



Assistance et accompagnement du maître d'ouvrage pour la mise en place du nouveau système d'évaluation de handicap

Termes de Références

1. Contexte.

Depuis plus d'une dizaine d'années, le Maroc s'est engagé dans des réformes majeures de ses politiques en faveur des personnes en situation de handicap. Cet engagement s'est traduit par la ratification de la « Convention Internationale Relative aux Droits des Personnes Handicapées » (CRDPH), en 2009, l'inscription des droits des personnes en situation de handicap dans la Constitution adoptée en juillet 2011, et l'adoption, en 2016, d'une loi-cadre 97-13 relative à la protection et à la promotion des droits des personnes en situation de handicap et d'une politique publique intégrée pour la protection et la promotion des droits de ces personnes.

Les objectifs affichés sont de renforcer leur accès aux droits, leur autonomie et leur participation sociale, et de lutter contre les discriminations à leur égard, en garantissant, en premier lieu, leur accès aux services et aux prestations sociales auxquels elles ont droit.

Les chantiers structurants suscités sont marqués par un changement au niveau de l'approche de la définition du handicap. En fait, le handicap est passé d'une approche médicale, à une approche médicosociale interactive, combinant à la fois l'état de santé, la participation sociale des PSH et les facteurs contextuels (personnels et environnementaux) selon les principes de la CIRDPH, de la loi cadre n° 97-13 et de la Classification Internationale du Fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF-2001) de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS).

Dans ce cadre, en application de l'article 23 de la loi cadre 97-13 relatif à l'octroi de la carte du handicap, Le Ministère de la Solidarité, de l'Insertion Sociale et de la Famille en concertation avec les différentes parties prenantes a élaboré les cadres légaux, méthodologiques, organisationnels et techniques du système d'évaluation du handicap à mettre en place. De même, les outils d'évaluation et différents cahiers des charges ont été élaborés et ce pour mettre en place une évaluation des situations du handicap en s'alignant avec les orientations et obligations susmentionnées.

L'évaluation se déroule en deux grandes composantes, la première est dédiée à l'évaluation médicale et l'analyse des besoins médicaux et en réadaptation. La

deuxième est liée à l'évaluation des situations de handicap et analyse des besoins pour renforcer la participation.

La mise en place d'un tel système peut s'avérer une entreprise colossale pour le Ministère. Du fait de son caractère intersectoriel qui nécessite une solide coordination entre les partenaires impliqués dans le SEH. Aussi, de son aspect nouveau en matière d'évaluation de handicap qui nécessite l'implémentation effective des cadres légaux, éthiques, méthodologiques, organisationnels et techniques déjà définis, le développement d'une plateforme numérique pour la dématérialisation du processus d'octroi de la carte de handicap.

Dans ce contexte et dans le cadre de partenariat reliant la Banque Mondiale et le Gouvernement du Maroc concrétisé par l'accord de prêt portant sur « le Financement additionnel pour le Projet de Protection sociale de réponse d'urgence à la COVID-19 », Le Ministère de la Solidarité, de l'Insertion Sociale et de la Famille en tant qu'agence d'exécution de projet de mise en place d'un nouveau système d'évaluation du handicap a bénéficié de l'appui de la Banque.

A cet effet, et au vu des objectifs et des défis mentionnés ci-dessus et de l'envergure du projet de la mise en place du nouveau système d'évaluation de handicap, le Ministère de la Solidarité, de l'Insertion Sociale et de la Famille sollicite le recours à un bureau d'étude (BE) pour l'accompagnement dans la mise en place de ce projet.

2. Organisation autour du projet de la mise en place du SEH

L'organisation autour du nouveau SEH se base sur un ensemble d'intervenants à savoir :

