. Une fois celle-ci récupérée, un workflow est configuré pour la gestion du circuit de sa validation.

La lettre de virement validée, voit son statut être mis à jour et une notification est transmise à l'acteur externe 4 ou à la banque qui procédera au virement l'informant à ce sujet.

Après le débit de compte, le tableau d'amortissement est mis à la disposition du client notamment avec l'interfaçage de la solution Core Banking.

- **Budgétisation :**

Au 31 août de chaque année, les états à budgétiser pour l'année N+1 notamment les annuités, les intérêts de retard, les commissions ...devront être envoyés aux clients concernés en informant les postes comptables y rattachés.

- **Rappel des échéances :**

Selon une fréquence à définir, des envois de rappel automatique des échéances devront être programmés pour des actions préventives.

- **Relance des impayés :**

Un état des impayés est actualisé chaque début de mois et diffusé auprès des acteurs internes concernés pour une action de relance. Le client est notifié pour connaître les raisons du retard de règlement de l'échéance et les démarches entreprises/ à entreprendre pour régulariser la situation. Selon la réponse du client, une notification est envoyée aux acteurs internes concernés pour le suivi.

12.Modification

En cas de modification des caractéristiques contractuelles du prêt octroyé (consistance, modalités de réalisations, plan de financement...), un processus dédié se met en place. Les modifications des termes du contrat initial concernent principalement deux éléments :

- Rééchelonnement de crédit : Les clients ont la possibilité de demander un rééchelonnement du crédit (selon le même processus d'escalade qu'une demande de prêt) Pour cela, une validation et un passage par le processus d'évaluations du risque et du comité crédit sont des prérequis nécessaires pour l'établissement du contrat de rééchelonnement.
- Annulation du reste à décaisser : Deux cas figures sont à prévoir :
 - A l'initiative du FEC : la solution doit permettre de saisir l'annulation et de notifier automatiquement le client.
 - A l'initiative du Client : la solution doit permettre de saisir la demande d'annulation du reste à décaisser.
- Changement de programme : La demande de changement de programme peut être accordée par le FEC et un avenant au contrat du prêt peut être établi dans certains cas.

1. Demande de rééchelonnement

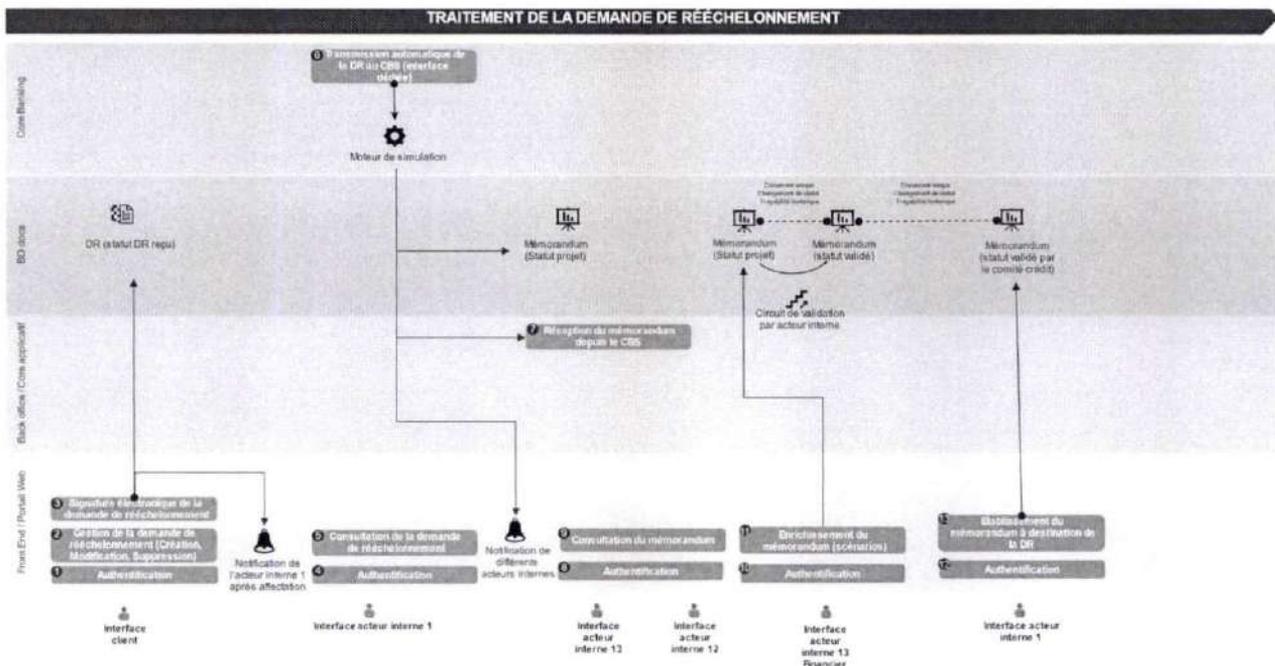


Figure 15 : Traitement de la demande de rééchelonnement

Ainsi, en vue de formuler leur demande de rééchelonnement de crédit, les clients devront s'authentifier au niveau du portail et formuler la demande de rééchelonnement. Un formulaire est prévu à cet effet au niveau de la plateforme. Le client devra valider la demande de rééchelonnement en signant électroniquement la demande.

Après affectation de la demande de rééchelonnement à l'acteur interne 1, ce dernier, pourra alors consulter la demande établie par le client. Cette même demande de rééchelonnement est envoyée via une interface dédiée à la solution Core Banking System afin de lancer le moteur de simulation et de générer un mémorandum de réponse qui sera récupéré au niveau de la solution cible. Il sera consultable au niveau de la solution et pourra être enrichi avec les scénarios demandés. Un circuit de validation est alors mis en place pour valider le mémorandum de réponse enrichi avec les différents scénarios préconisés.

Handwritten signatures and initials.

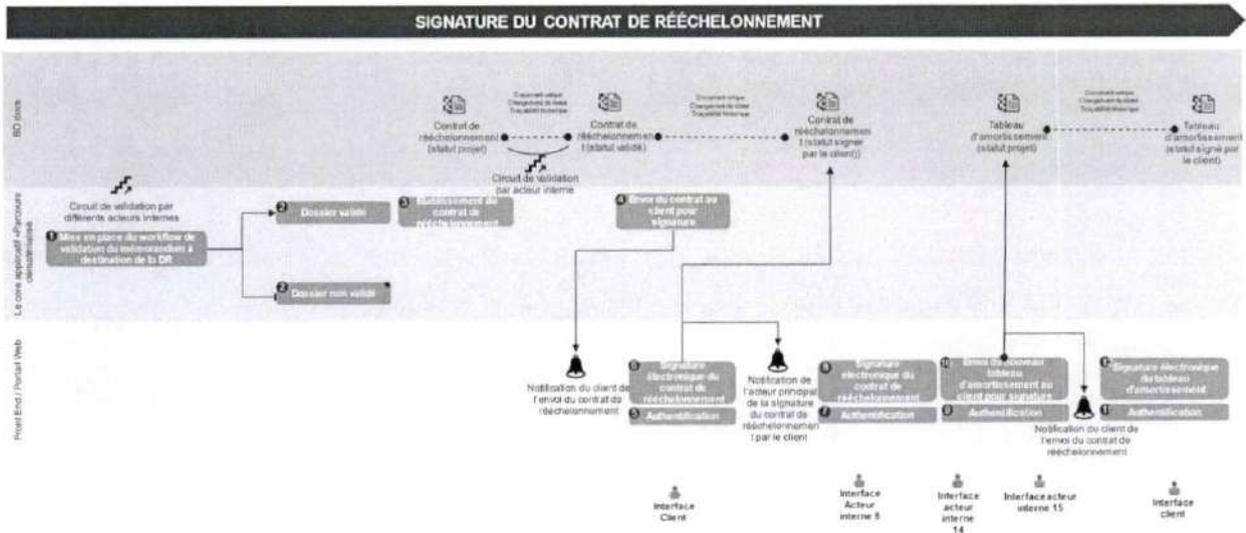


Figure 16 : Signature du contrat de rééchelonnement

2. Changement de programme

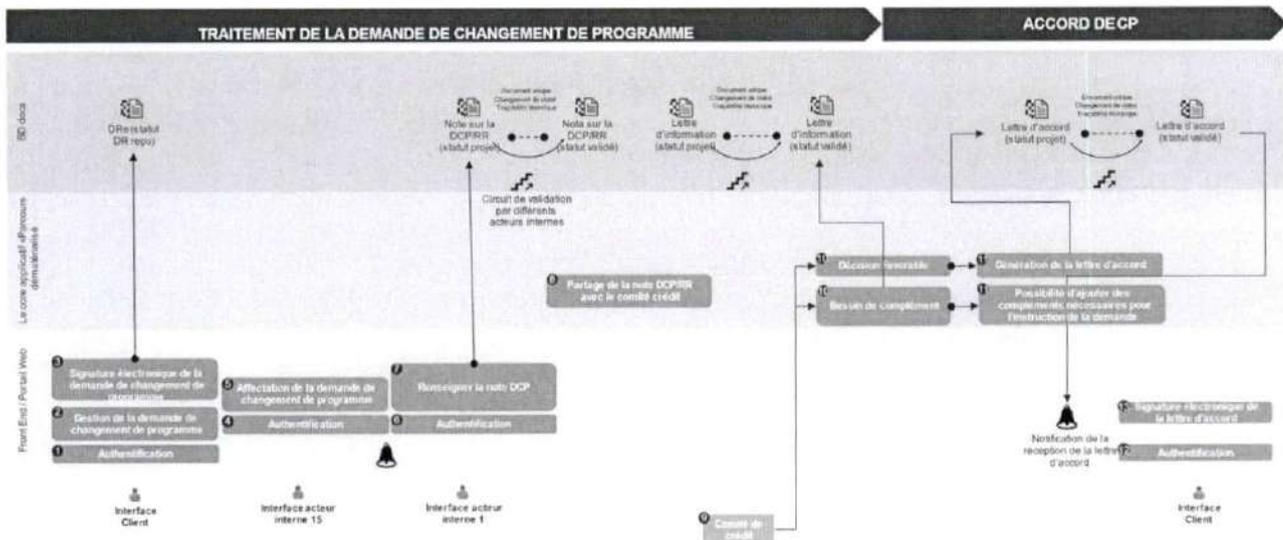


Figure 17 : Changement de programme

En ce qui concerne la demande liée à un changement de programme de réaffectation de reliquat de prêt, le processus démarre par l'authentification des clients sur leur espace et valider cette demande en la signant électroniquement.

