



USAID | MAROC
DU PEUPLE AMERICAIN

**Programme d'Amélioration du climat des affaires au Maroc
Improving the business climate in Morocco Program**



**Évaluation du système de statistiques et développement
d'une typologie des dossiers judiciaires • ministère de la
Justice**

Mars 2006

Cette publication a été développée pour revue par l'Agence américaine pour le Développement International (USAID). Elle a été préparée dans le cadre du programme d'amélioration du climat des affaires au Maroc, exécuté par Development Alternatives, Inc.

Rapport IBCM 06-02

Les points de vue de l'auteur exprimés dans ce rapport ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Agence américaine pour le développement international (USAID) ni ceux du gouvernement des États-Unis.

Remerciements

La publication de ce rapport a été possible grâce au soutien de l'Agence américaine pour le développement international (USAID) en vertu des conditions du contrat no GEG-I-00-04-00001, ordre no GEG-I-02-04-00001.

Le présent rapport a été préparé par John C. Sherman (consultant de DPK Consulting/Projet d'Amélioration du Climat des Affaires au Maroc)..

L'équipe du programme remercie Nadia Amrani, responsable du programme au bureau du développement économique de la mission de l'USAID au Maroc pour le programme d'Amélioration du climat des affaires au Maroc, pour son soutien.

Nous tenons également à remercier nos collègues du ministère de la Justice et du système judiciaire pour leur contribution à l'élaboration de ce rapport.

Table des matières

LISTE DES ACRONYMES.....	I
RESUME.....	1
INTRODUCTION.....	2
OBJECTIFS.....	3
STRATEGIE PROPOSEE.....	3
LE SYSTEME DE PRISE EN CHARGE DES AFFAIRES JUDICIAIRES DU PROJET MEDA.....	4
ÉVALUATION DU SYSTEME DE STATISTIQUES JUDICIAIRES.....	5
CONTEXTE.....	5
RELATION DU SYSTEME AU PROJET DE TYPOLOGIE DES DOSSIERS JUDICIAIRES.....	6
SITUATION ACTUELLE.....	6
CONCLUSIONS.....	6
SOLUTIONS (ALTERNATIVES).....	7
VALEUR CONTINUE DU SYSTEME DE STATISTIQUES JUDICIAIRES.....	7
ÉVALUATION DU REMPLACEMENT PROPOSE DU SYSTEME DE PRISE EN CHARGE DES AFFAIRES JUDICIAIRES.....	7
AVANTAGES.....	8
RESUME DU TRAVAIL NECESSAIRE.....	8
CONTRIBUTION A D'AUTRES OBJECTIFS DU PROJET.....	10
<i>Système de statistiques judiciaires/Typologie des dossiers judiciaires.....</i>	<i>10</i>
<i>Réforme sur les cas de faillite.....</i>	<i>11</i>
<i>Amélioration du système des experts nommés d'office.....</i>	<i>11</i>
<i>Améliorations dans l'exécution des jugements.....</i>	<i>11</i>
IMPACTS DU REMPLACEMENT DU SYSTEME DE PRISE EN CHARGE DES AFFAIRES JUDICIAIRES.....	11
CONTEXTE : CYCLE DE VIE DU DEVELOPPEMENT DU SYSTEME.....	11
TRAVAIL REQUIS.....	12
<i>Statut actuel et sources d'informations.....</i>	<i>12</i>
<i>Hypothèses.....</i>	<i>13</i>
TACHE 1 : PREPARATION DES EXIGENCES FONCTIONNELLES.....	14
<i>Mandat :.....</i>	<i>14</i>
<i>Activités :.....</i>	<i>14</i>
<i>Sources documentaires.....</i>	<i>15</i>
<i>Groupe de travail.....</i>	<i>16</i>
<i>Résultats.....</i>	<i>16</i>
<i>Contraintes de temps/calendrier.....</i>	<i>16</i>
<i>Risques et stratégies d'atténuation des risques.....</i>	<i>16</i>
<i>Approche suggérée.....</i>	<i>17</i>
<i>Coûts estimés.....</i>	<i>18</i>
TACHE 2 : MODIFIER ET METTRE EN ŒUVRE LE SYSTEME DE PRISE EN CHARGE DES AFFAIRES JUDICIAIRES DU PROJET MEDA.....	18
<i>Mandat.....</i>	<i>18</i>
<i>Activités.....</i>	<i>19</i>
<i>Sources documentaires.....</i>	<i>19</i>
<i>Groupe de travail.....</i>	<i>20</i>
<i>Compétences du sous-traitant.....</i>	<i>20</i>
<i>Résultats.....</i>	<i>20</i>
<i>Approche recommandée.....</i>	<i>21</i>
<i>Coûts estimés.....</i>	<i>21</i>
ANNEXES : TERMES DE REFERENCE POUR UN APPEL D'OFFRES POUR LA CONCEPTION ET LA PROGRAMMATION.....	22

