



Amélioration du système d'octroi des agréments, licences et classement des entreprises touristiques au Bénin

Termes de référence de la plateforme digitale de traitement des demandes de licences et classement des entreprises et activités touristiques

Version provisoire

... *Reformatics*

Table des matières

| | |
|--|----|
| CONTEXTE DU PROJET..... | 3 |
| OBJECTIFS DE LA PLATEFORME DIGITALE..... | 4 |
| CONSISTANCE DU PROJET..... | 6 |
| I. Phase 1 : Etude de cadrage et élaboration du schéma fonctionnel de la plateforme | 6 |
| II. Phase 2 : Paramétrage et développement | 7 |
| III. Phase 3 : Test et mise en production | 7 |
| IV. Phase 4 : Assistance au démarrage et formation des utilisateurs... | 8 |
| V. Calendrier d'exécution | 9 |
| VI. Equipe projet : | 9 |
| VII. Qualification et composition de l'équipe de consultants | 9 |
| SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES..... | 11 |
| I. Le site web, front office/habillage de l'application métier : rubriques à prévoir | 11 |
| II. L'application métier : fonctionnalités à prévoir | 13 |
| III. Indicateurs quantitatifs pour le dimensionnement de la solution informatique cible : | 36 |
| SPECIFICATIONS TECHNIQUES..... | 37 |

CONTEXTE DU PROJET

Très concurrentiel et en constante évolution, le secteur du tourisme fait preuve d'une grande capacité à s'adapter à l'évolution d'une demande touristique croissante et des tendances l'impactant dont essentiellement, en ce qui concerne ces dernières années, **la digitalisation et l'innovation technologique** qui révolutionnent le comportement du consommateur ainsi que la place grandissante du développement durable dans les agendas mondiaux qui réveille les consciences du voyageur sur son impact sur les hommes, la culture et la planète et sa quête du sens et de la responsabilité dans sa consommation du voyage.

Conscient de ces enjeux, le Bénin a mis en place une stratégie dont les principaux axes concernent, entre autres, le développement de l'infrastructure touristique, le renforcement des capacités des acteurs du tourisme, le développement de l'écotourisme, l'encouragement du tourisme interne, la promotion du tourisme, la mise en place de mécanismes de financement productifs adéquats pour le secteur du tourisme, **l'amélioration du système d'information sur le secteur du tourisme et l'amélioration du cadre institutionnel, législatif et réglementaire** (politique nationale du tourisme 2013 – 2025). Dans ce sens, le levier réglementaire est considéré comme moyen essentiel pour garantir la qualité des prestations touristiques, la compétitivité des entreprises touristiques et, plus globalement, la durabilité du secteur.

C'est dans ce contexte que le Gouvernement béninois s'est engagé dans un important programme visant la revue du cadre réglementaire relatif à l'exercice des activités touristiques, via le concours de l'Organisation Mondiale du Tourisme et le support de la Banque Mondiale. Une ambition qui devra se traduire non seulement par la revue des textes en vigueur, mais débouchera également sur la mise en place d'un nouveau système de classement des établissements d'hébergement touristique, l'élaboration de manuels de procédures, la formation des cadres en charge de l'application de la réforme juridique ainsi que **la dématérialisation des procédures et la création d'un guichet unique qui prendra la forme d'une plateforme numérique**.

Ladite plateforme numérique devra être le carrefour incontournable pour l'ensemble des démarches administratives relatives aux autorisations des entreprises et activités touristiques.

Le présent document expose les objectifs et attentes de la mise en place du guichet unique susmentionné ainsi que les termes de référence pour la sélection d'un prestataire SI qui sera chargé du développement de ladite plateforme.

OBJECTIFS DE LA PLATEFORME DIGITALE

La plateforme digitale que le Ministère du tourisme souhaite développer se voudra l'outil central pour la mise en œuvre du nouveau dispositif réglementaire régissant les principaux métiers touristiques à savoir :

- L'hébergement touristique,
- Les agences de voyage,
- Les guides de tourisme,
- Les établissements de restauration et assimilés.

L'objectif principal est d'imprégner un maximum de transparence, d'augmenter l'efficacité de l'administration et de simplifier les procédures pour l'investisseur en prenant le pas d'une tendance lourde où le digital s'installe comme un outil/canal incontournable dans les habitudes des consommateurs et des investisseurs.

Il s'agira d'une plateforme, qui présentera notamment les atouts et fonctionnalités suivantes selon son utilisateur :

Pour l'administration :

- Un outil pour l'administration des demandes des investisseurs et opérateurs touristiques ;
- Une base de données complète et vivante sur les opérateurs touristiques encadrés ;
- Un levier de simplification des procédures et un gage de transparence vis-à-vis du public et des professionnels ;
- Un outil de communication avec les professionnels et le grand public sur les métiers, les opérateurs autorisés, etc ;
- Un outil pour la gestion des réclamations/plaintes.

Pour l'investisseur :

- Un outil didactique et complet renseignant sur les dispositions réglementaires régissant le métier choisi.
- Un outil explicitant les procédures et démarches administratives concernant la création et au cours de la vie de son entreprise/activité.
- Un carrefour d'informations sur les métiers (statistiques, études, etc.) ;
- Un guichet unique pour ses demandes administratives.

Pour les professionnels (opérateurs en exercice) :

- Un guichet unique pour le suivi de ses interactions avec l'administration du tourisme ;
- Un carrefour pour l'information sur les métiers touristiques.

Pour le grand public :

- Un site web mis en place par le ministère pour partager des informations sur les métiers du tourisme en particulier les entreprises officielles/légales ;
- Une interface pour déposer une plainte ou une réclamation à l'encontre d'un opérateur touristique.

Ainsi, les composantes/modules à prévoir au sein de cette plateforme seront essentiellement :

- Une application de gestion de l'ensemble des procédures d'encadrement des 4 métiers susmentionnés sur leur cycle de vie (demandes diverses d'autorisations, de licences, d'agréments, de classement, de cessations d'activité, etc.)
- Un habillage web de l'application comportant :

- Une partie statique avec du contenu informationnel (stratégie métiers, références réglementaires, études, tendances des métiers, etc.)
- Une base de données des opérateurs touristiques (4 métiers susmentionnés) officiels avec un moteur de recherche
- Un système de gestion des plaintes et réclamations des clients à l'encontre des opérateurs touristiques

CONSISTANCE DU PROJET

Le projet de mise en place de la plateforme digitale susmentionnée devra se faire selon les phases détaillées ci-après

I. Phase 1 : Etude de cadrage et élaboration du schéma fonctionnel de la plateforme

1. Etape 1 : Lancement et cadrage du projet

Le prestataire sera invité à présenter :

- La démarche méthodologique du projet et l'organisation de son intervention ;
- Le planning détaillé du projet ;
- Le plan d'assurance qualité ;
- Les outils de pilotage du projet.

2. Etape 2 : Etude des besoins fonctionnels

La phase d'étude détaillée des besoins fonctionnels doit permettre au Prestataire de bien comprendre les attentes du ministère sur le plan fonctionnel de la plateforme à développer. Il s'agira essentiellement à ce niveau de cerner :

- ✓ Le détail des objectifs, enjeux et besoins fonctionnels du ministère du tourisme ;
- ✓ Les éléments du contexte spécifique du projet de réforme des textes réglementaires et des procédures à digitaliser :
 - La description complète des procédures à inclure dans le périmètre fonctionnel ;
 - Les principes organisationnels à appliquer ;
 - Les règles de gestion et de contrôle à intégrer ;
 - L'architecture fonctionnelle cible optimale ;
- ✓ Les modalités de réponse du prestataire aux besoins fonctionnels précités à travers notamment :
 - Un inventaire précis des schémas fonctionnels qui seront utilisés ;
 - Une analyse détaillée des tables, états, situations et données de sortie dont le ministère aura besoin ;
 - Les maquettes de la plateforme digitale
- ✓ La formalisation des résultats définitifs attendus à l'issue des prestations et l'indication des mesures d'accompagnement de sa mise en œuvre.

Le prestataire se verra remettre pour la bonne compréhension des enjeux et des fonctionnalités à prévoir, en sus des entretiens qu'il pourra avoir avec les représentants du ministère et les experts intervenants sur le projet, les documents suivants :

- Les projets de textes réglementaires relatifs aux quatre métiers concernés ;

- Les manuels de procédures développés comprenant les principaux processus à numériser ;
- Les documents d'aide à la mise en œuvre opérationnelle des réformes réglementaires élaborés (guides, formulaires, etc.).

Livrables attendus :

Au terme de cette phase, le Prestataire doit dresser un rapport de cadrage relatant les exigences fonctionnelles détaillées et sa démarche de mise en œuvre du projet (plan méthodologique et retroplanning du projet mis à jour).

II. Phase 2 : Paramétrage et développement

1. Etape 1 : Paramétrage & développement

Le paramétrage et le développement de la solution sera effectué sur la base du rapport de cadrage détaillant les spécifications fonctionnelles produit et validé dans la phase précédente ainsi que le plan de travail agréé par les parties au projet.

L'exécution du paramétrage et des développements incombe au Prestataire.

Le prestataire se charge de l'interfaçage de la Solution cible avec les autres composantes SI du ministère (étude des flux à interfacier, analyse détaillée des informations interfacées, test et validation des interfaces et stabilisation des modalités de mise en œuvre opérationnelle des interfaces en question) ainsi qu'à l'élaboration de la documentation technique associée à la Solution Informatique développée.

2. Etape 2 : Reprise de l'existant

Le prestataire doit procéder à la reprise de l'existant en termes de bases de données des opérateurs touristiques et de gestion de l'encadrement de l'activité saisis dans le système de gestion actuel du ministère le cas échéant et leur migration vers la nouvelle solution dans le respect des exigences qualités.

