

République Islamique de Mauritanie

Honneur – Fraternité – Justice



Ministère de la Transformation Numérique, de l'Innovation et de la Modernisation de l'Administration (MTNIMA)

*Projet Régional d'Intégration Numérique en Afrique de l'Ouest
WARDIP – Composante Mauritanie*

Unité de Gestion du Projet WARDIP-Mauritanie

TERMES DE REFERENCE (TDR)

**Développement d'une stratégie et des cadres nécessaires pour guider la numérisation du
secteur public**

Août 2023

1. Contexte

Le Gouvernement de la République Islamique de Mauritanie, avec l'appui de la Banque Mondiale, a intégré le Projet Régional d'Intégration Numérique en Afrique de l'Ouest (WARDIP) pour promouvoir la mise en œuvre de la stratégie de transformation numérique du Pays qui vise à développer la pénétration de l'Internet haut débit, des services financiers numériques et des services en ligne (e-Gouvernement).

Le Projet Régional d'Intégration Numérique en Afrique de l'Ouest (WARDIP) – Composante Mauritanie, (ci-après le « **Projet** ») à travers des actions impliquant les pays de la sous-région, vise spécifiquement à :

- a) créer un environnement propice au bon développement d'infrastructures numériques adéquates grâce à l'adaptation du cadre juridique et institutionnel du secteur du numérique et son harmonisation en particulier pour la connectivité et les données,
- (b) développer les réseaux à large bande et les services d'internet et de transit à travers le déploiement de réseaux backbones en fibre optique interconnectés au niveau régional,
- (c) simplifier l'accès aux services ligne tel que le e-commerce ainsi que les services publics par le développement d'un environnement favorable et la mise en place de plateformes e-Gouvernement dans une approche de mutualisation et de coordination régionale,
- d) développer les compétences dans le domaine du numérique.

La composante Mauritanienne du Programme Régional d'Intégration Numérique en Afrique de l'Ouest (WARDIP – Mauritanie) vise à élargir l'accès aux services haut débit et numériques grâce au développement et à l'intégration des marchés numériques du pays avec ceux de la région de l'Afrique de l'Ouest. Le projet est axé sur 3 éléments essentiels à l'intégration des technologies numériques au niveau régional : le marché de la connectivité, le marché des données et le marché en ligne. Il s'agira ainsi de (i) poursuivre les efforts entamés dans le cadre du Projet WARCIP-Mauritanie pour étendre la connectivité, diminuer le coût et améliorer la qualité de service, (ii) permettre l'échange, le stockage et le traitement sécurisés des données au-delà des frontières, et soutenir le déploiement régional et l'accès aux services et à l'innovation basés sur les données ; et (iii) développer l'accès et la fourniture des services en ligne publics et privés, et établir un commerce électronique transparent et sécurisé au niveau régional.

Dans le cadre de la sous-composante « Services gouvernementaux numériques pour l'intégration régionale » de la composante 3 « Développement et intégration du marché en ligne », le Projet cherche à recruter un Consultant (firme) qui assistera le Gouvernement Mauritanien pour réaliser une étude pour le **développement d'une stratégie et des cadres nécessaires pour guider la numérisation du secteur public** « Étude de faisabilité pour les services en ligne prioritaires G2B et G2C avec un impact plus important sur le développement du marché en ligne et une intégration régionale croissante pour faciliter les investissements régionaux ».

En effet, le Projet doit mettre en œuvre un programme important de de numérisation de bout en bout des services et systèmes prioritaires englobant des services destinés aux citoyens et aux entreprises dont une liste doit être établie avec la définition de priorités.

Les présents termes de référence permettent de définir les principales tâches attendues pour cette activité.

2. Objectifs de l'étude

2.1 Objectif général

L'objectif du développement de la stratégie et des cadres nécessaires pour guider la numérisation du secteur public est d'étudier la faisabilité technique, juridique et économique pour la mise en ligne des services prioritaires G2B et G2C est d'effectuer un recensement des services

en ligne prioritaires que doit fournir l'Administration publique, leur priorisation suivant des critères qui seront proposés par le Consultant et soumis à la validation du bénéficiaire ainsi que l'élaboration du cahier des charges d'un bouquet de ces services à mettre en ligne.

