

**CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES  
(C. P. S.)**

## SOMMAIRE

---

ARTICLE N° 1 : OBJET DU MARCHE ET MODE DE PASSATION
ARTICLE N°2 : DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU MARCHE
ARTICLE N°3 : AUTRES TEXTES APPLICABLES.
ARTICLE N° 4 : NATURE ET CARACTERE DES PRIX
ARTICLE N° 5 : PROMOTION DE L'EMPLOI LOCAL
ARTICLE N° 6 : DROITS DE TIMBRES ET ENREGISTREMENT
ARTICLE N° 7 : DUREE DU MARCHE RECONDUCTIBLE- DELAI D'EXECUTION
ARTICLE N° 8 : PENALITES DE RETARD
ARTICLE N° 9 : RETENUE A LA SOURCE APPLICABLE AUX TITULAIRES ETRANGERS NON RESIDENTS AU MAROC
ARTICLE N° 10 : CAUTIONNEMENTS PROVISoire ET DEFINITIF
ARTICLE N° 11 : RECEPTIONS PROVISoire ET DEFINITVE
ARTICLE N° 12 : MODE DE REGLEMENT
ARTICLE N° 13 : MODALITES DE PAIEMENT
ARTICLE N° 14 : BREVETS
ARTICLE N° 15 : SOUS TRAITANCE
ARTICLE N° 16 : DOMICILE DU TITULAIRE
ARTICLE N° 17 : VALIDITE DU MARCHE
ARTICLE N° 18 : DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION DU MARCHE
ARTICLE N° 19 : DELAI ET RETENUE DE GARANTIE
ARTICLE N° 20 : RESTITUTION DES CAUTIONNEMENTS PROVISoire ET DEFINITIF
ARTICLE N° 21 : REVISION DES CONDITIONS DU MARCHE
ARTICLE N° 22 : MOYENS
ARTICLE N° 23 : NANTISSEMENT
ARTICLE N° 24 : ASSURANCE ET RESPONSABILITES
ARTICLE N° 25 : REGLEMENT DES CONTESTATIONS
ARTICLE N° 26 : RESILIATION DU MARCHE
ARTICLE N° 27 : MESURES COERCITIVES
ARTICLE N° 28 : LUTTE CONTRE LA FRAUDE, LA CORRUPTION ET LE CONFLIT D'INTERETS
ARTICLE N° 29 : AVANCES

## CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPÉCIALES

Marché n° ..... / 2025

Passé en application de l'article n° 19 du décret n°2-22-431 du 15 Chaabane 1444 (8 Mars 2023) relatif aux marchés publics.

Entre les soussignés :

D'une part : .....

L'OFFICE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA PROMOTION DU TRAVAIL (O.F.P.P.T.), représenté par son Directeur Général,

Et,

D'autre part : .....

La société : .....

- Titulaire du compte ..... (à la Trésorerie Générale, bancaire, ou postal) ouvert à mon nom (ou au nom de la société) à.....(localité), sous relevé d'identification bancaire (RIB) numéro.....

- Adresse du siège social de la société : .....

- Adresse du domicile élu : .....

- Affiliée à la CNSS sous le n° : .....

- Inscrite au registre de commerce de .....(localité) sous le n° : .....

- Patente n° : .....

- Identification fiscale n° : .....

- Identifiant commun de l'Entreprise (ICE) n° : .....

- Représentée par :

Monsieur .....

Agissant au nom et pour le compte de ladite société en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés,

## CHAPITRE I : CLAUSES ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES

### ARTICLE N° 1 : OBJET DU MARCHE ET MODE DE PASSATION

Le présent marché a pour objet Location de Licences de Logiciels pour l'utilisation d'une plateforme E-learning d'apprentissage des langues étrangères au profit de l'OFPPT

Il est passé en application de l'alinéa 1 du paragraphe I-1 et de l'alinéa b) du paragraphe I-3 de l'article 19 et de l'alinéa b) du paragraphe 3 de l'article 20 du décret n° 2-22-431 relatif aux marchés publics.

### ARTICLE N°2 : DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU MARCHE

Les documents contractuels sont par ordre de priorité :

1. L'acte d'engagement,
2. Le présent cahier des prescriptions spéciales complété par l'offre technique du titulaire,
3. Le bordereau des prix - détail estimatif,
4. Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de services portant sur les prestations d'Etudes et de Maîtrise d'œuvre passées pour le compte de l'Etat (CCAG-EMO), approuvé par le décret n° 2-01-2332 du 22 Rabii I 1423 (04 Juin 2002).

En cas de discordance ou de contradiction entre les documents constitutifs du marché, autres que celles se rapportant à l'offre financière tel que décrit dans règlement relatif aux marchés publics de l'office de l'OFPPT, ceux-ci prévalent dans l'ordre où ils sont énumérés ci-dessus.

### ARTICLE N°3 : AUTRES TEXTES APPLICABLES.

Le titulaire du marché est soumis aux dispositions notamment des textes suivants :

1. Le Décret n°2-22-431 du 15 Chaabane 1444 (8 mars 2023) relatif aux marchés publics ;
2. Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de services portant sur les prestations d'Etudes et de Maîtrise d'œuvre passées pour le compte de l'Etat (CCAG-EMO), approuvé par le décret n° 2-01-2332 du 22 Rabii I 1423 (04 Juin 2002) ;
3. La loi n°69-00 relative au contrôle financier de l'Etat sur les entreprises publiques et autres organismes (B.O. n°5170 du 18/12/2003) ;
4. Le Décret Royal n° 330-66 du 10 Moharrem 1387 (21 Avril 1967) portant règlement général de la comptabilité publique tel qu'il a été modifié et complété ;
5. Le dahir n° 1-15-05 du 29 Rabii II 1436 (19 février 2015) portant promulgation de la loi n°112-13 relative au nantissement des marchés publics ;
6. Le dahir n°1.85.347 du 20/12/1985 relatif à l'institution générale de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) ;
7. L'arrêté 2-3663 du 13 /07/2005 portant organisation financière et comptable de l'OFPPT ;
8. Les textes officiels réglementant la main d'œuvre et les salaires ;
9. La décision du Ministre des Finances et de la Privatisation - DEPP n° 2-0610 du 26 Février 2008 fixant le visa préalable du contrôleur d'Etat de l'OFPPT pour les marchés de fournitures et de prestation de service dont le montant est supérieur à 1 000 000,00 DHS.
10. L'arrêté du ministre délégué auprès de la ministre de l'Économie et des finances, chargé du budget n° 1692-23 du 4 hijra 1444 (23 Juin 2023) relatif à la dématérialisation des procédures, des documents et des pièces relatives aux marchés publics.

Ainsi que tous les textes réglementaires ayant trait aux marchés publics rendus applicables à la date limite de réception des offres.

#### **ARTICLE N° 4 : NATURE ET CARACTERE DES PRIX**

##### **A- Nature des prix :**

Le présent marché est à prix unitaires.

Les sommes dues au titulaire sont calculées par application des prix unitaires portés au bordereau des prix ou bordereau des prix détail estimatif, le cas échéant, joint au présent cahier des prescriptions spéciales, aux quantités réellement exécutées conformément au marché.

##### **B- Caractère des prix**

Les prix objet du présent marché sont fermes et non révisables.

Les prix du marché sont réputés comprendre toutes les dépenses résultant de l'exécution des prestations y compris tous les droits, impôts, taxes, frais généraux, faux frais et assurer au prestataire de services une marge pour bénéfices et risques et d'une façon générale toutes les dépenses qui sont la conséquence nécessaire et directe du travail.

Toutefois, si le taux de la taxe sur la valeur ajoutée est modifié postérieurement à la date limite de remise des offres, le maître d'ouvrage répercute cette modification sur le prix de règlement.

#### **ARTICLE N° 5 : PROMOTION DE L'EMPLOI LOCAL**

Le titulaire du marché s'engage à recourir à la main-d'œuvre locale pour l'exécution des prestations objet du marché.

Le cahier des prescriptions spéciales fixe le taux de recours à la main-d'œuvre locale à **vingt pour cent (20%)** de l'effectif requis pour la réalisation de ces prestations.

Au sens du présent article, on entend par « main d'œuvre locale » la main d'œuvre issue de la commune lieu d'exécution des prestations objet du marché ou, le cas échéant, de la préfecture ou de la province ou de la région.

#### **ARTICLE N° 6 : DROITS DE TIMBRES ET ENREGISTREMENT**

Le titulaire acquitte les droits de timbre dus au titre du marché conformément à la législation en vigueur.

#### **ARTICLE N° 7 : DUREE DU MARCHE RECONDUCTIBLE- Délai d'exécution**

##### **a) Durée du marché**

Le délai contractuel pour l'exécution des prestations objet du marché est de douze (12) mois. Le présent marché est reconduit tacitement d'une année à l'autre sans toutefois que la durée totale du marché puisse excéder cinq (5) ans, sauf dénonciation par lettre recommandée de l'une ou de l'autre des parties moyennant un préavis de soixante (60) jours avant la date d'échéance.

Cette dénonciation du marché, sauf manquement grave de l'une ou l'autre des parties aux termes du présent marché, ne saurait être justifiée ou donner lieu à un quelconque dédommagement sauf apurement par le maître d'ouvrage des frais engagés par le titulaire pour son compte.

Le démarrage des prestations, objet du présent marché devra être effectif à compter de la date fixée par la date de l'ordre de service, prescrivant au titulaire de commencer les prestations.

##### **b) Délai d'exécution**

Pendant la durée du marché reconductible, les quantités des prestations à exécuter et leur délai d'exécution sont précisés pour chaque commande par le maître d'ouvrage en fonction des besoins à satisfaire.

Le délai d'activation des licences ne peut être supérieur à 21 jours à compter de la prescription de la commande.