- **La Commission Médicale Provinciale** relevant du Ministère de la Santé et de la Protection Sociale procède à l'ouverture du dossier du demandeur dans le système d'information du SEH et remplit les parties concernant son identification, l'identification et la codification (CIF) des déficiences, l'évaluation et la codification des incapacités, l'identification des déficiences et d'évaluation des incapacités.
- **Les Centres d'Orientation et d'Assistance des Personnes en Situation de Handicap COAPH** (les agents d'évaluation des situations de handicap et les agents administratifs au niveau des provinces) relevant de l'Entraide Nationale convoquent le demandeur pour réaliser, avec lui, l'évaluation des situations de handicap. Ils transmettent leur évaluation et propositions de mesures de soutien à la Commission Pluridisciplinaire Provinciale.
- **La Commission Pluridisciplinaire Provinciale**, composée de représentants du MSISF, Département de l'Education Nationale, du Travail, de la Formation Professionnelle et du Ministère de la Santé et de la Protection Sociale, donne sur la base de l'évaluation médicale et de celles des restrictions de la participation sociale, son avis sur l'octroi du statut de personne en situation de handicap et de l'ouverture des droits pour l'accès aux mesures de soutien. La Commission peut aussi inviter des personnes

ressources à participer à ses travaux, pour bénéficier de leur expertise, leur expérience sur des situations spécifiques.

- **La structure relevant du Ministère (Administration Centrale)** qui assurera le suivi et la coordination entre les différentes commissions ainsi que la gestion et l'édition de la carte de handicap.

3. Consistance des prestations :

La présente consultation a pour objet de fournir au Ministère de la Solidarité, de l'Insertion Sociale et de la Famille des prestations d'accompagnement pour la mise en place du SEH. Ces prestations d'accompagnement portent sur le conseil, l'expertise, et l'apport des compétences dans tous les domaines en relation avec le projet de mise en place du SEH, permettant de garantir au maître d'ouvrage, la réalisation de son projet dans les meilleures conditions de qualité et délais. Elles doivent inclure les éléments suivants :

- L'identification des différents composants du projet et l'élaboration d'une feuille de route et du plan de sa mise en œuvre ;
- La fourniture des services de gestion de projet, il s'agit notamment des services de conseil, assistance et accompagnement du Maître d'Ouvrage dans la mise en place du SEH ;
- Préparation des termes de références et dossier de passation pour les besoins des appels d'offres ci-dessous. Le bureau d'études peut proposer d'autres appels d'offres jugés nécessaires à la mise en place du projet SEH;
- Évaluation des offres techniques issues des appels d'offres ;
- Le suivi de la bonne exécution des prestations et la validation des différents livrables ;
- Coordonner les activités et les rôles des différents intervenants du projet;

4. Description détaillée des prestations/livrables :

Afin d'atteindre les objectifs escomptés des prestations d'accompagnement pour la mise en place du projet SEH, les modalités détaillées de la portée du travail sont les suivantes :

N° mission	Intitulé
Mission 1	Initialisation et cadrage du projet
Mission 2	Élaborer une feuille de route et son plan de mise en œuvre
Mission 3	Assistance et accompagnement du maître d'ouvrage dans la mise en place de la plateforme SEH et son hébergement
Mission 4	Élaborer l'appel d'offre relatif à la mise en place d'une campagne de communication du projet SEH

Mission 5	Élaborer l'appel d'offre relatif à la formation pour les intervenants dans le projet SEH
Mission 6	Assistance et accompagnement du maître d'ouvrage en gestion et pilotage de l'opération de l'édition de la carte de la personne en situation de handicap
Mission 7	Conseil et accompagnement dans l'exécution de la passation des marchés
Mission 8	Fournir des services de gestion de projet, y compris la mise en œuvre, le suivi et la validation.

Mission 1 : Initialisation et cadrage du projet

Cette étape a pour objectif de définir le cadrage global de la réalisation de la prestation. Elle trace le fil conducteur des différentes tâches à réaliser. Lors de cette étape le bureau d'études sera amené à :

- Tenir des séances de travail avec le Maître d'ouvrage pour comprendre les orientations globales et aligner les diverses composantes du projet SEH ;
- Préparer la note de cadrage du projet à partir des informations complémentaires et documents à fournir par le Maître d'ouvrage ;
- Asseoir le dispositif de gestion du projet :
 - Modalités de suivi et de contrôle qualité ;
 - Tableaux de bord de suivi ;
 - Identification des risques et des actions correctives ;
- Organiser une réunion de lancement du projet afin de présenter la méthodologie de déroulement de la prestation.

Le bureau d'études peut intégrer toutes autres activités jugées pertinentes à la réalisation de cette mission. Le bureau d'étude est donc libre de proposer d'autres travaux et livrables pertinents permettant de répondre aux objectifs de la mission.