Les critères de priorisation auront comme objectif d'évaluer la pertinence des services à digitaliser par rapport aux besoins des usagers du service public, à leur impact économique et sur le développement du marché en ligne ainsi que sur l'intégration et les investissements régionaux.

L'assistance technique fera le point sur la situation de la digitalisation des services publics dans le pays et comment se doter d'un cadre concret, ambitieux et réalisable pour le développement de l'administration électronique qui place les usagers au centre de la préoccupation de l'Administration en leur offrant des services de qualité et en promouvant l'accessibilité dans le but d'avoir une administration plus efficace, plus ouverte et plus transparente. Plus généralement, l'étude vise à favoriser l'émergence d'une offre de services électroniques complète, cohérente et d'une dimension régionale.

2.1 Objectifs spécifiques

Plus spécifiquement, l'étude devra fournir :

1. Un Etat des lieux du cadre juridique et institutionnel de l'e-Gov, des services numériques et des systèmes d'information en Mauritanie et une définition du gap nécessaire pour digitaliser les services prioritaires ;
2. Un Etat des lieux des infrastructures numériques (e-Gouvernement) et les contraintes techniques que doit prendre en considération toute solution de type e-Gouvernement pour qu'elle soit accessible à la majorité des citoyens et aux usagers de l'administration publique ;
3. Une stratégie, un cadre d'urbanisation des systèmes d'information des Administrations publiques en Mauritanie et une architecture adéquate conduisant à la digitalisation des services aux usagers ;
4. Un catalogue des services à développer, leur catégorisation et leur priorisation ;
5. Une étude de la faisabilité technique, économique et financière afin d'évaluer l'intérêt potentiel du projet et ses impacts estimés et une analyse des solutions techniques adéquates, ouvertes, optimales et à moindre coût pour le développement et la mise en ligne des services prioritaires ainsi que leur interfaçage avec le système de paiement national ;
6. Une analyse des scénarios économiques pour le financement de la mise en place de ces services ;
7. Une proposition de cahier des charges pour le développement d'un bouquet de ces services ;
8. Une description détaillée et cahier des charges des infrastructures numériques nécessaires à l'hébergement de ces services (Services cloud requis, réseau local, serveurs, moyens d'accès par smartphone, par kiosques¹, zones d'accès, outil de signature, générateur de QR Code chiffré...).

3. Mission du Consultant

Le Consultant sera le principal maître d'œuvre de l'assistance technique pour le développement d'une stratégie et des cadres nécessaires pour guider la numérisation du secteur public. Il sera orienté dans sa mission par un Comité de Pilotage mis en place par le Ministère de

¹ Kiosque : Terminal permettant la réalisation de formalités de façon interactive et la réalisation de paiement

la Transformation Numérique, de l'Innovation et de la Modernisation de l'Administration (MTNIMA) qui apportera un appui sur le plan de la facilitation, de l'accès aux informations, de l'organisation logistique des différentes réunions et de la validation des différents livrables.

Le Consultant après la validation du périmètre exact de la mission avec le maître d'ouvrage avant le démarrage, est responsable de :

- l'élaboration des documents de travail ;
- l'identification des interlocuteurs à rencontrer ;
- l'identification et la collecte des informations inhérentes à l'exécution de la mission ;
- la gestion des entretiens avec les parties prenantes ;
- l'analyse des données ;
- le benchmarking international des meilleures pratiques ;
- la préparation intellectuelle et la modération des différents ateliers ;
- la production des livrables finaux.

Dans le cadre de cette mission, le Consultant devra réaliser les phases qui suivent, chacune d'elles décomposées en plusieurs activités.

NB. Chaque phase donne lieu à la production d'un livrable et chaque livrable fera l'objet d'une validation qui conditionnera le démarrage de la phase suivante.