Liste des acronymes

CA	Cours d'Appel
DAI	Development Initiatives Inc.
ISM	Institut Supérieur de la Magistrature
MEDA	Programme de coopération pour le partenariat euro-méditerranéen
PAQ	Plan Assurance Qualité
TC	Tribunal de Commerce
TPI	Tribunaux de Première Instance
UGP	Unité de Gestion de Projet
UML	Langage de Modélisation Unifié
USAID	Agence Américaine pour le Développement International

Résumé

Dans le cadre du programme d'Amélioration du climat des affaires au Maroc de l'USAID, le plan de travail de DAI intègre la tâche 2.4 de soutenir le développement d'un système de typologie des dossiers pour les tribunaux de commerce. L'objectif principal de cette tâche est d'améliorer et d'élargir la base de données employée par le système informatisé de gestion des dossiers des tribunaux de commerce (TC) marocains. Un tel développement améliorerait à son tour la capacité du système de statistiques judiciaires de rehausser la gestion et la transparence des tribunaux.

Pendant les réunions initiales tenues au ministère de la Justice, on a suggéré un important changement d'approche. Au lieu de continuer à investir dans la construction échelonnée du système informatisé de gestion des dossiers des tribunaux de commerce actuel, le ministère de la Justice a suggéré que l'USAID apporte son soutien pour le remplacement de ce système par une version modifiée de celui du MEDA, actuellement en cours de développement pour les tribunaux de compétence générale.

Cette proposition offre d'importants avantages, contribuant et dépassant de loin les objectifs de la tâche immédiate. Parmi les avantages particuliers :

- Mettre en œuvre et appliquer le référentiel national relatif aux données;
- Doter les tribunaux de commerce d'une gestion informatisée de la trésorerie et de fonctionnalités de comptabilité;
- Fournir aux tribunaux de commerce un soutien informatisé pour l'exécution des jugements;
- Fournir aux tribunaux de commerce un soutien informatisé aux affaires de faillite;
- Doter, pour la première fois, trois cours d'appel de commerce, d'un système informatisé de gestion des dossiers à l'échelle nationale;
- Renforcer la communication entre les tribunaux et la consistance dans l'ensemble des opérations des tribunaux;
- Fournir une base commune pour la mise en place ultérieure d'un système informatisé pour l'ensemble des tribunaux;
- Réduire à long terme les obligations de maintenance et de soutien technique du ministère de la Justice, par l'utilisation dans toutes les juridictions d'un unique système informatisé de gestion des dossiers, au lieu de plusieurs systèmes différents.

En fournissant des fonctions informatisées supplémentaires pour le soutien des procédures judiciaires, la proposition soutient aussi de façon directe d'autres objectifs de l'USAID ainsi que des tâches du plan de travail de DAI, notamment :

- Tâche 2.3 : Réforme des procédures de traitement des dossiers de faillite;
- Tâche 2.5 : Réforme des procédures d'utilisation des experts par les tribunaux; et
- Tâche 2.6 : Réforme des procédures de mise à l'amende et d'exécution des jugements.

