Termes de références pour le choix d'un expert SI pour la mission de conception, de développement et de mise en place d'une Application Mobile pour le signalement et la prise en charge des femmes et filles victimes de violence

Octobre 2023

Date de début : 6 Octobre 2023

I. Contexte

Les différentes réformes engagées par le Maroc en matière d'égalité, de genre et de promotion des droits des femmes, ont permis de réduire certaines inégalités et d'améliorer l'autonomisation des femmes, en leur offrant davantage d'opportunités pour leur pleine participation dans les différents domaines de la vie sociale et économique. Malgré les avancées réalisées, il reste encore des défis à relever pour atteindre l'effectivité de l'égalité.

Les inégalités persistent encore et les perceptions stéréotypées subsistent dans les mentalités. Les violences, malgré les efforts fournis sont toujours présentes. Les pratiques ne disparaîtront pas par le seul fait des dispositions juridiques et réglementaires si elles ne sont pas accompagnées par des changements structurels tant dans les sphères économique, politique, culturelle et sociale que familiale. Ces évolutions doivent être couplées par des mesures d'accompagnement et des mécanismes de mise œuvre garantissant l'efficacité opérationnelle et la bonne gouvernance.

En réponse à ces différents défis, le Gouvernement marocain a mis en place le Cadre Stratégique Pour l'Egalité et la Parité à l'horizon 2035 : « Maroc Leadership, Bien-être et Valeurs » visant à renforcer l'autonomisation économique et le leadership des femmes, à leur assurer un environnement protecteur et à endiguer les violences qu'elles subissent, et à promouvoir l'égalité et leur accès effectif aux droits.

Cette mission s'inscrit dans ce contexte particulier, marqué par l'élaboration du 3ème plan gouvernemental pour l'égalité (PGE III 2023-2026). Le cadre stratégique de l'égalité et de la Parité du PGE III a été élaboré et adopté lors de la 1ère réunion de la CNESAF[1] le 17 mars 2023.

Il s'articule autour de trois axes stratégiques :

- **Axe 1 : Autonomisation et leadership ;**
- **Axe 2 : Protection et Bien-être ;**
- **Axe 3 : Droits et Valeurs.**

A ces trois axes s'ajoute un « axe transversal commun soutenant la réalisation des actions à mener par les 3 axes « **Système de gouvernance et de pilotage du PGE III** ». Ces axes sont déclinés en trois programmes :

- **Axe 1 : Programme 1.1** portant sur « l'autonomisation économique et leadership des femmes » ;
- **Axe 2 : Programme 2.1** relatif à la « prévention et protection, environnement protecteur des femmes » ;
- **Axe 3** : **Programme 3.1** portant sur « la promotion des droits et la lutte contre les discriminations et les stéréotypes ».

[1] Commission nationale de l'égalité des sexes et de l'autonomisation de la femme (Décret 2.22.194)

Pleinement conscient que le signalement des violences est la première étape dans le processus par lequel une victime de violence se fait garantir l'exercice de ses droits sur le plan légal, et accède aux services fournis par les différents acteurs de la chaîne de prise en charge, notamment les institutions publiques, mais également les associations spécialisées, il est nécessaire de mettre en place un processus numérique institutionnel dans ce sens.

Les résultats de la deuxième enquête nationale sur les violences à l'égard des femmes, réalisée par le Haut-Commissariat au Plan en 2019 ont montré que suite aux actes de violence physique et/ou sexuelle, considérés parmi les plus graves auxquels une femme peut y être exposée, seulement 10,5% des victimes ont porté plainte auprès des services et autorités compétentes ; sachant que le taux de signalement ne dépasse pas 8% en cas de violences conjugales.

Face à cette situation et dans le but d'encourager la pratique du signalement et de l'ancrer dans la culture sociétale en mettant à profit les opportunités offertes par la digitalisation, **le Ministère de la Solidarité, de l'Insertion sociale et de la Famille (MSISF) avec l'appui du Fonds des Nations Unies pour la Population (UNFPA)**, procédera à la mobilisation d'une expertise pour **la conception, le développement et la mise en place d'une Application Mobile pour le signalement et la prise en charge des femmes et filles victimes de violence.**

II. Objectif et résultats attendus

- **Objectif général :** conception, développement et mise en place d'une Application Mobile pour le signalement et la prise en charge des femmes et filles victimes de violence.