3.1 Mission de lancement

Le Consultant organisera à Nouakchott une mission de lancement, comprenant des réunions de travail avec l'ensemble des structures concernées par le projet où il discutera en détail des activités et de la planification des tâches, des livrables attendus, et des dispositions qui seront prises pour interagir avec les autorités mauritaniennes tout au long de l'étude.

Le Consultant identifiera l'ensemble des acteurs à rencontrer pour cette étude et produira un calendrier des rencontres.

Le Consultant collectera auprès des autorités mauritaniennes toute l'information technique, financière et juridique disponible relative aux services TIC, Systèmes d'Information et e-Gov.

Le Consultant établira avec le Ministère de la Transformation Numérique, de l'Innovation et de la Modernisation de l'Administration (MTNIMA), les modalités de collecte de l'information auprès des opérateurs et structures concernées.

Livrable :

A l'issue de cette étape, le Consultant rédigera un Rapport de lancement comprenant la planification précise et le plan d'assurance qualité de la mission.

3.2 Etat des lieux, stratégie, cadre d'urbanisation et catalogue des services numériques

En étroite collaboration avec les différentes structures de l'administration (ministères et démembrements) identifiées pendant la phase de lancement, le Consultant procédera au recensement, à l'identification et à la classification des systèmes d'information publics des points de vue Infrastructure, Applicatif, fonctionnel, métier et stratégique.

Le Consultant identifiera également la liste des services publics fournis par les Administrations et les principaux projets que les administrations jugent nécessaires à leur transformation numérique. Une étude réalisée en 2020, a permis d'identifier un catalogue initial des services à digitaliser qui se trouve en annexe.

Aussi, un état des lieux des infrastructures numériques de l'e-Gouvernement doit être réalisé. Sur cette base, le consultant doit établir les caractéristiques techniques que doit prendre en considération toute solution de type e-Gouvernement pour qu'elle soit accessible à la majorité des citoyens et aux usagers de l'administration publique permettant la digitalisation des services publics et de leur paiement.

Par ailleurs, le Consultant procédera à une revue du cadre juridique et institutionnel de l'e-Gov en Mauritanie pour évaluer son aptitude à accompagner la mise en œuvre de la transformation numérique de l'Administration Mauritanienne et rédigera les textes manquants.

Sur la base de ces travaux, le Consultant établira une stratégie, un cadre d'urbanisation des systèmes d'information des Administrations publiques en Mauritanie et une architecture adéquate conduisant à la digitalisation des services aux usagers.

Sur la base de l'évaluation des services publics fournis par l'Administration et l'analyse des systèmes d'information, le Consultant établira des principes de catégorisation et priorisation des services à dématérialiser et à mettre en ligne et dressera un catalogue de ces services présentant pour chaque service, sa portée (régionale ou nationale), comment peut-il contribuer à l'intégration régionale, sa procédure, son workflow et sa description détaillée.

Le Consultant procédera ensuite à leurs priorisations en fonction de critères objectifs qui restent à définir par le Consultant tout en prenant en compte les critères établis pour l'établissement du rapport « United Nations E-Government Survey ».

Le Consultant est amené à proposer un cadre méthodologique complet pour l'identification et la priorisation des services à dématérialiser.

Il doit dans ce cadre :

- Identifier les services publics à dématérialiser et à mettre en ligne et ceux à publier via des terminaux de type kiosque électronique ;
- Prioriser les services à dématérialiser en proposant une méthodologie d'évaluation ;
- Définir un plan d'action permettant de maximiser le score de la Mauritanie dans l'enquête « United Nations E-Government Survey ».
- Proposer un modèle de gouvernance et fournir un modèle de formulaire de déclaration d'engagement qui doit être signé par les entités concernées par les services à digitaliser afin de s'assurer qu'elles adhèrent au processus jusqu'au bout

Enfin, sur la base de la revue juridique que le Consultant aura effectuée, des scénarios de sa gouvernance seront établis en plus de l'élaboration du texte juridique nécessaire au développement de ces services en ligne.

