



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 mentionnées 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 à la maîtrise d'ouvrage 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 assistance dans la 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;
- Le suivi de la bonne exécution des prestations des firmes maîtres d'œuvre recrutées 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 SI-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 délivrance de la carte de la personne en situation de handicap
Mission 7	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 : Rapport d'initialisation et de cadrage du projet comprenant:
 - Cadrage du projet
 - Présentation du Kick-off du projet
 - Dispositif et outils 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 du SEH 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 du SEH 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 (MSISF), 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 low-code/no-code Mendix et sera mise en test sur site pilote. Deux versions (des releases) seront produites selon le processus relatif au système d'évaluation de handicap (SEH). 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.

Le Ministère va lancer deux appels d'offres relatifs à :

- L'hébergement et l'infogérance de la plateforme SI-SEH au niveau d'un fournisseur de services cloud.
- L'acquisition et la mise en œuvre du stack technologique de la plateforme SI-SEH (Fourniture et installation de logiciels pour la plateforme technologique SEH: logiciels de base, SGBD, Serveurs d'application, API gateway, plateforme Low-code/No-code Mendix...)

L'objectif principal attendu du bureau d'études à ce niveau est de suivre de près les travaux de développement, réaliser les opérations de test des versions finales livrées, et d'assurer la mise en place de la plateforme, le déploiement sur site pilote puis sur l'ensemble des sites dans les bonnes conditions de performance et de sécurité.

Pour les opérations de tests, le bureau d'étude doit préparer un plan de tests indiquant les modules sujet de test, les fonctionnalités à tester, un descriptif de chaque test et le résultat escompté.

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.

Le bureau d'études doit ainsi proposer une optimisation et documenter l'architecture de la plateforme (selon une approche devops). 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, et assister le Ministère dans l'identification, l'élaboration des modalités, des procédures, des protocoles d'échange avec les partenaires.

Le bureau d'études devra consolider la documentation fournie par les différents maîtres d'œuvre, notamment les différents manuels d'utilisation par profils d'utilisateurs ainsi que les guides d'administration de la plateforme SEH, et préparer des capsules vidéos pour l'utilisation de la plateforme

Aussi, le Bureau d'étude doit assister le maître d'ouvrage, à coordonner avec les maîtres d'œuvre, d'assurer les tests nécessaires de performance et de sécurité en vue de s'assurer que le déploiement de la plateforme SI-SEH est réalisé dans les meilleures conditions de sécurité et de performance et en prenant pour référence la dernière version de la Directive Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Informations (DNSSI). Le bureau d'étude est invité à élaborer :

- Le plan de sécurité de l'information.
- Le plan de reprise d'activité et le Plan de continuité d'activité

Livrables Mission 3:

- L3.1 : Documentation de l'architecture de la plateforme SEH
- L3.2 V1 et L3.2 V2: Rapports de test et de déploiement
- L3.3 : Rapport de mise en exploitation de la plateforme
- L3.4 : Rapport des tests de performance et de sécurité
- L3.5 : Manuels d'utilisation et guides d'administration
- L3.6 : Capsules vidéo pour l'utilisation de la plateforme
- L3.7 : Plan de sécurité de l'information
- L3.8 : Plan de Reprise d'activité et le Plan de continuité d'activité

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. Il doit décrire les prestations à assurer par le futur attributaire du marché, entre autres :

- Les objectifs et le concept général de la campagne de communication, les populations cibles internes et externes, etc.
- Le développement des contenus de communication adaptés (messages, capsules, visuels, vidéos, infographies, etc.) en fonction des différents canaux de diffusion y compris les réseaux sociaux
- La mise en place d'un plan de déploiement de l'ensemble des produits.
- 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
- Elaboration d'un plan de communication digital

- Elaboration d'un rapport d'impact sur les réseaux sociaux
- Assurer la relation avec la presse et les médias.

Livrable Mission 4 :

- L4 : Cahier des charges pour le lancement de l'AO relatif à la conception et 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

Le Ministère de la Solidarité, de l'Insertion Sociale et de la Famille (MSISF) a développé 3 modules de formation métiers sur le système d'évaluation de handicap qui seront mis à disposition du bureau d'étude.

Le Ministère va recruter des consultants spécialisés dans le SEH, qui avec les experts métiers du Ministère vont mettre à jour ces modules.

Le manuel d'utilisation de la plateforme SI-SEH sera aussi mis à la disposition du bureau d'étude.

Sur cette base le bureau d'étude devra détailler un plan de déploiement de la formation qui comprend notamment :

- Les modules de formations conçus par le MSISF.
- La définition des modalités d'organisation des sessions de formation, présentiel, en ligne ou hybride pour les différents bénéficiaires.
- Un plan détaillé de formation en cascade pour toucher l'ensemble des intervenants.

Le bureau d'étude devra par la suite :

- Packager avec les formateurs, les présentations pour les différents modules de formation et les mettre en ligne sur la plateforme de formation à distance.
- Élaborer le cahier des charges de l'AO relatif à l'organisation et la logistique des sessions de formation pour les utilisateurs dans les régions, conformément au plan précédemment élaboré.

