

PROGRAMME D'APPUI À LA PARTICIPATION CITOYENNE

TERMES DE RÉFÉRENCE

Mise en place de la plateforme LMS et développement du E-Learning

I. Contexte :

Depuis 1998, le Maroc a connu des réformes progressives et une plus grande démocratie participative, mettant en œuvre un programme de décentralisation, de promotion des droits de l'homme et de développement démocratique. Les jalons importants du processus de réforme comprennent la création de l'Initiative nationale pour le développement humain de 2005, la loi sur la décentralisation de 2008, les élections locales de 2009, une nouvelle constitution en 2011 et un dialogue national de la société civile en 2014. Une indication de l'engagement du pays dans le développement d'une véritable démocratie participative et une opportunité pour la société civile de participer à sa réalisation.

Dans ce contexte, et dans le cadre de Programme d'Appui à la Participation Citoyenne, financé par l'Union Européenne, et implémenté par Enabel ; Centre IBN BATOUTA implémente le projet "Jeunesse Informée, pilier d'une Démocratie Forte" qui vise à, Encourager la participation citoyenne des jeunes à Tanger, afin d'intégrer les priorités de la jeunesse dans les politiques publiques territoriales. A travers le renforcement des capacités des jeunes dans le domaine de l'éducation civique à Tanger, et le renforcement de la présence des jeunes dans le processus de développement des politiques publiques territoriales.

Dans le cadre de cette initiative, le Centre envisage la création d'une plateforme LMS nommé « Mousharik.ma » pour l'engagement civique des jeunes. Une plateforme d'auto-apprentissage sur Internet (Massive Open Online Courses) axée sur les thèmes du processus électoral, de la gouvernance locale, de la démocratie participative et de la participation civique.

La plateforme, contribuera au renforcement des capacités des jeunes de Tanger, dans le processus électoral et la gouvernance au niveau local, ces jeunes hommes et femmes, organiseront des activités au niveau local pour appliquer les compétences acquises au cours de la formation.

la plateforme doit également être un espace de dialogue virtuel, pour la discussion et l'échange d'informations et de bonnes pratiques entre les jeunes et les élus locaux.

Dans ce cadre, Le centre souhaite recruter un prestataire qui sera chargé de la mise en œuvre de la plateforme digitale Moucharik.ma, à savoir le développement de la plateforme de E-learning, La digitalisation du contenu de la formation et la facilitation des formations en matière de l'utilisation et la création de contenu e-learning.

II. Objectifs :

Objectif global

Centre Ibn Batouta dispose d'une plateforme LMS , répondant aux besoins et attentes des jeunes de la ville de Tanger en se basant sur les meilleures pratiques en termes de design et d'expérience

PROGRAMME D'APPUI À LA PARTICIPATION CITOYENNE

utilisateur.trice et d'une formation en processus électoral, la gouvernance locale, la démocratie participative et de la participation civique, interactive et accessible

Résultats attendus

La mise en place d'une plateforme d'E-learning et conformément aux besoins exprimés par les jeunes de Tanger

La mise en œuvre et l'intégration du parcours de formation E-Learning en processus électoral, la gouvernance locale, la démocratie participative et de la participation civique.

III. Description des tâches

Le prestataire devra proposer une démarche agile répondant aux objectifs des actions présentées ci-dessous.

Cadrage des travaux

Avant le démarrage des travaux, une réunion de cadrage de la mission aura lieu avec le prestataire sélectionné afin de prendre connaissance des activités du projet, ses orientations ainsi que les résultats attendus. Ainsi que :

- ✗ L'architecture cible de la plateforme digitale Moucharik.ma,
- ✗ Le scénario technologique et fonctionnel retenu pour la mise en œuvre de la plateforme conformément au périmètre présenté dans la section (contexte et objectifs),
- ✗ La solution LMS retenue

Le prestataire réalisera sur la base des ateliers de cadrage en présentiel avec l'équipe projet, un plan assurance qualité du projet qui détaillera :

- ✗ Les modalités de conduite des travaux : la méthodologie de gestion du projet et l'organisation des sprints proposés (proposant la durée et le contenu de chaque sprint et les rôles et responsabilités des parties prenantes),
- ✗ Le périmètre de la solution LMS
- ✗ Un document recensant les cas d'usage et des besoins formulés par les utilisateur.trice.s.