Livrable Mission 1 (L1) :

- L1.1 Rapport Kick-off projet.
- L1.2 Rapport d'initialisation et cadrage du projet.
- L1.3 Dispositif de gestion du projet.

Mission 2: Elaborer une feuille de route et son plan de mise en œuvre

Le bureau d'études doit élaborer une feuille de route détaillée pour la mise en place de projet décrivant les étapes, les activités et les responsabilités de l'ensemble des acteurs. Aussi, elle doit inclure une analyse de sensibilité vis-à-vis du dépassement des délais et des coûts.

- Le plan de la mise en œuvre de la feuille de route devrait fournir une vue intégrée des événements majeurs, des activités, des résultats attendus et des liens entre

les différentes composantes, ainsi que les dates d'achèvement prévues, les indicateurs de progrès, les estimations des dépenses d'investissement et de fonctionnement, les chemins critiques et les principaux jalons et d'autres informations pertinentes. Le plan devrait également fournir une vue connexe à d'autres réalisations (liées) dans l'écosystème SEH qui pourraient avoir un impact sur la gestion ou les résultats du projet.

Livrable Mission 2 (L2) :

- L2 : Feuille de route et son plan de mise en œuvre.

Mission 3 : Assistance et accompagnement du maître d'ouvrage dans la mise en place de la plateforme SEH et son hébergement

Dans le cadre du partenariat du Ministère de la Solidarité, de l'Insertion Sociale et de la Famille, et l'Agence de Développement du Digital (ADD), une convention-cadre a été signée, dont le principal axe de coopération convenu est d'assurer le développement de la plateforme digitale du système d'évaluation du handicap d'une manière agile. Une première version de la solution SEH -MVP (Minimum Viable Product)- est en cours de réalisation en utilisant une solution lowcode-nocode. A cet effet, le bureau d'études doit travailler en étroite collaboration avec le maître d'ouvrage et l'ADD pour assurer la bonne exécution de la mission.

L'objectif principal attendu du bureau d'études à ce niveau est de suivre de près les travaux de développement des différents modules à intégrer au niveau de la plateforme SEH y compris la priorisation des fonctionnalités et le périmètre global du système, d'assister aux différents ateliers et sprint reviews entre l'ADD et le maître d'ouvrage pour la validation du product backlogs, les user stories..., tester l'ensemble des fonctionnalités des releases, et élaborer les différents rapports de suivi et de test.

Le maître d'ouvrage prévoit la mise en œuvre initiale de la plateforme SEH (version MVP/pilote) dans une installation de pré-production provisoire et de la migration éventuelle vers les installations propres et permanentes. De ce fait, le Bureau d'étude doit faire une évaluation et la proposition des dernières tendances de la technologie dans le cloud computing et de virtualisation pour le déploiement de la plateforme SEH

Le bureau d'études doit aussi documenter l'architecture de la plateforme. Cette architecture pourra inclure : l'architecture applicative, l'architecture des données, l'architecture réseau et l'architecture de sécurité. L'architecture devrait fournir aussi des détails sur les diverses exigences d'intégration, y compris les spécifications d'interface et des normes d'interopérabilité du système SEH avec les différents acteurs potentiels.

Le bureau d'études doit préparer les termes de références des cahiers des prescriptions spéciales concernant l'appel d'offre relatif à l'acquisition d'une solution low code/no code pour le renforcement des travaux de développement de la plateforme SEH et l'appel d'offre relatif à l'hébergement de la plateforme SEH.

Le bureau d'études devra apporter son expertise et son savoir-faire conformément à l'état de l'art, aux normes et standards du marché dans la gestion du projet dans sa globalité et dans la mise en place de la plateforme SEH en particulier.

Livrables Mission 3:

- L3.1 : Documentation de l'architecture de plateforme SEH.
- L3.2 R1 à L3.2 Rn : Rapports de réception des releases.
- L3.3 : Cahier des charges pour le lancement de l'AO relatif à l'acquisition d'une solution low code/no code et le renforcement des travaux de développement de la plateforme SEH.
- L3.4 : Cahier des charges pour le lancement de l'AO relatif à l'hébergement de la plateforme SEH.