Le bureau d'étude devra aussi développer une présentation simple pour les activités de conduite de changement.

Livrable Mission 5 :

- L5.1: Plan de déploiement de la formation.
- L5.2: 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 délivrance 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.

Dans ce cadre, le Bureau d'études doit également élaborer les procédures détaillées pour la gestion de l'édition de la carte de handicap (étapes et responsabilités par intervenant, délais, production et distribution des cartes, renouvellement, les modalités d'exploitation de la plateforme SEH pour la récupération des demandes éligibles ayant le statut personne en situation de handicap, etc.)

Livrable Mission 6:

- L6.1 : Document de réorganisation des structures chargées de la gestion et le suivi SEH et la gestion l'édition de la carte de handicap.

Mission 7 : 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.
- Veiller au respect des délais et assurer l'achèvement en temps voulu des prestations conformément au plan du projet.
- Contribuer notamment dans l'élaboration des rapports d'évaluation des offres techniques.
- Examiner les produits et livrables des prestataires adjudicataires des appels d'offres relatifs à la mise en place du SEH et recommandation des approbations sur les livrables.
- Contrôler les outils de suivi et de vérification de l'ensemble du projet.
- Assurer le suivi du déploiement du SEH.
- Présenter l'état d'avancement aux comités de suivi et de pilotage du projet.

Le bureau d'étude est invité à mettre à disposition du Ministère les différents documents intermédiaires qui doivent être produits tels que les comptes rendus des réunions, les supports de présentation et de communication, rapports d'évaluation des offres techniques et tous autres documents nécessaires pour le suivi du projet.

Livrable Mission 7 :

L7. Rapports mensuels de gestion de projet, couvrant les éléments suivants :

- Présentations mensuelles des progrès de la mise en œuvre du projet.
- Rapports périodiques de suivi bi-mensuels.
- Examen et validation de tous les livrables des prestataires adjudicataires

5. Livrables :

Missions	Livrables	Récurrence	Délai (en semaine)
Mission 1	L1: Rapport d'initialisation et cadrage du projet.	1 rapport	2
Mission 2	L2 :Feuille de route du SEH 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 V1 et L3.2 V2 : Rapports de test et de déploiement	2 Rapports	4
	L3.3: Rapport de mise en exploitation de la plateforme.	1 Rapport	2
	L3.4 : Rapport des tests de performance et de sécurité	1 Rapport	2
	L3.5 : Manuels d'utilisation et guides d'administration	Rapport	3
	L3.6 :Capsules vidéo pour l'utilisation de la plateforme	Capsules vidéo	1
	L3.7 : Plan de sécurité de l'information	Rapport	1
	L3.8 : Plan de Reprise d'activité et le Plan de continuité d'activité	Rapport	2

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	4
Mission 5	L5.1: Plan de déploiement de la formation.	1 Rapport	8
	L5.3: Cahier des charges pour le lancement de l'AO relatif à la formation des intervenants du projet SEH	Cahier de charge	8
Mission 6	L6.1 : Document de réorganisation des structures chargées de la gestion et le suivi SEH et la gestion l'édition de la carte de handicap.	1 Document	8
Mission 7	L7.: Rapports mensuels de gestion de projet	15 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 projet. 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 en communication

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 projets IT en tant que chef de projet avec une grande Entreprise/Institution Gouvernementale. ● Avoir au moins 2 projets similaires à la présente consultation en tant que AMOA. ● Des certifications dans le domaine de gestion de projet sont appréciées. ● Bonne communication verbale et écrite en langue française.
Expert en 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. ● 4 projets minimum dans les domaines de conception et d'ingénierie de logiciel, des applications mobiles et web et/ ou la reengineering des processus. ● Capacité de rechercher, d'analyser et d'interpréter des données techniques pour la compréhension à différents niveaux organisationnels et de fournir des recommandations. ● Des certifications dans le domaine de l'ingénierie des logiciels sont appréciées. ● Bonne communication verbale et écrite en langue française
Architecte Système	<ul style="list-style-type: none"> ● Bac +5 au minimum ● Au moins 8 ans d'expérience confirmée pertinente dans les domaines suivants : ● 2 projets dans l'administration et l'optimisation des bases de données. ● 2 projets dans l'intégration des serveurs, des bases de données et des technologies de stockage, expérience dans le benchmarking et le test de stress ● Une expérience en virtualisation de serveurs et en technologies de cloud computing est appréciée

		(environnement Microsoft). <ul style="list-style-type: none"> • Des certifications dans le domaine Devops sont appréciées; • Bonne communication verbale et écrite en langue française.
Consultant communication	en	<ul style="list-style-type: none"> • Bac +5 au minimum • 5 ans d'expérience en communication • 2 projets en communication avec une structure publique. • Bonne communication verbale et écrite en langue française et arabe.

7. Durée d'exécution.

La durée globale d'exécution des prestations s'étale sur 15 mois à compter de la date de l'ordre de service prescrivant le commencement des prestations.