Après la validation du plan assurance qualité, le prestataire procédera à la mise en place d'un environnement de test.

Par la suite, le prestataire est appelé à mettre en œuvre ces deux volets suivants :

PROGRAMME D'APPUI À LA PARTICIPATION CITOYENNE

Volet A : La mise en place d'une plateforme (Learning Management System) Le prestataire mettra en œuvre les activités du volet A sur la base des phases suivantes :

A.1. Paramétrage de la plateforme LMS (Learning Management System) :

- ✘ Le prestataire devra réaliser un paramétrage de l'ensemble des fonctionnalités prévues au niveau de la plateforme LMS, conformément aux besoins et spécifications qui seront présentés par l'équipe projet lors de la phase de cadrage du projet.
- ✘ Compte tenu des évolutions possibles au niveau de la plateforme, le prestataire réalisera les montées en version nécessaires au niveau de la plateforme au cours du projet.
- ✘ La plateforme Mousharik.ma devrait permettre la réalisation des cas d'usages suivants (il est à noter que la liste des cas d'usage présentés ci-dessous est à titre indicatif) :
 - i. **Gestion des accès à la plateforme et des utilisateur.trice.s**
 - Permettre la création de processus d'inscription conformément aux besoins du projet (accès directs à la plateforme après inscription et/ou accès à la plateforme après une modération de l'administrateur),
 - Accéder à la plateforme à travers des écrans de connexion et d'inscription personnalisables, l'équipe projet fournira au prestataire les champs à paramétrer au niveau des formulaires d'inscription,
 - Réaliser l'ensemble des opérations d'activation et de récupération des comptes utilisateur.trice.s et de leurs mots de passe conformément aux bonnes pratiques de sécurité informatique.
 - La validation des comptes et le changement des mots de passe devront suivre une procédure sécurisée à travers des liens personnalisés. Les mots de passe ne doivent pas être communiqués en clair au niveau de courriels automatiques,
 - Prendre en charge les protocoles de double authentification (2FA) pour l'accès à la plateforme.
 - Gérer les courriels de création de compte et de modification des mots de passe,
 - Permettre la création et l'envoi de courriels personnalisés en fonction du processus d'inscription retenu par le projet,
 - Permettre la gestion des utilisateur.trice.s par rapport aux droits octroyés, aux activités réalisées, etc. à travers la plateforme d'administration de la plateforme.
 - Permettre la gestion de plusieurs types d'utilisateur.trice.s avec des règles d'accès et de gestion différentes, conformément aux besoins qui seront exprimés par l'équipe projet,
 - Permettre une intégration par API avec des systèmes d'authentification tiers (Ex. Réseaux sociaux, Réseaux professionnels, autres plateformes digitales ...
 - Définir des droits et des rôles en fonction des types d'utilisateur. trice.s,
 - Définir les droits et rôles d'équipes / groupes de formation,
 - ii. **Gestion des parcours d'apprentissage**
 - Gérer (Créer, modifier, mesurer, archiver) les parcours d'apprentissage en fonction des règles de gestion et des besoins qui seront exprimés par le PROJET,