- **Objectifs spécifiques :**
  - **Élaborer un cahier des charges** relatant les besoins, l'architecture, les fonctionnalités et les spécificités techniques et financières pour le développement d'une plateforme digitale mobile prenant en charge le signalement des actes de tout type de violence à l'égard des femmes et des filles ;
  - Assurer les actions de **développement** de cette plateforme digitale ;
  - Procéder aux actions nécessaires **d'implémentation** de la plateforme digitale.

Il importe de préciser **les éléments clés ci-après** permettant de délimiter le périmètre organisationnel et institutionnel qui est visé à travers cette plateforme digitale :

- La plateforme digitale doit permettre aux femmes et filles de signaler tout acte ou risque d'acte de violence à leur égard et d'assurer la concrétisation de tout le processus de coordination et de feedbacks entre la cellule centrale de prise en charge des femmes victimes de violence, les cellules déconcentrées, les EMF, les centres d'écoute, le Hub Gissr du MSISF, etc.
- La plateforme digitale doit permettre les fonctionnalités appropriées, en s'appuyant sur les bonnes pratiques adoptées au niveau international et national. Elle peut assurer, en outre, l'identification géospatiale de la personne qui procède au signalement de la violence, la possibilité d'enregistrer un audio de signalement, permettre l'utilisation des langues arabe et Amazigh etc.

- Il s'agit d'une plateforme digitale dotée d'une base de données centralisée et intégrée ayant un protocole d'administration d'accès, de gestion et de sécurité, accessible par l'équipe de la DF / DSI/ MSISF ;
- La plateforme digitale doit permettre des passerelles de communication et de coordination avec les EMF (établissements multi fonctionnels pour les femmes), les centres d'écoute, la cellule centrale et les cellules déconcentrés du MSISF, et le HUB GISSR (plateforme digitale MSISF) ;
- La plateforme digitale doit laisser possible la perspective d'évolution rapide et simple vers des passerelles de communication et de coordination avec les autres acteurs institutionnels clés de la chaine de prise en charge des femmes et des filles victimes de la violence (FFVV) ;
- Il faut prévoir les actions nécessaires pour une implémentation effective et conforme au cahier des charges de l'élaboration de la plateforme digitale, y compris la prise en charge des modalités techniques et financières d'hébergement de la plateforme, en plus des actions de maintenance corrective durant au moins deux années (2024-2025).

III. Consistance, tâches et responsabilités

La mission de consultance sera mise en œuvre durant la période allant du **06/10/2023 au 30/01/2024** sous la supervision du comité de suivi constitué du Ministère de la Solidarité, de l'Insertion sociale et de la Famille (MSISF), et des représentant(e)s de l'UNFPA.

La période d'hébergement et de maintenance corrective se fera sur les deux premières années de la mise en production de la plateforme digitale soit **du 01/01/2024 au 31/12/2025.**

L'expert aura à mobiliser les ressources professionnelles nécessaires, pour mener à bien la mission et présenter au comité de suivi les différentes livrables attendus.

IV. Activités et livrables de la mission

Les principales activités de la mission et ses livrables sont décrits comme suivent :

Activité 1 : Etude d'analyse préliminaire : Faisabilité et cadrage de la mise en place de la plateforme digitale

Cette activité consiste à réaliser les tâches suivantes :

- Prise de connaissance du contexte, des objectifs et périmètres de la mission ;
- Prise de connaissance du contexte administratif et réglementaire de la plateforme digitale ;
- Tenue des réunions de concertation avec les acteurs les plus concernés (ADD, CNDP, … etc.) ;
- Rédaction d'une note d'analyse de la faisabilité administrative, réglementaire et technique, et d'identification des prérequis nécessaires pour le développement et l'implémentation de la plateforme digitale de signalement des violences faites aux femmes et aux filles.

→ **<u>Livrable 1 :</u> Note d'analyse de la faisabilité et de périmètre de développement.**

Activité 2 : Compréhension et identification des besoins et élaboration du cahier des charges

Cette activité consiste à réaliser les tâches suivantes :

- Tenir des réunions de compréhension et d'identification des besoins ;
- Benchmark sur des solutions similaires au Maroc et à l'étranger ;
- Elaboration du cahier des charges pour la réalisation de l'application mobile ;
- Lotissement des fonctionnalités à développer sur deux Lots de livraison.