Dans ce rapport, nous évaluons l'état actuel du système de statistiques judiciaires et la perspective de poursuivre le travail proposé dans la tâche traitant de la typologie des dossiers judiciaires. Nous y analysons aussi l'alternative proposée par le ministère de la Justice, nous détaillons les tâches qui y sont liées et nous fournissons des recommandations au cas où une partie ou l'ensemble de cette ligne de conduite serait adoptée. Bien entendu, l'étendue du travail nécessaire pour mener à bien la proposition au complet est beaucoup plus vaste que celle du travail sur la typologie des dossiers judiciaires initialement envisagé.

Introduction

En 2005, l'USAID/Maroc a lancé un programme intitulé Amélioration du climat des affaires au Maroc. Development Alternatives Inc. (DAI) a été engagée comme sous-traitant pour la mise en œuvre des travaux entrant dans le cadre du programme. Dans son plan de travail pour la première année¹, DAI a déterminé une série de tâches regroupées sous quatre rubriques importantes.

La composante II du projet, visant un système judiciaire plus efficace, soutient diverses initiatives qui améliorent le rendement du système judiciaire, et plus particulièrement celui du système des tribunaux de commerce. Cette composante comprend trois sous-objectifs : (1) une amélioration de la consistance, de la transparence et de la prévisibilité des jugements; (2) une application plus rapide, plus efficace et mieux coordonnée des lois et des jugements; et (3) un système d'organisation des tribunaux de commerce plus efficace.

Plusieurs des tâches du plan de travail de DAI contribuent à la réalisation de ces objectifs. Ce rapport est le résultat d'un engagement touchant la tâche 2.4, qui cherche à soutenir le développement d'un système de typologie des dossiers pour les tribunaux de commerce.

Méthodologie : La préparation de ce rapport a été effectuée à Rabat, au Maroc, au cours d'une période de deux semaines allant du 20 février 2006 au 4 mars 2006.

Lors de la première réunion, tenue le 20 février, le ministère de la Justice a présenté une alternative privilégiée pour atteindre les objectifs principaux de la tâche traitant de la typologie des dossiers judiciaires. Cette alternative privilégiée par le ministère propose essentiellement d'interrompre le développement du système actuel de prise en charge des dossiers² des tribunaux de commerce et en particulier le développement proposé dans le projet de typologie des dossiers judiciaires. Le soutien viserait plutôt à remplacer le système de prise en charge actuel par un nouveau système actuellement en cours de développement sous l'égide du programme MEDA de l'Union européenne.

Pour explorer cette alternative, le ministère de la Justice a présenté un ensemble d'action ; incluant la tenue des réunions le lendemain au Tribunal de commerce (TC) et à la Cour d'appel de commerce de Casablanca. Par après, l'auteur a examiné les caractéristiques fonctionnelles du système de prise en charge des affaires judiciaires préparées dans le cadre du projet MEDA, et s'est entretenu avec des représentants du ministère de la Justice ainsi qu'avec trois techniciens spécialistes de la société Esabora, chargée de sa création. Deux jours ont été consacrés à l'étude des caractéristiques fonctionnelles notamment en collaboration avec des experts des tribunaux de Casablanca et des analystes techniques du ministère de la Justice. L'auteur a également étudié le dossier d'appel d'offres qui a mené à la sélection du sous-traitant chargé de la conception technique et des services de programmation dans le cadre du développement du logiciel de prise en charge des affaires judiciaires MEDA, dont les travaux sont actuellement en cours.

¹ Programme USAID/Maroc, Amélioration du climat des affaires au Maroc, Plan de travail et calendrier des tâches octobre 2005-septembre 2006, 1^{er} octobre 2005, Development Alternatives Inc.