PROGRAMME D'APPUI À LA PARTICIPATION CITOYENNE

- Initier les parcours d'apprentissage selon des règles spécifiques (Inscription sur une période limitée, etc.),
 - Gérer les contenus de formation pour les différents parcours d'apprentissage,
 - Gérer différents contenus pour les parcours d'apprentissage (Vidéo, Cours en direct, Contenu PDF/PPT, Vidéo intégrant des questions/réponses et des tests, etc.),
 - Gérer les tests et les enquêtes de satisfaction pour les différents parcours d'apprentissage définis,
 - Permettre différents parcours d'apprentissage (Libre, Mixte, Dirigé par un instructeur).
 - Permettre la gestion de différents processus d'accès aux parcours d'apprentissage en fonction des types d'utilisateur.trice.s, (Accès anonyme libre, Accès automatique après inscription,
 - Accès conditionnel sur la base d'éléments de vérification par l'administrateur.trice, Accès sur la base d'un code PIN, etc.),
 - Gérer les courriels à envoyer aux utilisateur.trice.s par rapport à l'ensemble des étapes du parcours d'apprentissage.
- iii. Gamification et Gestion des certificats**
- Gérer les certificats par parcours d'apprentissage et/ou au niveau de certains cours spécifiques,
 - Gérer des parcours de Gamification sur la base de plusieurs critères (Notes, avancement, ...),
 - Gérer les badges et/ou les identifiants permettant la mise en place du parcours de Gamification,
 - Permettre la création des certificats et des badges à délivrer au niveau de la plateforme,
 - Permettre la personnalisation des certificats et des badges au niveau de la plateforme,
 - Gérer les certificats en fonction des périodes d'expiration (différentes par cours et par parcours d'apprentissage),
 - Gérer les courriels de notification par rapport à l'ensemble des étapes du processus de certification et de gamification retenus par le projet,
 - Permettre l'arrêt manuel des certificats et le retrait manuel des badges.
- iv. Administration et suivi des activités**
- Accéder aux logs utilisateur.trice en temps réel au niveau de la plateforme Mousharik.ma,
 - Suivre l'historique des cours / parcours d'apprentissage,
 - Accéder aux notes et au classement des utilisateur.trice,

PROGRAMME D'APPUI À LA PARTICIPATION CITOYENNE

- Administrer l'ensemble des composantes de la plateforme Mousharik.ma (Les utilisateur.trice, les parcours d'apprentissage, les cours, le contenu, les tests, les enquêtes, etc.),
 - Disposer des accès aux reportings en fonction des besoins exprimés par l'équipe projet,
 - Disposer des accès aux tableaux de bord et rapports graphiques pour le suivi de l'activité au niveau de la plateforme,
 - Gérer les langues (Français / Arabe) et permettre un affichage des pages / contenue en RTL (Right To Left).
 - Gérer et paramétrer les outils de communication de la plateforme selon les besoins du projet.
- v. Paramétrage des outils de monitoring**
- Le prestataire devra paramétrer les outils de monitoring du trafic au niveau de la plateforme digitale (Google analytics et Google Webmaster Tools) et proposer un modèle de rapport personnalisé et automatique (périodique).
 - Des tests devront être réalisés pour s'assurer du bon fonctionnement des différents outils de monitoring au niveau de l'environnement de test et une fois le passage en production effectué.

vi. Recette et formation des utilisateur.trice.s

Le prestataire établira pour chaque sprint un plan de tests unitaires à réaliser ainsi qu'un plan de recette global (tests d'intégration) à déployer au niveau du dernier sprint de conception et de paramétrage de la plateforme digitale. Le prestataire réalisera le paramétrage en tenant compte des éléments suivants :

- La phase de conception et paramétrage contiendra des tests unitaires pour chaque sprint ainsi que deux sprints dédiés uniquement aux tests d'intégration et à la formation des équipes.
- L'accès à la plateforme se basera sur du HTTPS. Ainsi, le prestataire est tenu de prévoir tout éventuel certificat nécessaire pour la publication de la plateforme.
- Le prestataire devra travailler en étroite collaboration avec l'équipe projet afin de procéder à la publication et la mise en œuvre de la plateforme. Pour se faire, les éventuelles recommandations et exigences techniques communiquées par l'équipe devront être respectées et implémentées par le prestataire.
- Le prestataire établira des supports de formation au fur et à mesure de l'avancement du projet.
- Chaque sprint devra permettre aux équipes de réaliser les tests unitaires et de s'approprier les fonctionnalités mises en place.

PROGRAMME D'APPUI À LA PARTICIPATION CITOYENNE

A.2. Déploiement de la solution :

Le déploiement de la solution Mousharik.ma sera conditionné par la réalisation des activités en lien avec l'intégration de la charte graphique de la plateforme digitale au niveau de la solution Mousharik.ma et la préparation de l'ensemble des prérequis technique pour un passage en production global de l'ensemble des composantes de la plateforme digitale (CMS, LMS, Visualisation des données, et forum d'échange / collaboration).