Le Consultant préparera un Rapport de l'état des lieux des services TIC, le cadre et le catalogue des services en ligne à développer comprenant les sections suivantes :

- Etat des lieux des infrastructures numériques et contraintes techniques que doit prendre en compte les solutions de développement des services en ligne ;
- Etat des lieux des services et plateformes numériques ;
- Revue du cadre juridique et institutionnel de l'e-Gov ;
- Eventuellement, le texte juridique manquant pour permettre techniquement la digitalisation des services publics ;
- Stratégie, cadre d'urbanisation des systèmes d'information des Administrations publiques en Mauritanie et architecture adéquat conduisant à la digitalisation des services aux usagers ;
- Catalogue des services à digitaliser avec les détails susmentionnés et leur priorisation.

- Les exigences en ressources humaines et en compétences à mobiliser par l'administration pour l'exploitation de la future plateforme

Livrable :

A l'issue de cette étape, le Consultant rédigera le Rapport de l'état des lieux des services TIC, la stratégie, le cadre et le catalogue des services en ligne à développer, décrit ci-dessus.

3.3 Etude de faisabilité technique, économique et financière du projet

L'étude de faisabilité technique doit comporter les tâches suivantes :

- Elaboration des éléments du Référentiel Général de Sécurité, pour les services en ligne qui seront développés, dont le besoin est établi par la Loi n° 2018-022 sur les transactions électroniques et le Décret n° 2022-009 relatif aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et, entre les autorités administratives. Il s'agit, particulièrement, des dispositions décrivant les exigences en termes de sécurisation des services en ligne qui seront développés et les informations échangées, notamment leur confidentialité et leur intégrité, ainsi que la disponibilité et l'intégrité de ces systèmes et l'identification de leurs utilisateurs.
- Elaboration des éléments essentiels du Référentiel Général de d'Interopérabilité, pour les services en ligne qui seront développés, dont le besoin est établi par la Loi n° 2018-022 sur les transactions électroniques et le Décret n° 2022-009 relatif aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et, entre les autorités administratives. Il s'agit, particulièrement, des répertoires de données, les normes et les standards minimales qui doivent être utilisés pour ce qui est du bouquet des services en ligne qui seront développés (bouquet cité ci-dessous).
- Cartographie, description et formalisation des services en ligne à développer : Cette tâche vise à cartographier et décrire les processus métier/démarches des services à développer. Il s'agit des 25 services les plus prioritaires parmi la liste des services prioritaires. Pour rappel, une liste initiale des services à prioriser figure en annexe. Cette liste sera mise à jour dans le cadre de cette étude et sera considérée pour l'établissement du catalogue susmentionné.
- Une analyse des solutions techniques adéquates, ouvertes, optimales et à moindre coût pour le développement et la mise en ligne des services prioritaires ainsi que leur interfaçage avec le système de paiement national. Particulièrement, le Consultant doit analyser la possibilité d'adopter et de prendre comme socle initial pour le développement des services des plateformes open sources existantes destinées à l'Administration publique.
- Une étude des modèles économiques afin d'assurer la viabilité dans la durée et un ROI (Retour sur Investissement) à long terme du Projet qui nécessitera des investissements importants. Le Consultant proposera et fournira l'aide à la décision nécessaire pour le choix du modèle technique, économique et juridique qui permettra au Gouvernement de mettre en œuvre un modèle organisationnel assurant la conception, le développement, l'exploitation et le financement des services numériques.

Livrable :

A l'issue de cette étape, le Consultant préparera un Rapport d'étude de faisabilité technique, économique et financière du projet incluant les tâches et informations demandées ci-dessus.

3.4 Elaboration du cahier des charges pour la conception et le développement du lot de 25 services

Le Consultant aura également pour mission de rédiger le Cahier des charges pour sélectionner le prestataire qui assurera la conception, le développement, l'intégration et éventuellement l'exploitation des 25 services digitaux à mettre en œuvre.