#### **ARTICLE N° 8 : PENALITES DE RETARD**

En cas de retard dans l'activation des comptes conformément aux délais fixés dans le présent marché (Voir tableau des résultats attendus), une pénalité journalière d'un pour mille (1/1000) par jour calendaire de retard est appliquée, à l'encontre du titulaire, sans mise en demeure préalable, calculé sur la base du montant annuel du marché.

Cette pénalité sera appliquée de plein droit et sans mise en demeure sur toutes les sommes dues au prestataire de services.

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

Le montant global des pénalités au titre des retards est plafonné à dix pour cent (10 %) du montant initial du marché augmenté le cas échéant du montant des avenants.

Lorsque le plafond des pénalités est atteint, l'autorité compétente est en droit de résilier le marché après mise en demeure préalable du titulaire et sans préjudice de l'application des autres mesures coercitives prévues à l'article 52 du CCAG-EMO.

#### **ARTICLE n°9 : RETENUE A LA SOURCE APPLICABLE AUX TITULAIRES ETRANGERS NON RESIDENTS AU MAROC**

Une retenue à la source au titre de l'impôt sur les sociétés ou de l'impôt sur le revenu, le cas échéants, fixée au taux de dix pour cent (10 %), sera prélevée sur le montant hors taxe sur la valeur ajoutée des prestations réalisées au Maroc dans le cadre du marché.

#### **ARTICLE N° 10 : CAUTIONNEMENTS PROVISOIRE ET DEFINITIF**

Le montant du cautionnement provisoire est fixé à : Cent vingt mille dirhams (120.000,00 Dh).

Le cautionnement provisoire reste acquis au maître d'ouvrage notamment dans les cas cités à l'article 24 du Décret n°2-22-431 du Chaabane 1444 (8 mars 2023) relatif aux marchés publics.

Le cautionnement provisoire est restitué au titulaire du marché selon les dispositions de l'article 16, paragraphe 1 du CCAG-EMO.

Le montant du cautionnement définitif est fixé à trois pour cent (3%) du montant initial du marché.

Si le prestataire ne réalise pas le cautionnement définitif dans un délai de 30 jours qui suivent la notification de l'approbation du présent marché, le montant du cautionnement provisoire fixé ci-dessus reste acquis au maître d'ouvrage.

Le cautionnement définitif peut être saisi éventuellement conformément aux dispositions de l'article 15, paragraphe 2 du CCAG -EMO.

Le cautionnement définitif sera restitué, sauf les cas d'application de l'article 52 du CCAG-EMO, ou la caution qui le remplace est libérée à la suite d'une mainlevée délivrée par le maître d'ouvrage dans un délai maximum de trois (3) mois suivant la date de la réception définitive des prestataires s'il a rempli toutes ses obligations vis-à-vis du maître d'ouvrage conformément aux dispositions de l'article 16, paragraphe 2 du CCAG -EMO.

#### **ARTICLE N° 11 : RECEPTION PROVISOIRE ET DEFINITIVE**

A la fin de chaque année, un procès-verbal de réception provisoire sera établi et signé par le titulaire et l'OFPPT.

A la fin de la durée du marché reconductible, il sera procédé à une réception définitive qui marquera la fin du marché. Un procès-verbal de réception définitive sera établi à cet effet et signé par le titulaire et l'OFPPT.

#### **ARTICLE N° 12 : MODE DE REGLEMENT**

La location des licences d'accès à la plateforme des langues objet du marché seront réglées à la fin de chaque année, après l'activation et l'exploitation annuelle des licences par application des prix unitaires annuels définis et établis par le titulaire, conformément aux descriptions figurant au bordereau des prix – détail estimatif et aux conditions particulières du marché.

Uniquement les licences des accès des apprenants/stagiaires sont comptabilisées cf. au point B.1-6. « Attentes fonctionnelles spécifiques aux profils » du CPS. Les accès dédiés aux autres profils sont exclus.

Les sommes dues au titre du marché sont calculées par application des prix unitaires aux quantités réellement exécutées conformément au marché.

#### **ARTICLE N° 13 : MODALITES DE PAIEMENT**

Le paiement sur prestation devra se faire sur **présentation de la facture annuelle établie après service fait** en 5 exemplaires portant le cachet et la signature du titulaire du marché. La facture doit être accompagnée d'une attestation justifiant le nombre de codes d'accès (licences) à la plateforme activés par région ainsi que leur période de validité.

Le prestataire doit impérativement établir la facture conformément aux dispositions de l'article 146 du Code Général des Impôts et des dispositions de l'article 78-2 de la Loi 69-21.

Tout dépôt non conforme à la réglementation sera considéré comme nul et non avenue.

Le règlement des prestations réalisées ne devient exigible qu'à la suite de la constatation du service fait et le dépôt des factures auprès du bureau d'ordre de l'Office, au plus tard à la fin du mois de constatation du service fait ou du PV de réception.

Le délai maximum de paiement des prestations réalisées, est de 120 jours à compter de la date de la constatation du service fait ou du PV de réception.

Tout retard ou défaut de dépôt de la facture est passible d'une amende équivalente à l'amende applicable au MO dans le cadre la loi n° 69-21 précitée.

Les sommes dues au titulaire seront réglées à son compte dont le numéro est précisé dans le marché.

Tout changement du numéro de compte doit faire l'objet d'un avenant.

#### **ARTICLE n° 14 : BREVETS**

Le titulaire garantira l'OFPPT, contre toute réclamation des tiers touchant à la contrefaçon ou à l'exploitation non autorisée d'un brevet, d'une marque commerciale ou des droits de création.

En cas d'actions dirigées contre le maître d'ouvrage par des tiers titulaires de brevets, modèles, dessins, marques de fabrique de commerce ou de services ou de prestations objet du marché, il sera fait recours aux dispositions de l'article 21 du CCAG-EMO.

#### **ARTICLE N° 15 : SOUS TRAITANCE**

Toute sous-traitance éventuelle au titre de ce marché se fera dans les conditions de l'article n° l'article n°151 du décret n°2-22-431 du 15 Chaâbane 1444 ( 8 mars 2023 ) relatif aux marchés publics relatif aux marchés publics. Si le prestataire envisage de sous-traiter une partie du marché, il doit notifier au maître d'ouvrage :

- L'identité, la raison sociale ou la dénomination et l'adresse du ou des sous-traitants ;
- Dossier administratif des sous-traitants ainsi que leurs références techniques et financières ;
- La nature des prestations et le montant des prestations qu'il envisage de sous-traiter ;
- Le pourcentage des dites prestations, par rapport au montant du marché
- Une copie certifiée conforme du contrat de sous-traitance ;

Les sous-traitants doivent satisfaire aux conditions requises des concurrents telles que prévues à l'article 27 du décret n°2-22-431 du 8 mars 2023.

La sous-traitance ne peut en aucun cas dépasser cinquante pour cent (50%) du montant du marché ni porter sur le lot ou le corps d'état principal du marché.

Les prestations qui ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet de sous-traitance sont les prestations qui portent sur l'objet du présent appel d'offres à savoir : **Location de Licences de Logiciels pour l'utilisation d'une plateforme E-learning d'apprentissage des langues étrangères.**

Le titulaire du marché est tenu, lorsqu'il envisage de sous-traiter une partie du marché, de la confier à des prestataires installés au Maroc et notamment à des petites et moyennes entreprises conformément à l'article 151 du décret n°2-22-431 précité.

Le titulaire du marché est tenu de présenter au maître d'ouvrage les documents justifiant le paiement, par ses soins, des sommes dues au sous-traitant au fur à mesure de l'exécution des prestations sous-traitées.

#### **ARTICLE N° 16 : DOMICILE DU TITULAIRE**

Le titulaire du marché est tenu d'élire domicile au Maroc qu'il doit indiquer dans l'acte d'engagement ou le faire connaître au maître d'ouvrage dans le délai de quinze (15) jours à partir de la notification, qui lui est faite, de l'approbation de son marché.

En cas de changement de domicile, le titulaire est tenu d'en aviser le maître d'ouvrage, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les quinze (15) jours suivant la date d'intervention de ce changement.

#### **ARTICLE N° 17 : VALIDITE DU MARCHE**

Le marché ne sera valable, définitif et exécutoire qu'après sa signature par l'autorité compétente de l'OFPPT ou par son délégataire dûment désigné et son visa par le Contrôleur d'Etat, lorsque ledit visa est requis.

#### **ARTICLE N° 18 : DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION DU MARCHE**

L'approbation du marché doit être notifiée à l'attributaire dans un délai maximum de soixante (60) jours à compter de la date d'ouverture des plis.

Les conditions de prorogation de ce délai sont fixées par les dispositions de l'article 143 du décret n°2-22-431 du 15 Chaabane 1444 (8 mars 2023) relatif aux marchés publics.



#### **ARTICLE N° 19 : DELAI ET RETENUE DE GARANTIE**

Pour le présent marché il n'est pas prévu ni délai ni retenue de garantie.

#### **ARTICLE N° 20 : RESTITUTION DES CAUTIONNEMENTS PROVISoire ET DEFINITIF**

En application des dispositions de l'article 16 du CCAG-EMO, le cautionnement provisoire est restitué au titulaire du marché ou la caution qui le remplace est libérée après que le titulaire aura réalisé le cautionnement définitif.

Le cautionnement définitif est restitué, sauf les cas de l'application de l'article 52 du CCAG-EMO, par le maître d'ouvrage dans les trois (3) mois suivant l'achèvement du délai contractuel du marché.

#### **ARTICLE N° 21 : REVISION DES CONDITIONS DU MARCHE**

Le maître d'ouvrage se réserve le droit de procéder au début de chaque année budgétaire, et lorsqu'il estime utile, à la révision des conditions du présent marché reconductible, notamment les quantités des licences à livrer et les délais d'exécution, et ce conformément à l'article 8 du décret n°2-22-431 du 15 Chaabane 1444 (8 mars 2023) relatif aux marchés publics. Toute modification fera l'objet d'un avenant établi conformément à la réglementation en vigueur.