Livrables attendus :

Au terme de cette phase, le prestataire procèdera à la livraison de la plateforme et de l'ensemble des documents explicatifs en version provisoire qui sera mise à jour après les tests et mises en production.

III. Phase 3 : Test et mise en production

1. Etape 1 : Installation de l'environnement de test

Pour les besoins de tests et recettes, le prestataire devra installer la solution et les modules paramétrés ou développés dans un environnement de test. Cet environnement sera installé sur une plateforme gouvernementale, et permettra éventuellement de faire les tests liés à la performance de la solution.

Aucune interaction avec l'environnement de production ne devra exister à cette étape.

Il est à signaler que la plateforme sera hébergée sur un des serveurs gouvernementaux dans un datacenter du gouvernement pour le compte du MTCA. Le MTCA prendra les dispositions requises pour garantir les conditions de l'hébergement de la plateforme.

Le prestataire devra fournir un document détaillant toutes les spécifications techniques matérielles et logicielles de l'environnement d'hébergement de sa solution.

2. Etape 2 : Réalisation des tests des recettes

Le Prestataire doit notamment proposer une méthodologie de recettes et assister l'équipe du ministère à cet effet.

Au terme du travail du Prestataire, l'équipe projet du ministère exécute la recette provisoire afin de valider les paramétrages et les développements réalisés par rapport aux objectifs et résultats attendus, tels que définis dans le rapport des spécifications fonctionnelles détaillées validé en phase 1. Ainsi, cette validation couvre, entre autres :

- Les paramétrages généraux ;
- Les structures des bases et l'alimentation de la Solution Cible avec les données existantes le cas échéant ;
- Les fonctions utilisées : l'ensemble des éléments de chaque fonctionnalité doit être validé ;
- L'intégration des données ;
- Les contenus textes (habillage web et application métier, les formulaires, les outils de gestion, etc.) ;
- Les interfaces : après les tests de base, de nouveaux tests approfondis sont faits pour valider définitivement le fonctionnement des interfaces.

3. Etape 3 : Déploiement et mise en production de la solution

A cette étape, le prestataire doit procéder à l'installation et la mise en place de la solution dans un environnement de production ainsi que tous les éléments nécessaires pour le démarrage de l'exploitation effective.

Le prestataire doit remettre une documentation d'installation et de déploiement, les procédures de sauvegarde et de restauration ainsi que les médias d'installation le cas échéant.

Livrables attendus :

A l'issue de cette étape le prestataire livrera les documents des recettes, et les documents de la plateforme en version définitive ainsi que le rapport de recommandations pour l'implémentation de la plateforme et les guides de gestion, mise à jour et maintenance.

IV. Phase 4 : Assistance au démarrage et formation des utilisateurs

1. Etape 1 : Assistance technique et fonctionnelle

Le prestataire doit accompagner l'équipe projet du ministère dans le démarrage effectif et la stabilisation de la solution. Il doit apporter une assistance technique et fonctionnelle post-mise en exploitation notamment sur les points suivants :

- Administration et exploitation de la solution ;
- Optimisation des performances ;
- Documentation et procédures techniques.

2. Etape 2 : Formation des utilisateurs et des administrateurs

Le Prestataire doit définir les formes appropriées de la formation à apporter aux différents utilisateurs de la plateforme et présenter un plan de formation.

Il procèdera d'un côté, à la formation technique sur le terrain des administrateurs et des personnes en charge de la maintenance et gestion technique de la plateforme.

Il effectuera d'un autre côté, une formation sur le terrain des utilisateurs de l'administration afin qu'ils puissent se familiariser avec l'outil et en intégrer l'ensemble des fonctionnalités.

Le Prestataire doit également faciliter la conduite de changement en menant des actions auprès des utilisateurs visant à informer, écouter et expliquer l'intérêt de cette nouvelle méthode de travail.

Livrables attendus :

Au terme de cette phase, le prestataire livrera ses rapports de formation et recommandations de perfectionnement et de conduite du changement.

V. Calendrier d'exécution

La présente mission débutera dès la notification de l'ordre de service et s'étalera sur une période maximale de 70 jours calendaires.

VI. Equipe projet :

Le dispositif de suivi de la mission sera constitué d'un Comité de pilotage (Copil) et d'un Comité technique (CoTech) mis en place par le Ministère du tourisme, de la culture et des arts.

Le Comité technique accompagnera le prestataire dans la mise en œuvre du projet. Il veillera au respect des prescriptions techniques et des délais, procédera à une pré validation des livrables avant leur soumission au Comité de pilotage. Par ailleurs, il veillera à fournir au prestataire, toutes les informations et données nécessaires, ainsi qu'un minimum de contenu (photos, vidéos, etc.) pour permettre la visualisation du rendu et les tests.

Le Comité de pilotage sera chargé de définir les orientations du projet et de valider les résultats et livrables associés. Il veillera à faciliter l'accès aux informations pour la mise en œuvre du projet.

VII. Qualification et composition de l'équipe de consultants

Capacités techniques et expériences

Le prestataire doit prouver :

- Qu'il maîtrise les technologies récentes, fiables et évolutives afin de répondre aux exigences du niveau de service attendu (SLA), aux exigences de la continuité de l'activité et de reprise de l'activité en cas d'incident ;
- Qu'il est spécialisé dans le domaine du déploiement et de l'intégration des plateformes web
- Sa capacité à fournir au Gouvernement du Bénin un service managé :
 - Il dispose d'une équipe hautement qualifiée et expérimentée, capable d'assurer la fourniture de tous les services attendus.
 - Il dispose de solides compétences en communications verbale et écrite ainsi qu'une capacité à abstraire la complexité technique.

Le prestataire pourra externaliser les compétences non disponibles immédiatement au sein de son

équipe directe. Des recommandations pourront être faites par le MTCA.

Composition souhaitée de l'équipe du prestataire

L'équipe d'exécution des travaux du projet de mise en œuvre devra être composée à minima de :

- Un chef de projet pour suivre, coordonner le projet et être le point de contact privilégié du MTCA et du team leader du projet ayant au minimum un niveau de bac+5 en informatique avec une expérience d'au moins 7 ans dans le domaine.
- Au moins deux (02) développeurs web (au moins 01 backend et 01 frontend ou 02 full stack) avec une expérience d'au moins 5 ans dans le domaine.

SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES

I. Le site web, front office/habillage de l'application métier : rubriques à prévoir

L'architecture de la partie web de la plateforme qui sera essentiellement un habillage informatif de l'application métier, devra comporter les rubriques et sous rubriques suivantes. Leur agencement et ordre sera proposé par le prestataire et à valider avec le client dans une logique d'optimisation du parcours du visiteur. Il devra être permis au ministère par la suite d'ajouter/modifier des rubriques en fonction de l'évolution de l'utilisation de ladite plateforme.

Ci-après deux options de rubriques et de leur agencement à faire évoluer le cas échéant :

Option 1 :

- A propos de la plateforme ou accueil
- Chiffres et tendances du secteur
- Réglementation touristique
 - Hébergement
 - Agences de voyage
 - Etablissements de restauration et assimilés
 - Guides de tourisme
- Autorisations, licences et classement
 - Hébergement
 - Demande d'autorisation d'exploitation
 - Demande de classement
 - Demande de reclassement
 - Notifications diverses (changements de directeur, changements statuts, fermetures provisoires, etc.)
 - Agences de voyage
 - Demande de licence
 - Demande d'ouverture de succursale
 - Demande de renouvellement de licence
 - Notifications diverses
 - Etablissements de restauration
 - Demande d'une autorisation d'exercer
 - Demande de renouvellement d'une autorisation
 - Notifications diverses
 - Demande de classement
 - Demande de renouvellement du classement
 - Guides de tourisme
 - Demande d'une carte professionnelle
 - Demande de renouvellement de la carte professionnelle
 - Ajout d'une spécialité
 - Changement d'affectation
 - Autorisation d'exercer au-delà de 60 ans
- Registre national des opérateurs touristiques
- Espace investisseur et professionnels
 - S'enregistrer
 - Accéder
- Foire aux questions
- Contactez-nous
- Déposer une réclamation : cette rubrique devra permettre au ministère d'offrir au grand public un dispositif simple pour le dépôt de leurs plaintes à l'encontre des opérateurs touristiques

Option 2 :

- A propos de la plateforme ou accueil
- L'hébergement touristique
 - Tendances du secteur
 - Textes réglementaires
 - Etablissements d'hébergement classés
 - Comment obtenir une autorisation d'exercer et son classement
- Les agences de voyage
 - Tendances du métier
 - Textes réglementaires
 - Agences de voyages agréées
 - Comment déposer une demande de création
- Les guides de tourisme
 - Tendances du métier
 - Textes réglementaires
 - Les guides de tourisme officiels
 - Comment obtenir une carte professionnelle de guide
- Les restaurants et assimilés
 - Tendances du métier
 - Textes réglementaires
 - Les établissements autorisés
 - Les restaurant classés
 - Comment obtenir une autorisation d'exercer
 - Comment obtenir un classement
- Répertoire des opérateurs touristiques
 - Etablissements d'hébergement classés
 - Agences de voyages
 - Guides de tourisme
 - Etablissements de restauration touristique
- E-Services
 - Hébergement touristique
 - Demande d'autorisation d'exploitation
 - Demande de classement
 - Demande de reclassement
 - Notifications diverses (changements de directeur, changements statuts, fermetures provisoires, etc.)
 - Agences de voyage
 - Demande de licence
 - Demande d'ouverture de succursale
 - Demande de renouvellement de licence
 - Notifications diverses
 - Cessation d'activité
 - Guides de tourisme
 - Demande d'une carte professionnelle
 - Demande de renouvellement de la carte professionnelle
 - Ajout d'une spécialité
 - Changement d'affectation
 - Etablissement de restauration et assimilés
 - Demande d'une autorisation d'exercer
 - Demande de renouvellement d'une autorisation

- Notifications diverses
- Demande de classement
- Demande de renouvellement du classement
- Espace investisseurs et professionnels
 - S'enregistrer
 - Accéder
- Foire aux questions
- Contactez-nous
- Déposer une réclamation : cette rubrique devra permettre au ministère d'offrir au grand public un dispositif simple pour le dépôt de leurs plaintes à l'encontre des opérateurs touristiques

Afin de rendre cette partie Web conviviale et fluide, il est proposé de minimiser le nombre de pages et de les rendre légères en termes de poids et de contenu et centrées sur les informations nécessaires.