² Les systèmes de gestion des affaires judiciaires des tribunaux sont les méthodes utilisées par le personnel administratif pour enregistrer les données des dossiers et assurer leur suivi depuis leur ouverture jusqu'au jugement et son exécution. Un système de gestion des dossiers peut comprendre une série de procédures manuelles où les données des dossiers et les événements de dossiers sont consignés sur papier. Cependant, un système de gestion peut aussi être informatisé, utilisant un ensemble de programmes informatiques pour enregistrer les données des dossiers et rationaliser les procédures routinières des tribunaux comme la préparation et le suivi des convocations et des sommations, la programmation et l'enregistrement des résultats des auditions, le suivi des témoignages sollicités et pris, le suivi des amendes, frais et autres obligations financières, etc.

Objectifs

Termes de référence —Contexte et stratégie initiale

Dans les termes de références relatifs à la mission, les objectifs suivants ont été évoqués :

- (1) Évaluer le caractère fonctionnel du système de statistiques judiciaires développé par l'USAID pour le ministère de la Justice dans le cadre d'un précédent projet de Modernisation de la législation commerciale et les juridictions de commerce; et
- (2) Entamer le développement d'une typologie des dossiers judiciaires qui définit en détail le profil des dossiers judiciaires des tribunaux de commerce de façon à ce que les données puissent être intégrées et traitées par le système de prise en charge des affaires judiciaires des tribunaux de commerce.

Entre 2000 et 2005, le ministère de la Justice a développé et mis en œuvre un système de prise en charge informatisé dans les huit (8) tribunaux de commerce du Maroc. Cet effort pionnier soutenu par des projets antérieurs de l'USAID, fut une première utilisation étendue des technologies modernes de l'information pour soutenir les services des tribunaux marocains. Etant le premier effort important, le projet a réussi à mener à un projet ambitieux de développement visant à rendre accessibles les avantages de l'informatisation à plusieurs autres tribunaux marocains.

Dans le cadre d'un projet antérieur pour la Modernisation de la législation commerciale et les juridictions de commerce, l'USAID a appuyé le ministère de la Justice dans le développement de ses capacités à générer des statistiques à partir des données opérationnelles collectées par le système de prise en charge des affaires judiciaires du tribunal de commerce. Le développement de ce *système de statistiques judiciaires* est achevé ; à savoir des utilitaires permettant de récupérer d'une manière flexible les données du système de prise en charge actuel et de calculer et présenter des statistiques à utiliser pour des fins de gestion. Bien que l'utilitaire soit maintenant installé, son utilisation et son utilité sont compromises par des problèmes dans les données sous-jacentes.

L'accent qui est mis sur le développement d'une typologie des dossiers judiciaires, représente une tentative de remédier à certains problèmes relatifs aux données, plus particulièrement en termes de lacunes dans la typologie (données de classification des dossiers judiciaires) utilisée dans le système actuel de gestion des tribunaux de commerce. D'autres problèmes concernent également la structure de certaines données existantes, leur codification ou collecte de manière inconsistante, et l'absence de certaines données utiles pour affiner la classification des dossiers judiciaires et améliorer les capacités analytiques.

Ces lacunes résultent surtout d'un référentiel national de données incomplet et dont la mise en œuvre n'est exigée que de façon aléatoire et sans rigueur dans le système de gestion actuel. Dans l'absence d'un référentiel national, des standards locaux de données sont employées différemment d'un tribunal à un autre, ce qui empêche la production de statistiques uniformes, exactes et comparables à l'échelle nationale. Le ministère est réticent à publier des statistiques qui ne sont pas comparables d'un tribunal à un autre et qui ne peuvent pas refléter avec justesse les services des tribunaux.

L'objectif de la composante de typologie des dossiers judiciaires est d'améliorer les données utilisées dans le système actuel de gestion des tribunaux afin d'assurer des statistiques fiables et de qualité en utilisant le système de statistiques judiciaires.