#### **ARTICLE n° 22 : MOYENS**

En application de l'article 18 du CCAG-EMO, le titulaire est tenu d'affecter à l'exécution des prestations objet du marché, les moyens en personnel et en équipement nécessaires à sa mission (Ressources humains qualifiés, logistique, espace de formation, restauration des formateurs ; outils ...etc).

Sauf dans le cas où l'OFPPT en aurait décidé autrement, le titulaire **ne peut apporter aucun changement au personnel** proposé dans son offre.

Si le maître d'ouvrage découvre qu'un des membres du personnel du titulaire s'est rendu coupable d'un manquement sérieux et/ou poursuivi pour délit ou crime ou s'il a des raisons suffisantes de n'être pas satisfait de la performance d'un des membres du personnel, le titulaire devra, sur demande motivée de l'OFPPT, fournir immédiatement un remplaçant dont les qualifications et l'expérience doivent, au moins, être égales à celles de la personne à remplacer.

- 1) Le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité du fait de ces changements
- 2) Le titulaire est tenu de soumettre à l'agrément de l'OFPPT tout changement dans le planning d'intervention de son personnel affecté à l'exécution des prestations objet du marché.

#### **ARTICLE N° 23 : NANTISSEMENT**

En cas de nantissement du marché, le Maître d'ouvrage remet au titulaire du marché, sur sa demande et contre récépissé, une copie du marché portant la mention « exemplaire unique » dûment signée et indiquant que ladite copie est délivrée en unique exemplaire destiné à former titre pour le nantissement du marché public, conformément aux dispositions du dahir n° 1-15-05 du 29 Rabii II 1436 (19 février 2015) portant promulgation de la loi n° 112-13 relative au nantissement des marchés publics, étant précisé que :

1. La liquidation des sommes dues par l'Office de la formation Professionnelle et de la Promotion du Travail en exécution du présent marché sera opérée par les soins du Directeur Général de l'OFPPT ou son délégué ;
2. Le fonctionnaire chargé de fournir au titulaire du futur marché ainsi qu'à bénéficier des nantissements ou subrogations les renseignements, qui ont été prévus à l'article 8 du dahir susvisé, est le Directeur Général de l'OFPPT ou son délégué ;
3. Les paiements prévus au présent marché seront effectués par le Trésorier Payeur de l'OFPPT seul qualifié pour recevoir les significations des créanciers du titulaire du présent marché.

Les frais de timbre et d'enregistrement de l'original du présent marché ainsi que de l'exemplaire unique sont à la charge du titulaire du marché.

#### **ARTICLE n° 24 : ASSURANCE ET RESPONSABILITES**

Le prestataire de services doit adresser au maître d'ouvrage, **avant tout commencement des prestations de services**, les attestations de polices d'assurance qu'il doit souscrire et qui doivent couvrir les risques inhérents à l'exécution du marché et ce, conformément aux dispositions de l'article 20 du CCAG-EMO tel qu'il a été modifié et complété.

#### **ARTICLE N° 25 : REGLEMENT DES CONTESTATIONS**

En cas de contestation entre l'administration et le titulaire, il sera fait recours à la procédure prévue par les dispositions du Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés de Services portant sur les prestations d'Etudes et de Maîtrise d'Œuvre (CCAG-EMO). Si cette procédure ne permet pas le règlement du litige, celui-ci sera soumis à la juridiction marocaine compétente statuant en matière administrative.

#### **ARTICLE N° 26 : RESILIATION DU MARCHE**

Le marché peut être résilié par l'OFPPT de plein droit dans tous les cas de figure prévus par les textes en vigueur, le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de services portant sur les prestations d'Etudes et de Maîtrise d'œuvre passées pour le compte de l'Etat (CCAG-EMO), approuvé par le décret n° 2-01-2332 du 22 Rabii I 1423 (04 Juin 2002) et le règlement des marchés de l'OFPPT approuvé le 18 Chaâbane 1435 (16 Juin 2014).

#### **ARTICLE N° 27 : MESURES COERCITIVES**

Les dispositions de l'article 52 du CCAG-EMO et de l'article 142 du règlement des marchés de l'OFPPT approuvé le 18 Chaâbane 1435 (16 Juin 2014) seront appliquées.

#### **ARTICLE N° 28 : LUTTE CONTRE LA FRAUDE, LA CORRUPTION ET LE CONFLIT D'INTERETS**

Le soumissionnaire de services ne doit 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 soumissionnaire de services ne doit pas faire, par lui-même ou par personne interposée, des promesses, des 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 présent marché.

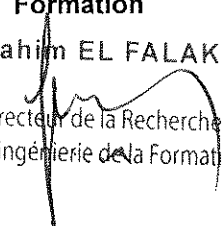
#### **ARTICLE N° 29 : AVANCES**

En cas d'octroi d'avance et conformément au décret n°2-14-272 du 14 Rajab 1435 (14 Mai 2014) relatif aux avances en matière des marchés publics, elle sera calculée par application de l'article 5 du décret susmentionné.

L'avance est accordée en une seule fois sur la base du montant total du marché. Cette avance sera octroyée au titulaire après la notification de l'ordre de service de commencer les prestations objet du marché contre remise d'une caution personnel et solidaire du même montant, ne comportant aucune réserve et demeure affectée aux garanties pécuniaires exigées du titulaire du marché.

Le remboursement de cette avance sera effectué par réduction sur chaque acompte d'un montant égale à 25%, de manière que le remboursement de la totalité de l'avance soit opéré lorsque le montant des prestations exécutées aura atteint 80% du montant du marché. Si ces sommes n'atteignent pas 80% du montant initial du marché, le solde à rembourser sera prélevé sur le décompte(n) et dernier, si le marché ne donne pas lieu à versement d'acomptes et fait l'objet d'un seul règlement, l'avance est récupérée en une seule fois par précompte sur le règlement.

La révision des prix n'est pas prise en compte dans le calcul du montant de l'avance. Les taux et les conditions de versement et de remboursement de l'avance ne peuvent pas être modifiés par avenant.

<p><b>Le soumissionnaire</b> <b>Lu et accepté</b></p>	<p><b>Le maître d'ouvrage</b> <b>Directeur de la Recherche et de L'Ingénierie de</b> <b>Formation</b> <b>Brahim EL FALAKI</b>  Directeur de la Recherche et de L'Ingénierie de la Formation PI</p>
---	---

**CAHIER DES SPECIFICATIONS  
TECHNIQUES  
(C.P.T)**

## Sommaire

---

### I- PRESENTATION DU CONTEXTE

#### I.1 Contexte général

#### I.2 Contexte spécifique

### II- OBJECTIFS

#### II.1 Objectifs stratégiques

#### II.2 Objectifs de la formation

### III- Caractéristiques de la formation actuellement dispensée

### IV- PUBLIC CIBLE

### V- MODALITES GENERALES D'ORGANISATION DE LA FORMATION EN LANGUES ETRANGERES

### VI- CONSISTANCE DU PROJET

#### A. Assistance au déploiement de la solution

#### B. Planification des sessions d'accompagnement

#### C. Equipe du projet :

#### D. Résultats attendus

### VII- Caractéristiques de la solution :

#### A. Caractéristiques didactico-pédagogiques de la plateforme

#### B. Caractéristiques fonctionnelles de la plateforme

#### C. Spécifications fonctionnelles et techniques

## ANNEXES

ANNEXE 1 : Bordereau des prix / Détail estimatif

ANNEXE 2 : MODELE DE CURRICULUM VITAE

## I- PRESENTATION DU CONTEXTE :

### I.1 Contexte général :

La réflexion menée actuellement au niveau national porte sur l'atteinte d'un Maroc des compétences, où tous les citoyens disposent de capacités et jouissent d'un bien-être leur permettant de prendre en main leur projet de vie et de contribuer à la création de valeur. Une ambition qui ne peut être portée que par un capital humain aux capacités et aux compétences renforcées et mieux préparé pour l'avenir.

Le capital humain est le moteur de la dynamique du développement, de l'inclusion et de la réactivation de l'ascenseur social national. Il est également le principal déterminant de la capacité du Royaume à créer des richesses et à accélérer sa convergence vers les standards des nations avancées, et ce à travers la valorisation des connaissances et des compétences.

Dans cette optique, l'adéquation entre la formation et l'emploi constitue un véritable défi pour la consolidation du positionnement du Maroc dans la société de la connaissance parmi les pays émergents. Ceci explique la prise de conscience collective du rôle nouveau que la formation professionnelle est appelée à jouer dans le domaine du développement des compétences.

C'est dans cette perspective que l'OFPPT a établi un nouveau modèle pédagogique, avec une vision ambitieuse fondée sur l'excellence, à travers lequel il a intronisé toutes ses ressources pour la mise en place d'un nouveau système de formation axé sur la performance durable.

### I.2 Contexte spécifique :

Les éventuels déficits qui pourraient être causés au niveau de la formation professionnelle et dans ses différentes composantes, apparaîtraient dans la qualité des prestations et du rendement de ses structures. C'est pour cette raison que le travail sur la qualité s'avère prioritaire.

Les langues ont un rôle capital dans la qualité des apprentissages, dans la réussite de l'apprenant et son insertion sociale et professionnelle. C'est pour mettre en relief ce rôle que la vision stratégique nationale leur consacre un levier entier et les considère comme faisant partie intégrante du modèle pédagogique national. C'est ainsi que le modèle pédagogique de l'OFPPT vise une qualité totale et équitable pour la mise en place de structures de formation performantes et attractives. Des structures de formation vivantes qui favorisent la réalisation de l'équité et de l'égalité des chances en matière de maîtrise des langues et de qualité des apprentissages, pour un plurilinguisme progressif et équilibré.