Cette demande est affectée à l'acteur interne 1 qui devra renseigner la note de changement de programme en vue de sa validation.

Ensuite, après la clôture du workflow de validation le statut de la note est mis à jour et cette dernière est partagée avec le Comité de Crédit qui devra statuer sur la demande.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

En cas de réponse favorable par le Comité de Crédit, une lettre d'accord est générée et validée par les structures internes concernées, puis elle est transmise aux clients. Le système devra prévoir une alerte informant le département décaissement de la validation du changement de programme dans le cas où le client le demande directement. Sinon, un mémo de réponse est à prévoir et à transmettre au Département.

Dans le cas d'une demande de complément, une lettre, paramétrée en amont, est automatiquement générée pour notifier au client les compléments nécessaires à fournir. Celle-ci est transmise au client après envoi d'une notification et son statut est mis à jour.

NB. Les notifications sont générées automatiquement et doivent être envoyées à toutes les parties prenantes.

3. Demande d'annulation du reste à décaisser

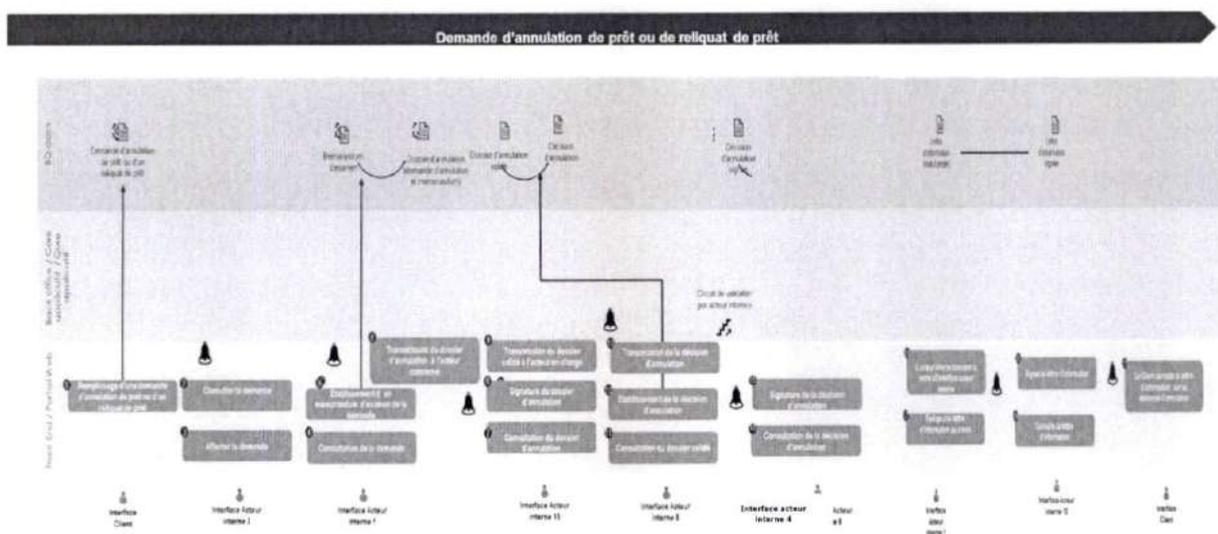


Figure 18 : Annulation du reste à décaisser

L'annulation d'un prêt ou d'un reliquat de prêt peut émaner aussi bien du FEC que des Collectivités territoriales.

En cas de demande d'annulation émanant d'une Collectivité Territoriale, cette dernière instruit sa demande sur le portail Web / Front End.

Suite à cette demande, une notification automatique est envoyée au responsable de l'entité en charge de son traitement qui consulte la demande et l'affecte à l'acteur en charge de l'examen de la demande.

Ce dernier réalise un examen de la demande, constitue un dossier d'annulation (numérique) et le transmet électroniquement, après validation de sa hiérarchie, au responsable de l'entité du contrôle.

Ce dernier est notifié automatiquement, consulte le dossier d'annulation et le transmet à l'acteur responsable de son traitement qui est chargé d'établir via la solution, après examen du dossier, une décision d'annulation.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

La décision d'annulation est visée et signée électroniquement conformément au circuit de validation y afférent.

Le client est notifié électroniquement en recevant sur la solution une lettre d'information de l'annulation validée et signée conformément au circuit de validation.

Quant aux annulations initiées par le FEC, et afin d'assurer le traitement de ces dernières, la solution doit permettre au préalable :

- Le paramétrage des règles de gestion permettant de catégoriser les prêts et/ou reliquats de prêts à annuler conformément à la procédure en vigueur
- La génération du tableau de situation des restes à décaisser à annuler
- L'édition des lettres de mise en demeure à transmettre aux clients
- Le suivi des retours des clients via un tableau de suivi
- L'établissement et l'édition des décisions d'annulation

La décision d'annulation est visée et signée électroniquement conformément au circuit de validation y afférent.

Le client est notifié électroniquement en recevant sur la solution une lettre d'information de l'annulation validée et signée conformément au circuit de validation.

13. Assainissement des engagements en hors Bilan

La solution cible devra permettre de :

- Consulter la liste des engagements hors bilan par l'entité en charge
- Envoyer automatiquement des notifications aux intervenants internes et externes
- Editer automatiquement des lettres de mise en demeure, prendre en charge leur signature électronique et leur envoi vers les clients selon la stratégie de relance pré paramétré et en lien avec le Core Banking
- Déclenchement du processus d'annulation conformément aux délais contractuels

14. Autres interactions et workflows

La solution doit permettre de paramétrer et mettre en place de nouveaux processus et flux d'informations impliquant à la fois des intervenants internes et externes. Ces processus digitalisés doivent supporter les fonctionnalités de notification automatique, affectation des activités, validation électronique ou signature électronique, etc.

Ces flux incluent notamment :

- le suivi des actions commerciales,
- le suivi des activités de recouvrement,
- le suivi des engagements contractuels.

15. Vision 360° Client

La solution doit permettre d'offrir une vision E-Services Clients 360° sur la situation de la relation Client FEC en s'appuyant sur les données issues des processus digitalisés d'octroi et de déblocage des prêts et des données issues du Core Banking (interface). Cette Vision 360° intègre notamment :

- L'historique des opérations de prêts / déblocage
- Les échéanciers de paiement
- La situation du reste à décaisser

- Encours des prêts
- La Situation de règlement des échéances
- Etc.

La solution doit offrir également aux clients un espace de téléchargement des documents de prêts.

Dans le cadre de la prestation suivante, il est nécessaire de veiller à respecter les procédures internes en vigueur et garantir la possibilité de mise à jour et d'ajustement en cas de modification desdites procédures. La digitalisation des étapes des processus d'octroi et déblocage doivent être modulables permettant d'ajouter ou de réduire des étapes soit en interne ou en externe.

3.4. Description générale des composants applicatifs cibles

La liste des fonctionnalités citées ci-dessous n'est pas limitative. Il est attendu du prestataire d'être force de proposition sur la base de son retour d'expériences sur les projets de digitalisation similaires. Le FEC peut être amené à enrichir ces fonctionnalités pendant la phase d'implémentation.

Le parcours d'octroi de crédit et de déblocage des fonds « full digitalisé » s'articule autour de quatre composants applicatifs :

- Le Portail web / Front end utilisateur : Représente les interfaces proposées au client et aux différentes structures externes / internes qui leur permettent de recevoir les notifications automatiques, la consultation de l'avancement des statuts des dossiers de demande de prêt, le chargement de dossiers, l'apposition de signature électronique.
- Le Backoffice / core applicatif « Parcours dématérialisé » : Regroupe un ensemble d'outils prêt à l'emploi tel que le moteur workflow/ formulaire, gestion de contenu, collaboration et gestion des droits.
- La « BD Docs » : Représente la base de données des documents numérisés et qui devra garantir, aussi, la traçabilité du cycle de vie de chaque document (exemple : statut projet, statut validé, statut signé, statut transmis).
- Le moteur de reporting et d'édition intégrés

A. Portail Web de la solution d'octroi de prêts et de déblocage des fonds

a. Description fonctionnelle

Le portail web / Front end est le point d'entrée de la solution.

Ce front office est donc un portail web qui doit être responsive (adapté aux supports mobiles sous Android, IOS) afin de garantir un processus fluide aux différents intervenants du processus.

Ce front office devra être constitué notamment des éléments suivants :

- Un espace informatif : Information sur le FEC, historique, procédure de demande de prêt, FAQ, Contacts clés,....
- Un espace de service en ligne :
 - Création de l'espace clients ;
 - Dépôt des demandes de crédit ;
 - Service de reprise de la saisie ;
 - Service de suivi de traitement des demandes de prêts, déblocages et toute autre opération ;
 - Service de consultation/ téléchargement et de mise à jour des données / documents ;
 - Service de dépôt des compléments d'information ;

- Service de dépôt et de suivi des réclamations ;
- ...
- Un module pour la gestion du contenu permettant aux utilisateurs autorisés de gérer / mettre à jour le contenu du portail, les mots de passe... ;
- Un espace utilitaire pour le téléchargement des formulaires requis pour formuler la demande de prêt ;
- Un moteur de notifications par mail / SMS.

b. Choix et prérequis technologiques

- Le Portail Web de la solution devra prendre en considération les directives et recommandations des référentiels de sécurité reconnus en la matière, notamment l'OWASP (Open Web Application Security Project) ;
- Le portail en ligne devra respecter la charte graphique du FEC afin d'assurer une continuité entre le site web du FEC et la solution cible ;
- Le portail en ligne devra respecter la charte commune des portails internet institutionnels du egov ;
- La solution devra supporter la langue française et la langue Arabe (en affichage / et en saisie (éventuellement via un clavier visuel intégré) ;
- La solution cible devra tenir compte du chantier de refonte du site web corporate du FEC afin d'assurer une expérience utilisateur similaire ;
- La solution doit reposer sur des frameworks basés sur le concept de développement Low Code
- La solution cible devra être à même de supporter les éventuels changements et adaptations dans les procédures FEC ;
- La convivialité de l'interface devra permettre notamment de :
 - Proposer une aide à la saisie intuitive : ex : Propose la valeur à partir des premières lettres saisies dans les champs ;
 - La navigation inter-module à partir des objets communs ;
 - L'accès aux transactions : par menu, accès direct... ;
 - La mise à disposition de touches de fonction ;
 - Les possibilités de recherche de valeur de zone ;
 - La gestion des messages d'erreurs ;
 - La validation des écrans...
- Le portail en ligne devra être connecté Back Office / GED (Documentum) / ...
- Le portail devra s'intégrer à un annuaire LDAP pour la gestion des comptes utilisateurs ;
- Le portail devra fonctionner correctement sur les principaux navigateurs web (Chrome, Firefox, IE, Edge, Safari ...)
- Le Front Office devra être doté d'une version Offline, les soumissionnaires devront détailler tous les prérequis nécessaires pour le fonctionnement optimal (configurations du matériel et des solutions logicielles).
- Le Front Office devra Sécuriser les flux utilisateurs via le protocole HTTPS et des certificats SSL émanant d'une autorité reconnue

B. Backoffice / Core applicatif de la solution d'octroi de prêts et de déblocage des fonds

a. Description fonctionnelle

Le core applicatif est dédié au traitement des actions inhérentes au processus d'octroi de crédit et de déblocage ainsi aux autres opérations, il contient notamment :

- Un espace de gestion des profils : ajout, modification, suppression des profils, gestion des habilitations, ... ;
- Un espace de paramétrage : paramétrage et alimentation des tables de référence, paramétrage formulaire, paramétrage de tous types de lettres de rejet...