Stratégie proposée

Au début des travaux, il est apparu évident que le ministère de la Justice envisageait une stratégie très différente pour remédier aux lacunes remarquées et atteindre les objectifs du projet de

« typologie des dossiers judiciaires ». Au lieu de développer davantage le système actuel de gestion des tribunaux de commerce, le ministère de la Justice a exprimé le désir de remplacer le système actuel de prise en charge des tribunaux de commerce par un nouveau système de prise en charge des affaires judiciaires basé sur le système de gestion actuellement en cours de développement sous l'égide du programme MEDA³ de l'Union européenne, projet d'envergure (34 millions d'Euros) d'assistance technique réparti sur plusieurs années.

Le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA

Le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA cible 40 des plus grands tribunaux de compétence générale au Maroc. Sa mise en œuvre sera essentiellement complétée vers la fin de 2006. Les spécifications fonctionnelles pour le nouveau système de prise en charge des affaires judiciaires ont été complétées par les conseillers du programme de MEDA à l'été 2005. Actuellement, le ministère de la Justice et un sous-traitant de MEDA (SATAC/NSS) travaillent sur la conception technique et le développement des programmes informatiques qui serviront à l'élaboration du logiciel de prise en charge des affaires judiciaires de MEDA en vue de répondre aux spécifications fonctionnelles.

Le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA est conçu pour soutenir les tribunaux de compétence générale du Maroc : les Tribunaux de première instance (TPI) et les cours d'appel de compétence générale.

Les spécifications fonctionnelles incluent l'appui au suivi des dossiers civils et criminels ainsi que l'informatisation des activités d'appui aux enquêtes (criminelles) et à l'exécution des jugements (traitées comme des dossiers types d'enquête et d'exécution, respectivement). Elles permettent également l'informatisation de la trésorerie : perception des amendes, des frais et des taxes judiciaires, le soutien des fonctions de comptabilité, et l'intégration des fonctions de trésorerie aux fonctions de prise en charge des dossiers judiciaires des tribunaux. Le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA renforce et met en œuvre de manière considérable le contrôle du référentiel national des données par le ministère de la Justice à travers la répartition de l'autorité requise pour établir les codes des données entre le ministère de la Justice (référentiel national des données) et les tribunaux locaux (référentiel local des données).

Tel qu'il est conçu actuellement, le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA s'adresse uniquement aux tribunaux à compétence générale. Les spécifications fonctionnelles pour l'informatisation des activités et services des tribunaux de commerce et des cours d'appel de commerce ne sont pas comprises dans celles du projet MEDA. Cependant, le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA est conçu pour soutenir des domaines importants qui ne sont pas encore informatisés dans les tribunaux de commerce, particulièrement :

- Le suivi et soutien de l'exécution des jugements;
- La trésorerie; et
- Le référentiel national des données.

Le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA est également conçu pour être utilisé par les cours d'appel de compétence générale (CA). Un système de prise en charge standard conçu par le ministère de la Justice, n'est actuellement pas mis en œuvre dans les cours d'appel de commerce. Dans chaque cour d'appel de commerce, la prise en charge des dossiers judiciaires est toutefois informatisée dans une certaine mesure grâce à des logiciels développés au niveau local. S'il est bien adapté, le système de gestion des affaires judiciaires du projet MEDA représente une occasion de mettre en œuvre pour la première fois un système de prise en charge des affaires judiciaires normalisé par le ministère de la Justice dans les cours d'appel de commerce.

³ http://europa.eu.int/comm/external_relations/euromed/meda.htm

Considérant les avantages éventuels du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA, notamment le renforcement de l'informatisation des tribunaux de commerce et l'investissement important du ministère de la Justice dans le développement du programme MEDA, le ministère de la Justice est réticent à investir davantage dans le développement des systèmes actuels de gestion des tribunaux de commerce. Ainsi, le ministère de la Justice sollicite l'appui de l'USAID pour une nouvelle stratégie et son assistance afin de modifier le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA en vue d'une utilisation dans les tribunaux de commerce.