L'OFPPT s'inscrit dans cette nouvelle dynamique à travers la standardisation de la qualité d'apprentissage des langues, en optant pour une architecture novatrice et un mode d'apprentissage hybride qui introduit les TICE dans son système de formation, et ce dans le but de fournir un environnement interactif et normalisé intégrant des méthodes pédagogiques innovantes et permettant un pluralisme linguistique.

L'OFPPT a certainement réalisé un progrès à cet égard, qu'il y a lieu de capitaliser et de faire évoluer. C'est ainsi qu'il vise à passer un cap supplémentaire à travers le présent appel d'offres.

## II- OBJECTIFS :

### II.1 Objectifs stratégiques

L'OFPPT a mis en place un plan d'envergure visant l'enrichissement de l'enseignement des langues étrangères et de la communication au niveau de tout son dispositif.

Ce plan a pour but de rehausser le niveau de maîtrise des langues chez les stagiaires et d'aligner leurs compétences en langue sur les standards européens du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues).

Le plan de rénovation de l'enseignement des langues a pour objectif de mettre en place un enseignement en e-learning pour les langues française, anglaise et espagnole qui permettra :

1. De fournir un environnement interactif intégrant des pédagogies innovantes et bénéficiant du progrès dans les domaines des TICE ;
2. De compléter efficacement l'enseignement des langues dispensé en classe ;
3. D'accroître en hors classe, le temps de formation consacré aux langues ;
4. De certifier les compétences en langue des stagiaires et d'attester ainsi de leur niveau réel en langue ;
5. De favoriser l'employabilité des jeunes.

Cet apprentissage en mode hybride doit se conformer aux critères suivants :

- Disposer d'une plateforme de e-learning pour l'apprentissage des langues ;
- Disposer de contenus de formation qui intègrent les principes du CECRL à savoir :
  - les six niveaux communs de référence du CECRL (du niveau A1 au C2) ;
  - un découpage de la compétence linguistique et communicative en quatre activités langagières : compréhension de l'écrit, compréhension de l'oral, production de l'écrit, production de l'oral, en continu et en interaction ;
  - la notion de tâche, à relier à la notion de perspective actionnelle ;
  - une définition de la compétence de communication, qui prend en compte plusieurs composantes, à savoir les composantes linguistique, socio-linguistique et pragmatique.
- Offrir un apprentissage des langues en « blended-learning » où les séances en présentiel et à distance s'effectuent de façon articulée et pertinente compte tenu du mode adopté et visant une progression effective dans l'apprentissage de la langue.
- Prendre en charge les langues française, anglaise et espagnole en plus d'autres langues éventuellement ;
- Disposer d'un système d'évaluation et de suivi efficaces et fiables (tests de positionnement à l'entrée en formation et test de positionnement à la fin de chaque niveau) ;
- Intégrer la formation sur l'utilisation de la plateforme et l'approche didactique appropriée au profit du staff technico-pédagogique selon les rôles de chaque catégorie ;
- Disposer d'un système de certification normé ;
- Proposer une interface attractive, interactive et facile d'accès.

### II.2 Objectifs de la formation :

A l'issue de la formation, les stagiaires auront développé en langues, des compétences :

- Communicationnelles ;
- Linguistiques
- Socio-culturelles et professionnelles
- Cognitives (relatives à la maîtrise de l'espace et du temps, au raisonnement ainsi qu'aux capacités d'organisation et de mémorisation) ;
- Langagières en compréhension orale et écrite, expression orale et écrite ;
- Linguistiques relatives à l'appropriation des mécanismes de base de l'écrit et de l'oral ;
- Lexicales relatives à l'acquisition du vocabulaire nécessaire à des interactions en situation de vie courante et professionnelle.

### III- Caractéristiques de la formation actuellement dispensée :

A l'OFPPT, les formations en langue étrangères sont obligatoires pour tous les stagiaires et font partie du bloc soft skills qui représente 30% de leur cursus de formation. La formation en langues étrangères vise le développement des compétences de communiquer à l'écrit et à l'oral. Elle a pour objectif de permettre à l'apprenant de développer son expression et d'enrichir sa communication orale et écrite et favoriser son insertion dans le milieu professionnel.

La mondialisation et l'ouverture accrue du Maroc sur le monde, dans le cadre de la coopération internationale et la coopération sud/sud, sont autant de raisons afin d'accorder une importance égale à l'apprentissage du français et de l'anglais en plus de l'espagnol pour les métiers du tourisme, hôtellerie et restauration. C'est à ce titre et conformément aux instructions de la Direction Générale qu'il a été décidé de développer des contenus de formation en langues française et anglaise répondant aux besoins du monde professionnel.

A partir de l'année 2020 et dans le cadre de la digitalisation de la formation professionnelle, l'OFPPT a adopté le mode hybride pour l'apprentissage des langues étrangères et principalement le français et l'anglais, via la mise en place de la plateforme « OFPPT-Langues », dont les unités des parcours d'apprentissage ont été harmonisées avec les cursus actuels de l'OFPPT.

Les masses horaires dédiées aux langues étrangères se répartissent, actuellement, de la manière suivante :

#### ➤ Masses horaires en langue française :

Secteurs	Niveau	Année de formation	Semestre 1			Semestre 2			Total
			Présentiel	Synchrone	Asynchrone	Présentiel	Synchrone	Asynchrone	
Tous les secteurs Sauf le Sport équestre	Niveaux TS et T	1 <sup>ère</sup> Année	25h	10h	25h	20h	10h	25h	115h
		2 <sup>ème</sup> Année	25h	10h	25h	20h	10h	25h	115h
	Niveau Q	1 <sup>ère</sup> Année	40h	10h	5h	35h	10h	5h	105h
		2 <sup>ème</sup> Année	40h	10h	5h	35h	10h	5h	105h
3 <sup>ème</sup> Année des secteurs : - Gestion & Commerce - Tourisme	Niveaux TS et T	3 <sup>ème</sup> Année	35h	5h	35h				75h
Sport équestre	Niveau TS	1 <sup>ère</sup> Année	25h		15h	25h		10h	75h
		2 <sup>ème</sup> Année	25h		15h	25h		10h	75h
		3 <sup>ème</sup> Année	25h		10h	20h		20h	75h
	Niveau T	1 <sup>ère</sup> Année	35h		25h	30h		25h	115h
		2 <sup>ème</sup> Année	35h		25h	30h		25h	115h



➤ Masses horaires en langue anglaise :

Secteurs	Niveau	Année de formation	Semestre 1			Semestre 2			Total
			Présentiel	Synchrone	Asynchrone	Présentiel	Synchrone	Asynchrone	
Tous les secteurs Sauf le Sport équestre	Niveaux TS et T	1 <sup>ère</sup> Année	15h	5h	5h	15h	5h	5h	50h
		2 <sup>ème</sup> Année	15h	5h	5h	15h	5h	5h	50h
	Niveau Q	1 <sup>ère</sup> Année	20h		5h	20h		5h	50h
		2 <sup>ème</sup> Année	15h		2,5h	15h		2,5h	35h
3 <sup>ème</sup> Année des secteurs : - Gestion & Commerce - Tourisme	Niveaux TS et T	3 <sup>ème</sup> Année	27,5h	2,5h	10h				40h
Sport équestre	Niveau TS	1 <sup>ère</sup> Année	15h		5h	15h		5h	40h
		2 <sup>ème</sup> Année	15h		5h	10h		5h	35h
		3 <sup>ème</sup> Année	10h		5h	10h			25h
	Niveau T	1 <sup>ère</sup> Année	20h		5h	20h		5h	50h
		2 <sup>ème</sup> Année	20h		5h	20h		5h	50h

(\*) Niveaux TS et T : Anglais technique

(\*\*) Niveau Q : Anglais (Notion de base)

#### IV- PUBLIC CIBLE

La formation en langue vise les formateurs de l'OFPPT et les stagiaires dont l'effectif prévisionnel est reparti sur les 5 prochaines années comme suit :

Année de formation	Effectif prévisionnel
2024-2025	275 000
2025-2026	290 000
2026-2027	305 000
2027-2028	320 000
2028-2029	336 000

Cette population se présente comme suit :

- Des stagiaires du niveau spécialisation ayant pour accès le niveau 6<sup>ème</sup> année de l'enseignement fondamentale (préparé en 1 année).
- Des stagiaires du niveau Qualification Professionnelle ayant pour accès le niveau 9<sup>ème</sup> année de l'enseignement fondamentale (préparé en 2 ans).
- Des stagiaires du niveau Technicien ayant pour accès le niveau « Bac » (préparé en 2 ans) ;
- Des stagiaires du niveau Technicien Spécialisé ayant pour accès le niveau Bac+2 (préparé en 2 ans) ;
- Les formateurs des langues étrangères ;
- Les formateurs en intégration.

Outre les formations diplômantes, l'OFPPT offre des formations courtes dites « Qualifiantes » couvrant tous les niveaux de formation. Les formations qualifiantes ne sont pas sanctionnées par un diplôme, un certificat est attribué aux lauréats à la fin de la formation.

Cette population se répartie entre les 10 Directions régionales que compte l'OFPPT à savoir :

- La Direction Régionale Casablanca- Settat implantée dans la ville de Casablanca ;
- La Direction Régionale Rabat -Salé- Kénitra implantée dans la ville de Rabat ;
- La Direction Régionale Marrakech- Safi implantée dans la ville de Marrakech ;
- La Direction Régionale Daraâ-Tafilalt implantée dans la ville de Errachidia ;
- La Direction Régionale Tanger-Tétouan- AL Hoceima implantée dans la ville de Tanger ;
- La Direction Régionale Fès-Meknès implantée dans la ville de Fès ;
- La Direction régionale Beni-Mellal – Khénifra implantée dans la ville de Beni-Mellal ;
- La Direction Régionale de l'Oriental implantée dans la ville d'Oujda ;
- La Direction Régionale Souss-Massa implantée dans la ville d'Agadir ;
- La Direction Régionale des provinces du Sud implantée dans la ville de Laâyoune.