Le prestataire devra prévoir une architecture d'archivage des données et des documents soumis notamment en ce qui concerne le système de gestion des plaintes pour lequel le prestataire devra proposer une solution adaptée la plus simple possible. Les utilisateurs de l'administration du tourisme de ce dispositif pourront avoir accès à un espace disque pour consulter les dossiers, imprimer des documents, etc.

II. L'application métier : fonctionnalités à prévoir

Cette application sera le cœur de la plateforme digitale. Elle devra permettre à l'ensemble des intervenants dans le cycle de vie d'ouverture et de suivi des activités et entreprises touristiques de disposer d'un outil informatisé, didactique, simple et complet, leur permettant d'accomplir les tâches et formalités les concernant en toute transparence et efficacité.

L'outil devra permettre un parcours client le plus simple possible, des opérations fluides et des temps de réponse optimaux.

L'application devra intégrer l'ensemble des fonctionnalités, paramètres ou modules définis ci-après. Sa conception, la définition du contenu, les rubriques et les règles de gestion seront proposées par le prestataire SI en conformité avec les dispositions des nouveaux textes réglementaires qui lui seront transmis ainsi que les outils d'aide à l'opérationnalisation desdits textes développés dont les manuels des processus métier (lesquels processus devront être automatisés dans cette application)

3. Les processus métiers et les profils utilisateurs

L'application devra développer l'ensemble des processus métiers prévus par les projets de textes réglementaires et les manuels des procédures régissant l'encadrement des activités touristiques de l'hébergement, des agences de voyage, des guides de tourisme et des restaurants et assimilés donnés ci-joints.

Chacun des quatre métiers encadrés, aura une famille de processus, lesquels auront des utilisateurs habilités pour l'accès à l'ensemble ou partie de l'information. Les habilitations seront de différents niveaux (lecture, modification, etc.). Les profils des utilisateurs seront soit :

- Des cadres de l'Administration du tourisme qui seront dits utilisateurs internes (UAT),
- Des représentants d'administrations partenaires membres de certaines commissions intervenant dans les processus de traitement des demandes administratives et de suivi de l'activité qui seront dits utilisateurs externes de l'administration (UEA),
- Des investisseurs ou professionnels du tourisme amenés à faire des demandes administratives pour la

création ou au cours de la vie de leur entreprise ou activité qui seront dits utilisateurs externes et qui seront catégorisés par types de métier :

- Utilisateur externe hébergement (UEH)
- Utilisateur externe agence de voyages (UEAV)
- Utilisateur externe guide de tourisme (UEGT)
- Utilisateur externe établissement de restauration et assimilé (UER).

L'application doit permettre l'ajout par la suite par l'administrateur de nouveaux processus pour chacun des quatre métiers encadrés ou de modifier certains processus. De même qu'elle doit permettre de rajouter un métier ou une activité à encadrer dans le temps.

L'administrateur pourra également créer de nouveau profils d'utilisateurs en fonction du besoin.

La fonction d'enregistrement des utilisateurs :

L'ensemble des profils d'utilisateurs s'inscriront sur la plateforme qui devra prévoir un module d'enregistrement avec production d'un mot de passe et d'un login notifiés par email au demandeur.

Les utilisateurs externes privés (les investisseurs et les opérateurs) pourront s'inscrire au niveau de la plateforme pour accéder à ces services en deux temps :

- Une première phase où ils choisissent l'activité les concernant parmi les 4 métiers et leur donnant accès en tant qu'utilisateur provisoire uniquement au service de demande de licence ou autorisation pour exercer. Pour compléter cette phase, le demandeur doit remplir un formulaire de données relatives à l'entreprise ou l'activité à créer. Lesdits formulaires seront développés en cohérence avec les pièces et données requises listées dans les manuels de procédures susmentionnés.
- Une deuxième phase, après délivrance de l'autorisation ou de la licence en tant qu'utilisateur confirmé donnant accès à l'ensemble des services relatifs au métier les concernant.

Les utilisateurs externes privés dont les demandes de licences ou autorisation ont été rejetées à la première phase voient leur compte désactivé.

A chaque connexion de l'utilisateur externe, ce dernier aura accès à :

- Son menu de services/demandes qu'il peut faire
- La possibilité de suivre l'état de ses demandes
- La possibilité de modifier certaines données de son profil (notamment email et téléphone) téléchargées à partir du formulaire d'inscription rempli initialement par l'utilisateur

Les utilisateurs internes et externes de l'Administration s'inscriront sur la plateforme et recevront leur login et mot de passe par email après validation de leur demande d'inscription par l'administrateur de l'application. Ce dernier devant valider leur profil et les habilitations à leur donner.

Les utilisateurs de l'administration, en fonction de leurs habilitations auront accès (en mode lecture ou modification) à :

- La consultation de leur profil et la possibilité de modifier certaines données (notamment email et téléphone)

- Les rubriques métiers auxquelles ils ont accès
- Dans chacune des rubriques métier les concernant :
 - Une partie traitement des demandes d'autorisations, licences, agrément, etc. comportant notamment :
 - La liste de dossiers en cours les concernant
 - L'état du traitement des dossiers les concernant
 - La consultation des dossiers déposés et le téléchargement desdits dossiers
 - Les checklists de traitement des demandes les concernant
 - Les PV des traitements des demandes
 - Une partie traitement des demandes pendant le cycle de vie de l'opérateur
 - La liste de dossiers en cours les concernant
 - L'état du traitement des dossiers les concernant
 - La consultation des dossiers déposés et le téléchargement desdits dossiers
 - Les checklists de traitement des demandes les concernant
 - Les PV des traitements des demandes
 - Les copies des licences, agréments, cartes professionnelles, autorisations et classement des opérateurs touristiques
- La base de données des opérateurs avec un moteur de recherche multicritères et la possibilité d'exporter des fichiers issus des requêtes de recherche.

L'organisation de ces rubriques/fonctionnalités ne respectera pas forcément cette architecture proposée. Le prestataire devra proposer l'organisation qui sera à même de rendre le parcours de l'utilisateur le plus optimal.

Les processus et fonctionnalités par métier et par type d'utilisateur

- **Le métier de l'hébergement touristique :**

Conformément aux dispositions des projets de décret et arrêtés ainsi qu'au manuel de procédures donné en annexe, l'application devra automatiser les processus suivants :

- Demande d'autorisation d'exploitation et de premier classement : cette demande sera effectuée par un UEH provisoire et sera traitée par des UAT et UEA. Il s'agira de choisir ici le type d'hébergement à autoriser ainsi que le classement souhaité et possible en fonction du type d'hébergement concerné. A l'issue du traitement de cette demande, le profil de l'utilisateur sera confirmé s'il obtient son autorisation d'exploitation indépendamment de l'issue de sa demande de classement. En revanche, si sa demande d'autorisation est rejetée le compte est supprimé.
- Demande de classement : cette demande sera effectuée par un UEH confirmé autorisé non classé et sera

traitée par des UAT et UEA. Il s'agira de choisir ici le classement souhaité et possible en fonction du type d'hébergement concerné et de remplir le formulaire et la grille de classement correspondants.

- Demande de reclassement : cette demande sera effectuée par un UEH confirmé par un établissement d'hébergement autorisé non classé et sera traitée par des UAT et UEA. Il s'agira de choisir ici le classement souhaité et possible en fonction du type d'hébergement concerné et de remplir le formulaire et la grille de classement correspondants.
- Renouvellement du classement ou de l'autorisation d'exploiter : cette demande sera effectuée par un UEH confirmé dont le classement et/ou l'autorisation expire dans les 3 mois qui suivent et sera traitée par des UAT et UEA. L'UEH devra mentionner/sélectionner dans sa demande le classement souhaité et possible en fonction du type d'hébergement concerné et remplir les formulaire et grille correspondants.
- Notifications diverses : cette démarche consiste à informer l'administration de certaines modifications intervenant dans le cycle de vie de l'établissement (changement de directeur, modification des statuts, changement de gestionnaire, etc.). Elle se fera par l'UEH confirmé et sera traitée par les UAT.
- Gestion du registre des établissements d'hébergement : ce registre est géré et mis à jour par les UAT et consulté par le grand public en partie via une connexion au site web d'habillage de l'application le cas échéant, par les UEH et par les UEA qui ont en sus la possibilité de faire des recherches multicritères au même titre que les UAT.