→ **Livrable 2 : Cahier des charges validé avec le lotissement des fonctionnalités à développer.**

Activité 3 : Développement de la plateforme digitale

Cette activité consiste à réaliser les tâches suivantes :

- Adopter une approche agile de développement ;
- **LOT 1** : Développement d'une 1ère version pour démonstration et premiers tests avec le MSISF / DF à livrer au plus tard **le 22 novembre 2023** ;
- Mise en exploitation et publication sur les stores ;
- **LOT 2** : Revue et finalisation du développement de la plateforme digitale (Web et Mobile).

→ **Livrable 3 :** Plateforme digitale (Web et Mobile) développée et publiée sur les stores (Android et IOS), avec un rapport de présentation, de modalités de gestion et d'administration et de mise en production à livrer au plus tard le **10 janvier 2024** ;

Activité 4 : Appui à l'implémentation de la plateforme digitale et à la formation des formateurs

Cette activité consiste à réaliser les tâches suivantes :

- Assister l'équipe du MSISF (DSI & DF) dans les actions de mise en production sur le portail en prenant en considération soit l'option d'un serveur du MSISF ou l'option d'acquérir un espace d'hébergement sur le Cloud ;
- Produire un guide d'utilisation ergonomique et fonctionnel permettant de faciliter l'utilisation de la plateforme digitale aux niveaux central, régional et local ;
- Assurer une formation des formateurs pour une équipe centrale de 10 personnes de l'équipe DF / DSI pour un nombre de jours à préciser (min de 2 Jours).

→ **Livrable 4 :** le guide d'utilisation et un rapport de synthèse sur la formation des formateurs, à livrer au plus tard le **30 janvier 2024**.

Le consultant doit proposer **une estimation financière** forfaitaire de coûts d'hébergement et de maintenance corrective, pendant les deux premières années de la mise en production de la plateforme digitale **(2024 & 2025).**

V. Mode d'exécution de la prestation

Le prestataire s'engage à effectuer les prestations, objet du contrat, conformément aux besoins et aux orientations du maître d'ouvrage. Toute modification que le maître d'ouvrage juge nécessaire aux commandes objet du présent contrat doit être convenue avec le prestataire.

L'ensemble des supports fournis par le prestataire sont la propriété exclusive du Ministère de la Solidarité, de l'Insertion sociale et de la Famille (MSISF) et de l'UNFPA.

VI. Durée et niveau d'effort de la mission

La mission débute le **06 Octobre 2023**. Elle couvrira une période de réalisation qui s'achèvera avant le **30 janvier 2024**, sans y compter les deux années de maintenance corrective -d'hébergemen.

VII. Qualifications et compétences requises

Cette prestation sera confiée à un (e) experts (e) qui dispose des compétences et des qualifications suivantes :

Une formation universitaire supérieure (minimum bac+5) en Informatique, en Systèmes d'informations ou autre domaine équivalent, et **ayant une expérience avérée (au moins 15 ans) en tant qu'expert (e) en architecture des systèmes d'information/ Assistance à maitrise d'ouvrage des systèmes d'information et plateformes mobile, développement d'applications digitales, bases de données, de PMO projets**.

NB : L'expert (e) pourra mobiliser d'autres profils techniques (développeur mobile, infographiste/UX designer…) qu'il jugera nécessaire pour la réalisation de l'application dans les délais fixés.

VIII. Soumission

Cet appel à consultation est ouvert aux groupements de consultants. Les soumissionnaires intéressés sont invités à envoyer leur dossier de soumission, par email, sur l'adresse suivante : drhbag@social.gov.ma au plus tard **le 04/10/23 à 16h30, GMT+1**, date et heure limites de réception des candidatures.

Le dossier de soumission doit contenir les éléments suivants :

1. **Une offre technique comprenant :**

- Une note technique qui présente :
  - La description de la compréhension de la mission ;
  - La méthodologie adoptée et les tâches envisagées pour atteindre les résultats attendus ;
  - Un chronogramme détaillé du déroulement prévu de la mission.
- **Une présentation du consultant (e)** avec (CV) détaillé avec présentation des réalisations et expérience, plus les copies des diplômes et attestations de référence.

2. **Une offre financière de base** détaillant en HT et TTC, le montant total de la prestation et sa répartition suivant les trois prix, tels que décrits dans la consistance de la mission.