Il est à signaler que d'après le rapport du conseil supérieur de l'éducation et de la formation professionnel sur la formation professionnelle initiale, la maîtrise des langues étrangères est limitée, à cet effet nous sommes face à une population de stagiaires qui présente les lacunes suivantes :

- Ils sont démunis face à des situations d'interaction et de production en continu ;
- Ils présentent des lacunes au niveau de la compréhension et de l'expression orale et écrite ;
- Ils présentent des difficultés à mobiliser et réorganiser et exprimer leurs savoirs en langues étrangères.

#### **V- MODALITES GENERALE D'ORGANISATION DE LA FORMATION EN LANGUES ETRANGERES**

La mise en place de ce dispositif de formation en mode hybride doit conduire à la mise en place d'un projet monté conjointement par l'OFPPT et l'organisme prestataire conformément aux besoins, attentes et exigences de l'OFPPT pour un apprentissage efficace.

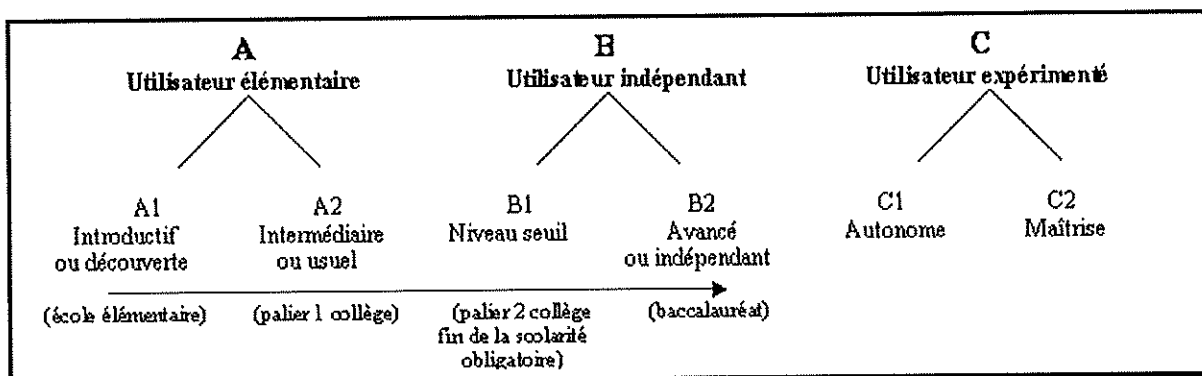
L'apprentissage des langues étrangères nécessite l'adoption de modalités pédagogiques appropriées au mode hybride dans l'accompagnement des apprenants.

La diversification des ressources et des outils didactiques doit permettre l'acquisition de compétences à la fois au niveau de l'expression et de la compréhension orale, que de l'expression et de la compréhension écrite.

À la suite de l'ouverture accrue de l'OFPPT sur le monde, dans le cadre de partenariats internationaux, la solution doit intégrer les langues suivantes :

- Anglais (parcours obligatoire) ;
- Français (parcours obligatoire) ;
- Espagnol ;
- Allemand ;
- Italien.

Cette formation doit prendre pour base l'échelle du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL) qui compte les niveaux décrits dans le tableau qui suit :



Dans le contexte du lancement du projet pour la période 2020-2023, une correspondance a été établie entre les niveaux du CECRL et les niveaux de maîtrise exigés à la sortie de chaque parcours d'apprentissage, par les experts sectoriels de l'OFPPT.

## VI- CONSISTANCE DU PROJET

Le projet consiste essentiellement en la **location de Licences de Logiciels** pour l'utilisation d'une plateforme E-learning d'apprentissage des langues étrangères au profit de l'OFPPT, conformément au descriptif détaillé au niveau du **point IV**, tout en assurant les activités d'accompagnement et d'assistance comme stipulé ci-après :

### A- Assistance au déploiement de la solution :

Le soumissionnaire assurera l'assistance au déploiement de la solution et au transfert de compétences en matière d'administration de la plateforme sous forme de **10 séances** organisées au profit du staff technico-pédagogique (Directeurs d'EFPs et CFPs, les SCQ, les auditeurs et les formateurs) par région à raison de **cinq jours par séance**.

Ces sessions porteront sur :

- L'utilisation de la plate-forme E-learning ;
- L'utilisation des outils de suivi pédagogique, administratif et du reporting ;

La mise à disposition de la plate-forme et l'activation des comptes stagiaires/formateur devra se faire en **parallèle** avec ces sessions, afin de leur permettre de s'entraîner au cours de la formation.

### B- Planification des sessions d'accompagnement :

1. **Programme Détaillé :** Le soumissionnaire doit présenter un mapping détaillé par région incluant les objectifs spécifiques et les méthodes pédagogiques utilisées pour chaque session d'accompagnement :
  - Session de prise en main de la plateforme ;
  - Session de mise en marche de la plateforme ;
  - Session technico-pédagogique.
2. **Experts animateurs des sessions d'accompagnement :**

Les sessions d'accompagnement seront animées par les experts retenus dans l'offre technique du prestataire, selon les thématiques de ces sessions.

Les profils sont évalués sur la base des critères figurant dans le règlement de consultation.

### 3. Modes de formation :

- **Variété des Modes** : Le soumissionnaire doit être capable d'assurer des sessions de **formation en présentiel** et en ligne avec des ateliers interactifs et pratiques, en plus des séances de coaching individuel si besoin est.
- **Adaptabilité** : Le soumissionnaire doit garantir l'adaptabilité des modes de formation en fonction du besoin du maître d'ouvrage.

### 4. Logistique de Formation :

- **Fourniture de Supports et outils d'accompagnement** :
  - ✓ **Contenu Pédagogique (Supports de formation)** : Le soumissionnaire doit fournir des supports de formation complets, actualisés et adaptés aux thèmes de formation. Le contenu doit être clair, concis et orienté vers des objectifs d'apprentissage spécifiques.
  - ✓ **Formats Variés** : Les supports de formation doivent être disponibles dans des formats variés, tels que des documents imprimés, des fichiers électroniques et des ressources en ligne, pour répondre aux préférences des formateurs.
- **Salle de Formation Équipée** : Le soumissionnaire doit assurer la mise en place d'une salle de formation équipée conformément aux exigences techniques, y compris les dispositifs audiovisuels et l'accès Internet.
- **Restauration (Pause-Café)** : Le soumissionnaire est responsable de la fourniture de repas de qualité, comprenant les pause-café, afin d'assurer le confort des participants tout au long de la journée.
- **Support Technique** : Disponibilité d'une assistance Technique pendant les sessions de formation pour résoudre rapidement tout problème technique pouvant survenir.

Les exigences précitées permettront d'assurer une expérience de formation optimale pour les formateurs, garantissant ainsi un environnement propice à l'apprentissage, à la collaboration et à la réussite des objectifs de formation.

### C- Equipe du projet

En plus du chef de projet dont les responsabilités principales résident dans la coordination, la planification et le suivi des activités à travers notamment l'élaboration des différents documents de reporting, l'équipe proposée par le prestataire devra comporter d'autres profils dont l'intervention est détaillée ci-après :

#### ▪ **Responsable technique** :

L'intervention technique du responsable technique consistera à veiller à :

- Assurer le diagnostic et la résolution rapide des pannes ;
- Solutionner les problèmes techniques rencontrés par les utilisateurs ;
- Porter de l'assistance technique ;
- Respecter de la confidentialité et de la protection des données des utilisateurs ;

- Assurer l'accompagnement du dispositif.

▪ Expert en didactique et pédagogie « langues française et anglaise » :

L'intervention du didacticien des langues française et anglaise consistera à :

- Sélectionner les contenus à intégrer, en fonction des compétences visées ;
- S'assurer que les contenus appropriés répondent aux besoins spécifiques des apprenants et facilitent leur acquisition des compétences ciblées ;
- Veiller à ce que chaque élément soit pertinent par rapport aux objectifs d'apprentissage et s'inscrive harmonieusement dans la progression du programme ;
- Adopter des approches pédagogiques qui s'alignent avec l'apprentissage des langues en mode hybride et conforme au modèle pédagogique de l'OFPPT.
- Assurer l'accompagnement du dispositif.

D- Résultats attendus :

Actions	Période prévisionnelle de début de mise en œuvre	Résultats attendus
Sessions de présentation de la plateforme et d'accompagnement pour la prise en main et mise en marche de la plateforme au profit des formateurs, des directeurs des EFPs et CFPs, des SCQ et des auditeurs au niveau des 10 directions régionales. Sessions de formations sur des thématiques en rapport avec le mode hybride dans l'apprentissage des langues étrangères.	Deux semaines après la date de notification de l'ordre de service	Sessions de présentation de la plateforme et d'accompagnement à son utilisation réalisées au profit des ressources de l'OFPPT.
Déployer la plateforme	Deux semaines après la date de notification de l'ordre de service	-Plateforme opérationnelle ; -Comptes des formateurs et stagiaires activés ; -Outil de suivi pour les formateurs opérationnels -Outil de reporting pour Directeurs des EFPs, CFPs, SCQ, DF, DRIF opérationnel. Des parcours de progression individualisés.
Elaborer des guides pédagogiques dédiés aux formateurs de l'ensemble des activités émanant de la plateforme ; Concevoir une capsule vidéo guidée de prise en main de la plateforme par les formateurs et les administrateurs ; Concevoir des capsules vidéo guidées pour accompagner les stagiaires.	Deux semaines après la date de notification de l'ordre de service.	Guides pédagogiques dédiés aux formateurs de l'ensemble des activités émanant de la plateforme. Capsule vidéo guidée de prise en main de la plateforme par les formateurs et les administrateurs ; Capsule vidéo guidée pour accompagner les stagiaires.