Chacun de ces processus devra permettre certaines fonctionnalités selon les utilisateurs concernés résumées ci-après :

Fonctionnalités globales par types de processus :

| Processus | Fonctionnalités |
|--|--|
| <p>Demande d'autorisation d'exploitation</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ Interface de paiement en ligne sécurisée pour les frais de dossiers (une grille tarifaire est prévue pour chaque type de demande) et possibilité de télécharger et imprimer son reçu de paiement, ○ Formulaires de demande à remplir en ligne par les UEH, ○ Grilles de classement à remplir en ligne par les UEH avec le système de notation automatique, ○ Notification par email de dépôt de la demande à l'UEH, |

| | |
|--|---|
| Demande de classement | <ul style="list-style-type: none"> ○ Grilles d'évaluation du classement à remplir par les UEA et UAT devant effectuer les évaluations avec système de notation automatique, ○ Module pour uploader des documents de tous types par le UEH, ○ Possibilité pour les UEH de sauvegarder une demande pas encore complétée et de la compléter plus tard, ○ Possibilité de télécharger les formulaires de demandes et les grilles remplies et les imprimer pour les UEH, ○ Le système ne doit pas accepter un dépôt avec dossiers incomplets ou des champs obligatoires non renseignés, ○ Les UEA et UAT chargés de l'administration des demandes doivent avoir accès à des checklist d'évaluation, pouvoir uploader des PV de traitement des demandes, pouvoir renseigner l'état de suivi des demandes et la suite finale réservée à la demande, |
| Demande de reclassement | <ul style="list-style-type: none"> ○ L'UEH doit pouvoir consulter l'état de ses demandes ○ Le système doit notifier le demandeur de la suite donnée et inviter soit à compléter sa demande, soit lui transmettre copie de son autorisation et l'inviter à venir retirer son panneau de classement le cas échéant. ○ Le système doit notifier les opérateurs des délais accordés dans le cas de recommandations et faire des rappels à l'approche d'expiration du délai. Le système doit également notifier les UAT à l'approche de l'expiration desdits délais. ○ Un système de notification est également prévu trois mois avant expiration de l'autorisation et/ou du classement et inviter l'établissement à renouveler son autorisation et/ou son classement. Le système notifie également les UAT de l'approche dudit délais et à son expiration sans suite donnée par l'opérateur |
| Renouvellement du classement | |
| Notifications diverses (changements de directeur, changements statuts, fermetures provisoires, changement de gestionnaire, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> ○ Formulaire de notification à remplir en ligne par l'UER en fonction du type de notification, ○ Notification par email de la réception du dossier, ○ Possibilité pour l'UER de sauvegarder sa demande non complétée et y revenir plus tard, ○ Possibilité d'uploader des documents de tous types (docs Word, Powerpoint, PDF, images, vidéos, etc.) |
| Gestion du registre des établissements d'hébergement | <ul style="list-style-type: none"> ○ Prévoir une base de données des établissements d'hébergement autorisés avec l'ensemble des données les concernant renseignées par les UEH et par les UAT relatives aux références des autorisations et du classement, aux sanctions. ○ L'application permettra à un groupe d'utilisateurs de faire des recherches multicritères sur cette base de données |

Fonctionnalités pour les utilisateurs externes UEH par type de processus

| Processus | Fonctionnalités |
|--|--|
| | Utilisateur externe (UEH) |
| Demande d'autorisation d'exploitation | <ul style="list-style-type: none"> ○ S'authentifier, ○ Payer les frais de dossiers en ligne, ○ Remplir les formulaires de demande, ○ Uploader des documents (type Word, Excel, PowerPoint, PDF, images, vidéos, etc.), ○ Remplir le formulaire de classement correspondant à son type d'établissement et à la catégorie souhaitée ○ Consulter l'état de sa demande |
| Demande de classement | <ul style="list-style-type: none"> ○ S'authentifier, ○ Payer les frais de dossier en ligne, ○ Remplir les formulaires de demande, ○ Uploader des documents (type Word, Excel, PowerPoint, PDF, images, vidéos, etc.), ○ Remplir le formulaire de classement correspondant à son type d'établissement et à la catégorie souhaitée. Le formulaire sera prérempli avec les données remplies lors de l'obtention de l'autorisation ou du premier classement. L'opérateur modifiera celles ayant changé. ○ Consulter l'état de sa demande |
| Demande de reclassement | <ul style="list-style-type: none"> ○ S'authentifier, ○ Payer les frais de dossier en ligne, ○ Remplir les formulaires de demande, ○ Uploader des documents (type Word, Excel, PowerPoint, PDF, images, vidéos, etc.), ○ Remplir le formulaire de classement correspondant à son type d'établissement et à la catégorie souhaitée, le formulaire sera prérempli avec les données remplies lors de l'obtention du précédent classement. L'UEH modifiera celles ayant changé. ○ Consulter l'état de sa demande |
| Renouvellement du classement | <ul style="list-style-type: none"> ○ S'authentifier, ○ Payer les frais de dossier en ligne, ○ Remplir les formulaires de demande, ○ Uploader des documents (type Word, Excel, PowerPoint, PDF, images, vidéos, etc.), ○ Remplir le formulaire de classement correspondant à son type d'établissement et à la catégorie souhaitée. Le formulaire sera prérempli avec les données remplies lors de la dernière demande. L'UEH modifiera celles ayant changé. ○ Consulter l'état de sa demande |
| Notifications diverses (changements de directeur, changements statuts, fermetures provisoires, changement de gestionnaire, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> ○ S'authentifier, ○ Remplir les formulaires correspondant au type de déclaration souhaité, ○ Uploader des documents (type Word, Excel, PowerPoint, PDF, images, vidéos, etc.) ; le formulaire sera prérempli avec les données remplies lors la précédente demande. L'opérateur modifiera celles ayant changé. |
| Gestion du registre des établissements d'hébergement | Consultation du registre. |

Fonctionnalités par utilisateurs de l'administration par type de processus :

| Processus | Fonctionnalités | |
|---|---|--|
| | Utilisateur Administration Tourisme (UAT) | Utilisateur Externe Administrations (UEA) |
| <p>Demande d'exploitation</p> <p>d'autorisation</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ Vérifier la complétude du dossier, ○ Télécharger les documents déposés, les consulter pouvoir les imprimer, ○ Cocher l'état de suivi de la demande à chaque étape du processus, ○ Planifier la visite d'évaluation, ○ Télécharger et remplir les checklists d'évaluation et les PV, ○ Remplir la suite réservée à la demande à l'issue de l'instruction, ○ Uploader copie de l'autorisation délivrée et du classement le cas échéant, ○ Mettre à jour le registre des établissements d'hébergement | <ul style="list-style-type: none"> ○ Consulter et télécharger les dossiers le concernant, ○ Consulter et télécharger la situation du traitement et les visites planifiées le concernant, ○ Télécharger et remplir en ligne les checklists d'évaluation le concernant. |
| <p>Demande de classement</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ Vérifier la complétude du dossier, ○ Télécharger les documents déposés les consulter, pouvoir les imprimer, ○ Actualiser l'état de suivi de la demande à chaque étape du processus, ○ Planifier la visite d'évaluation, uploader les checklists de contrôle et les PV, remplir la suite réservée à la demande à l'issue de l'instruction, ○ Uploader copie de l'autorisation délivrée et du classement le cas échéant | <ul style="list-style-type: none"> ○ Consulter et télécharger les dossiers le concernant, ○ Consulter et télécharger la situation du traitement, les visites planifiées le concernant, télécharger et remplir les checklists d'évaluation les concernant. |

| | | |
|--|--|--|
| Demande de reclassement | <ul style="list-style-type: none"> ○ Vérifier la complétude du dossier, ○ Télécharger les documents déposés, les consulter, pouvoir les imprimer, ○ Actualiser l'état de suivi de la demande à chaque étape du processus, ○ Planifier la visite d'évaluation, ○ Uploader les checklists d'évaluation et les PV, ○ Remplir la suite réservée à la demande à l'issue de l'instruction ○ Uploader copie de l'autorisation délivrée et du classement le cas échéant | <ul style="list-style-type: none"> ○ Consulter et télécharger les dossiers le concernant, ○ Consulter et télécharger la situation du traitement, les visites planifiées le concernant, ○ Télécharger et remplir les checklists d'évaluation les concernant. |
| Renouvellement du classement | <ul style="list-style-type: none"> ○ Vérifier la complétude du dossier, ○ Télécharger les documents déposés, les consulter, pouvoir les imprimer, ○ Actualiser l'état de suivi de la demande à chaque étape du processus, ○ Planifier la visite d'évaluation, uploader les checklists d'évaluation et les PV, remplir la suite réservée à la demande à l'issue de l'instruction, ○ Uploader copie du classement le cas échéant | <ul style="list-style-type: none"> ○ Consulter et télécharger les dossiers le concernant, ○ Consulter et télécharger la situation du traitement, les visites planifiées le concernant, ○ Télécharger et remplir les checklists d'évaluation les concernant. |
| Notifications diverses (changements de directeur, changements statuts, fermetures provisoires, changement de gestionnaire, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> ○ Télécharger les documents déposés, pouvoir les imprimer ou enregistrer, ○ Actualiser l'état de suivi de la notification, ○ Actualiser la base de données des opérateurs | NA |
| Gestion du registre des établissements d'hébergement | <ul style="list-style-type: none"> ○ Gestion et mise à jour du registre après chaque traitement de demande ou de contrôle donnant naissance à une sanction. ○ Effectuer des recherches multicritères sur cette base de données | <ul style="list-style-type: none"> ○ Consultation de la base de données et effectuer des recherches multicritères |

• **Le métier des agences de voyage :**

Conformément aux dispositions des projets de décret et arrêtés relatif aux agences de voyage ainsi qu'au manuel de procédures donné en annexe, l'application devra automatiser les processus suivants :

- Demande de licence : cette demande sera effectuée par un UEAV provisoire et sera traitée par des UAT et

UEA. A l'issue du traitement de cette demande le profil de l'utilisateur sera confirmé s'il obtient sa licence. En revanche, si sa demande de licence est rejetée le compte est supprimé.

- Demande d'agrément de succursale : cette demande sera effectuée par un UEAV confirmé et sera traitée par des UAT et UEA.
- Demande de renouvellement de licence ou agrément de succursale : cette demande sera effectuée par un UEAV confirmé et sera traitée par des UAT et UEA.
- Notifications diverses : cette démarche consiste à informer l'administration de certaines modifications intervenant dans le cycle de vie de l'agence de voyage (changement de directeur, modification des statuts ou de l'actionnariat, changement de local, etc.). Elle se fera par l'UEAV confirmé et sera traitée par les UAT.
- Gestion du registre des agences de voyage : ce registre est géré et mis à jour par les UAT et consulté par le grand public en partie via une connexion au site web d'habillage de l'application le cas échéant, par les UEAV et par les UEA qui ont en sus la possibilité de faire des recherches multicritères au même titre que les UAT.