Mission 4 : Élaborer l'appel d'offre relatif à la mise en place d'une campagne de communication du projet SEH

L'objectif principal de cette campagne est d'informer, sensibiliser et mobiliser les usagers et les parties prenantes clés concernées par le projet SEH. Le bureau d'études est tenu d'élaborer les termes de références de l'AO relatif à la mise en place d'une campagne de communication du projet SEH et qui doit décrire les missions à assurer par le futur attributaire du marché, entre autres :

- La définition du concept général de la campagne de communication
- Le développement des contenus de communication adaptés (messages, visuels, vidéos, infographies, etc.) en fonction des différents canaux de diffusion
- La mise en place d'un plan de diffusion précis incluant les médias sociaux, les événements locaux, les supports physiques, etc.
- La production des spots Tv et radio accessibles aux personnes en situation du handicap
- L'identification des actions de communication digitale à mettre en œuvre lors de la campagne de communication

Livrable Mission 4 :

- L4.1 : Cahier des charges pour le lancement de l'AO relatif à la mise en place d'une campagne de communication du projet SEH.

Mission 5 : Élaborer l'appel d'offre relatif à la formation pour les intervenants dans le projet SEH

Afin de renforcer les compétences des intervenants dans la mise en place du SEH (CMP, COAPH, CPP, Administration centrale), le bureau d'études est tenu d'élaborer les termes de références de l'AO relatif à la mise en place d'un plan de formation et qui doit décrire les missions à assurer par le futur attributaire du marché, entre autres :

- L'identification du programme de formation (côté métier relatif au nouveau système d'évaluation de handicap, CIF, CIM... et côté technique relatif à l'exploitation de la plateforme digitale SEH) à mettre en place : les objectifs, les modules, le matériel didactique pour les différents modes de formation : présentiel, à distance ou hybride.
- L'identification des profils nécessaires pour chaque module de formation en termes d'expertise.
- La définition des modalités d'accompagnement des bénéficiaires de la formation et les modalités d'évaluation.
- La production du contenu e-learning (modules de formation au format SCORM intégrant des vidéos et des animations à intégrer dans la plateforme LMS MOODLE du Maître d'ouvrage).

Livrable Mission 5 :

- L5 Cahier des charges pour le lancement de l'AO relatif à la formation des intervenants du projet SEH.

Mission 6 : Assistance et accompagnement du maître d'ouvrage en gestion et pilotage de l'opération de l'édition de la carte de la personne en situation de handicap.

Le bureau d'études doit proposer une gouvernance appropriée y compris les missions et l'organisation de la structure au niveau du Ministère qui se chargera de la gestion, le suivi du système d'évaluation et les liens avec la gouvernance territoriale du système; et qui présente en détail les besoins en ressources humaines et techniques nécessaires à la production de la carte et leur coût financier estimatif y afférents.

Le BE doit également élaborer une procédure détaillée pour la gestion de l'édition de la carte de handicap (étapes et responsabilités par intervenant, délais, production et distribution des cartes au niveau territorial, renouvellement, les modalités d'exploitation de la plateforme SEH pour la récupération des demandes éligibles ayant le statut personne en situation de handicap, ... etc.)

Le bureau d'études doit préparer les termes de références du cahier des prescriptions spéciales concernant l'appel d'offre pour l'édition de la carte. Le CPS précisera en détail les spécificités techniques et financières pour la production de la carte PSH.

Le bureau d'études doit préparer les termes de références du cahier des prescriptions spéciales concernant l'appel d'offre pour l'acquisition de matériels à mettre à la disposition des COAPHs selon leurs besoins. Le CPS doit spécifier l'estimation budgétaire des équipements nécessaires.

Livrables Mission 6:

- L6.1 : Rapport de réorganisation de la structure chargée de la gestion et le suivi SEH.
- L6.2 : Cahier des charges pour le lancement de l'AO relatif à l'édition de la carte de handicap.

- L6.3 : Cahier des charges pour le lancement de l'AO relatif à l'acquisition de matériels.

Mission 7 : Conseil et accompagnement dans l'exécution de la passation des marchés.

En fonction de la feuille de route et du plan de mise en œuvre, le bureau d'études doit préparer les appels d'offres (AO) et assurer l'accompagnement du maître d'ouvrage dans l'ensemble du processus de passation pour l'ensemble du projet, Préparer les dossiers de passation, évaluer les offres et propositions, Réceptionner et valider les livrables conformément aux directives de la Banque mondiale en matière de passation de marchés de biens, de services de non consultant et de services de consultants.