A ce titre, le Consultant définira :

- i. Le périmètre institutionnel et fonctionnel de chaque service à digitaliser,
- ii. Les principes directeurs et les standards technologiques, d'urbanisation et de sécurité,
- iii. Le phasage du projet de conception et de développement,
- iv. Les instances de pilotage et de gouvernance du projet,
- v. Les méthodologies et les modèles de développement (cycle V, agile...),
- vi. Les exigences fonctionnelles des applications à développer,
- vii. La liste des APIs à développer (notamment API Identité, API Paiement, API signature électronique...),
- viii. Les exigences non fonctionnelles (sécurité, disponibilité, accessibilité, mobilité, ergonomie,
- ix. Les exigences de VABF² et d'acceptance des applications
- x. Les exigences en formation et en accompagnement au changement
- xi. Les exigences en ressources humaines et en compétences à mobiliser par le prestataire ;
- xii. Le budget estimé,
- xiii. Toute autre exigence nécessaire pour disposer d'un cahier des charges technique et fonctionnel complet pour le développement, l'intégration, les tests et la recette de ces services qui seront développés.

Livrable :

A l'issue de cette étape, le Consultant préparera le Rapport cahier des charges pour la conception et le développement du lot de 25 services, incluant les tâches et informations demandées ci-dessus.

3.5 Elaboration du Cahier des charges pour la plateforme serveur nécessaire pour l'installation des services en ligne

Le Consultant aura aussi pour mission de rédiger le Cahier des charges de la plateforme serveur nécessaire pour l'hébergement de la solution et de sa base de données.

Il précisera les outils d'authentification ou de signature, les générateurs de QR Code chiffré....

Dans ce cadre, il doit donner les spécifications détaillées des équipements nécessaires pour cet hébergement, pour sa sécurisation (Appliances et licences de sécurité, redondance des installations, ...) et leur coût estimatif.

Il précisera aussi les systèmes d'exploitation qui sont à installer sur ces plateformes et le mode d'installation (Cloud ; Virtualisation ...).

Enfin, il précisera les spécifications techniques et le budget nécessaire pour les équipements pouvant servir pour l'exploitation de la plateforme pour permettre le paiement en ligne des services publiés sur le web et par d'autres moyens (Kiosque / TPE).

² VABF : Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement

Il privilégiera pour tous ces aspects, quand c'est possible, les solutions ouvertes (open sources) et interopérables.

Livrable :

A l'issue de cette étape, le Consultant préparera le Rapport cahier des charges pour la plateforme serveur nécessaire pour l'installation des services en ligne.

4. Calendrier d'exécution et remise des rapports

L'exécution de la présente mission s'étale sur une période de quatre mois sans compter les délais de validation des rapports, avec au moins quatre missions sur site à Nouakchott.

Les délais d'exécution de chaque phase sont comme suit :

N°	Calendrier	Livrable	Calendrier des paiement
0	Démarrage de la mission + 1 semaine	Livrable 1 : Rapport de lancement comprenant la planification précise et le plan d'assurance qualité de la mission	10% à la fourniture d'un rapport jugé acceptable
1	Démarrage de la mission + 4 semaines	Livrable 2 : Rapport provisoire de l'état des lieux des services TIC, la stratégie, le cadre et le catalogue des services en ligne à développer, décrit ci-dessus.	
2	Démarrage de la mission + 6 semaines	Livrable 2 : Rapport définitif de l'état des lieux des services TIC, le cadre et le catalogue des services en ligne à développer	20% à la validation du rapport
3	Démarrage de la mission + 8 semaines	Livrable 3 : Rapport provisoire d'étude de faisabilité technique, économique et financière	
4	Démarrage de la mission + 10 semaines	Livrable 3 : Rapport définitif d'étude de faisabilité technique, économique et financière	20% à la validation du rapport
5	Démarrage de la mission + 14 semaines	Livrable 4 : Rapport provisoire de cahier des charges pour la conception et le développement du lot de 25 services	
6	Démarrage de la mission + 16 semaines	Livrable 4 : Rapport définitif de cahier des charges pour la conception et le développement du lot de 25 services	30% à la validation du rapport
7	Démarrage de la mission + 14 semaines	Livrable 5 : Rapport provisoire de cahier des charges pour la plateforme serveur nécessaire pour l'installation des services en ligne	
8	Démarrage de la mission + 16 semaines	Livrable 5 : Rapport définitif de cahier des charges pour la plateforme serveur nécessaire pour l'installation des services en ligne	20% à la validation du rapport

Les autorités mauritaniennes assurent le Consultant de leur entière collaboration et mettent tout en œuvre afin que celui-ci obtienne – dans les délais les plus courts - toute information et tout document nécessaire à l'accomplissement de sa mission.