Par conséquent, la majorité des efforts consacrés aux présents travaux ont été dirigés vers l'étude des tâches proposées suivantes :

- Lancer l'élaboration des spécifications fonctionnelles (échelonnables) nécessaires pour adapter les fonctions du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA aux pratiques adoptées dans les tribunaux de commerce, et
- En fonction de ces spécifications échelonnables, préparer les termes de référence pour une mission visant à modifier le logiciel du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA en vue de son utilisation au niveau des tribunaux de commerce.

Il est clair que le ministère de la Justice espère bénéficier de l'appui financier de l'USAID dans la réalisation de ce travail.

Évaluation du système de statistiques judiciaires

Contexte

En 2005, l'USAID a fourni de l'assistance pour le développement d'un système des statistiques judiciaires au sein du ministère de la Justice et a engagé un sous-traitant local, OMNIDATA, pour ce faire. Cette réalisation a mené à l'achat et la mise en œuvre d'un progiciel de statistiques commerciales, TARGIT, et le développement d'une banque initial de données au sein du ministère de la Justice contenant des données provenant du système de prise en charge des affaires judiciaires des tribunaux de commerce.^{4,5}

L'entrepôt des données sert de dépôt central des données extraites des bases de données opérationnelles du système de gestion de chaque tribunal de commerce. L'entrepôt de données sert de base de données analytique utilisée par le logiciel de statistiques TARGIT pour traiter des questions, générer des rapports statistiques et distribuer les rapports aux directeurs (avec la fonction « tableau de bord de gestion ») et aux sites Internet (avec la fonction « publication par Internet »).

L'une des principales caractéristiques du système de statistiques judiciaires est la capacité de collecter, de centraliser et d'intégrer les données provenant de sources différentes, telles que des bases de données de systèmes de gestion indépendants répartis géographiquement dans chaque tribunal de commerce. Une autre caractéristique connexe utile est la capacité d'intégrer des bases de données spéciales (créées dans des feuilles de calcul Excel, par exemple), qui peuvent être créées pour fournir des données supplémentaires (lorsqu'un système de gestion ne peut fournir de données) pour certaines recherches.

⁴ Development of Statistics for Moroccan Courts: A Preliminary Planning Diagnosis, *Financial Markets International (FMI), Inc.*, mars 2004 (traduction libre du titre : développement de statistiques pour les tribunaux marocains : un diagnostic préliminaire de planification)

⁵ Implementation of a Decision Support (Statistical) System for the Government of Morocco, Ministry of Justice, Commercial Courts: Evaluation Report, *Financial Markets International (FMI), Inc.*, avril 2005 (traduction libre du titre : mise en œuvre d'un système (statistique) de soutien des décisions pour le Gouvernement du Maroc, ministère de la Justice, tribunaux de commerce : rapport d'évaluation)

Une autre caractéristique est la capacité de tenir la base de données centrale à jour en informatisant le procédé d'extraction et de transfert des données à partir de bases de données réparties de façon périodique (par exemple chaque nuit). L'utilisation de cette caractéristique dépend d'un réseau approprié de transmission des données reliant le tribunal au centre de données du ministère de la Justice.

Relation du système au projet de typologie des dossiers judiciaires

Le projet de typologie des dossiers judiciaires propose de développer spécialement un questionnaire à utiliser pour la cueillette de données supplémentaires qui ne sont pas actuellement saisies dans le système de prise en charge des affaires judiciaires à propos des actions intentées dans les tribunaux de commerce. Une stratégie similaire a été utilisée par le bureau administratif des tribunaux dans l'État de Californie pour recueillir des détails sur les données des cas civils. L'analyse statistique de ces données supplémentaires, parallèlement avec les données du système de prise en charge des affaires judiciaires, est censée aider à prévoir les ressources nécessaires au tribunal pour régler un dossier. Ensuite, cette information pourra aider la direction des tribunaux à attribuer différemment les ressources afin d'éviter les retards dans les décisions des tribunaux et par conséquent, le cumul croissant de dossiers judiciaires non réglés.