   L´offre financière de base devra également mentionner la période nécessaire estimée pour l´exécution de la prestation, leur répartition par taches (ou prix) attendus, et toutes autres charges liées à la réalisation des prestations.

   En plus d'une offre financière optionnelle devra mentionner le coût des deux prestations suivantes :
   - Hébergement de la plateforme mobile par année (2024 & 2025)
   - La maintenance corrective par année (2024-2025).

Les dossiers d´offres qui parviendraient après la date et heure limites fixées ci-dessus ne seront pas pris en compte.

IX. Evaluation des offres

L'évaluation des offres se déroulera en deux temps : L'évaluation de l'offre technique, puis l'ouverture et la comparaison des propositions financières.

Phase 1 : Analyse technique comparative des offres

Pendant cette phase, il sera procédé à la comparaison technique des offres. Une note technique T sur 70 Sera attribuée à chaque offre, sur la base du barème suivant :

Qualification et compétence des consultants	30	Justificatif
Profil consultant(e) (exigé): - Formation universitaire supérieure (minimum bac+5), en Informatique, en Systèmes d'informations ou autre domaine équivalent, (**10 points**) - Une expérience avérée (au moins 15 ans) en **tant qu'expert (e) en architecture des systèmes d'information/ Assistance à maitrise d'ouvrage des systèmes d'information et plateformes mobile, développement d'applications digitales, bases de données, de PMO projets.** (**15 points.)** - Excellentes capacités de communication et de rédaction en langues française et arabe (à partir de l'analyse de l'expérience et des travaux réalisés) (**5 points**)	30	
Méthodologie et plan de travail	**40**	
- Qualité de la note méthodologique décrivant l'approche et les outils préconisés pour la bonne réalisation de toutes les étapes de la mission **(20 points)** - Réalisme du calendrier d'exécution et respect des délais (**15 points)** - Degré d'innovation de la proposition et valeur ajoutée de l'approche méthodologique par rapport aux spécifications des TDR (**5 points**)	**20** **15** **5**	
Note T (Total)	**70**	

Important : Seront systématiquement éliminées à l'issue de cette phase toutes les offres ayant obtenu une note technique inférieure à la note minimale de 49 points, qui représente 70% des de la note maximale des offres techniques (70 points) .

Phase 2 : Analyse financière comparative des offres

A l'issue de cette phase, chaque offre financière sera dotée d'une note (F) sur 100 :
La note 100 sera attribuée à l'offre valable techniquement et la moins-disant. Pour les autres offres, la note sera calculée au moyen de la formule suivante :

$$F = 100 * \frac{P_{min}}{P}$$

P : Prix de l'offre

Pmin : Prix de l'offre valable techniquement et la moins disant.

Phase 3 : Analyse technico-financière

Les notes techniques (T) et financières (F) obtenues pour chaque offre seront pondérées respectivement par les coefficients suivants :

70% pour l'offre technique

30% pour l'offre financière

$$N = 0{,}7 * T + 0{,}3 * F$$

Le Contrat sera adjugé à l'offre ayant obtenu la note « N » la plus élevée.

* * * * * *

Annexe 1. Suggestion de présentation de l´offre financière

Bordereau du prix global (de base)

Désignations	Prix Forfaitaire hors TVA
Conception, de développement et de mise en place d'une Application Mobile pour le signalement et la prise en charge des femmes et filles victimes de violence	
Total Hors TVA	
TVA (20%)	
Total TTC	

Décomposition du montant global (de base)

N° du Prix	Désignations	Quantités forfaitaires	Prix forfaitaires (hors TVA)	Total Hors TVA (par poste)
	Développement et mise en service la version 1 de l'application Mobile et portail web de gestion	1		
2	Développement et mise en service la version 2 de l'application Mobile et portail web de gestion	1		
3	Réalisation du Guide utilisateur et Formation des formateurs	1		
Total Hors TVA				
TVA (20%)				
Total TTC				

Offre financière optionnelle

N° du Prix	Désignations	Quantités forfaitaires	Prix forfaitaires (hors TVA)	Total Hors TVA (par poste)
4	Forfait de maintenance corrective de la plateforme digitale (Web et Mobile) sur une période de deux années (2024-2025)	2 (2024 & 2025)		
5	Forfait de l'hébergement de la plateforme digitale sur une période de deux années (2024-2025)	2 (2024 & 2025)		
Total Hors TVA				
TVA (20%)				
Total TTC				