- Un espace de contrôle et de validation des demandes : contrôle des demandes et validation des demandes ;
- Un espace de consultation et suivi des demandes : consultation des détails des demandes et leurs étapes de traitement via un moteur de recherche multicritères ;
- Un espace de gestion des mises à jour automatiques et périodiques ;
- Un espace de génération de fichiers sous plusieurs formats ;

Le prestataire est tenu de présenter dans son dossier technique la démarche et les technologies à adopter pour garantir que tout changement peut être répercuté au niveau du formulaire de saisie sans aucun développement nécessaire.

b. Choix et prérequis technologiques

- Le Back Office (BO) devra permettre la possibilité de définir des workflows à N niveaux paramétrables selon les différentes informations de la transaction qui appelle le Workflow
- Possibilité de configurer les différents intervenants du workflow :
 - Soit de manière nominative
 - Soit par rôle
- Besoin de sauvegarder l'historique des différents Workflows (date de déclenchement, dates d'acceptation, dates de rejets, etc.)
- Possibilité d'envoyer des notifications par mail ou sms pour inviter les intervenants à donner réponse au Workflow les impliquant
- Le BO doit supporter la prise en charge des caractères Arabes et Latins des données saisies ou consultables.
De manière générale, toutes les composantes de la solution cible devront supporter la prise en charge des caractères Arabes et Latins des données saisies ou consultables.

C. Module de Reporting, analytiques, & éditiques

a. Description fonctionnelle

- Le module Fonctionnalités analytiques est un système indépendant aux autres composants applicatifs et sert à établir le rapport d'évaluation, les fiches de déblocage ainsi que tout autres documents, et ce en intégrant une gestion du versionning ;
- Le module devra être capable de générer des rapports sous différents formats (PDF, XLS, CSV, ...). Il doit également posséder la capacité de formater les rapports d'analyse (taille de page, rangée, colonnes, polices, couleurs, tableaux, ...) garantissant une compatibilité avec la charte graphique du FEC ;
- Le module devra permettre la génération de l'ensemble des documents supportant les process
- Le FEC dispose de la version Business Objects, le prestataire est tenu de fournir / paramétrer les univers d'accès au Data Mart/data Lake

b. Choix et prérequis technologiques

- La conception de ce dernier doit être paramétrable et dynamique permettant au FEC d'intégrer notamment des mises à jour des formules de calcul utilisées via une interface dédiée et simple d'utilisation ne nécessitant pas de devoir recompiler le code source ;
- Le module devra disposer d'une interface web permettant la consultation des rapports et autres documents générés par le module ;
- Le module devra être interfacé avec l'ensemble des composants le FO & le BO.

D. Interopérabilité et échanges électroniques de la solution cible

Le soumissionnaire devra étudier et détailler dans son dossier technique l'interopérabilité de la solution proposée, qui devra prendre en compte :

- Les Echanges de flux de données internes : Entre les composants de la solution cibles (Front Office, Back Office,) et les autres systèmes du FEC (GED = Documentum, CBS = SAB Crédit, DOCFLOW = Gestion du courrier ...) Via des interfaces API REST, FTP, XML, EDI ou mettre en place un ESB dédié. Le prestataire fournira ses suggestions élargies concernant les connecteurs.

Le système cible devra offrir en natif les interfaces nécessaires au bon fonctionnement des différents modules de la solution proposée, notamment :

- Interfaçage avec la GED (Existant) ;
- Interfaçage avec le Core Banking System (Existant) ;
- Interfaçage avec Business Objects version XI (Existant) ;
- Interfaçage avec Docflow (Existant) ;
- Interfaçage avec la solution AGIRH.

E. Espace documentaire / BD DOCS

L'objectif principal de la mise en place du module espace documentaire est la capacité à gérer, structurer et harmoniser l'ensemble de la documentation liée aux processus d'octroi des prêts et de déblocage des fonds.

Les besoins principaux à couvrir par l'outil de gestion documentaire sont les suivants :

- Centraliser l'ensemble de la documentation sur une même plateforme ;
- Accéder à la documentation à distance via le web ;
- Interfacier la solution avec la GED du FEC pour centralisation et sauvegarde de l'ensemble de la documentation à valeur probante ;
- Différencier les droits d'accès aux informations (aux dossiers voir aux documents), selon des profils d'utilisateurs prédéterminés, permettant d'effectuer des actions différentes (consultation, dépôt, modification, suppression) ;
- Stocker et gérer un volume important de fichiers ;
- Structurer les informations et les différents types de documents ;
- Décrire finement les documents ;
- Référencer de manière unique les documents ;
- Rechercher facilement des informations et des documents ;
- Conserver et tracer les différentes versions de documents ;
- Faciliter le référencement et le contrôle documentaire ;
- Faciliter l'utilisation en général et le paramétrage (ergonomie).

La gestion documentaire proposée devra répondre aux fonctionnalités suivantes :

- Arborescence documentaire : gestion de dossiers ;
- Gestion de tout type de documents ;
- Gestion des attributs documentaires (champs texte, nombre, date, liste, ...) ;
- Notification/Diffusion de la documentation ;
- Versionning des documents ;
- Recherche full text ;
- Recherche par mots-clés.

F. Modélisation de workflows

L'objectif principal de la mise en place d'un module de réalisation de workflows est la capacité à modéliser les différents workflows et processus métiers du FEC.

Le module de réalisation de workflows proposé doit permettre de décrire le circuit de validation, les tâches à accomplir entre les différents acteurs d'un processus, les délais, les modes de validation et fournir à chacun des acteurs les informations nécessaires pour la réalisation de sa tâche et aussi il doit disposer des fonctionnalités suivantes :

- 1. Conception graphique des processus :** Interface glisser-déposer pour créer visuellement des formulaires sans développement
- 2. Fonctionnalités Workflows et formulaires :**
 - La solution doit permettre de réaliser, en interne, tout type de Workflow basé sur un formulaire qui évolue selon un cycle prédéfini ;
 - Gestion des rôles ;
 - Génération des workflows ;
 - Suivi des workflows et ses étapes ;
 - Affectation d'un délai global de traitement de chaque étape du workflow ;
 - Annulation : L'utilisateur peut annuler un workflow initié ;
 - Délégation : Les intervenants peuvent déléguer leurs interventions sur une étape / Workflow entier ;
 - Relance : Le demandeur ou les intervenants passés peuvent relancer les intervenants en cours.

G. Messagerie

Par défaut, chaque changement d'étape doit s'accompagner de l'envoi d'un mail aux intervenants suivants avec des informations génériques (référence, titre, créateur, lien URL, ou autre) Il doit y avoir aussi d'autres types de messages :

- Mail de relance en cas de retard ;
- Mail d'information sur action automatique en cas de retard ;
- Mail d'information (un utilisateur souhaite manuellement informer une autre personne) ;
- Mail d'informations complémentaires ;
- Il doit être possible de personnaliser le contenu de chaque mail, afin d'ajouter des informations en provenance du document.

H. Signature électronique

Le système doit permettre l'intégration de la signature électronique sécurisée. Cette signature peut être utilisée pour certifier tous les documents officiels dans le cadre de ce système.

Le prestataire doit aménager les développements nécessaires en vue de préparer et de disposer des prérequis nécessaires pour assurer la prise en charge de la signature électronique dans le système.

Le prestataire doit assister le FEC pour remplir les formalités avec un prestataire de services de certification électronique agréé au Maroc pour remettre un Dispositif Certifié. Le dispositif doit respecter les dispositions de la loi en vigueur relative à l'échange électronique.

NB : Le module de signature électronique peut être soit un standard de la solution ou via l'installation d'une solution de signature électronique.

Le prestataire aura également à analyser les besoins d'intégrer d'autres types de services de confiance au niveau des différentes étapes (cachet électronique, dateur électronique, envoi recommandé).

Le prestataire proposera la solution technologique la plus optimale pour une meilleure gestion de la signature électronique.

I. Architecture technique globale

La solution proposée devra intégrer les fonctionnalités suivantes :

- La solution devra se baser sur une plateforme ouverte, inter-opérable, évolutive impliquant une architecture type API/Micro-services ;
- La solution devra supporter un déploiement sur des plateformes On Premise. Il devra également supporter les technologies de virtualisation et de clustering ;
- La solution devra supporter la gestion de plusieurs environnements applicatifs et comporter des mécanismes de duplication et de copie des environnements et des paramétrages effectués ;
- La solution devra assurer une continuité d'activité en offrant un fonctionnement en haute disponibilité, des instances de Back Up, des mécanismes de réplication de synchronisation... ;
- La solution devra comporter des fonctionnalités liées à la gestion de l'archivage, notamment des liens avec la solution d'archivage des documents liés aux activités de prêts et d'emprunt toutes structures confondues ;
- La solution devra comporter des fonctionnalités poussées de sauvegarde et de restauration des données telles les sauvegardes à chaud / à froid, les sauvegardes à distance et des mécanismes de réplication au niveau du site nominal et du Back Up ;
- La solution devra faire preuve d'une grande ergonomie / « User Friendliness » en permettant des personnalisations des menus par les utilisateurs, une saisie intuitive, une génération de messages d'erreurs clairs et compréhensibles, une navigation inter modules simplifiée depuis les objets communs et en assurant un accès simplifié aux transactions / fonctionnalités ;
- La solution devra prendre en charge le paramétrage flexible de workflows. Le système devra également être interfaçable avec le serveur de messagerie du FEC pour l'envoi des alertes et des notifications par e-mail ;
- La solution devra comporter des composantes de gestion documentaire permettant le chargement/stockage des documents électroniques ;
- La solution devra permettre une administration technique et une exploitation performante et efficace (Scheduler de programme, Mode d'utilisation des capacités système, Configuration des bases de données, Gestion du système de fichiers, paramétrage des lancements planifiés de programmes en arrière-plan, historisation des rejets...)
- La solution devra offrir aux utilisateurs des fonctionnalités avancées de requêtage des données, d'édition et de paramétrage / création de reportings (Visualisation et configuration de la disposition des différentes éditions, interface avec un programme d'édition et de publipostage externe, produit BI développé (Production des cubes OLAP...), interface avec l'outil BI en temps réel (Business Objects) , édition des états et reporting selon les formats : CSV, XLS, PDF, XML...)
- La solution devra permettre la prise en charge des pistes d'audit en assurant une traçabilité complète sur tous les processus (Création, modification, accès ou suppression des opérations, Traçabilité, Programmation de notifications...)
- La solution devra offrir des ouvertures de développement spécifique au niveau du code source pour les adaptations du système sans altérer le fonctionnement standard de la solution.