Situation actuelle

L'USAID a exprimé sa déconvenue concernant le retard accusé dans la production de données sur les tribunaux par le système de statistiques judiciaires. Ces données ont été requises par l'USAID pour qu'elles soient incluses dans ses rapports de rendement. De plus, le système n'a pas encore fourni de paramètres statistiques sur les services des tribunaux via le site Web du ministère de la Justice. Les informations requises comprennent, entre autres, des statistiques sur la durée du traitement des affaires par les tribunaux de commerce (soit le temps passé à compter du moment où une action est intentée jusqu'au jugement).

Le ministère de la Justice a signalé que le travail de OMNIDATA a été achevé avec succès et que le système de statistiques est opérationnel. Le ministère de la Justice mentionne, cependant, qu'il est difficile de générer des données utiles supplémentaires sur des feuilles de calcul Excel. Submergés par la charge des activités courantes des tribunaux, les membres du personnel des tribunaux disposent de peu de temps pour extraire des données et produire des rapports sur les activités, ce qui explique l'insuffisance et l'inexactitude des données supplémentaires générées. Pour remédier ce problème, le ministère de la Justice a souhaité que la cueillette des données requises soit effectuée par le système de gestion à titre de sous-produit des processus informatisés des tribunaux plutôt que par des efforts ad hoc de cueillette de données.

Conclusions

En définitive, la qualité des données dans une base de données centralisée et analytique ne vaut que celle des données sources extraites du système de gestion ou des données supplémentaires fournies par des suppléments de circonstance. Ainsi, la qualité des statistiques, et leur utilité comme paramètre de prévision d'événements futurs, dépend forcément de la qualité des données sous-jacentes à partir desquelles les statistiques sont extraites.

Le ministère de la Justice reconnaît l'existence des problèmes relatifs aux données des systèmes de gestion des tribunaux de commerce, qui nuisent à sa capacité de générer des statistiques utiles. A cause de ces problèmes dans le système de gestion et de la difficulté à intégrer les données supplémentaires recueillies auprès des tribunaux aux données des systèmes de gestion, le ministère de la Justice paraît réticent à entreprendre le projet de typologie des dossiers judiciaires tel qu'il est conçu actuellement.

Solutions (Alternatives)

Une alternative pour remédier aux problèmes du système de prise en charge des affaires judiciaires est continuer à investir dans la technologie existante depuis plus de six ans, en reprogrammant le logiciel actuel du système de gestion afin de déployer une nouvelle version améliorée dans les tribunaux de commerce qui fournira de meilleures données.

L'autre possibilité est de « geler » la technologie existante dans les tribunaux de commerce afin de minimiser l'investissement continu nécessaire pour développer le système de gestion existant ; et de la remplacer entièrement par une technologie plus moderne et plus complète développée pour les tribunaux du Maroc dans le cadre du projet MEDA. Le ministère de la Justice semble favoriser cette possibilité.

Les usagers d'ordinateurs personnels font face à des problèmes similaires. Quand doit-on arrêter d'utiliser Windows 95 (ou Windows 98, ou Windows 2000) et migrer vers Windows XP qui fournit des caractéristiques et des fonctionnalités additionnelles (sans mentionner le soutien technique continu du fournisseur)? Et quand doit-on arrêter d'utiliser un ordinateur acheté en 2000 et le remplacer par un ordinateur muni de la technologie sans fil d'accès à Internet et d'autres nouvelles fonctions?

En fin de compte, la solution dans les deux cas tourne autour de l'allocation des ressources limitées. Le système de gestion actuel utilisé dans les tribunaux de commerce a été développé il y a près de six ans. Il s'agit d'un prototype conçu en tant que « preuve du concept » et pour introduire l'informatisation aux tribunaux marocains. Le système a été développé en utilisant des ressources limitées par un personnel technique relativement inexpérimenté ; et conçu pour servir un objectif modeste; le projet n'étant pas destiné ni conçu pour être déployé à l'échelle nationale. Bien que ses fonctions soient limitées, le système a remarquablement servi son objectif. Ses failles et défauts ont, par ailleurs, permis au ministère de la Justice de veiller à ce que ces erreurs ne se répètent pas. Avec le développement d'un nouveau système sous le projet MEDA, Le ministère de la Justice a décidé que le système de gestion actuel des tribunaux de commerce est obsolète et qu'il est temps « de passer à autre chose ».