## VII- Caractéristiques de la solution :

### A. Caractéristiques didactico-pédagogiques de la plateforme

#### 1. Forme de présentation des contenus de la formation :

Les contenus proposés doivent être susceptibles de donner lieu à une formation certifiante, structurée en modules avec une multitude de parcours alignés au CECRL.

Pour chaque module, la plateforme doit contenir au minimum :

- Une présentation dudit module faisant ressortir les objectifs préalablement fixés ainsi que le programme correspondant.
- Les leçons constitutives de diverses séquences d'apprentissage devront être généralement composées de :
  - Une évaluation diagnostique ;
  - La leçon proprement dite, réunissant plusieurs techniques d'animation (contenu multimédia et interactifs mettant en œuvre simultanément l'image fixe ou animée, le son, le texte, l'hypertexte, la vidéo, personnage réels ou avatars, schémas animés et interactifs, simulations interactives...) ;
  - Une évaluation post formation par séquence et en fin de module (Exercices, Quiz, QCM, Test vrai/faux...) ;
  - Les ressources pédagogiques téléchargeables et imprimables ;
  - Un dispositif de suivi.

La solution doit intégrer les langues suivantes :

- Anglais (parcours obligatoire) ;
- Français (parcours obligatoire) ;
- Espagnol ;
- Allemand ;
- Italien.

#### 2. Masses horaires des parcours d'apprentissage :

Les parcours d'apprentissage obligatoires proposés sur la plateforme afin d'atteindre les niveaux de sortie en français et en anglais devront s'aligner approximativement aux masses horaires standards selon la norme CECRL, et ce comme suit :

Niveau de français (CECRL)	Masses horaires totales
A1	De 60 à 80 heures
A2	De 100 à 180 heures
B1	De 100 à 180 heures
B2	De 180 à 250 heures
C1/C2	De 200 à 250 heures

Niveau d'anglais (CECRL)	Masses horaires totales
A1	70 heures
A2	150 heures
B1	300 heures
B2	200 heures
C1/C2	200 heures

### **3. Exigences pédagogiques particulières : Situation d'apprentissage et outils pédagogiques**

- Les prestations de formation à fournir ne doivent pas se limiter à des pages de contenus textuels, mais doivent plutôt et impérativement être élaborées avec minutie, tout en comprenant des visuels dynamiques assurant l'attractivité de la plateforme à travers des activités interactives, des vidéos spécifiquement conçues, des jeux pédagogiques, des simulations, des quizz, des QCM, et autres scénarios pédagogiques, en plus des modalités d'évaluation diverses ;
- Utilisation des outils de production de l'oral ainsi que des outils de travail collaboratif ;
- Aisance de prise en main et d'usage de l'outil impliquant l'accompagnement de la plateforme de modes d'emploi destinés aux utilisateurs par profil (administrateur, formateur, apprenant) leur permettant ainsi la maîtrise et l'utilisation optimale de l'outil ;
- Contenus personnalisés et évolutifs : les prestations à proposer par le soumissionnaire doivent offrir la possibilité d'adapter et /ou rajouter au besoin des contenus, d'enrichir et de mettre à jour les données et les contenus de manière à les rendre plus efficaces et plus interactifs ;
- Contenus enrichis par des supports authentiques prenant en considération le contexte socio-culturel marocain et celui de la formation professionnelle ;
- Un parcours de formation verrouillé et individualisé :
  - Test de positionnement
  - Evaluation en cours de parcours
  - Evaluation de fin de parcours
  - Cheminement du parcours de formation.

### **4. Approche pédagogique**

#### **Choix pédagogiques :**

Pour atteindre les objectifs pédagogiques, la solution devra faire face à l'hétérogénéité des niveaux et des besoins ainsi qu'aux attentes du public cible, à cet effet, il y'aura lieu de proposer :

- Une approche pédagogique mettant en évidence les quatre compétences langagières : la compréhension écrite et orale et la production écrite et orale ;
- Une approche ludique et interactive ;
- Une présentation innovante qui donne un caractère attractif à la plateforme.

Les méthodes pédagogiques doivent favoriser les points suivants :

- Mises en situation, jeux de rôle, scénarios ;
- Enrichissement du vocabulaire ;
- Travail sur la précision, les nuances du langage et les techniques de communication ;

La relation apprenant-formateur :

- La plateforme devra faciliter les échanges entre l'apprenant et son formateur.

### **5. Propriétés exigées en termes d'évaluation des apprentissages :**

Le processus d'évaluation des acquis des stagiaires doit être efficace et fiable et couvrir tous les types d'évaluation spécifiques à la formation en langues :

- **Une évaluation diagnostique avant la formation :**

Cette évaluation permet d'identifier le profil linguistique et communicatif du stagiaire avant la formation et lui propose un cursus de formation adapté. Elle se compose d'un test de niveau composé de deux parties (un test écrit et oral) permettant de situer l'apprenant sur l'échelle du CECRL et de lui proposer une formation personnalisée correspondant à son niveau et à ses besoins.

- **Une évaluation formative en cours de formation :**

La plate-forme doit offrir la possibilité d'évaluer les acquis des stagiaires pendant la formation par le biais de tests de langues périodiques pendant la formation sous la forme :

- D'activités et d'exercices de langues, de production orale et écrite, en compréhension orale et écrite ;
- D'examens blancs pour l'entraînement à la certification ;
- De devoirs adaptatifs et auto-corrigés ;
- Des mécanismes d'évaluation par les pairs.

Les exercices d'application doivent être accompagnés par un feedback explicite et constructif.

- **Une évaluation sommative :**

Cette évaluation doit intervenir à la fin de la formation et attester du niveau final du stagiaire. Cette évaluation est **certificative** et doit se conformer aux critères énoncés ci-dessous :

- Un positionnement conforme aux normes du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues ;
- La prise en compte des compétences langagières en compréhension orale et écrite, en expression orale et écrite, en correction phonétique en expression orale en continue et en interaction ;

- **Evaluation fonctionnelle :**

Cette évaluation devra intervenir après la formation, et a pour but d'évaluer l'impact de la formation sur les stagiaires. Il s'agit d'une appréciation qui permettra de mesurer également l'effet de la formation sur la capacité des jeunes :

- à trouver des stages de formation ;
- à s'insérer éventuellement aussi dans le milieu professionnel ;
- à réussir les tests de langues et obtenir des certifications internationales.

## 6. Outils d'évaluation :

La solution doit intégrer un système d'évaluation de l'apprenant avant et après avoir suivi le module en indiquant les outils proposés par la solution :

- Quizz et tests de connaissance en ligne ;
- Test de progression ;
- Correction automatique pour les questions de types QCM ;
- Communication des résultats aux apprenants ;
- Reporting des résultats des évaluations
- Autres



## B. Qualités fonctionnelles de la plateforme

### B.1- Caractéristiques fonctionnelles :

#### 1. Ergonomie :

Les exigences de convivialité et d'ergonomie suivantes devront être respectées :

- La solution doit permettre une adhésion rapide et prise en main aisée pour les utilisateurs. À cet égard, le respect des standards de navigation et d'utilisation d'interfaces intuitives sera privilégié ;
- Maximiser l'utilisation des listes déroulantes, des check box et des autos complétés pour minimiser le temps de saisie ;
- La police de caractères doit être uniforme sur toute l'application. Les contraintes de dimension doivent assurer par défaut une lisibilité correcte pour les utilisateurs. Les notions de taille de police et de style devront être validées avec les utilisateurs sur un prototype d'ergonomie à présenter ;
- Règles d'enregistrement : avant enregistrement, l'application vérifie la validité des données saisies. Chaque fois que cela est possible, l'application propose des données par défaut qui doivent toutefois être confirmées ;
- L'application permet de rendre obligatoire la saisie d'informations ;
- Règles de suppression : La suppression d'enregistrement ne peut être effective qu'après une demande de confirmation présentée à l'utilisateur.

#### 2. Prise en charge de plusieurs langues :

La solution doit intégrer la gestion des cours rédigés en plusieurs langues en particulier l'arabe, le français, l'anglais, l'espagnol, l'allemand, ...

#### 3. Caractéristiques liées au contenu :

- Les formations doivent être sonorisées avec une qualité audio professionnelle.
- La plateforme doit offrir la possibilité d'organiser un tutorat à distance.
- Les modules doivent «se souvenir » du dernier accès de l'apprenant à la formation.
- L'ensemble des graphiques et des contenus doit être optimisé pour le web : fluidité de la navigation, rapidité des téléchargements, faible consommation de la bande passante, adaptabilité aux faibles débits.
- L'interface des formations doit s'adapter à la taille d'écran de l'ordinateur sans perte de qualité pour un confort optimal des apprenants.

#### 4. Gestion des formations :

La solution doit permettre la gestion des parcours de formation en fonction des besoins des apprenants :

- La gestion et le contrôle des accès aux différents programmes de formation et les ressources pédagogiques
- La solution doit proposer l'affichage, sur les écrans de saisie, du processus dans lequel l'utilisateur se trouve et à quel stade il en est par rapport à la tâche qu'il exécute ;

## 5. Outil de suivi global des indicateurs macro /Tableau de bord :

Le système doit permettre d'afficher un tableau de bord personnalisé selon le profil connecté (directeur de complexe, directeur EFP, responsable régional, central...). Ce tableau de bord permet de mettre en valeur les tâches à traiter, des indicateurs relatifs à l'activité du profil connecté.