Le coût d'organisation des ateliers n'est pas à la charge du Consultant. Les autorités mauritaniennes assureront l'envoi des lettres d'invitation aux participants à l'atelier.

Le Consultant fournira au Projet WARDIP tous les documents définitifs en français, en cinq (5) exemplaires papiers (impressions couleur de bonne qualité avec reliure de qualité) et une copie électronique (Word, Excel, PPTX, ...).

Le Consultant partagera avec l'Unité de Gestion de Projet WARDIP, toute la documentation collectée durant la mission sur un répertoire partagé (exemple BOX).

Les différents rapports seront soumis à examen des autorités mauritaniennes de la Banque mondiale et devront inclure les remarques apportées jusqu'à leur entière satisfaction.

5. Profil du consultant

5.1 Qualifications du bureau

L'étude sera effectuée par un consultant (firme) qui dispose de compétences et des ressources pour mener à bien cette étude.

Le Consultant doit avoir une expérience avérée dans les domaines d'études stratégiques e-Gov / digitalisation des services publics, études de faisabilité technique et économique des prérequis de digitalisation des services publics (Cahier des charges des Systèmes d'Information, Architecture des Systèmes d'Information, plateforme d'hébergement des systèmes d'information ou Data Center, Identité numérique ...). Il doit aussi avoir des expériences dans le domaine des études de modèles économiques de plateformes e-Gov et de projets de digitalisation des paiements, de certification, d'architecture et d'urbanisation des systèmes d'information.

En termes d'expériences spécifiques, il doit avoir une expérience en termes d'études dans le domaine de digitalisation des services publics, les études technico/économiques dans le domaine e-Gouv et les cahiers des charges des systèmes d'information ; la réalisation d'études pour l'urbanisation des systèmes d'information, élaboration des schémas directeurs SI. Sont considérées uniquement les expériences attestées par une attestation du client, une copie de pages de garde et de signature -du contrat ou un bon de commande signé par le client.

5.2 Qualifications du Personnel Clé et compétences pour la mission

Le Cabinet est responsable de l'indentification et de la mobilisation effective de l'expertise nécessaire à la bonne exécution de la mission. Son équipe doit comporter au moins les ressources suivantes :

1. Chef de mission, Expert architecte (Architecte Urbaniste SI) :

- Titulaire d'un diplôme d'Ingénieur bac + 5 ou équivalent (Architecte Urbaniste SI),
- 15 ans dans le domaine des TI et intégration des SI,
- Récemment chef de projet de missions similaires de développement de services en ligne / systèmes d'information (moins de 7 ans),
- Maîtrise des normes et des standards les plus récents dans le domaine,
- Maîtrise des Frameworks,
- Maîtrise des serveurs d'application,
- Certification Scrum Master.

2. Expert Systèmes d'information complexes :

- Titulaire d'un diplôme d'Ingénieur Développement bac + 5 ou équivalent,
- 10 ans dans le domaine des TI et intégration des SI,

- Participation à des missions de conception / intégration de systèmes d'information complexes similaires au système projeté durant les 7 dernières années,
- Maîtrise des technologies de développement web.

3. Expert Bases de données :

- Titulaire d'un diplôme d'Ingénieur bases de données bac + 5 ou équivalent,
- 10 ans dans le domaine des TI et intégration des SI,
- Participation à des missions de conception / intégration de systèmes d'information,
- Maîtrise des technologies de développement web.

4. Un expert juriste :

- Titulaire d'un diplôme de Master ou équivalent minimum en droit,
- Avoir au moins 5 ans d'expérience dans le domaine du conseil pour le secteur des TIC ;
- Avoir effectué des missions d'audit et analyse des cadres juridique et réglementaire des projets de mise en place de systèmes d'information,
- Bonne connaissance du secteur de la communication, des TIC.