Chacun de ces processus devra permettre certaines fonctionnalités selon les utilisateurs concernés résumées dans les tableaux ci-dessous :

Fonctionnalités globales par types de processus :

| Processus | Fonctionnalités |
|--------------------|--|
| Demande de licence | <ul style="list-style-type: none"> ○ Interface de paiement en ligne sécurisée pour les frais de dossiers (une grille tarifaire est prévue pour chaque type de demande et licence ou agrément) et possibilité de télécharger et imprimer son reçu de paiement, ○ Formulaires de demande à remplir en ligne par les UEAV, ○ Notification par email de dépôt de la demande à l'UEAV, ○ Grilles d'évaluation des demandes de licences et agrément à remplir par les UEA et UAT devant effectuer les évaluations, ○ Module pour uploader des documents de tous types par l'UEAV avec sa demande, ○ Possibilité pour les UEAV de sauvegarder une demande pas encore complétée et de la compléter plus tard, ○ Possibilité de télécharger les formulaires de demandes et les imprimer pour les UEAV, ○ le système ne doit pas accepter un dépôt avec dossiers incomplets ou des champs obligatoires non renseignés, |

| | |
|--|--|
| <p>Demande d'ouverture de succursale</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ les UEA et UAT chargés de l'administration des demandes doivent avoir accès à des checklist d'évaluation et les remplir sur l'application, ○ les utilisateurs UAT doivent pouvoir renseigner l'état de suivi des demandes et la suite finale réservée à la demande, ○ Les UEAV doivent pouvoir consulter l'état du traitement de sa demande ○ le système doit notifier le demandeur de la suite donnée et l'inviter soit à compléter sa demande, soit lui transmettre copie de sa licence ou agrément et l'inviter à venir retirer son panonceau. ○ Le système doit notifier les opérateurs des délais accordés dans le cas de recommandations et faire des rappels à l'approche d'expiration du délai. Le système doit également notifier les UAT à l'approche de l'expiration desdits délais. ○ Un système de notification doit également être prévu trois mois avant expiration de la licence ou agrément et inviter l'opérateur à les renouveler. Le système notifie également les UAT de l'approche dudit délai et à son expiration sans suite donnée par l'agence de voyage |
| <p>Demande de renouvellement de licence ou agrément de succursale</p> | |
| <p>Notifications diverses (changements de directeur, changements actionnariat, fermetures provisoires, etc.)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ Formulaire de notification à remplir en ligne par l'UEAV en fonction du type de notification, ○ Notification par email de la réception du dossier, ○ Possibilité pour l'UEAV de sauvegarder sa demande non complétée et y revenir plus tard, ○ Possibilité d'uploader des documents de tous types (docs Word, PowerPoint, PDF, images, vidéos, etc.) |
| <p>Gestion du registre des agences de voyages</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ Prévoir une base de données des agences de voyages titulaires de licences et agréments avec l'ensemble des données les concernant renseignées par les UEAV et par les UAT relatives aux références des licences et agréments et aux sanctions. ○ L'application permettra à un groupe d'utilisateurs de faire des recherches multicritères sur cette base de données |

Fonctionnalités pour les utilisateurs externes UEAV par type de processus

| Processus | Fonctionnalités |
|---|--|
| | Utilisateur externe (UEAV) |
| Demande de licence | <ul style="list-style-type: none"> ○ S'authentifier, ○ Payer les frais de dossiers en ligne, ○ Remplir les formulaires de demande, ○ Uploader des documents (type Word, Excel, PowerPoint, PDF, images, vidéos, etc.), ○ Consulter l'état de sa demande |
| Demande d'ouverture de succursale | <ul style="list-style-type: none"> ○ S'authentifier, ○ Payer les frais de dossier en ligne, ○ Remplir les formulaires de demande, ○ Uploader des documents (type Word, Excel, PowerPoint PDF, images, vidéos, etc.), ○ Consulter l'état de sa demande |
| Demande de renouvellement de licence ou agrément de succursale | <ul style="list-style-type: none"> ○ S'authentifier, ○ Payer les frais de dossier en ligne, ○ Remplir les formulaires de demande, ○ Uploader des documents (type Word, Excel, PowerPoint PDF, images, vidéos, etc.) ○ Consulter l'état de sa demande |
| Notifications diverses (changements de directeur, changements actionnariat, fermetures provisoires, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> ○ S'authentifier, ○ Remplir les formulaires correspondant au type de déclaration souhaité, ○ Uploader des documents (type Word, Excel, PowerPoint pdf, images, vidéos, etc.) ○ Consulter l'état de sa demande |
| Gestion du registre des agences de voyages | Consultation du registre. |

Fonctionnalités par utilisateurs de l'administration par type de processus :

| Processus | Fonctionnalités | |
|--|---|--|
| | Utilisateur Administration Tourisme (UAT) | Utilisateur Externe Administrations (UEA) |
| Demande de licence | <ul style="list-style-type: none"> ○ Vérifier la complétude du dossier, ○ Télécharger les documents déposés, les consulter et pouvoir les imprimer, ○ Actualiser l'état de suivi de la demande à chaque étape du processus, ○ Planifier la visite d'évaluation le cas échéant, ○ Télécharger et remplir les checklists d'évaluation et les PV, ○ Remplir la suite réservée à la demande à l'issue de l'instruction, ○ Uploader copie de la licence ou de l'agrément attribué, ○ Mettre à jour le registre des agences de voyage | <ul style="list-style-type: none"> ○ Consulter et télécharger les dossiers le concernant, ○ Consulter et télécharger la situation du traitement et les visites planifiées le concernant, ○ Télécharger et remplir en ligne les checklists d'évaluation le concernant. |
| Demande d'ouverture de succursale | <ul style="list-style-type: none"> ○ Vérifier la complétude du dossier, ○ Télécharger les documents déposés, les consulter et pouvoir les imprimer, ○ Actualiser l'état de suivi de la demande à chaque étape du processus, ○ Planifier la visite de l'agence le cas échéant, ○ Uploader les checklists d'évaluation et les PV, ○ Remplir la suite réservée à la demande à l'issue de l'instruction, ○ Uploader copie de l'agrément ○ Mettre à jour le répertoire des agences de voyage | <ul style="list-style-type: none"> ○ Consulter et télécharger les dossiers le concernant, ○ Consulter et télécharger la situation du traitement et les visites planifiées le concernant, ○ Télécharger et remplir les checklists d'évaluation le concernant. |
| Demande de renouvellement de licence ou agrément de succursale | <ul style="list-style-type: none"> ○ Vérifier la complétude du dossier, ○ Télécharger les documents déposés, les consulter et pouvoir les imprimer, ○ Actualiser l'état de suivi de la demande à chaque étape du processus, ○ Planifier la visite d'évaluation le cas échéant, ○ Uploader les checklists de d'évaluation et les PV, ○ Remplir la suite réservée à la demande à l'issue de l'instruction, ○ Uploader copie de la licence ou agrément renouvelés, ○ Mettre à jour le répertoire des agences de voyage | <ul style="list-style-type: none"> ○ Consulter et télécharger les dossiers le concernant, ○ Consulter et télécharger la situation du traitement, les visites planifiées le concernant, ○ Télécharger et remplir les checklists d'évaluation le concernant. |

| | | |
|---|--|--|
| Notifications diverses (changements de directeur, changements actionnariat, fermetures provisoires, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> ○ Télécharger les documents déposés, pouvoir les imprimer ou enregistrer, ○ Actualiser l'état de suivi de la notification, ○ Actualiser la base de données des agences de voyages ou notifier l'agence de voyage de l'acceptation ou refus de demande de changement de directeur. en cas d'acceptation le système notifie l'agence de voyage et lui permet d'uploader sa licence ou agrément mis à jour. | NA |
| Gestion du registre des agences de voyages | <ul style="list-style-type: none"> ○ Gestion et mise à jour du registre après chaque traitement de demande ou de contrôle donnant naissance à une sanction. ○ Effectuer des recherches multicritères sur cette base de données | <ul style="list-style-type: none"> ○ Consultation de la base de données et effectuer des recherches multicritères |

• **Le métier de guides de tourisme :**

Conformément aux dispositions des projets de décret et arrêtés relatif aux guides de tourisme ainsi qu'au manuel de procédures donné en annexe, l'application devra automatiser les processus suivants :

- Demande de carte professionnelle : cette demande sera effectuée par un UEGT provisoire et sera traitée par des UAT et UEA. A l'issue du traitement de cette demande le profil de l'utilisateur sera confirmé s'il obtient sa carte professionnelle. En revanche, si sa demande de carte professionnelle est rejetée le compte est supprimé.
- Demande de renouvellement de cartes professionnelle : cette demande sera effectuée par un UEGT confirmé et sera traitée par des UAT et UEA.
- Demande de changement d'affectation : cette demande sera effectuée par un UEGT confirmé et sera traitée par des UAT et UEA.
- Demande d'ajout d'une spécialité : cette demande sera effectuée par un UEGT confirmé et sera traitée par des UAT et UEA
- Demande d'exercice au-delà de 60 ans : cette demande se fera par un UEGT confirmé et sera traitée par les UAT et UEA.
- Gestion du registre des guides de tourisme : ce registre est géré et mis à jour par les UAT et consulté par le grand public en partie via une connexion au site web d'habillage de l'application le cas échéant, par les UEGT et par les UEA qui ont en sus la possibilité de faire des recherches multicritères au même titre que les UAT.