## 6. Attentes fonctionnelles spécifiques aux profils

La solution couvre les attentes fonctionnelles par rôle comme suit :

Profil	Attentes fonctionnelles
Administrateur suivi Central	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Accès aux données, rapport et tableaux de bord par Stagiaire / groupe/formateur/ établissement/ complexe/régions</li> <li>*Droit et validation d'affectation des gestionnaires de la plateforme</li> <li>*Téléchargement des rapports</li> </ul>
Apprenant/ Stagiaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Visualisation et téléchargement du guide d'utilisation de la plateforme ;</li> <li>*Visualisation et Utilisation des contenus de formation et outils pédagogiques assurés par la plateforme ;</li> <li>*Passation des quiz et tout type d'évaluation ;</li> <li>*Visualisation et téléchargement du rapport et du tableau de bord (en format PDF et Excel) qui présente son état d'avancement de formation et ses notes sur la plateforme (le résultat du test de positionnement avec le niveau de départ, la durée passée aux plateformes, les contenus utilisés et les quiz passés ainsi que le niveau d'arrivée, sa position par rapport à l'ensemble des stagiaires de son niveau à l'OFPPT, ainsi que son état de progression par rapport à l'objectif) ;</li> <li>*Poser les questions sur les forums de discussions ou autres ;</li> <li>*Réception des notifications avec des encouragements et félicitations pour ceux qui avancent régulièrement et avec des bons résultats et autres qui motivent ceux qui sont en retard et ayant des résultats moyen pour continuer ses cours et respecter le planning prévisionnel annuel et améliorer leurs compétences en langues et en communication ;</li> </ul>
Formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>*création du groupe d'apprenants</li> <li>*planification des tests de progression</li> <li>*Visualisation et utilisation des contenus des cours de formation et outils pédagogiques ;</li> <li>*Saisie (avec possibilité de modification et suppression) des suggestions ou remarques aux stagiaires ;</li> <li>*Consultation et participation aux forums de discussion ;</li> <li>*Saisie au niveau des forums de discussions et réponses aux questions des stagiaires de ses groupes ;</li> <li>*Planification et affectation de certains quiz aux stagiaires de ses groupes ;</li> <li>*Consultation et téléchargement des rapports et des tableaux de bord de suivi (en format PDF et Excel) du progrès des stagiaires de ses groupes au même CFP (de chaque stagiaire par groupe) ;</li> <li>*accès aux données, rapport et TDB liées à ses groupes et stagiaires ainsi que la visualisation de la position de ses groupes par rapport à l'ensemble des groupes de leurs niveaux)</li> </ul>

Profil	Attributions fonctionnelles
Directeur d'EFPP	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Consultation et téléchargement des rapports et tableaux de bord de (en format PDF et Excel) :</li> <li>-l'état de disponibilité des contenus de formation et les quiz ;</li> <li>-suivi du progrès de chaque stagiaire par groupe ;</li> <li>-l'état d'accompagnement des stagiaires par les formateurs (son EFP seulement) ;</li> <li>*Téléchargement des certificats de formation des stagiaires pour signature ;</li> <li>*accès aux données, rapport et TDB liées aux groupes, stagiaires et formateurs de son EFP.</li> </ul>
Directeur de CFP	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Consultation et téléchargement des rapports et tableaux de bord de (en format PDF et Excel) :</li> <li>-l'état de disponibilité des contenus de formation et les quiz</li> <li>-suivi du progrès de chaque stagiaire par groupe</li> <li>-l'état d'accompagnement des stagiaires par les formateurs (les EFP de son CFP seulement)</li> <li>*Téléchargement des certificats de formation des stagiaires pour signature ;</li> <li>*accès aux données, rapport et TDB liées aux groupes, stagiaires et formateurs des EFP relevant de son CFP</li> <li>* Droit d'affectation des gestionnaires local</li> </ul>
CSCQ Régional	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Consultation et téléchargement des rapports et tableaux de bord de (en format PDF et Excel) :</li> <li>-l'état de disponibilité des contenus de formation et les quiz</li> <li>-suivi du progrès de chaque stagiaire par groupe</li> <li>-l'état d'accompagnement des stagiaires par les formateurs (les EFP et CFP de sa région);</li> <li>*accès aux données, rapport et TDB liées aux groupes, stagiaires et formateurs des EFP et CFP relevant de sa région</li> <li>* Droits d'affectation des gestionnaires complexes</li> </ul>
Auditeur de qualité -DR	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Consultation et téléchargement des rapports et tableaux de bord de (en format PDF et Excel) :</li> <li>-l'état de disponibilité des contenus de formation et les quiz</li> <li>-suivi du progrès de chaque stagiaire par groupe</li> <li>-l'état d'accompagnement des stagiaires par les formateurs (les EFP et CFP de sa région)</li> <li>*accès aux données, rapport et TDB liées aux groupes, stagiaires et formateurs des EFP et CFP relevant de sa région</li> </ul>
Auditeur de qualité -DF	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Consultation et téléchargement des rapports et tableaux de bord de (en format PDF et Excel) :</li> <li>-l'état de disponibilité des contenus de formation et les quiz</li> <li>-suivi du progrès de chaque stagiaire par groupe</li> <li>-l'état d'accompagnement des stagiaires par les formateurs</li> <li>-suivi des notes de chaque stagiaire par groupe (les EFP et CFP de toutes les régions)</li> <li>*accès aux données, rapport et TDB liées aux groupes, stagiaires et formateurs des EFP et CFP de toutes les régions</li> </ul>
CSCQ-DF	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Consultation et téléchargement des rapports et tableaux de bord de (en format PDF et Excel) :</li> <li>-l'état de disponibilité des contenus de formation et les quiz</li> <li>-suivi du progrès de chaque stagiaire par groupe</li> </ul>

Profil	Attentes fonctionnelles
	-l'état d'accompagnement des stagiaires par les formateurs -suivi des notes de chaque stagiaire par groupe (les EFP et CFP de toutes les régions) *accès aux données, rapport et TDB liées aux groupes, stagiaires et formateurs des EFP et CFP de toutes les régions
CSE-DF	*Consultation et téléchargement des rapports et tableaux de bord de (en format PDF et Excel) : -l'état de disponibilité des quiz ; -suivi des notes de chaque stagiaire par groupe (les EFP et CFP de toutes les régions) ; -Etat des certificats édités par niveau de langue ; *accès aux données, rapport et TDB liées aux groupes, stagiaires et formateurs des EFP et CFP de toutes les régions
CDECQ-DF	*Consultation et téléchargement des rapports et tableaux de bord de (en format PDF et Excel) : -l'état de disponibilité des contenus de formation et les quiz -suivi du progrès de chaque stagiaire par groupe -l'état d'accompagnement des stagiaires par les formateurs -suivi des notes de chaque stagiaire par groupe (les EFP et CFP de toutes les régions) -Etat des certificats édités par niveau de langue ; *accès aux données, rapport et TDB liées aux groupes, stagiaires et formateurs des EFP et CFP de toutes les régions

#### 7. Reporting et suivi (temps passé, score, progression) :

- Un suivi détaillé des statistiques d'utilisations des différents parcours de formations gérés par la plateforme.
- Le soumissionnaire devra présenter tous les outils de pilotage (Reporting) et d'exploitation des demandes de formation, formations réalisées, gestion de l'historique.
- Le système doit permettre de générer automatiquement les indicateurs liés à la gestion et au suivi de la formation les différents utilisateurs (formateurs et administrateurs), conformément au tableau des attentes fonctionnelles, de même ce système doit permettre aussi la génération automatique des rapports :
  - La production de tableau de bord.
  - Liste et nombre total d'apprenants inscrits/connectés sur une période.
  - Le nombre d'heures de formation réalisées sur une période, mini-maxi.
  - Le nombre moyen d'heures réalisées par les personnes ayant terminé leur programme.
  - Taux de démarrage.
  - Taux d'avancement des programmes de formation.
  - Résultats aux tests de positionnement, de progression et de certification.
  - Programmes de formation utilisés par les apprenants
  - Rapports précis sur la progression, le score et la durée de connexion de chacun des apprenants par groupe, par établissement de formation et par région

- La période sur laquelle les différents état et indicateurs sont calculé doit être paramétrable (semaine, mois, trimestre, etc..) avec des filtres ;
- L'accès à ces rapports sera paramétrable par utilisateur (formateur, administrateur) et le contenu du rapport doit être adapté aux autorisations accordées selon l'arborescence indiqué

#### 8. Référentiels :

Le système doit implémenter la logique organisationnelle de l'OFPPT, logique qui est définie principalement par les données de références.

La gestion des utilisateurs doit être par : Site/entité (Régions, Complexes, Etablissements, Direction centrale, ...), groupes, sous-groupes.

La solution doit permettre la gestion des groupes (classes).

#### 9. Reprise :

Afin d'assurer la continuité Le prestataire doit permettre la disponibilité la reprise des données relatives aux stagiaires en cours de formation et lauréats.

#### 10. Outils de recherche multicritère :

La solution doit contenir un moteur de recherche spécifique et multicritères pour accéder à des ressources bibliographiques, thématiques, etc.

#### 11. Administration fonctionnelle de la plateforme :

Le prestataire est responsable de l'administration fonctionnelle de la plateforme. Cela inclut notamment :

- La gestion des utilisateurs (création, modification, suppression) ;
- L'affectation des rôles et des groupes d'apprenants ou de formateurs ;
- La personnalisation et la génération de rapports adaptés aux besoins ;
- La définition et la mise en œuvre des règles de gestion liées à la formation et aux comptes utilisateurs (activations, désactivations, droits d'accès) ;
- La configuration et le suivi des tableaux de bord.

Le prestataire doit également assurer le support technique, incluant la résolution des problèmes de connectivité et des éventuelles pannes techniques.

### B.2- Caractéristiques fonctionnelles impératives :

#### 1. Apprentissage interactif et collaboratif :

La solution devra offrir aux apprenants un accès illimité à des classes de conversation orale en ligne, animées dans un environnement collaboratif réunissant des participants issus de différents secteurs ou entreprises. Ces classes devront favoriser une pratique régulière de l'expression orale dans des contextes professionnels variés, contribuant ainsi au développement des compétences linguistiques spécifiques aux métiers.