5. Un expert cybersécurité et infrastructures numériques :

- Titulaire d'un diplôme bac + 5 en cybersécurité ou équivalent,
- Avoir au moins 5 ans d'expérience dans le domaine,
- Avoir effectué des missions d'audit des systèmes d'information et infrastructures TIC.

Le Consultant pourra prévoir dans son équipe d'autres ressources d'appui.

NB : Toutes les qualifications et expériences devront être justifiées par des diplômes, certificats et attestations de bonne fin d'exécution ou tout autre document en tenant lieu.

6. Dispositions administratives

Le Cabinet retenu, mobilisera, à sa charge, tous les moyens matériels, logistiques de déplacement et autres équipements, jugés nécessaires pour mener dans les règles de l'art et de la technique cette mission.

7. Responsabilité et confidentialité

Les experts du Cabinet sont tenus aux règles de déontologie professionnelle et de confidentialité quant à l'usage des informations et documents auxquels ils ont accès ou qu'ils ont produit dans le cadre de la mission.

8. Méthode de sélection

Comme prévu dans le plan de passation des marchés, pour mener à bien la présente étude, le processus d'attribution à suivre se fera par une méthode « Sélection fondée sur la qualité et le coût » en suivant la directive de la Banque mondiale sur la sélection des Consultants.

Annexe – Liste initiale des services à développer

Domaine	Services	Citoyen	Entreprise	Agent	Statut (Développement en cours oui /Non)
Etat civil - Citoyenneté	Demande d'acte de naissance	X			Oui
	Demande d'acte de mariage	X			Oui
	Demande d'acte de décès	X			Oui
	Demande de rectification d'un acte d'état civil	X			Oui
	Pré-demande de carte d'identité	X			Oui
	Pré-demande de passeport	X			Oui
	Achat en ligne du timbre fiscal - Passeport	X			Oui
	Suivez votre demande de carte d'identité	X			Oui
	Suivez votre demande de passeport	X			Oui
	Extrait d'acte de naissance	X			Oui
Education	Inscription aux concours nationaux	X		X	
	Accès en ligne à l'espace d'orientation universitaire	X			
	Inscription universitaire en ligne	X			
	Demande, consultation et suivi des bourses	X			
	Demande, consultation et suivi de logement	X			
	Demande d'autorisation d'enseigner	X		X	
	Demande d'équivalence d'un diplôme	X			
	Demande d'attestation d'Équivalence de Diplôme	X			
SOCIAL - SANTÉ	Plateforme de prévention	X			
	Réservation en ligne de vaccination	X			
	Annuaire des professionnels de santé	X	X	X	
	Calendrier vaccinal	X			

	Demande d'affiliation à la CNAM	X			
	Faire le suivi du recouvrement des frais de traitement par les assurés sociaux	X		X	
	Prise de RDV à l'hôpital	X			
	Demande de certificat médical	X		X	
	Carnet de vaccination	X			
TRAVAIL	Consultation des offres d'emploi mises en ligne	X			
	Mise en ligne de CV pour les chercheurs d'emploi	X			
	Dépôt en ligne d'offres d'emploi par les employeurs et consultation de la base des candidats		X		
	Demande d'inscription à l'agence d'emploi	X			
	Inscription aux concours	X		X	Oui
	Délivrance de la carte de demandeur d'emploi	X			
	Délivrance de la carte de travail	X			Non
	Demande d'inscription à une formation professionnelle	X	X	X	
Transport	Demande de candidature aux examens du permis de conduire national	X			
	Consultation des délais des examens de permis de conduite	X			
	Examen blanc du permis de conduire	X			
	Demande de duplicata de permis de conduire national	X			
	Demande de carte grise	X	X		
	Demande de duplicata de carte grise de véhicule	X	X		
	Demande d'Immatriculation de véhicule	X	X		
	Demande de transport de véhicule	X	X		
	Demande de carte grise internationale de véhicule automobile	X	X		
	Demande de permis de conduire international	X			
	Consultation et paiement des infractions routières	X	X		
Impôts & taxes	Déclaration des impôts	X	X		
	Paiement des impôts et taxes	X	X		
	Achat de timbre fiscal	X	X		
	Demande de situation fiscale	X	X		