Le soumissionnaire doit présenter au niveau de son dossier technique une description de l'architecture technique supportant le développement de la solution « parcours dématérialisé » en distinguant les environnements de développement et les couches bibliothèques logicielles, applications, serveurs WEB , DATA , passerelles de sécurité

Cette architecture doit intégrer également les produits requis : produits logiciels / databases ainsi que les environnements IT compatible (Windows , Lunix ...)

J. Sécurité

Sur le volet Sécurité, la solution proposée devra couvrir au minimum les exigences suivantes que le prestataire doit détailler dans le cadre de sa proposition :

- **Sécurité d'accès** (mécanismes supportés pour sécuriser l'accès à la solution, Possibilité de combinaison de ces mécanismes, Possibilité de créer / modifier / bloquer ou débloquer des utilisateurs, Time out paramétrable des sessions utilisateurs...);
- **Sauvegardes / Restauration / Archivage** (Mécanismes de sauvegarde, Sauvegardes et restauration à distance, Sauvegardes optimisées, archivage des sauvegardes et des logs, Fourniture des procédures de sauvegarde adaptées à l'environnement de production du FEC..)
- **Sécurité des données** (Architecture technique sécurisée pour l'accès et la gestion de données statiques/dynamiques, Workflow de validation à plusieurs niveaux);
- **Gestion des environnements** Mécanisme de copie des paramétrages et des programmes entre environnements, Gestion de plusieurs environnements applicatifs : bac à sable, de développement, de recette, de formation...);
- **Droits et habilitations** (Distinction des différents niveaux d'accès : création / modification / visualisation / suppression, Possibilité d'importer et d'exporter le paramétrage des droits et d'habilitations afin de faciliter la maintenance de ces paramétrages, Workflow de validation paramétrable lors d'une modification des droits et habilitations...)
- **Traçabilité et log** (Possibilité de paramétrer l'activation des logs de traçabilité selon la criticité et la sensibilité des données, Mécanismes offerts en termes de piste d'audit, Gestion de l'intégrité des données : traçabilité des événements/ piste d'audit, ...)
- **Autres points sécurité** (Supervision de la sécurité et mise à jour antivirus, Alignement en permanence à la réglementation en vigueur, Prise en charge de toutes les recommandations et vulnérabilités détectées à la suite des audits sécurité / Tests anti-intrusion...).
- Prendre en considération le principe du moindre privilège lors de la définition des droits attribués à chaque accès à l'information ;
- Prendre en considération les exigences d'accès héritées à partir de la politique de sécurité du FEC (gestion des droits d'accès, gestion des droits sur les documents ;
- Chiffrer les flux d'administration du système par des procédés fiables (SSH, SSL, IPSEC, etc.) garantissant la confidentialité et l'intégrité des données ;

Le prestataire convient de fournir et de suivre un ensemble de lignes directrices de codage sécurisé et d'utiliser un ensemble de bibliothèques de sécurité. L'équipe de développement peut se référer au guide de conception et d'implémentation d'applications Web sécurisées de l'OWASP et également aux bonnes pratiques de développement notamment celles référencés par la DNSSI (Directive Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information) au niveau des règles du chapitre « Acquisition, Développement et Maintenance » et par la DGSSI (Direction Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information) dans son guide de développement des applications web et plus précisément la section 3 : « Recommandations au cours de développement » qui fait état des règles à prendre en compte concernant :

- Authentification et gestion de session
- Protection des données
- Gestion des entrées et sorties
- Gestion des erreurs

K. Mobilité

La solution cible devra intégrer également une application mobile (Vision E-services client 360°). Le prestataire devra offrir un accès paramétrable sur les terminaux mobiles (smartphone et tablettes) auprès des utilisateurs via un mécanisme sécurisé d'authentification et de validation.

L'application mobile cible devra impérativement épouser les caractéristiques de chaque plateforme cible (iOS, Android) et en version web mobile HTML5 de telle sorte à ce que l'utilisateur puisse exploiter l'application en maintenant les mêmes réflexes, gestes et mécanismes qu'il a l'habitude d'utiliser sur son terminal.

Ainsi, la diversité des modèles des terminaux cibles impose un travail d'adaptation de l'application en termes de :

- Facteur de forme (Taille et densité de l'écran du terminal)
- Nature du terminal : Smartphone, Mini-tablette et tablette

Ainsi, le prestataire est tenu de présenter des propositions, pour chaque version de l'application mobile (iOS, Android) et en version web mobile HTML5 et pour les différents formats d'écran (Smartphone et Tablette), de ce qui suit :

- Une proposition de story board comprenant au moins deux (02) scénarios de navigation, décrivant pour chacun de ces derniers la structure détaillée et commentée de l'application mobile cible avec ses principes de navigation (indicateur de chargement, gestes scroll et swipe, gestes pull to refresh, positionnement des menus, informations articles, affichage des notifications,)
- Une proposition de chartes graphiques, suite à la validation du Story Board en cohérence avec la charte graphique FEC.

L'interface de l'application mobile devra également respecter les concepts généraux et le GUI (Guide of User Interface) défini par les Appstores afférents. (Apple store, Google Play Store).

L'application devra aussi être développée pour des terminaux supportant des navigateurs HTML5, dans le respect des principes du Responsive Web Design.

La communication entre l'application mobile et le serveur hébergeant devra s'effectuer par le biais d'appels à des services web. Ces derniers devront être développés par le prestataire retenu.

Le prestataire devra proposer un service de notification permettant à l'utilisateur de recevoir une notification dès qu'un contenu est ajouté à l'un des services.

Le prestataire devra assurer le développement et la livraison de l'application mobile sous les versions suivantes :

- iPhone IOS 3G et supérieur sous format IPA ;
- Android 2 et supérieur sous format APK ;
- Version Web HTML5, dans le respect des principes du Responsive Web Design.

ARTICLE 4 : CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION

Le FEC procédera à la notification d'un ordre de service prescrivant au prestataire le démarrage de la prestation.

ARTICLE 5 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS

5.1. Objet de la mission

Le présent appel d'offres s'adresse aux prestataires intégrateurs de solutions informatiques et a pour objet l'exécution des principales prestations suivantes :

- Fourniture du Framework, bibliothèque logicielle, infrastructure logicielle pour le développement / paramétrage des composants du parcours digitalisé (Portail web / Front End utilisateurs, Backoffice / Core Applicatif, version mobile) ;
- Développement/paramétrage selon le concept de low-code ;
- Implémentation / Déploiement des composants du parcours digitalisé selon une démarche agile.

Il est à noter également que le Fonds d'Équipement Communal n'acceptera que les bibliothèques couvertes par un support éditeur, avec attestation à l'appui (à fournir au niveau du dossier technique).

L'engagement du prestataire pour la réalisation des prestations demandées doit être forfaitaire.

Dans le cadre de ce document :

- La « solution » désigne la solution d'octroi des prêts et de déblocage des fonds proposée par le soumissionnaire.
- Le « prestataire » désigne le prestataire intégrateur en charge de l'implémentation de la solution d'octroi de prêt et de déblocage des fonds.

5.2. Lotissement fonctionnel du projet

Le prestataire est tenu de proposer un scénario de déploiement.

5.3. Prestations demandées

Le prestataire conduira sa mission selon une démarche composée de dix phases principales et deux phases transverses (décrites ci-dessous).



Cette démarche constitue un cadre global pour la mise en œuvre et pourra être complétée ou enrichie par le prestataire.

La mise à jour des livrables au cours du projet est à la charge exclusive du prestataire.

a. Cadrage

Le prestataire réalisera pour le compte du FEC, la délimitation du périmètre du portail / BO, des processus métiers, des flux métiers, des fonctionnalités retenues, des acteurs et rôles, à travers les activités ci-dessous :

- Définir le planning détaillé de la mission, de la composition de l'équipe projet et des instances de pilotage ;
- Définir les outils de pilotage et de suivi du projet ;
- Décrire les fonctionnalités et les services du portail ;
- Décrire la cinématique des interfaces graphiques du portail ;
- Concevoir les formulaires du portail (demande de prêt/déblocage, Dépôt des documents des demandes des clients, saisie du compte-rendu, Saisie de la lettre d'information...) ;

[Handwritten signatures and initials]

- Elaborer et mettre en œuvre un Plan d'Assurance Qualité ;
- Elaborer la matrice RACI.

Les livrables correspondant à cette phase sont :

- Matrice RACI
- Description macroscopique des fonctionnalités et des services du portail, incluant la cinématique d'interfaçage et les formulaires utilisés au niveau du portail ;
- Plan d'Assurance Qualité (PAQ) ;
- Planning détaillé du projet en coordination avec l'équipe FEC ;
- Outils de pilotage et de suivi du projet ;

b. Pilotage du projet

Sur son périmètre, le prestataire devra établir :

- Un plan projet définissant les différentes tâches à réaliser, leurs attributions et leurs planifications détaillées dans le temps.

Le prestataire devra assurer un suivi rapproché du projet (tableaux de bords d'avancement, Comptes rendus d'activités, organisation des instances de gouvernance du projet, suivi des risques projets, etc.) et veiller :

- Au respect du planning tout au long des phases de sa mission ;
- À la maîtrise du projet par rapport à ses objectifs initiaux.

Le prestataire devra identifier de manière permanente les zones de risques et les éventuels points de blocage, les analyser et proposer des actions de couvertures adaptées. Il devra notamment assister FEC à la résolution de ces points de blocage et à la prise de décision.