Chacun de ces processus devra permettre certaines fonctionnalités selon les utilisateurs concernés résumées dans les tableaux ci-dessous :

Fonctionnalités globales par types de processus :

| Processus | Fonctionnalités |
|--|---|
| Demande de carte professionnelle | <ul style="list-style-type: none"> Interface de paiement en ligne sécurisée pour les frais de dossiers (une grille tarifaire est prévue pour chaque type et catégorie de guide de tourisme) et possibilité de télécharger et imprimer son reçu de paiement, Formulaires de demande à remplir en ligne par les UEGT, Notification par email de dépôt de la demande à l'UEGT, Grilles d'évaluation des différentes demandes à remplir par les UEA et UAT devant effectuer les évaluations, |
| Renouvellement de la carte professionnelle | <ul style="list-style-type: none"> Module pour uploader des documents de tous types par l'UEGT avec sa demande, Possibilité pour les UEGT de sauvegarder une demande non encore complétée et de la compléter plus tard, |
| Ajout d'une spécialité | <ul style="list-style-type: none"> Possibilité de télécharger les formulaires de demandes et les imprimer pour les UEGT, |
| Demande d'exercice au-delà de 60 ans | <ul style="list-style-type: none"> Le système ne doit pas accepter un dépôt avec dossiers incomplets ou des champs obligatoires non renseignés, Les UEA et UAT chargés de l'administration des demandes doivent avoir accès à des checklist d'évaluation et les remplir sur l'application, Les utilisateurs UAT doivent pouvoir renseigner l'état de suivi des demandes et la suite finale réservée à la demande, Les UEGT doivent pouvoir consulter l'état de leur demande Le système doit notifier le demandeur de la suite donnée et l'inviter soit à compléter sa demande, soit lui transmettre copie de sa carte professionnelle et l'inviter à venir retirer son badge officiel et l'original de sa carte professionnelle. |
| Changement d'affectation | <ul style="list-style-type: none"> Le système doit notifier les demandeurs des délais accordés dans le cas de demandes de compléments et faire des rappels à l'approche d'expiration du délai. Le système doit également notifier les UAT à l'approche de l'expiration desdits délais. Un système de notification doit également être prévu trois mois avant expiration de la carte professionnelle et inviter le guide à les renouveler ou trois mois avant l'atteinte de l'âge limite d'exercice et demander au guide de déposer une demande d'autorisation d'exercer au-delà si souhaité ou de se présenter pour déposer ses documents de travail dans le cas contraire. Le système notifie également les UAT de l'approche dudit délai et à son expiration sans suite donnée par le guide de tourisme |
| Gestion du registre des guides de tourisme | <ul style="list-style-type: none"> Prévoir une base de données des guides de tourisme détenteurs d'une carte professionnelle avec l'ensemble des données les concernant renseignées par les UEGT et par les UAT incluant les références des cartes professionnelles et les sanctions. L'application permettra à un groupe d'utilisateurs de faire des recherches multicritères sur cette base de données |

Fonctionnalités pour les utilisateurs externes UEGT par type de processus :

| Processus | Fonctionnalités |
|-----------|-----------------|
|-----------|-----------------|

| | Utilisateur externe (UEGT) |
|--|--|
| Demande de carte professionnelle | <ul style="list-style-type: none"> ○ S'authentifier, payer les frais de dossiers en ligne, imprimer un reçu ○ Remplir les formulaires de demande pour le type de guide souhaité et la catégorie souhaitée, ○ Uploader des documents (type Word, Excel, PowerPoint, PDF, images, vidéos, etc.). ○ Deux types de guides sont prédéfinis (guides culturels et guides des milieux naturels) et deux catégories pour chaque type (guide local et guide national accompagnateur). Dans les formulaires de demande les guides locaux devront choisir une affectation régionale. La liste des territoires d'affectation sera définie par l'administration. Le système devra permettre à l'administrateur la modification de cette liste. ○ Consulter l'état de sa demande |
| Renouvellement de la carte professionnelle | <ul style="list-style-type: none"> ○ S'authentifier, payer les frais de dossier en ligne, ○ Remplir les formulaires de demande, ○ Uploader des documents (type Word, Excel, PowerPoint, PDF, images, vidéos, etc.). ○ Le formulaire sera prérempli avec les données remplies à l'obtention de la carte expirée. Des champs pourront être complétés par le guide en cas de demande de modification du type, de la catégorie de guidage et/ou du lieu d'affectation ○ Consulter l'état de sa demande |
| Ajout d'une spécialité | <ul style="list-style-type: none"> ○ S'authentifier, payer les frais de dossier en ligne, imprimer un reçu ○ Remplir les formulaires de demande sachant que le système préremplit des données issues du profil du guide automatiquement, ○ Uploader des documents (type Word, Excel, PowerPoint, PDF, images, vidéos, etc.). ○ Une liste déroulante de spécialités à choisir sera prévue. Le système doit permettre l'ajout de nouvelles spécialités par l'administrateur ○ Consulter l'état de sa demande |
| Demande d'exercice au-delà de 60 ans | <ul style="list-style-type: none"> ○ S'authentifier, payer les frais de dossier en ligne, imprimer un reçu ○ Remplir les formulaires de demande d'exercice au-delà de 60 ans, ○ Uploader des documents (type Word, Excel, PowerPoint, PDF, images, vidéos, etc.). ○ Le formulaire sera prérempli avec les données remplies à l'obtention de la carte toujours valide. Des champs pourront être complétés par le guide en cas de demande de modification du type, de la catégorie de guidage et/ou du lieu d'affectation. ○ Consulter l'état de sa demande |
| Changement d'affectation | <ul style="list-style-type: none"> ○ S'authentifier, payer les frais de dossier en ligne, imprimer un reçu ○ Remplir les formulaires de demande de changement d'affectation, Uploader des documents (type Word, Excel, PowerPoint, PDF, images, vidéos, etc.). ○ Le formulaire sera prérempli avec les données remplies à l'obtention de la carte professionnelle toujours valide. Une liste déroulante des territoires d'affectation sera proposée dans le formulaire pour que le guide coche son choix d'affectation. Cette liste pourra être modifiée par l'administrateur de l'application. ○ Consulter l'état de sa demande |

| | |
|--|---|
| Gestion du registre des guides de tourisme | <ul style="list-style-type: none"> ○ Consultation du registre. |
|--|---|

Fonctionnalités par utilisateurs de l'administration par type de processus :

| Processus | Fonctionnalités | |
|--|---|--|
| | Utilisateur Administration Tourisme (UAT) | Utilisateur Externe Administrations (UEA) |
| Demande de carte professionnelle | <ul style="list-style-type: none"> ○ Vérifier la complétude du dossier et l'éligibilité du guide, ○ Télécharger les documents déposés, les consulter et pouvoir les imprimer, ○ Actualiser l'état de suivi de la demande à chaque étape du processus, ○ Planifier l'entretien, ○ Télécharger et remplir les checklists d'évaluation et les PV, ○ Remplir la suite réservée à la demande à l'issue de l'instruction, ○ Uploader copie de la carte professionnelle attribuée, ○ Mettre à jour le répertoire des guides de tourisme | <ul style="list-style-type: none"> ○ Consulter et télécharger les dossiers le concernant, ○ Consulter et télécharger la situation du traitement, les entretiens planifiés le concernant, ○ Télécharger et remplir en ligne les checklists d'évaluation le concernant. |
| Renouvellement de la carte professionnelle | <ul style="list-style-type: none"> ○ Vérifier la complétude du dossier, ○ Télécharger les documents déposés, les consulter pouvoir les imprimer, ○ Actualiser l'état de suivi de la demande à chaque étape du processus, ○ Planifier l'entretien d'évaluation, ○ Uploader les checklists d'évaluation remplies ou les remplir sur l'application ainsi que les PV, ○ Renseigner la suite réservée à la demande à l'issue de l'instruction, ○ Uploader copie de la carte professionnelle renouvelée, ○ Mettre à jour le répertoire des guides de tourisme | <ul style="list-style-type: none"> ○ Consulter et télécharger les dossiers le concernant, ○ Consulter et télécharger la situation du traitement, les entretiens planifiées le concernant, ○ Télécharger et remplir les checklist d'évaluation le concernant. |

| | | |
|--------------------------------------|---|---|
| Ajout d'une spécialité | <ul style="list-style-type: none"> ○ Vérifier la complétude du dossier, télécharger les documents déposés, les consulter et pouvoir les imprimer, ○ Actualiser l'état de suivi de la demande à chaque étape du processus, ○ Planifier l'entretien d'évaluation le cas échéant, ○ Uploader les checklists d'évaluation remplies ou les remplir sur l'application ainsi que les PV, ○ Remplir la suite réservée à la demande à l'issue de l'instruction, ○ Uploader copie de la carte professionnelle renouvelée, ○ Mettre à jour le répertoire des guides de tourisme | <ul style="list-style-type: none"> ○ Consulter et télécharger les dossiers le concernant, ○ Consulter et télécharger la situation du traitement, les entretiens planifiés le concernant, ○ Télécharger et remplir les checklists d'évaluation le concernant. |
| Demande d'exercice au-delà de 60 ans | <ul style="list-style-type: none"> ○ Vérifier la complétude du dossier, ○ Télécharger les documents déposés, les consulter pouvoir les imprimer, ○ Actualiser l'état de suivi de la demande à chaque étape du processus, ○ Planifier l'entretien d'évaluation, ○ Uploader les checklists d'évaluation remplies ou les remplir sur l'application ainsi que les PV, ○ Renseigner la suite réservée à la demande à l'issue de l'instruction, ○ Uploader copie de la carte professionnelle renouvelée, ○ Mettre à jour le répertoire des guides de tourisme | <ul style="list-style-type: none"> ○ Consulter et télécharger les dossiers le concernant, ○ Consulter et télécharger la situation du traitement, les entretiens planifiés le concernant, ○ Télécharger et remplir les checklists d'évaluation le concernant. |
| Changement d'affectation | <ul style="list-style-type: none"> ○ Vérifier la complétude du dossier, télécharger les documents déposés, les consulter pouvoir les imprimer, ○ Actualiser l'état de suivi de la demande à chaque étape du processus, ○ Planifier l'entretien d'évaluation, ○ Uploader les checklists d'évaluation remplies ou les remplir sur l'application ainsi que les PV, ○ Renseigner la suite réservée à la demande à l'issue de l'instruction, ○ Uploader copie de la carte professionnelle renouvelée, ○ Mettre à jour le répertoire des guides de tourisme | <p>Consulter et télécharger les dossiers le concernant, la situation du traitement, les entretiens planifiés le concernant, télécharger et remplir les checklists d'évaluation le concernant.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| Gestion du registre des guides de tourisme | <ul style="list-style-type: none"> ○ Gestion et mise à jour du registre après chaque traitement de demande ou de contrôle donnant naissance à une sanction. ○ Effectuer des recherches multicritères sur cette base de données | Consultation de la base de données et effectuer des recherches multicritères |
|--|--|--|