Le prestataire réalisera le passage en production de la plateforme Mousharik.ma en prenant en considération l'état d'avancement dans la réalisation de projet.

A.3. Maintenance préventive et curative de la plateforme digitale:

Le prestataire garantira le bon fonctionnement de la plateforme pour une période de cinq (5) ans.

Durant cette période, le prestataire s'engage, pour toute erreur, anomalie ou dysfonctionnement qui lui sera notifié, à mobiliser, le jour même de la notification, toutes les ressources nécessaires afin de les corriger dans les meilleurs délais. Il s'engage aussi à remettre la plateforme en état de fonctionnement dans un délai maximum de (24) vingt-quatre heures.

Le prestataire ne pourra arguer de la défaillance d'une autre composante matérielle/logicielle se trouvant en dehors de la plateforme qu'il a mis en place qu'en apportant la preuve. Si tel est le cas, le prestataire s'engage à apporter son concours et tout son savoir-faire, en collaboration avec le constructeur/éditeur/fournisseur des équipements matériels qui hébergent la plateforme ou logiciels qui la servent, pour en assurer le bon fonctionnement.

Volet B : Développement du contenu de la formation E-learning

Le prestataire s'engagera à élaborer le contenu pédagogique à intégrer au niveau de la plateforme LMS.

La formation E-learning se présentera sous la forme de modules autonomes. Chaque module de la formation contiendra une diversité de supports (vidéos, quiz, présentations animées, cas d'études, lectures complémentaires etc.) parmi lesquelles les participants pourront naviguer, ainsi qu'une synthèse du module sous forme de texte téléchargeable. L'accès à chaque module sera déterminé par la complétion du module précédent.

La formation en ligne offrira un parcours en modalité « auto-apprentissage » interactif, comprenant les 7 modules (d'une durée d'environ 40 à 120 minutes chacun) prévus dans le cadre de la scénarisation déjà réalisée lors de design du projet. Ces modules seront développés sur la base des thèmes suivantes et en consultation avec l'équipe de projet.

- MODULE 1 : Introduction

PROGRAMME D'APPUI À LA PARTICIPATION CITOYENNE

- MODULE 2 : Processus électoral
- MODULE 3 : Gouvernance locale
- MODULE 4 : Démocratie participative
- MODULE 5 : Participation civique
- MODULE 6 : Action citoyenne
- MODULE 7 : Clôture du cours (et évaluation finale)

Chaque module de 1 à 6 finira par une étape d'évaluation qui permettra aux futur·e·s apprenant·e·s le passage au module suivant.

Pour chacun des modules de 1 à 6, le prestataire sélectionné produira une/des capsule/s vidéo

Le contenu pédagogique sera produit en langue Darija/Arabe.

Le prestataire mettra en œuvre les activités du volet B sur la base des phases suivantes :

B.1. Conception pédagogique et storyboard détaillé

Cette phase consistera en la mise en œuvre des activités suivantes :

Développement d'un document de conception pédagogique du E-learning, en étroite collaboration avec les 15 bénéficiaires préliminaires de projet, détaillant le déroulement du cours, les activités et les évaluations.

Développement d'un cahier de charges décrivant toutes les données, les exigences fonctionnelles et comportementales du logiciel en cours de développement conformément aux exigences de la plateforme d'hébergement/LMS.

Présentation PowerPoint bien détaillée ? du document de conception pédagogique et du cahier de charges à l'équipe projet. (en présentiel ou à distance ?)

Sur la base du feedback reçu, conception du storyboard détaillé par module, scène et diapositive, Pour chaque diapositive :

- Le descriptif du déroulement
- Le temps estimé (minutes)
- Le texte à l'écran et les fichiers multimédia
- L'éventuelle voix off en Darija (script)
- Les embranchements et les modalités d'avancement
- Les notes pour la production

B.2. Conception technique et développement du prototype

Cette phase consistera en la mise en œuvre des activités suivantes :

Conception et développement d'un prototype pour un module de formation E-learning. Ce module prototype devra intégrer un large éventail de types d'interactions pour maximiser l'engagement des futur·e·s apprenant·e·s : animations/vidéos, jeux interactifs, infographies, glisser-déposer, définitions, documents annexes téléchargeables, etc.