7.1 Préparation des dossiers de passation :

En fonction de la nature de la passation de marché, et conformément au plan de passation de marché validé, le bureau assurera la préparation du dossier de l'appel d'offre conformément aux modèles convenus avec la Banque.

7.2 Accompagnement dans l'évaluation des dossiers de passation :

Le bureau d'études devrait entreprendre les activités de conseil et accompagnement des structures administratives du Ministère et des comités d'évaluation lors des processus de passation de tous les marchés :

- Assistance dans la conduite des présentations avant la soumission (si nécessaire)
- Compilation de la réponse aux demandes de soumission et aux éclaircissements ;
- Participation à l'évaluation de la pré-sélection et des offres techniques et financières ;
- Etablissement des procès-verbaux d'ouverture et des rapports d'évaluation des offres;
- Appui à l'analyse des actes de candidatures et à l'établissement de la liste restreinte;
- Elaboration des demandes de propositions ;
- Compilation des rapports d'évaluation et recommandations des meilleures offres ;
- Accompagnement dans les négociations ;
- Rédaction des contrats avec les soumissionnaires sélectionnés;
- Assistance nécessaire aux cadres du Ministère en matière de l'exploitation de la plateforme "STEP" ;

Livrables Mission 7:

- L7.1.1 à L7.1.n : Dossier de la passation des marchés
- L7.2.1 à L7.2.n : Rapport d'évaluation des soumissions, composés de :

- Rapport d'évaluation de l'offre de pré-sélection ou shortlist ;
- Rapport d'évaluation de l'offre technique et procès-verbaux des réunions de comité d'évaluation ;
- Rapport d'évaluation de l'offre financière.

Mission 8 : Fournir des services de gestion de projet, y compris la mise en œuvre, le suivi et la validation.

Le bureau d'études est responsable de la gestion du projet de la mise en œuvre jusqu'à la mise en service du SEH :

- Réaliser des rapports et établir des méthodes de coordination entre les différents prestataires de la mise en œuvre. Il doit fournir des conseils aux prestataires en fonction du travail réalisé. Le bureau d'études est responsable de l'approbation des corrections.
- Veiller au respect des délais et doit assurer l'achèvement en temps voulu des prestations conformément au plan du projet.
- Examiner les produits et livrables des prestataires adjudicataires des appels d'offres et recommandation des approbations sur les livrables.
- Contrôler les outils de suivi et de vérification de l'ensemble du projet.

Livrable Mission 8:

L8.1 à L8.n Rapports de gestion de projet, couvrant les éléments suivants :

- Rapports périodiques hebdomadaires de gestion de projet fournis.
- Présentations mensuelles des progrès de la mise en œuvre du projet.
- Examen et validation des plans de projet détaillés préparés par les adjudicataires des appels d'offres.
- Examen et validation de tous les livrables du projet.

5. Livrables :

Missions	Livrables	Récurrence	Délai (en semaine)
Mission 1	-L1.1 Rapport Kick-off projet.	1 rapport	3
	-L1.2 Rapport d'initialisation et cadrage du projet.	1 rapport	
	-L1.3 Dispositif de gestion du projet	1 rapport	
Mission 2	L2 : Feuille de route et son plan de mise en œuvre.	1 rapport	4

Mission 3	-L3.1 : Documentation de l'architecture de plateforme SEH.	1 rapport	4
	-L3.2 Rapports de réception des releases	Rapports	Selon le calendrier de mise en œuvre du projet
	-L3.3 : Cahier des charges pour le lancement de l'AO relatif à l'acquisition d'une solution low code/no code pour le renforcement des travaux de développement de la plateforme SEH.	Cahier de charge	Selon le calendrier de l'AO
	-L3.4 : Cahier des charges pour le lancement de l'AO relatif à l'hébergement de la plateforme SEH.	Cahier de charge	Selon le calendrier de l'AO
Mission 4	-L4 : Cahier des charges pour le lancement de l'AO relatif à la mise en place d'une campagne de communication du projet SEH.	Cahier de charge	Selon le calendrier de l'AO
Mission 5	-L5: Cahier des charges pour le lancement de l'AO relatif à la formation des intervenants du projet SEH.	Cahier de charge	Selon le calendrier de l'AO