• **Le métier de restaurants et assimilés :**

Conformément aux dispositions des projets de décret et arrêtés ainsi qu’au manuel de procédures donné en annexe, l’application devra automatiser les processus suivants :

- Demande d’autorisation d’exploitation : cette demande sera effectuée par un UER provisoire et sera traitée par des UAT et UEA. A l’issue du traitement de cette demande le profil de l’utilisateur sera confirmé s’il obtient son autorisation d’exploitation. En revanche, si sa demande d’autorisation est rejetée le compte est supprimé.
- Demande de classement : cette demande sera effectuée par un UER confirmé autorisé et sera traitée par des UAT et UEA.
- Demande de renouvellement de l’autorisation : cette demande sera effectuée par un UER confirmé et sera traitée par des UAT et UEA.
- Renouvellement du classement : cette demande sera effectuée par un UER confirmé dont le classement expire dans les 3 mois qui suivent et sera traitée par des UAT et UEA.
- Notifications diverses : cette démarche consiste à informer l’administration de certaines modifications intervenant dans le cycle de vie de l’établissement (changement de directeur, modification des statuts, changement de gestionnaire, fermetures provisoires, etc.). Elle se fera par l’UER confirmé et sera traitée par les UAT.
- Gestion du registre des établissements de restauration et assimilés : ce registre est géré et mis à jour par les UAT et consulté par le grand public en partie via une connexion au site web d’habillage de l’application le cas échéant, par les UER et par les UEA qui ont en sus la possibilité de faire des recherches multicritères au même titre que les UAT.

Chacun de ces processus devra permettre certaines fonctionnalités selon les utilisateurs concernés résumées dans les tableaux ci-après :

Fonctionnalités globales par types de processus :

| Processus | Fonctionnalités |
|---------------------------------------|--|
| Demande d’autorisation d’exploitation | <ul style="list-style-type: none"> ○ Interface de paiement en ligne sécurisée pour les frais de dossiers (une grille tarifaire est prévue pour chaque type de demande) et possibilité de télécharger et imprimer son reçu de paiement, ○ Formulaire de demande à remplir en ligne par les UER, |

| | |
|--|---|
| Demande de renouvellement de l'autorisation | <ul style="list-style-type: none"> ○ Grilles de classement à remplir en ligne par les UER avec le système de notation automatique, ○ Notification par email de dépôt de la demande à l'UER, |
| Demande de classement | <ul style="list-style-type: none"> ○ Grilles d'évaluation du classement à remplir par les UEA et UAT devant effectuer les évaluations avec système de notation automatique, ○ Module pour uploader des documents de tous types par le UER, possibilité pour les UER de sauvegarder une demande pas encore complétée et de la compléter plus tard, ○ Possibilité de télécharger les formulaires de demandes et les grilles remplies et les imprimer pour les UER, |
| Renouvellement du classement | <ul style="list-style-type: none"> ○ Le système ne doit pas accepter un dépôt avec dossiers incomplets ou des champs obligatoires non renseignés, ○ Les UEA et UAT chargés de l'administration des demandes doivent avoir accès à des checklist d'évaluation, pouvoir uploader des PV de traitement des demandes, pouvoir renseigner l'état de suivi des demandes et la suite finale réservée à la demande, ○ Le système doit notifier le demandeur de la suite donnée et inviter soit à compléter sa demande, soit lui transmettre copie de son autorisation et l'inviter à venir retirer son panneau de classement le cas échéant. ○ Le système doit notifier les opérateurs des délais accordés dans le cas de recommandations et faire des rappels à l'approche d'expiration du délai. Le système doit également notifier les UAT à l'approche de l'expiration desdits délais. ○ Un système de notification est également prévu trois mois avant expiration de l'autorisation et/ou du classement et inviter l'établissement à renouveler son autorisation et/ou son classement. Le système notifie également les UAT de l'approche dudit délais et à son expiration sans suite donnée par l'opérateur |
| Notifications diverses (changements de directeur, changements des statuts, fermetures provisoires, changement de gestionnaire, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> ○ Formulaire de notification à remplir en ligne par l'UER en fonction du type de notification, ○ Notification par email de la réception du dossier, ○ Possibilité pour l'UER de sauvegarder sa demande non complétée et y revenir plus tard, ○ Possibilité d'uploader des documents de tous types (docs Word, PowerPoint, PDF, images, vidéos, etc.) |
| Gestion du registre des établissements de restauration et assimilés | <ul style="list-style-type: none"> ○ Prévoir une base de données des établissements de restauration et assimilés autorisés avec l'ensemble des données les concernant renseignées par les UER et par les UAT relatives aux références des autorisations et du classement et aux sanctions. ○ L'application permettra à un groupe d'utilisateurs de faire des recherches multicritères sur cette base de données |

Fonctionnalités pour les utilisateurs externes UER par type de processus :

| Processus | Fonctionnalités |
|--|---|
| | Utilisateur externe (UER) |
| Demande d'autorisation d'exploitation | <ul style="list-style-type: none"> ○ S'authentifier, ○ Payer les frais de dossiers en ligne, imprimer son reçu ○ Remplir les formulaires de demande, ○ Uploader des documents (type Word, Excel, PowerPoint, PDF, images, vidéos, etc.), ○ Remplir le formulaire de demande d'autorisation en fonction du type d'établissement (restaurant et assimilé, bar, discothèque) ○ Consulter l'état de sa demande |
| Demande de renouvellement de l'autorisation | <ul style="list-style-type: none"> ○ S'authentifier, ○ Payer les frais de dossier en ligne, imprimer son reçu ○ Remplir les formulaires de demande, ○ Uploader des documents (type Word, Excel, PowerPoint, PDF, images, vidéos, etc.), ○ Remplir le formulaire de renouvellement de son autorisation correspondant à son type d'établissement. Le formulaire sera prérempli avec les données remplies lors de l'obtention de l'autorisation. L'opérateur modifiera celles ayant changé. ○ Consulter l'état de sa demande |
| Demande de classement | <ul style="list-style-type: none"> ○ S'authentifier, ○ Payer les frais de dossier en ligne, imprimer son reçu ○ Remplir les formulaires de demande de classement, ○ Uploader des documents (type Word, Excel, PowerPoint, PDF, images, vidéos, etc.). ○ Les formulaires seront préremplis pour les informations déjà disponibles dans le système. ○ Consulter l'état de sa demande |
| Renouvellement du classement | <ul style="list-style-type: none"> ○ S'authentifier, ○ Payer les frais de dossier en ligne, imprimer son reçu ○ Remplir le formulaire de demande de renouvellement, ○ Uploader des documents (type Word, Excel, PowerPoint, PDF, images, vidéos, etc.). Le formulaire sera prérempli avec les données disponibles dans le système au moment de l'obtention du classement précédent. ○ Consulter l'état de sa demande |
| Notifications diverses (changements de directeur, changements des statuts, fermetures provisoires, changement de gestionnaire, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> ○ S'authentifier, ○ Remplir les formulaires correspondant au type de déclaration souhaité, ○ Uploader des documents (type Word, Excel, PowerPoint, PDF, images, vidéos, etc.); Le formulaire sera prérempli avec les données disponibles dans le système, l'UER pourra les modifier s'il y a eu des changements dessus. ○ Consulter la prise en compte de sa notification |
| Gestion du registre des établissements de restauration et assimilés | <ul style="list-style-type: none"> ○ Consultation du registre. |