	Demande d'attestation de régularité	X	X		
	Demande d'attestation de non-imposition	X	X		
	Déclaration et paiement de la TVA Deux ordinateurs Vaiza Mou3al		X		
	Demande d'attestation de quitus fiscal	X	X		
Trésor	Attestations de régularité		X		Oui
	Attestation de précompte		X		
	Main levée		X		
Paiements en ligne	Paiement en ligne des amendes issues du contrôle routier	X	X		
Finances	Demande de titre foncier	X	X		
	Espace de téléchargement de formulaires douaniers	X	X		
	Démarches douanières en ligne	X	X		
	Enregistrement des contrats	X	X		
Habitat	Ajout et modification de composants de bâtiment	X	X		
	Permis de rénovation de bâtiment	X	X		
	Demande de permis de construction	X	X		Oui
	Renouvellement du permis de construction	X	X		Non
	Demande de permis d'occuper	X	X		
Justice	Accès des plaideurs au guichet de suivi des plaintes, des procès-verbaux et des affaires auprès des tribunaux	X	X		
	Demande de casier judiciaire	X			Oui
	Suivi des affaires judiciaires	X	X		
	Demande de régularisation de l'état civil	X			
	Accès des avocats au guichet de suivi des plaintes, des procès-verbaux et des affaires auprès des tribunaux	X	X		
Agriculture & Pêche & Elevage	Place de marchés des produits agricoles	X	X		
	Demande de subventions	X	X		

	Demande d'accès aux intrants agricoles (semences, engrais)	X	X		
	Demande d'équipements d'irrigation	X	X		
	Demande d'accès aux équipements agricoles	X	X		
	Demande d'autorisation d'importation des animaux, des produits animaux et des produits d'origine animale		X		
	Demande d'établissement d'un certificat à l'exportation		X		
	Demande d'établissement d'un certificat de salubrité		X		
	Demande d'une concession de pêche ou d'aquaculture		X		
	Demande de certificat d'accréditation		X		
	Demande de licence pour commerçant / mareyeur		X		
	Demande d'un permis de pêche	X	X		
	Demande de licence d'exploitation des ressources halieutiques		X		
	Demande de subventions	X	X		
Investissement et environnement des affaires	Création d'entreprise		X		
	Déclaration d'embauche		X		
	Raccordement à l'électricité	X	X		
	Enregistrement des contrats		X		
	Permis de construire	X	X		
	Déclaration et paiement des impôts	X	X		
	Déclaration et paiement de la TVA		X		
	Paiement des cotisations sociales		X		
	Demande d'autorisation d'exercice de métiers réglementés (avocat, notaires, expert-comptable...)		X		
	Autorisation de l'exercice de l'activité artisanale		X		
	Plateforme de marchés publics		X		
	Demande d'autorisation d'import/export		X		
	Certificat d'Origine des marchandises		X		

Agent	Déclaration Préalable d'Importation		X		
	Autorisation d'Exercer le Commerce		X		
	Demande de congés			X	
	Demande de promotion			X	
	Demande d'autorisation d'absence			X	
	Inscription aux concours			X	
	Demande de formation			X	
	Demande de retraite + anticipée			X	
	Demande d'attestation d'employeur			X	
	Demande de mise en disponibilité			X	
	Demande de mutation			X	
	Demande d'attestation de service effectué			X	
Tourisme	Demande de visa de validation de la licence d'agence de voyages et de tourisme		X		
	Demande de la carte professionnelle de guide de tourisme	X	X		
	Demande d'autorisation d'exploiter des restaurants de tourisme		X		
	Demande de licence des agences de voyage et de tourisme		X		
	Demande d'autorisation d'exploiter des établissements touristiques d'hébergements.		X		
	Demande de renouvellement de la carte professionnelle de guide de tourisme	X	X		
Pèlerinage	Inscription en ligne au Hajj	X			