Le prestataire devra assurer le suivi de qualité pour contrôler le respect des normes de qualité définies dans le Plan d'Assurance Qualité.

Le prestataire devra préciser les moyens et les outils qu'il compte mettre en œuvre pour la gestion de la documentation projet (base documentaire, portail, etc.).

L'ensemble des livrables du projet doit être tenu à jour à chaque modification tout au long du projet.

Les livrables correspondants à cette phase sont :

- Tableaux de bords d'avancement du projet incluant les indicateurs d'avancement, le suivi des risques projet, le suivi des budgets et des points d'arbitrage ;
- Les supports et Comptes rendus des instances de gouvernance du projet ;
- Gestion documentaire de l'ensemble des livrables du projet ;

c. Définition et installation des environnements

Le prestataire est amené durant cette phase à :

- Définir, conjointement avec le FEC la liste et la configuration des différents environnements à prévoir ;
- Vérifier les prérequis relatifs à l'aménagement et l'installation des plateformes techniques au niveau d'un Data Center interne ou externe. Le FEC s'oriente vers une externalisation de son parc informatique au niveau d'un Data Center Tier -3 ;
- Installer et vérifier l'opérationnalisation de tous les environnements ;
- Mettre en œuvre les procédures et les outils de sauvegarde et de restauration ;
- Garantir le respect de la politique du FEC en matière de la sécurité SI ;
- Installer l'environnement PCA / PSI.

Le FEC procédera à la préparation des pré requis conformément aux procédures achats en vigueur.

Cependant, le prestataire pourra être sollicité, pour la mise à disposition d'un environnement d'implémentation des paramétrages et de test/recette dans l'attente de la finalisation des environnements de production par les équipes du FEC.

Le prestataire identifiera les prérequis relatifs à l'aménagement et l'installation des plateformes techniques au niveau d'un Data Center interne ou externe. Le FEC s'oriente vers une externalisation de son parc informatique au niveau d'un Data Center Tier -3.

Le prestataire communiquera les spécifications techniques de l'environnement VDC à demander au centre d'hébergement avec les exigences SLA associés.

Les livrables correspondant à cette phase sont :

- Dossier des différentes installations, incluant les procédures d'installation ;
- Supports de formation de l'équipe technique sur l'ensemble des éléments de cette phase.

d. Conception : Elaboration des spécifications fonctionnelles et techniques détaillées du portail

Le prestataire est amené durant cette phase à :

Sur le plan fonctionnel :

- Procéder au recueil et à l'analyse des besoins fonctionnels détaillés du FEC en précisant les circuits, les flux d'information, les procédures adoptées, le système des données, les habilitations et l'état de reporting à travers l'organisation d'ateliers de conception par domaine fonctionnel impliquant l'ensemble des référents métiers concernés ;
- Proposer et partager avec les équipes fonctionnelles les solutions d'adéquation fonctionnelle dans un esprit d'équilibre entre la recherche d'une couverture fonctionnelle maximale et un minimum de développements spécifiques ;
- Mener des ateliers de conception complémentaires afin de mieux cerner les spécifications demandées et de valider les fiches de conception nécessitant un développement spécifique. L'intégrateur doit s'assurer du :
 - Respect des règles fixées par l'éditeur de la solution ;
 - Garantie que les développements ne remettront pas en cause le support de l'éditeur et les évolutions futures de la solution ;
 - Maîtrise de la fusion des développements spécifiques et des évolutions du produit.
- Emettre des demandes d'informations / de données/de précision, portant sur des règles de gestion, des modalités d'échange ou de reprise des données, la définition de la typologie des données utilisées, des droits d'accès, des contrôles de données à mettre en œuvre, ... Etc. Ces demandes d'informations pourront également être émises en phase de paramétrage et/ou de développement des outils.

Sur le plan technique :

La description de l'architecture technique en détaillant les plateformes de développement, de test, de préproduction et de production du portail cible ainsi que les plateformes de communication correspondantes.

Sur le plan sécurité :

L'élaboration d'une stratégie avec un plan de mise en œuvre et de suivi de la sécurité du portail en matière de protection des données, de confidentialité, de sécurisation des échanges électroniques et de sécurité d'accès.

- À l'issue de cette phase, le prestataire devra élaborer le dossier de conception décrivant de manière détaillée :
 - L'expression des besoins FEC ;
 - L'adéquation de ces besoins au niveau de la Solution cible ;
 - La liste des écarts entre le standard et les besoins fonctionnels exprimés ;

Le dossier de conception sera relu et étudié par le FEC pour validation.

Le prestataire veillera également à intégrer dans son étude la réflexion sur les mécanismes à mettre en place au niveau de la Solution pour assurer une continuité d'activités sur les différents processus critiques de l'entreprise (mode dégradé).

Les livrables correspondants à cette phase sont :

- Livraison et validation du dossier de conception :
 - Spécifications fonctionnelles détaillées ;
 - Fiches de définition des processus et des règles de gestion ;
 - Fiche de définition des données de bases ;
- Liste détaillée des développements spécifiques retenus et les spécifications fonctionnelles et techniques associées ;
- Liste des processus retenus pour le prototypage de la solution ;
- Description de l'architecture technique et de l'environnement de déploiement associé ;
- Matrice de passage ;
- Cartographie complète des données (marquage des documents)

e. Prototypage et étude de convergence

Le prestataire est amené durant cette phase à :

- Réaliser et présenter une maquette sur le système couvrant les processus identifiés dans la phase de conception
- Dresser la liste des écarts entre le prototype et les besoins FEC et consigner dans un dossier de convergence

Le dossier de convergence sera relu et étudié par le FEC pour validation.

Les livrables correspondants à cette phase sont :

- Prototype : réalisation et présentation d'un prototype reprenant les processus et spécificités fonctionnels ;
- Support du prototypage ;
- Rapport de convergence ;

f. Réalisation : Développement Portail Web / Front end utilisateur et Back Office / Core Applicatif

- Le prestataire est tenu de réaliser les activités suivantes :
 - Développement / Mise en place du portail web / Front end utilisateur ;
 - Développement / Mise en place du back office / Core applicatif ;

- Paramétrage technique de la solution et de développements (écarts retenus) en conformité avec les spécifications fonctionnelles et le rapport de convergence validés ;
- Développement de l'ensemble des interfaces & ETL ;
- Elaboration des scénarii de test ;
- Dossier de recette de la solution développée ;

Le prestataire veillera à l'implication active des équipes FEC dans les travaux de paramétrage et de développement dans le cadre du transfert de compétences.

Le prestataire devra fournir le code source commenté en clair (non crypté et non compilé) pour en faciliter la maintenance et permettre de restaurer le système en cas de besoin.

Les développements / paramétrages doivent respecter les exigences de sécurité suivantes :

- Les applications développées en interne sont accédées à partir du réseau interne (pas d'accès depuis l'Internet public), ce qui limite leur exposition aux menaces.
- Evaluer les besoins sécurité sur les données par les métiers en s'assurant d'avoir une cartographie complète des données (marquage des documents)
- Définition des exigences et mesures techniques à mettre en place dès la conception.
- Les mesures de sécurité devraient être incluses au plus tôt dans le cycle de développement avec un engagement du développeur à les respecter
- Elaboration des listes de contrôles pour garantir le développement du parcours digitalisé sécurisé. Ces contrôles devront être vérifiés dans le cadre des audit sécurité.
- Implémentation des bons mécanismes d'authentification et d'autorisation
- Contrôle des requêtes avant envoies à la base de données (avec des requêtes pré-compilées) pour éviter les attaques XSS « cross site-scripting »
- Développement des mesures techniques adéquates pour répondre aux besoins de sécurité. Par exemple, si des données sensibles/confidentielles sont manipulées par l'application, ces mesures pourraient être implémentées :
- Double authentification
- Configuration renforcée des environnements de développement
- Prise en charge des risques relatifs aux bibliothèques utilisées
- Séparation entre les serveurs de développement / test et les serveurs de production.
- Configuration par des appels en web services / API / messages pour contrôler les échanges de données
- Mise en place d'un processus sécurité – développement de projet sécurisé, gestion d'incident de sécurité et gestion du changement.

Les livrables correspondants à cette phase sont :

- Paramétrage de la solution avec un descriptif détaillé du paramétrage réalisé et testé (dossier de paramétrage) ;
- Développement de programmes complémentaires en fournissant la documentation technique et fonctionnelle détaillée de chaque programme ;
- Réalisation des Interfaces internes et externes et fourniture de la documentation relative à l'exploitation et le suivi du bon fonctionnement de ces interfaces & ETL ;
- Mise en place des paramétrages des droits et accès de la solution cible ;
- Code source commenté.

g. Reprise des données

Le Fonds d'Équipement Communal est conscient de l'importance et de la criticité du chantier de reprise des données. Il est demandé à l'intégrateur de justifier de la même importance dans sa démarche projet et dans l'allocation des ressources nécessaires à ce chantier. Le prestataire devra notamment prendre en charge les travaux suivants :

- Animer des ateliers spécifiques pour définir les besoins, le périmètre et l'état des lieux des données à reprendre ;
- Elaborer les spécifications détaillées de reprise qui décrivent les éléments précités (périmètre, matrice de passage, etc.) et les spécifications des programmes de transformation, d'injection et de contrôle des données ;
- Développer les programmes de transformation, d'injection des données ainsi que les indicateurs de contrôle de la reprise des données ;
- Tester la démarche et les programmes de reprise dans un environnement dédié ;
- Mener les opérations de reprise dans le cadre du plan de bascule de la solution pour chacun des lots du projet ;
- Participer aux travaux de contrôle et de certification de reprise des données ;
- Effectuer les rectifications nécessaires à l'issue des travaux de contrôle et de certification ;
- Mettre en place un dispositif de protection et gestion des données personnelles collectées.

Les livrables correspondant à cette phase sont :

- Spécifications de reprise des données ;
- Programmes de reprise de données (programmes de transformation, d'injection et de contrôle) ;
- Plan de tests et indicateurs de contrôle de la reprise des données ;
- Etats restituant les résultats des tests de reprise.

h. Tests et homologation de la solution

Cette phase a pour objectif de s'assurer que la solution livrée par le prestataire est conforme aux besoins exprimés par FEC lors de la phase de conception et apte à être mise à disposition aux utilisateurs.

Le prestataire s'engage à réaliser autant de tests de recette que nécessaires pour la correction des anomalies.