PROGRAMME D'APPUI À LA PARTICIPATION CITOYENNE

L'utilisation de la technique H5P est vivement conseillée.

Ajustement de ce premier module en tenant compte des commentaires sur le prototype.

Organisation du tournage des capsules vidéo

Tournage des capsules vidéo

Montage et contrôle des capsules vidéo

B.3. Déploiement du E-Learning sur le serveur d'hébergement, testing et mise en ligne

Cette phase consistera en la mise en œuvre des activités suivantes :

Conception et développement des 7 modules (d'une durée d'environ 40 à 120 minutes chacun)

Mise en œuvre de la phase de testing et développement du manuel opérationnel de gestion Hébergement et déploiement des 7 modules de E-learning sur la plateforme LMS

Formation présentielle de l'équipe et bénéficiaires de projet et transfert des compétences de gestion du E-Learning

4. Durée et calendrier prévisionnel de mission :

La durée prévisionnelle du projet est estimée à 6 mois.

Modalités de réception de la plateforme : Dans un délai maximum de dix (10) jours à compter de la réception de l'avis du prestataire de l'achèvement des travaux, l'équipe projet procédera en présence du prestataire aux essais de fonctionnement de la manière suivante :

Une vérification des fonctionnalités et caractéristiques annoncées par le prestataire et un contrôle de l'adéquation de la plateforme installée aux spécifications des termes de référence

Une vérification du bon fonctionnement de l'ensemble des dispositifs et modules de formation

La réception sera prononcée si le Prestataire a bien rempli ses engagements contractuels. Ladite réception fera l'objet d'une notification écrite.

IV. Livrables :

Livable 1 - Cadrage du projet : Plan assurance qualité du projet,

Livable 2 - Conception et paramétrage :

- Document de spécification détaillé et des paramétrages réalisés au niveau de la plateforme,
- Cahier de recette (tests d'intégration à la fin de la phase de conception et de paramétrage),
- Supports de formation
- Plan de bascule (passage en production : Démarche, calendrier, rôles et responsabilités),
- Modèle de rapport personnalisé du monitorig.

Livable 3 - Élaboration du contenu des formations sur la plateforme

PROGRAMME D'APPUI À LA PARTICIPATION CITOYENNE

Rapport de conception pédagogique, cahier de charges du E-Learning, storyboards détaillés, script des capsules vidéo (vidéo de approximativement 4 minutes)

Prototype d'un module E-Learning,

Modules 1 à 7 finalisés.

Livrable 4 - Déploiement de la solution :

Rapport sur la mise en place des recommandations en matière de sécurité informatique,

Rapport post déploiement de la plateforme Mousharik.ma,

Rapport Testing, hébergement et déploiement du E-Learning sur le LMS, manuel opérationnel de gestion, La plateforme Mousharik.ma opérationnelle, y compris les modules de formation,

Production des supports ppt et animation d'une formation au profit de l'équipe projet pour la gestion, l'administration et le déploiement de la plateforme.

Livrable 5 – Maintenance préventive et corrective

Rapport décrivant les principales actions de maintenance menées durant les premiers 6 mois de maintenance

V. Methode et criteres d'evaluation

Évaluation préliminaire :

L'évaluation préliminaire sera réalisée afin de déterminer si les offres respectent les exigences administratives de la demande de proposition

Evaluation de la proposition technique :

La proposition technique est évaluée et examinée afin de déterminer si elle répond aux besoins exprimés dans le présent document. La qualité de chaque proposition technique sera évaluée par un comité d'évaluation composé de membres de bureau de Centre Ibn Batouta et l'équipe projet.

VI. Envoi des candidatures :

Les candidatures doivent être adressées au Centre d'études et de recherche Ibn Batouta sur le développement local par courrier électronique : **centre.ibnbatouta@gmail.com** en mentionnant la référence **Appel d'offre N°01 /2023-PC**.

Notant que la date limite de dépôt des candidatures est le **15 mai 2023** à Minuit.

Pour plus d'informations ou des précisions complémentaires sur le sujet, vous pouvez contacter le numéro de tel suivants - **0665003696**

Ou via le mail suivant : **centre.ibnbatouta@gmail.com**