Mission 6	-L6.1 : Rapport de réorganisation de la structure chargée de la gestion et le suivi SEH.	1 rapport	4
	-L6.2 : Cahier des charges pour le lancement de l'AO relatif à l'édition de la carte de handicap.	Cahier de charge	Selon le calendrier de l'AO
	-L6.3 : Cahier des charges pour le lancement de l'AO relatif à l'acquisition de matériels	Cahier de charge	Selon le calendrier de l'AO
Mission 7	- L7.1 Dossiers de la passation des marchés	dossiers	Selon le calendrier de l'AO
	- L7.2 Rapports d'évaluation des soumissions,	rapports	Selon le calendrier de l'AO
Mission 8	- L8: Rapports de gestion de projet	rapports	Selon le calendrier de mise en œuvre du projet

6. Ressources clés requises pour le projet

- Le chef de projet AMOA doit être disponible pour la durée complète du projet jusqu'à la fin de la mission, et les autres ressources de consultation proposées doivent également être disponibles en cas de besoin tout au long du projet.
- Le bureau d'études doit proposer la structure de l'organisation de l'équipe proposée, y compris les responsabilités des ressources citées dans la rubrique qualifications et ressources clés requises pour le projet.

Le bureau d'études doit mobiliser une équipe judicieusement dimensionnée et comportant toutes les expertises nécessaires pour la bonne conduite du marché. Celle-ci doit être composée, notamment et au minimum, des profils suivants :

1. Un chef de projet AMOA
2. Expert en architecture, conception et développement, des Systèmes d'Information

3. Architecte système
4. Consultant pour l'appui à l'élaboration des dossiers de passation de marchés (selon le mode de passation de la Banque Mondiale)

Profil demandé	Qualification et expérience professionnelle requises
Un chef de projet AMOA	<ul style="list-style-type: none"> • Bac +5 au minimum • Au moins 10 ans d'expérience en tant que chef de projet. • Doit avoir au moins deux expériences en projet IT avec une grande Entreprise/Institution Gouvernementale en tant que chef de projet, • Avoir au moins 2 projets similaires à la présente consultation en tant que AMOA. • Bonne communication verbale et écrite.
Expert en architecture, conception et développement des Systèmes d'Information.	<ul style="list-style-type: none"> • Bac +5 au minimum • Au moins 10 ans d'expérience en ingénierie logicielle et / ou expérience en développement de produits, y compris la conception et le déploiement/intégration des solutions Web. • Connaissance approfondie de l'architecture générale des logiciels et des méthodologies, principes et pratiques d'ingénierie logicielle. • Solide compréhension des architectures et des technologies mobiles et web • Capacité de rechercher, d'analyser et d'interpréter des données techniques pour la compréhension à différents niveaux organisationnels et de fournir des recommandations. • Bonne communication verbale et écrite
Architecte Système	<ul style="list-style-type: none"> • Bac +5 au minimum • Au moins 8 ans d'expérience confirmée pertinente dans les domaines suivants : • Expérience pratique dans la conception et le développement de grandes bases de données, y compris l'analyse de la charge de travail • Expérience dans l'intégration des serveurs, des bases de données et des technologies de stockage, expérience dans le benchmarking et le test de stress • Expérience en virtualisation de serveurs et en technologies de cloud computing • Bonne communication verbale et écrite
Consultant pour l'appui	<ul style="list-style-type: none"> • Bac +5 au minimum

à l'élaboration des supports de passation de marchés	<ul style="list-style-type: none"> • avoir au minimum 4 ans d'expérience en formulation et mise en œuvre de programmes et projets de passation de marchés, • avoir au moins deux expériences dans le domaine d'appui à l'élaboration des supports de passation de marchés de la banque mondiale. • Maîtrise et expérience pratique en passation de marchés concernant des biens, des travaux et des services de consultants dans le respect de modalités spécifiques de financement de la Banque Mondiale ou similaires, • Maîtrise du module de gestion des contrats de la Banque Mondial (Plateforme STEP) • Bonne communication verbale et écrite.
--	--

7. Durée d'exécution.

La durée globale d'exécution des prestations s'étale sur 2 ans à compter de la date de l'ordre de service prescrivant le commencement des prestations.