Sur la base du plan de recette préparé en coordination avec le FEC, le prestataire devra :

- Installer et administrer la plate-forme de recette, pour permettre d'effectuer l'ensemble des tests ;
- Prévoir une reprise des données dans la plateforme de recette pour permettre d'effectuer des tests fonctionnels nécessaires avec les données migrées ;
- Préparer les jeux de données nécessaires à la réalisation des tests ;
- Intégrer un mécanisme d'anonymisation des données lors de la phase de Test ;
- Former préalablement « l'équipe de recette » aux principales fonctionnalités de l'outil, puis les assister ensuite et traiter les éventuelles situations de blocage.

Le prestataire est tenu de réaliser les différents types de tests ci-dessous, nécessaires à la recette de la solution et ses composants :

Tests unitaires :

- Définir les scénarii de test enrichis par les équipes FEC ;
- Définir l'outil des tests automatisés ;
- Définir les tests manuels ;
- Communiquer le résultat des tests.

Tests d'intégration :

- Définir les scénarii de test ;
- Réaliser les tests d'intégration au niveau de la plateforme ;
- Faire des tests manuels et automatisés ;
- Fournir et assurer la formation sur les outils de test automatisés ;

- Les tests d'intégration doivent concerner aussi la partie des échanges électronique entre les différents composants du système et les outils internes du FEC (GED, ...);
- Communiquer le résultat des tests.

Tests de montée en charge :

- Evaluer la capacité des composants du système pour s'adapter à l'usage escompté ;
- Déterminer le nombre maximum de connexions simultanées possibles aux différents systèmes ;
- Déterminer les temps de réponses maximales des différents services ;
- Dimensionnement du flux d'échange ;
- Communiquer les résultats de test.

Tests de recette :

- Les tests de recette doivent être faits par le client au niveau d'une plateforme de préproduction similaire à la plateforme de production ;
- Assister les équipes de recette du FEC lors du déroulement des séances de test notamment sur le volet utilisation de la solution cible ;
- Analyser et corriger les anomalies et les incidents remontés par le FEC.

Les livrables correspondant à cette phase sont :

- Environnement de recette validé (tests de qualification), installé et livré ;
- Reprise des données sur l'environnement de recette ;
- Scénarii et jeux de tests ;
- Correction des anomalies remontées par l'équipe de recette ;
- Base de données des incidents corrigés ;
- PV de recette validé reprenant notamment la liste des tests réalisés.

Tests d'homologation :

Cette phase a pour objectif de s'assurer que la solution livrée par le prestataire est conforme aux exigences du FEC en matière de sécurité.

Le FEC mobilisera un prestataire spécialisé pour l'audit de sécurité/applicatif et qui réalisera un ensemble de tests couvrant l'ensemble des aspects de la sécurité (sécurité d'accès / test d'intrusion, droits/habilitation, sauvegarde /restauration, sécurité des données, stress test, etc.) Le prestataire devra alors prendre en charge la correction et la levée de toutes les éventuelles vulnérabilités identifiées. La mise en production ne sera prononcée qu'après-corrrection de ces vulnérabilités.

Le prestataire devra livrer l'ensemble des composantes de l'environnement technique dans leur dernière version et correctif de sécurité.

Les livrables correspondants à cette phase sont :

- Correction des anomalies remontées par les équipes FEC et le prestataire spécialisé en audit sécurité/applicatif avec la documentation correspondante ;
- Base de données des incidents corrigés ;

i. Déploiement site pilote

Cette phase a pour objectif de préparer et réaliser la mise en production de la solution sur un périmètre pilote.

Le prestataire est amené durant cette phase à :

- Co- définir avec le FEC le plan de bascule détaillé listant les différentes opérations à réaliser (avec répartition nominative et chronologique des tâches)
- Préparer l'ensemble des environnements de production et de pré -production
- Lister les indicateurs de contrôle et de suivi du démarrage et fournir les outils permettant de calculer / mesurer ces indicateurs en post démarrage.
- Effectuer les différentes actions de bascule pour le site pilote (chargement des référentiels, affectation des rôles et habilitations aux futurs utilisateurs, installation des solutions sur les postes utilisateurs, connexions, ...) en mode simulation / test et en mode réel

Les livrables correspondants à cette phase sont :

- Plan de bascule vers le nouveau système (Plan de déploiement)
- Environnements de pré production et de production préparés
- Test, exécution et pilotage du plan de bascule sur le périmètre pilotage
- Liste et outils relatifs aux indicateurs de contrôle et de suivi du démarrage
- Monitoring de la solution post déploiement pour apporter les corrections / améliorations éventuelles en prévision du déploiement généralisé

j. Déploiement généralisé

Cette phase a pour objectif de généraliser la mise en production de la solution auprès de l'ensemble des processus et utilisateurs cibles.

Le prestataire est amené durant cette phase à :

- Réaliser un bilan de déploiement site pilote
- Effectuer les différentes actions de bascule généralisée (chargement des référentiels, affectation des rôles et habilitations aux futurs utilisateurs, installation des solutions sur les postes utilisateurs, connexions, ...) en mode simulation / test et en mode réel

Les livrables correspondants à cette phase sont :

- Exécution et pilotage du plan de bascule sur le périmètre généralisé
- Liste et outils relatifs aux indicateurs de contrôle et de suivi du démarrage sur les nouveaux périmètres.

k. Accompagnement post-démarrage

Durant cette phase, le prestataire veillera à assister le FEC dans l'exploitation de la nouvelle solution.

Le prestataire est amené durant cette phase à :

- Assister le FEC et ses utilisateurs durant la phase de post go live
- Participer à la mise en place du dispositif d'assistance utilisateurs (helpdesk)
- Prendre en charge les incidents et anomalies remontés en post démarrage
- Assurer l'accompagnement rapproché des utilisateurs finaux dans l'utilisation de la solution cible, notamment lors des premières opérations post démarrage
- Assister l'équipe technique FEC dans l'exploitation et l'administration des environnements et l'accompagner à la mise en place des procédures techniques correspondantes
- Accompagner le centre de compétence FEC dans la gestion des correctifs applicatifs et le cadrage des évolutions de paramétrage
- Assurer le bon fonctionnement de la solution et l'arrêt de la période de stabilisation

Les livrables correspondants à cette phase sont :

- Correction des anomalies signalées
- Participation au dispositif de Help desk / Assistance utilisateurs

I. Transfert de compétences et participation à la conduite du changement du projet

1. Formation de l'équipe SI :

Le prestataire est amené à dispenser une formation à l'équipe SI pour assurer l'exploitation du système :

- Définir les besoins et les moyens à mettre en œuvre pour la formation ;
- Intégrer la vision technique et les contraintes d'exploitation du FEC dans l'approche de formation ;
- Elaborer les supports de formation et dispenser les sessions de formations ;
- Suivre et évaluer les formations dispensées : Etablir un bilan de formation et fournir un suivi personnalisé des équipes SI du FEC.

2. Formation des utilisateurs :

Le prestataire aura la charge de :

- Définir la stratégie de formation ;
- Elaborer les plans de formation ;
- Concevoir les modules de formation et les supports de formation correspondants ;
- Réaliser les formations et l'ensemble des livrables ;

À noter que ces formations et leurs supports seront validés selon les mêmes règles que les autres livrables du prestataire.

A noter que la planification de ces formations devra être coordonnée avec le planning de recette afin que la recette puisse être efficacement réalisée.

3. Transfert de compétences

Le prestataire devra assurer un transfert de compétences actif tout au long du projet et sur l'ensemble des volets (fonctionnel, technique, développement, reprise, etc.) à travers :

- L'implication permanente des équipes FEC dans les phases de paramétrage, et développement de la solution, des travaux d'installation et de préparation des environnements ;
- Assister les services concernés du FEC dans la prise en main des processus et dans la gestion des différents incidents ou demandes d'assistance ;
- Evaluer périodiquement le transfert de compétence assuré auprès des équipes FEC (équipes projets, management, utilisateurs clés, etc.).
- Assurer le transfert de compétence pour le responsable fonctionnel du parcours BAO /BPO

Le prestataire devra indiquer avec précision les outils méthodologiques et techniques proposés pour assurer ce transfert de compétences (Intégration de ressources FEC dans ses équipes, tutorat, formations prévues (durée, contenu, planning envisagé, population cible)

Les livrables correspondants à cette phase sont :

- Plan de formation (population et profils cibles, modules et les sessions, l'équipe des formateurs, planning et moyens logistiques et techniques à mettre en place) ;
- Supports de formation adaptés à chaque profil ;
- Sessions de formation ;
- Evaluations des formations dispensées ;
- Actions et évaluations du transfert de compétence.

5.4. Prestations de service

A la demande du FEC, des prestations de service, en plus des prestations demandées dans le cadre du présent appel d'offres, pourront être commandées.

Pour ces prestations de service, le prestataire devra proposer une offre technique et financière formulée en charge jour/homme, conformément aux prix figurant au niveau du prix n°2 de l'article 34 relatif au bordereau des prix – détail estimatif.

Ces prestations de service feront l'objet d'un ordre de service prescrivant le commencement et détaillant le nombre de jour/Homme ainsi que la consistance de la prestation de service à réaliser.

Le prestataire garantit que ces prestations seront fournies par du personnel qualifié.

Après validation des prestations réalisées, l'approbation par le FEC sera matérialisée par un procès-verbal, signé par les deux parties.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS LIEES A LA REALISATION DES PRESTATIONS

Le prestataire s'engage à donner suite à toute demande d'information permettant au FEC d'assurer le contrôle de la réalisation des prestations. Il est tenu d'informer le FEC de tout événement ou circonstance de nature à entraver le bon déroulement de l'exécution de la mission.

ARTICLE 7 : EQUIPE PROJET

Le prestataire devra disposer des compétences nécessaires dans les domaines de développement de solutions digitales.

Ainsi, l'équipe du prestataire affectée à ce projet devra comporter des profils ayant une connaissance des méthodologies de gestion des risques, des normes et réglementation en vigueur dans le domaine de développement et d'implémentation de solutions digitales et une très bonne expérience appuyée par des références des missions similaires.

Le prestataire désignera un interlocuteur unique avec le FEC qui devra être habilité à prendre toutes les décisions pour la garantie d'une réalisation fluide et efficace du projet. L'équipe FEC, organisée autour d'un chef de projet fonctionnel et d'un chef de projet informatique, sera intégrée à l'équipe de projet et associée à la réalisation des tâches précitées.