Fonctionnalités par utilisateurs de l'administration par type de processus :

| Processus | Fonctionnalités | |
|---|--|--|
| | Utilisateur Administration Tourisme (UAT) | Utilisateur Externe Administrations (UEA) |
| Demande d'autorisation d'exploitation | <ul style="list-style-type: none"> ○ Vérifier la complétude du dossier, ○ Télécharger les documents déposés, les consulter pouvoir les imprimer, ○ Actualiser l'état de suivi de la demande à chaque étape du processus, ○ Planifier la visite d'évaluation, uploader ou remplir les checklists de d'évaluation directement sur l'application ainsi que les PV, ○ Remplir la suite réservée à la demande à l'issue de l'instruction, ○ Uploader copie de l'autorisation délivrée, ○ Mettre à jour le registre des établissements de restauration et assimilés | <ul style="list-style-type: none"> ○ Consulter et télécharger les dossiers le concernant, l ○ Consulter et télécharger la situation du traitement, les visites planifiées le concernant, ○ Télécharger et remplir en ligne les checklists d'évaluation le concernant. |
| Demande de renouvellement de l'autorisation | <ul style="list-style-type: none"> ○ Vérifier la complétude du dossier, ○ Télécharger les documents déposés, les consulter, pouvoir les imprimer, ○ Actualiser l'état de suivi de la demande à chaque étape du processus, ○ Planifier la visite d'évaluation, Uploader ou remplir les checklists d'évaluation directement sur l'application ainsi que les PV, ○ Remplir la suite réservée à la demande à l'issue de l'instruction, ○ Uploader copie de l'autorisation renouvelée, ○ Mettre à jour le registre des établissements de restauration et assimilés | <ul style="list-style-type: none"> ○ Consulter et télécharger les dossiers le concernant, ○ Consulter et télécharger la situation du traitement, les visites planifiées le concernant, ○ Télécharger et remplir les checklists d'évaluation les concernant. |
| Demande de classement | <ul style="list-style-type: none"> ○ Vérifier la complétude du dossier, ○ Télécharger les documents déposés les consulter et pouvoir les imprimer, ○ Actualiser l'état de suivi de la demande à chaque étape du processus, ○ Planifier la visite d'évaluation, ○ Uploader ou remplir les checklists d'évaluation directement sur l'application ainsi que les PV, ○ Remplir la suite réservée à la demande à l'issue de l'instruction, ○ Uploader copie du classement le cas échéant, | <ul style="list-style-type: none"> ○ Consulter et télécharger les dossiers le concernant, ○ Consulter et télécharger la situation du traitement, les visites planifiées le concernant, ○ Télécharger et remplir les checklists d'évaluation le concernant. |

| | | |
|--|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ○ Notifier l'opérateur des suites données à sa demande et des éventuelles recommandations ainsi que les délais, ○ Mettre à jour le registre des établissements de restauration et assimilés | |
| Renouvellement du classement | <ul style="list-style-type: none"> ○ Vérifier la complétude du dossier, ○ Télécharger les documents déposés les consulter et pouvoir les imprimer, ○ Actualiser l'état de suivi de la demande à chaque étape du processus, ○ Planifier la visite d'évaluation, uploader ou remplir les checklists d'évaluation directement sur l'application ainsi que les PV, ○ Remplir la suite réservée à la demande à l'issue de l'instruction, ○ Uploader copie du classement renouvelé le cas échéant, ○ Notifier l'opérateur des suites données à sa demande et des éventuelles recommandations ainsi que les délais, ○ Mettre à jour le registre des établissements de restauration et assimilés | <ul style="list-style-type: none"> ○ Consulter et télécharger les dossiers le concernant, ○ Consulter et télécharger la situation du traitement, les visites planifiées le concernant, ○ Télécharger et remplir les checklists d'évaluation le concernant. |
| Notifications diverses (changements de directeur, changements des statuts, fermetures provisoires, changement de gestionnaire, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> ○ Télécharger les documents déposés pouvoir les imprimer ou enregistrer, ○ Actualiser l'état de suivi de la notification, ○ Actualiser la base de données des établissements de restauration et assimilés | NA |
| Gestion du registre des établissements de restauration et assimilés | <ul style="list-style-type: none"> ○ Gestion et mise à jour du registre après chaque traitement de demande ou de contrôle donnant naissance à une sanction. ○ Effectuer des recherches multicritères sur cette base de données | <ul style="list-style-type: none"> ○ Consultation de la base de données et effectuer des recherches multicritères |

4. Module administration et paramétrage :

Le système devra être modulaire et prévoir une console d'administration et de paramétrage sécurisée permettant de

personnaliser les paramètres de gestion de l'application. Cette console permettra à l'administrateur de l'application notamment de :

- Gérer les profils utilisateurs
- Gérer les droits d'accès des utilisateurs
- Gérer les différents processus et workflows (avec la possibilité de modifier des processus et d'en créer de nouveaux conformément à l'évolution des textes et des manuels de procédures)
- Gérer les interfaces
- Gérer les interfaçages éventuels avec d'autres applicatifs ou sites web
- Etablir un Reporting

5. Système de reporting

Le système doit permettre de définir des indicateurs de suivi et générer des rapports et états statistiques selon les indicateurs prédéfinis

6. Gestion des absences

Le système doit permettre à des utilisateurs côté Administration devant s'absenter pour une certaine période de désigner une personne intérimaire pour accéder à son compte sous réserve de validation par l'administrateur

7. Gestion de la sécurité et des droits d'accès aux informations du système

La solution doit disposer d'un système de sécurité basé sur un login et mot de passe.

8. Système de notifications et alertes

L'application devra prévoir un système de notification des utilisateurs des tâches à effectuer ou en cours et des délais à respecter.

9. Recherches multicritères

L'application doit permettre aux utilisateurs de l'administration d'effectuer des recherches multicritères sur la base de données des dossiers déposés et demandes en cours et importer les résultats des requêtes.

10. Version mobile

L'application devra prévoir une version mobile notamment pour les utilisateurs qui devront se déplacer pour l'évaluation des établissements afin de pouvoir remplir leurs grilles d'évaluation à partir de terminaux mobiles ou de tablettes. La consultation des dossiers à distance est une option à discuter avec le client

11. La langue utilisée

L'application sera en langue française dans un premier temps.

12. Le paiement en ligne des frais d'étude des dossiers

L'application devra prévoir la possibilité d'acquittement des frais d'études des demandes diverses pour chaque métier avec possibilité d'éditer et imprimer un reçu de paiement

13. Pré-remplissage automatique des formulaires de demande

L'ensemble des demandes des UEH, UEAV, UEGT et UER se font par le remplissage de formulaires sur l'application. Ces formulaires sont développés conformément aux données requises par les textes et procédures communiquées au consultant. L'application devra prévoir de préremplir automatiquement une partie des formulaires à partir des

données présentes dans le système suite à l'inscription de l'utilisateur et aux demandes préalablement effectuées.

14. Remplissage en ligne des checklist d'évaluation et backup papier/fichier « uplodé »

Le système doit permettre aux utilisateurs de l'administration chargés du traitement des demandes de remplir les différentes checklist/grilles d'analyse en ligne et en tant réel pendant les visites d'évaluation. Il devra tout de même prévoir d'uploader ces documents renseignés hors ligne en différé si les utilisateurs de l'administration concernés n'ont pas pu accéder au système au moment de la visite.

15. Rubriques temporaires

Le système doit permettre à l'administrateur de rajouter un processuss ou un sous processus temporaire pour la gestion de certaines activités temporaires. Dans la phase de développement de la plateforme, le système devra prévoir une rubrique temporaire liée à l'organisation de concours pour les guides de tourisme en exercice au moment de la publication des textes. Cette rubrique restera désactivée jusqu'à ce que le Ministère soit prêt à l'activer.

Il s'agira pour le ministère de pouvoir à travers cette fonctionnalité :

- Publier les annonces relatives aux concours des guides de tourisme
- Recevoir online les dossiers de candidatures
- Traiter les demandes
- Afficher les résultats du concours.

III. Indicateurs quantitatifs pour le dimensionnement de la solution informatique cible :

La solution informatique proposée doit être dimensionnée tenant compte des paramètres suivants qui pourront être demandées communiquées par le Ministère en fonction des données disponibles :

- ✓ Le nombre d'utilisateurs internes envisagé
- ✓ Les tissus des opérateurs touristiques :
 - Nombre d'établissements d'hébergement
 - Nombre d'agences de voyages
 - Nombre de guides
 - Nombre d'établissements de restauration et assimilés
- ✓ Les nombres de créations d'entreprises touristiques estimés par métier et par an
- ✓ Les nombres estimatifs de demandes au cours du cycle de vie d'une entreprise touristique par an

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

I. CONTRAINTES TECHNIQUES

Les exigences minimales que doit respecter la solution sont les suivantes :

A. Ergonomie et expérience utilisateur

- La plateforme devra être un outil moderne, accessible au travers d'un navigateur web, intuitif et responsive développé avec les technologies modernes et sécurisées.
- La plateforme devra être centrée sur les utilisateurs et à cet effet, avoir une continuité ergonomique et d'expérience utilisateurs avec la charte graphique validée par le gouvernement.
- La plateforme sera conforme aux règles de l'ergonomie à savoir :
 - la densité et la disposition des éléments sur les écrans,
 - la simplicité et la sobriété de l'aspect graphique,
 - le choix des couleurs qui sont en relation avec l'identité visuelle,
 - l'organisation et la structuration des informations.
- La plateforme devra assurer la facilité de navigation pour les utilisateurs. Cela se traduira par :
 - la visibilité et la tangibilité de l'information ;
 - l'homogénéité de sa structure ;
 - la clarté de l'information affichée.

B. Modularité

La plateforme devra être aussi modulaire que possible. Les modules génériques de la plateforme devront s'y retrouver : l'authentification, la création de formulaire statistique, la visualisation des éléments statistiques, l'exportation des données etc...

C. Disponibilité

La plateforme devra offrir une garantie de la continuité de services de 99.95%.

D. Performances

La plateforme devra permettre d'assurer un accès simultané à plus de 30000 utilisateurs en mode full web.

E. Interopérabilité

Pour les échanges de données, la plateforme devra se conformer au cadre d'interopérabilité,

notamment l'utilisation de XroadBJ pour les données issues de l'APIEX, la DGI, l'ANIP et autres.

F. Interfaces

La plateforme doit intégrer des API permettant de réaliser facilement et en toute sécurité, des interfaçages avec d'autres systèmes, notamment le portail national des services publics ou XROADBJ, et éventuellement des systèmes externes.

G. Sécurité

La plateforme devra prendre en compte les exigences spécifiques en matière de sécurité numérique.

II. DROITS D'AUTEURS ET CODES-SOURCES

Toutes les productions issues de la présente mission deviennent la propriété du MTCA. Le prestataire doit livrer les codes-sources des applications ainsi que les commentaires et instructions nécessaires pour permettre de faire des modifications, adaptations et évolutions de la plateforme en toute autonomie.