## **2. Coaching écrit assisté par intelligence artificielle :**

La plateforme devra intégrer un module de coaching écrit basé sur l'intelligence artificielle, capable de corriger automatiquement, de manière contextuelle et personnalisée, tout type de production écrite des apprenants (courriels, rapports, synthèses, etc.). Ce module doit offrir des retours pédagogiques adaptés afin d'améliorer progressivement la qualité rédactionnelle de l'apprenant.

## **3. Accès à la plateforme en offline :**

La solution doit impérativement permettre aux apprenants de poursuivre leur apprentissage sans connexion Internet. Les contenus pédagogiques (vidéos, fichiers audio, documents téléchargeables, tests/quiz) doivent être accessibles en mode offline.

Elle doit également intégrer une fonctionnalité d'enregistrement et de sauvegarde automatique du parcours d'apprentissage, permettant une synchronisation ultérieure dès le retour de la connexion.

## **4. Système de proctoring de la plateforme :**

Le soumissionnaire devra mettre à la disposition de l'OFPPT un système de surveillance automatisé. Ce système de surveillance vise à prévenir la fraude et à garantir l'intégrité des évaluations en ligne et l'authentification des stagiaires, en s'assurant que ces derniers respectent les règles et passent leurs épreuves de manière juste et honnête, et ce des conditions de passation d'évaluation en langues en vigueur.

Ce système de surveillance permettra d'administrer les tests, soit dans des salles sans surveillance humaine (ou limitée), soit à distance, tout en assurant la crédibilité et l'équité de l'évaluation. Les tests sont à la charge du prestataire en fonction du nombre de bénéficiaires.

Ce système devra s'appuyer sur une technologie de surveillance assistée par intelligence artificielle, apte à détecter les mouvements suspects, comportements anormaux ou tentatives de fraude, garantissant ainsi l'intégrité des évaluations.

**NB : L'OFPPT conserve le droit de discuter et demander la modification de toute composante qu'il juge susceptible de nuire au bon fonctionnement du processus d'apprentissage des langues.**

### C. Qualités techniques de la plateforme

Le Soumissionnaire est tenu de détailler de manière obligatoire la manière dont sa solution répond aux exigences techniques ci-après, tout en mettant en avant les atouts et les valeurs ajoutées distinctives de sa proposition

<p><b>Hébergement :</b> L'hébergement de la plateforme sera entièrement pris en charge par le soumissionnaire via une solution Cloud ou autre ; Toutes les composantes logicielles et matérielles nécessaires à la mise en place de la plateforme de gestion de contenu E-LEARNING, sous la responsabilité du titulaire ; Il est souhaitable que le cloud sur lequel hébergé la solution, dispose minimum des certifications suivantes : ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018, ISO 22301</p>
<p><b>Localisation des données :</b> comme stipulé dans la Délibération n°236-2015 du 18 Décembre 2015, la plateforme doit être hébergée dans les pays considérés par la CNDP comme pays qui offrent un niveau de protection suffisant et conforme aux exigences de la législation marocaine relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel Pour garantir la confidentialité et la sécurité, leurs données de l'OFPPT doivent être strictement séparées des autres clients, en cas de solution multi-tenant.</p>
<p>L'accès à la plateforme doit s'effectuer via HTTPS, en utilisant un sous-domaine propre à l'OFPPT. La page d'accueil doit être personnalisée avec le logo de l'OFPPT et conçue en conformité avec sa charte graphique.</p>
<p><b>Sécurité :</b> Le soumissionnaire doit détailler les moyens et les processus mis en place permettant d'assurer la sécurité, la confidentialité, l'intégrité et la continuité de la solution</p>
<p><b>Authentification :</b> La solution doit permettre l'authentification SSO via Microsoft Entra, permettant aux utilisateurs de se connecter à la plateforme avec leurs comptes Microsoft Entra.</p>
<p><b>Protection des données :</b> La solution doit permettre le chiffrement des données en transit (TLS/SSL) Il est souhaitable d'appliquer le chiffrement au repos des données sensibles à caractère personnel</p>
<p><b>Journalisation :</b> La solution doit permettre la journalisation des connexions et des d'accès.</p>
<p><b>Accessibilité</b> Format Full Web entièrement accessible à partir d'un navigateur Web sans aucune installation ou configuration particulière des postes de travail des apprenants. Elle doit être compatible avec les navigateurs les plus utilisés à savoir Chrome, Firefox, Edge La solution proposée doit être responsive qui s'adapte parfaitement aux smartphones, tablettes, , ....</p>
<p><b>Application mobile</b> Il est souhaitable que l'éditeur propose une application mobile destinée aux stagiaires et responsables métier (formateur, directeurs, responsables régionaux et centraux) permettant d'accéder à des fonctionnalités similaires de la plateforme web</p>
<p><b>Exigences de performance</b></p>
<p><b>Scalabilité :</b> Capacité à gérer une augmentation du nombre d'utilisateurs ou du volume de données sans dégradation des performances. Le système doit supporter la charge de connexion simultanée d'un minimum de 50.000 apprenants de l'OFPPT.</p>
<p><b>Temps de réponse :</b> Le système doit être suffisamment performant pour assurer une utilisation fluide et sans peine des données et des services offerts. Le temps de chargement des actions ou des pages doit être acceptable.</p>

<p>Le système ne doit en aucun cas être exigeant au niveau du débit nécessaire pour le bon fonctionnement et déroulement du processus de formation. Il doit être efficace même avec des connexions 3G débit ;</p>
<p><b>Interfaçage avec d'autres systèmes :</b> La solution doit être ouverte pour des synchronisations sécurisées des données en temps réel ou en différé avec d'autres systèmes avec au moins API REST. Il s'agit principalement des interfaces à mettre en place pour l'intégration avec les systèmes d'informations de l'OFPPT à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une interface pour récupérer, les informations du stagiaire, son appartenance aux groupes, le formateur du groupe, l'établissement de la formation, le complexe, la région</li> <li>- Une interface pour renseigner la note du stagiaire et son niveau dans le SI de l'OFPPT</li> </ul>
<p><b>Import et saisie en masse :</b> La solution doit permettre l'import et la saisie en masse des données à travers des fichiers Excel, CSV. Dans le cas des listes de résultats, l'application doit permettre d'en faire une exportation dans un fichier externe dans un format de type « Excel », « PDF » et « CSV » ;</p>
<p><b>Disponibilité :</b> Le délai d'indisponibilité générale de la solution ne doit pas dépasser quatre heures par an hors périodes de maintenance planifiées convenues préalablement avec le Maître d'Ouvrage ; La période maximale de perte de données acceptable (RPO Recovery Point Objective) ne doit pas dépasser 24 heures</p>
<p><b>Exigences de gestion et support :</b> Le soumissionnaire doit assurer le support technique selon les modalités ci-après : <b>Heures de support :</b> Support disponible 24/7 pour les incidents critiques et du lundi au vendredi de 8 h à 18 h (heure locale) pour les demandes non urgentes. <b>Niveaux de priorité et délais de réponse :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Priorité 1 (service interrompu) : Temps de réponse ≤ 1 heure.</li> <li>- Priorité 2 (fonctionnalité majeure dégradée) : Temps de réponse ≤ 4 heures.</li> <li>- Priorité 3 (problème mineur ou question) : Temps de réponse ≤ 1 jour ouvrable.</li> </ul> <p><b>Canaux de support souhaitables :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portail en ligne ;</li> <li>- Email ;</li> <li>- Chat intégré ;</li> <li>- Hotline à distance par téléphone ou autre</li> </ul> <p>Afin d'assurer une autonomie lors de l'utilisation de la solution, le soumissionnaire doit disposer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supports d'autoformation ;</li> <li>- Guides des utilisateurs par profil.</li> </ul>

## IIX- COMITES DE GESTION ET DE SUIVI :

### 1. Comité de pilotage :

Il sera institué un Comité de pilotage du projet présidé par le Directeur de la recherche et de l'ingénierie de la formation qui en fixera la composition (DRIF) dont la mission est de veiller sur le pilotage de la mise en œuvre du projet. Ce Comité, se réunira chaque fois que nécessaire.

### 2. Comités de suivi de réception et de validation :

Ces comités qui seront constitués par décisions du DRIF, assureront le suivi, l'examen de l'exécution des différentes phases qui lui ont été affectées. A cet effet, ils seront chargés de :

- Examiner et émettre leurs avis et observations sur les livrables élaborés par le prestataire
- Etablir les PV de réceptions partielles de chaque phase.



**ANNEXE 1:**

**BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF**

N° Item	Désignation des prestations	Unité	Quantité	Prix unitaire annuel HTVA	Prix total annuel HTVA
1	Location des licences d'utilisation des logiciels informatiques : plateforme e-learning d'apprentissage des langues étrangères.	Licence par (apprenant /stagiaire) / An	336 000		
Montant Total Hors Taxes (HT)					
Montant TVA					
TOTAL GENERAL (TTC)					

## ANNEXE 2 : MODELE DE CURRICULUM VITAE

Rôle proposé dans le projet :

Nom de famille :

Prénom (s) :

Date de naissance :

Nationalité :

Etat civil :

Diplômes :

Institution	Date de début- Date de fin	Titre (s) ou Diplôme (s) :	Obtenu (s)

Connaissances linguistiques : Indiquer les connaissances sur une échelle de 1 à 5.  
(1-niveau excellent ; 5-niveau rudimentaire)

Langue :	Lu :	Parlé :	Ecrit :

Appartenance à un organisme professionnel :

Autres compétences : (par exemple, connaissances informatiques, etc.)

Situation présente :

Année d'ancienneté auprès de l'employeur :

Qualifications principales : (pertinentes pour le projet)

Expérience spécifique dans la région :

Pays	Date de début- Date de fin	Contenu

Expérience professionnelle

De (date à date)	Lieu	Entreprise	Fonction

Autres informations utiles (par exemple, publications)