ARTICLE 8 : RETRAIT OU REMPLACEMENT DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

Sauf dans le cas où le FEC en aurait décidé autrement, aucun changement ne sera apporté au personnel initialement affecté à la mission et validé par le FEC. Si, pour des raisons indépendantes de la volonté du prestataire, il s'avère nécessaire de remplacer un des membres de l'équipe, le prestataire fournira une personne d'une compétence et d'une expérience égales ou supérieures qui doit être accepté par le FEC.

Si le FEC n'est pas satisfait de la performance d'un membre de l'équipe ou découvre qu'un des membres de l'équipe s'est rendu passible d'un manquement sérieux ou s'il a des raisons suffisantes pour être non satisfait du comportement d'un des membres de l'équipe, le prestataire devra alors, sur demande motivée du FEC, désigner immédiatement un remplaçant dont la compétence et l'expérience sont jugées acceptables par le FEC.

Le personnel désigné par le prestataire sera soumis à approbation écrite préalable du FEC. Le prestataire prendra à sa charge tous les frais résultants de ce retrait et/ou de ce remplacement. Il ne pourra en aucun cas soumettre des demandes de paiements au titre des coûts supplémentaires résultant du retrait ou remplacement du personnel.

ARTICLE 9 : MAINTENANCE

Au-delà de la période de garantie figurant au niveau de l'article 22, le prestataire s'engage, pour une période d'une (01) année renouvelable 2 fois, soit une période de trois (3) ans, à assurer la maintenance de la solution et ce, dans le cadre d'un contrat de maintenance.

A cet effet, le soumissionnaire proposera et présentera au niveau de son dossier technique, un contrat type de maintenance en vue de couvrir la continuité du bon fonctionnement de la solution après la réception définitive et couvrant les modules de base composant la solution, ainsi que les développements spécifiques et interfaçages résultant de l'intégration.

Le prestataire garantit que cette maintenance sera fournie par du personnel qualifié et s'engage à fournir au FEC le transfert de compétences et le savoir-faire relatif à la solution déployée au FEC.

9.1. Consistance de la maintenance :

Le prestataire doit détailler pour la prestation de maintenance le niveau de service fourni, le délai d'intervention, le délai de correction palliative et définitive.

Ce contrat doit offrir un service durant toute l'année, en mesure d'assurer :

Une maintenance préventive :

Le prestataire s'engage à effectuer, sur site, deux (02) visites par an, selon une fréquence semestrielle, pour entretien, analyse et vérification du bon fonctionnement de la solution avec exécution de toute opération nécessaire et fournira un rapport de recommandations s'il y a lieu.

Une maintenance corrective et curative :

Elle consiste en :

1. La résolution des incidents et des dysfonctionnements techniques (applicatifs et matériels) et la résorption de leur cause, dans les délais proposés et ce à compter de l'heure de signalisation de l'incident.
2. La correction des vulnérabilités relevées à la suite des audits applicatifs et des audits de sécurité
3. L'assistance technique du FEC concernant les la solution mise en œuvre, en y apportant les réponses adéquates dans des délais raisonnables.

Le prestataire s'engage à respecter les délais de résolution :

- Anomalie bloquante de l'activité : 4h pour proposer une solution de contournement et 24 h pour la résolution
- Anomalie importante mais non bloquante : Prise en charge sous 12h avec une résolution sur 48h
- Anomalie mineure : Prise en charge sous 24h avec résolution sous 4 jours.

Une maintenance évolutive :

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre les évolutions demandées par le FEC (installation, intégration, nouvelles interfaces, nouvelles fonctionnalités, modification adaptative, etc.).

Les prestations de maintenance évolutive feront partie des prestations de service figurant au niveau du présent article.

Le prestataire est invité, dans cette rubrique, à détailler le périmètre et les caractéristiques de son offre de maintenance. Ses réponses porteront notamment sur :

- L'existence d'un support de maintenance au Maroc ;
- Le délai contractuel d'intervention sur le site ;

- La mise à disposition d'une maintenance téléphonique ;
- La livraison de nouvelles versions et la disponibilité de formations associées ;
- La mise à jour de la documentation de la solution à la suite des interventions.

9.2. Pénalités en cas de non-respect des engagements contractuels :

Des pénalités peuvent être appliquées au prestataire en cas de non-respect des délais de résolution figurant au niveau de l'alinéa 9.1 du présent article et ce, comme suit :

Description	Pénalité
Anomalie bloquante de l'activité	400,00 DH/heure de retard
Anomalie importante mais non bloquante	200,00 DH/ heure de retard
Anomalie mineure	100,00 DH/ heure de retard

Les pénalités précisées ci-dessus sont cumulables et seront déduites d'office des factures sans aucune mise en demeure.

Le montant des pénalités sera plafonné à huit pour cent (8%) du montant annuel TTC du contrat de maintenance.

L'application de ces pénalités ne libère en rien le prestataire de l'ensemble des autres obligations et responsabilités qu'il a souscrites au titre du contrat.

Si le montant de ces pénalités atteint le seuil de 8% du montant annuel TTC du contrat de maintenance, le FEC se réserve le droit de résilier ledit contrat.

9.3. Cautionnement et retenue de garantie :

Le cautionnement définitif relatif au contrat de maintenance, est fixé à 3% (trois pour cent) du montant annuel initial de la maintenance. Il devra être restituable à la réception définitive du contrat de maintenance.

Il n'est pas prévu de retenue de garantie au titre du contrat de maintenance précité.

Les cautions présentées sous forme de garanties bancaires doivent être émises par une banque marocaine agréée.

9.4. Modalités de paiement :

Les règlements seront effectués semestriellement à terme échu, dans un délai de soixante (60) jours à compter de la date de présentation de la facture dûment signée, accompagnée des fiches d'intervention.

9.5. Prestations de service :

A la demande du FEC, des prestations de service, en plus des prestations demandées dans le cadre du contrat de maintenance, pourront être commandées.

Pour ces prestations de service, le prestataire devra proposer une offre technique et financière formulée en charge jour/homme, conformément aux prix figurant au niveau du prix n°2 de l'article 34 relatif au bordereau des prix – détail estimatif relatif à la maintenance.

Ces prestations de service feront l'objet d'un ordre de service prescrivant le commencement et détaillant le nombre de jour/Homme ainsi que la consistance de la prestation de service à réaliser.

Le prestataire garantit que ces prestations seront fournies par du personnel qualifié.

Après validation des prestations réalisées, l'approbation par le FEC sera matérialisée par un procès-verbal, signé par les deux parties.

Les règlements relatifs aux prestations de service seront effectués après réalisation des prestations et ce, dans un délai de soixante (60) jours maximum, sur présentation de la facture accompagnée des fiches d'intervention et du PV de réception dûment signé. A ce titre, il est à préciser que seul le nombre de Jour/Homme réellement exécutés seront réglés.

ARTICLE 10 : ENGAGEMENTS DU FEC

Dans le cadre du marché qui fera suite au présent appel d'offres, le FEC s'engage à :

- Fournir au prestataire la documentation et l'information disponibles au FEC liées à la présente mission ;
- Faciliter les réunions de travail avec les équipes du FEC.

ARTICLE 11 : LANGUE UTILISEE

Tous les documents, rapports, comptes rendus et outils produits par le prestataire, dans le cadre du marché qui fera suite au présent appel d'offres, doivent être rédigés en langue française.

ARTICLE 12 : DELAI DE REALISATION DE LA PRESTATION

Le délai de réalisation de la prestation ne devra pas dépasser de douze (12) mois.

Le soumissionnaire devra proposer, au niveau de son dossier technique, le planning de réalisation des prestations avec affectation des ressources.

Ce délai commencera à courir au lendemain du jour de la notification de l'ordre de service, qui aura prescrit au prestataire de commencer les prestations.

Ce délai tient compte des délais de validation des livrables par le FEC.

ARTICLE 13 : PENALITES DE RETARD

A défaut par le prestataire d'avoir exécuté les prestations dans le délai précisé au niveau de l'article 12 ci-dessus, il lui sera appliqué d'office et sans préavis préalable une pénalité d'un millième (1 ‰) du montant total TTC du marché, considérée par jour calendaire de retard.

Le montant des pénalités sera plafonné à huit pour cent (8%) du montant du marché.

L'application de ces pénalités ne libère en rien le titulaire de l'ensemble des autres obligations et responsabilités qu'il a souscrites au titre du marché.

Si le montant des pénalités de retard atteint le seuil de 8% du montant du marché, le FEC se réserve le droit de résilier ledit marché.

ARTICLE 14 : RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE

Le prestataire est responsable de l'exécution complète du marché faisant suite au présent appel d'offres. Sa responsabilité est totale et indivisible.

En aucun cas, le prestataire ne peut céder la totalité ou une fraction du marché, ni contracter une association pour son exécution avec d'autres sociétés que celles au nom desquelles il a signé le marché, sans l'autorisation écrite du FEC.

Si cette autorisation lui est accordée, le prestataire n'en reste pas moins entièrement responsable de l'exécution de la totalité du marché dont les stipulations sont applicables aux sous-traitants.

Dans tous les cas, le prestataire est tenu d'imposer au sous-traitant des obligations telles que l'application des clauses du marché reste assurée. Le prestataire demeure personnellement responsable tant envers le FEC, qu'envers les tiers.

ARTICLE 15 : MODALITES DE RECEPTION

Si le prestataire a honoré ses engagements contractuels, un procès-verbal de réception définitive sera établi pour chaque phase par le FEC et signé conjointement par le consultant et le FEC.

Pour les prestations de service et après validation des prestations réalisées, l'approbation par le FEC sera matérialisée par un procès-verbal de réception, signé par les deux parties.

ARTICLE 16 : TEXTES GENERAUX

Le prestataire est soumis aux obligations des textes généraux réglementaires suivants et, éventuellement, les textes complémentaires promulgués à la date de la signature du marché qui fera suite au présent appel d'offres :

- Le règlement des achats du Fonds d'Équipement Communal ;
- La Loi n°112-13 relative au nantissement des marchés publics, promulguée par le Dahir n° 1-15-05 du 29 rabii II 1436 (19 février 2015) ;
- La loi n°65-99 relative au code du travail, promulguée par le dahir n° 1-03-194 du 14 Rajeb 1424 (11 septembre 2003) ;
- Tous les textes législatifs et réglementaires concernant l'emploi, les salaires de la main d'œuvre particulièrement le décret n° 2-14-343 du 24 juin 2014 portant fixation des montants du salaire minimum légal dans l'industrie, le commerce, les professions libérales et l'agriculture ;
- Le Dahir du 9 ramadan 1331 (12 août 1913) formant Code des obligations et des contrats, tel que modifié et complété ;
- Loi n°17-99 portant code des assurances, promulguée par le Dahir N°1-02-238 du 27 Rejeb 1423 (03 octobre 2002) telle qu'elle a été complétée et modifiée ;
- Tous les textes législatifs et réglementaires relatifs aux accidents du travail ;
- Tous les textes législatifs et réglementaires rendus applicables à la date de signature du marché qui fera suite au présent appel d'offres.

ARTICLE 17 : CONFIDENTIALITE

Le prestataire est tenu de respecter la législation et la réglementation en vigueur au Maroc, notamment en matière de confidentialité et de sécurité des données et des systèmes d'information.

Le prestataire et son personnel sont tenus au secret professionnel pendant toute la durée de la prestation et après son achèvement sur les renseignements et documents recueillis ou portés à leur connaissance à l'occasion de l'exécution du marché.

Sans autorisation préalable du FEC, le prestataire ne peut communiquer à des tiers la teneur de ces renseignements et documents. De plus, il ne peut faire un usage préjudiciable au FEC des renseignements qui lui sont fournis pour accomplir sa mission.

ARTICLE 18 : LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION

Le prestataire ne devra pas recourir par lui-même ou par personne interposée à des pratiques de fraude ou de corruption des personnes qui interviennent, à quelque titre que ce soit, dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution du marché.

Le prestataire ne devra pas faire, par lui-même ou par personne interposée, des promesses, de dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion d'un marché et lors des étapes de son exécution.

Les dispositions du présent article s'appliquent à l'ensemble des intervenants dans l'exécution du marché qui fera suite au présent appel d'offres.

ARTICLE 19 : REVISION DES PRIX

Les prix du marché qui fera suite au présent appel d'offres sont fermes et non révisables.

ARTICLE 20 : DEFINITION DES PRIX

Les prix du bordereau des prix-détail estimatif comprennent le bénéfice ainsi que tous droits, impôts, taxes, frais généraux et d'une façon générale, toutes les charges et dépenses qui sont la conséquence nécessaire et directe de la mission.

Pour les sociétés non installées au Maroc, le prix comprend également la retenue à la source au titre de l'impôt sur les sociétés conformément au Code Général des Impôts marocain en vigueur.

ARTICLE 21 : CONDITIONS DE PAIEMENT

Les paiements des prestations objet du marché qui fera suite au présent appel d'offres seront effectués comme suit :

- 20% du montant total du marché à la réception définitive de la phase Conception ;
- 20% du montant total du marché à la réception définitive de la phase Réalisation ;
- 20% du montant total du marché à la réception définitive de la phase Tests et homologation ;
- 25% du montant total du marché à la réception définitive de la phase Déploiement (Sur site pilote ou généralisé ?) ;
- 15% du montant total du marché à la réception définitive de la phase Accompagnement Post Démarrage.

Les paiements se feront dans un délai de soixante jours (60) jours à compter de la date de présentation de la facture correspondante, dûment signée, appuyée par le procès-verbal de réception définitive de la phase.

Les règlements relatifs aux prestations de service présentées au niveau de l'article 5.4 seront effectués après réalisation des prestations et ce, dans un délai de soixante (60) jours maximum, sur présentation de la facture accompagnée des fiches d'intervention et du PV de réception dûment signé. A ce titre, il est à préciser que seul le nombre de Jour/Homme réellement exécutés seront réglés.

Le FEC se libérera des sommes dues en exécution du marché par règlement par chèque ou virement au profit du prestataire.

ARTICLE 22 : PERIODE DE GARANTIE

Le prestataire devra assurer une durée de garantie de **dix-huit mois** à compter de la date de réception définitive de la phase de déploiement généralisé.

Pendant cette période de garantie, le prestataire s'engage à assurer gratuitement le bon fonctionnement de la solution.

ARTICLE 23 : RECEPTION DEFINITIVE

A l'issue de la période de garantie, un procès-verbal de réception définitive du marché sera établi par le FEC et signé par les deux (02) parties.

ARTICLE 24 : CAUTIONNEMENT ET RETENUE DE GARANTIE

Le cautionnement définitif est fixé à 3% (trois pour cent) du montant initial du marché. Il devra être restituable à la réception définitive du marché.

Il n'est pas prévu de retenue de garantie dans le cadre du marché qui fera suite au présent appel d'offres.

Les cautions présentées sous forme de garanties bancaires doivent être émises par une banque marocaine agréée.

ARTICLE 25 : NANTISSEMENT

Dans l'éventualité d'une affectation en nantissement du marché, il est précisé que :

1. La liquidation des sommes dues par le FEC, en exécution du marché, sera opérée par les soins du FEC ;
2. Les renseignements et états prévus à l'article 8 de la loi n°112-13 relative au nantissement des marchés publics sont délivrés par le FEC ;
3. Les paiements prévus au marché seront effectués par le FEC ;
4. En cas de nantissement du marché, le FEC délivre sans frais, au prestataire, sur sa demande et contre récépissé, un exemplaire spécial du marché portant la mention « exemplaire unique » et destiné à former titre conformément aux dispositions de la loi n°112-13 relative au nantissement des marchés publics.

ARTICLE 26 : FRAIS DE TIMBRE ET D'ENREGISTREMENT

Les frais de timbres et d'enregistrement tels qu'ils résultent des lois et règlements en vigueur, sont à la charge du prestataire.

ARTICLE 27 : PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE

Les pièces contractuelles constituant le marché sont :

- Le Cahier des Prescriptions Spéciales dûment signé et paraphé à chaque page ;
- Le Règlement de la Consultation dûment signé et paraphé à chaque page ;
- Le dossier technique du prestataire présenté en réponse au présent appel d'offres ;
- La déclaration sur l'honneur ;
- L'acte d'engagement ;
- Le bordereau des prix-détail estimatif ;
- Les ordres de service.

ARTICLE 28 : ASSURANCES

Avant tout commencement de l'exécution des prestations du marché, le prestataire devra souscrire toutes les polices d'assurance couvrant tous les risques inhérents à l'exécution du marché.

Le prestataire n'aura aucun recours contre le FEC pour tous dommages qui pourraient survenir du fait des tiers au personnel sauf ses droits de recours contre l'auteur des dommages.

Dans le cas où des dommages viendraient à être causés à toute personne à l'occasion des prestations objet du marché qui fera suite au présent appel d'offres, le prestataire s'engage à préserver le FEC contre toutes les condamnations prononcées contre lui en réparation desdits dommages et s'interdit de tout recours contre lui.

ARTICLE 29 : ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution des prestations objet du marché qui fera suite au présent appel d'offres, le prestataire déclare faire élection de domicile à l'adresse de son siège social.

En cas de changement de domicile, le prestataire est tenu d'en aviser le FEC, dans les trente (30) jours suivant la date d'intervention de ce changement.

ARTICLE 30 : SOUS-TRAITANCE

Le marché qui fera suite au présent appel d'offres sera strictement passé au nom du prestataire.

Toute sous-traitance ou cession nécessite l'autorisation préalable du FEC.

ARTICLE 31 : MODIFICATION- ARRET/AJOURNEMENT – CESSATION- RESILIATION

Modification :

Toute modification apportée au marché initial, devra faire l'objet d'un avenant.

Arrêt / Ajournement :

A tout moment par Ordre d'arrêt motivé, le FEC peut notifier au prestataire sa décision d'ajourner la prestation.

Cessation :

La cessation de l'exécution du marché peut être ordonnée par le FEC dans les conditions prévues par le règlement des achats du Fonds d'Équipement Communal. Aucune indemnité autre que le règlement du prix des prestations effectuées ne pourra être demandée par le prestataire. L'arrêt sera notifié au prestataire par écrit.

Résiliation :

Le marché sera résilié de plein droit notamment dans les cas suivants :

- En cas de violation de l'une des dispositions contractuelles du marché ;
- En cas de manquement grave de la part du prestataire et, en particulier, si la prestation n'est pas menée avec la qualité et la célérité requises et ce, dans un délai de (15) quinze jours après sa mise en demeure, par lettre recommandée visant et rappelant le présent article ;
- En cas de liquidation judiciaire, si le prestataire n'est pas autorisé par le Tribunal à poursuivre l'exercice de son activité.

Dans tous les cas, la résiliation est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au prestataire et aucune indemnité autre que le règlement du prix des prestations effectuées ne pourra être demandée par le prestataire.

ARTICLE 32 : MESURES COERCITIVES ET REGLEMENT DES DIFFERENDS ET LITIGES

En cas des différends et litiges qui peuvent se produire à l'occasion de l'exécution du marché entre le prestataire et le FEC, il sera fait application des dispositions du règlement des achats du FEC et notamment son article 69.

Tous les litiges ou contestations concernant l'interprétation ou l'exécution des clauses du marché qui fera suite au présent appel d'offres, et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable, seront soumis aux tribunaux compétents de Rabat.

ARTICLE 33 : VALIDITE DU MARCHÉ

Le marché qui fera suite au présent appel d'offres ne sera valable, définitif et exécutoire qu'après notification de son approbation par Monsieur le Gouverneur, Directeur Général du FEC.

ARTICLE 34 : BORDEREAU DES PRIX-DETAIL ESTIMATIF

N° Prix	Désignation	Unité	Qté	Prix Unitaire DH HT	Prix Total DH HT
1	Mise en place d'une solution de digitalisation du parcours d'octroi de crédit et de déblocage des fonds	Forfait	-		
2	Prestation de service	J/H	50		
TOTAL en DH HT					
TVA 20 %					
TOTAL en DH TTC					

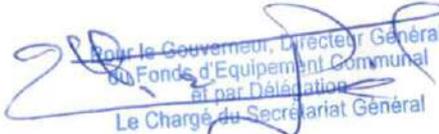
Arrêté le présent bordereau des prix détail estimatif à la somme de toutes taxes comprises.

Maintenance :

N° Prix	Désignation	Unité	Qté	Prix Unitaire DH HT	Prix Total DH HT
1	Maintenance annuelle de la solution	Forfait	-		
2	Prestation de service	J/H	20		
MONTANT TOTAL DH HT					
MONTANT TVA (20%)					
MONTANT TOTAL DH TTC					

Arrêté le présent bordereau des prix à la somme annuelle de Toutes Taxes Comprises.

Pour le FEC


Pour le Gouverneur, Directeur Général
du Fonds d'Équipement Communal
et par Délégation
Le Chargé du Secrétariat Général
Hassan RAHMANI

Pour le soumissionnaire
Date et signature
Précédées de la mention manuscrite
"Lu et Approuvé"