Valeur continue du système de statistiques judiciaires

Bien que l'utilité immédiate des statistiques générées par le système de statistiques judiciaires et son logiciel TARGIT soit limitée, le système demeure valable pour le ministère de la Justice et conserve son potentiel quant à son utilité. À titre d'exemple, lorsque le système de gestion des affaires judiciaires du projet MEDA sera opérationnel, la banque des données pourra être adapté d'emblée pour importer les données du système MEDA, en faire l'analyse statistique, fournir les résultats au ministère de la Justice et à la direction des tribunaux et publier ces statistiques sur le Web.

La portée du projet MEDA n'inclut pas cette adaptation du système de statistiques judiciaires, laquelle exigera des travaux supplémentaires de la part du ministère de la Justice. Cependant, si (ou quand) le système de gestion des tribunaux de commerce est remplacé par le système de prise en charge du projet MEDA élargi, et la base de données de MEDA est importée à l'entrepôt des données du système de statistiques judiciaires, de meilleures statistiques commerciales deviendront disponibles.

Évaluation du remplacement proposé du système de prise en charge des affaires judiciaires

En tant que juridiction spécialisée, les tribunaux de commerce du Maroc fonctionnent dans un cadre réglementaire similaire à celui des tribunaux de compétence générale. Il est raisonnable de s'attendre que le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA puisse facilement être adapté pour une utilisation par les tribunaux de commerce. En fait, le système

actuel de gestion des dossiers judiciaires a servi un objectif important comme « prototype » pour le système MEDA, plus applicable et fonctionnel. Un résumé du travail requis pour adopter ce changement de direction est fourni dans l'annexe ci-dessous et est plus amplement expliqué dans les sections qui suivent.

L'approche offre des avantages importants à court et à long termes aux tribunaux de commerce du Maroc (tribunaux de commerce et cours d'appel de commerce) ainsi qu'aux autres tribunaux et au ministère de la Justice. Ces avantages sont décrits ci-dessous. En fait, les avantages sont tellement convaincants qu'il n'est même pas question de savoir *si* le logiciel de MEDA parviendra aux tribunaux de commerce, mais plutôt *quand*.

Avantages

La direction proposée offre les avantages suivants :

- En renforçant le référentiel national, l'usage du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA dans les tribunaux de commerce contribue à la réalisation des objectifs de l'USAID concernant l'amélioration de la typologie des dossiers judiciaires et de la capacité de production de rapports statistiques.
- En fournissant un appui à l'informatisation de l'exécution des jugements et de la gestion de la trésorerie, le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA étendra l'informatisation à de nouvelles activités des tribunaux de commerce.
- Avec le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA, les cours d'appel de commerce disposeront pour la première fois d'un système unique et unifié, soutenu par le ministère de la Justice.
- L'utilisation d'un système unique de prise en charge des affaires judiciaires pour tous les tribunaux du Maroc faciliterait l'échange (électronique) rapide de données entre les tribunaux, aidant ainsi à rationaliser et à coordonner l'application des lois et l'exécution des jugements. De plus, un système de prise en charge des affaires judiciaires uniforme faciliterait le développement et la mise en œuvre d'une informatisation future dans *tous* les tribunaux. *Ces avantages contribuent directement à la réalisation de tous les sous objectifs de l'USAID sous la composante II.*
- Il serait, par ailleurs, avantageux pour le ministère de la Justice de réduire les coûts et la complexité de la maintenance et du support que requiert son système informatisé actuel. L'usage d'un système unique de gestion pour toutes les juridictions, au lieu de différents systèmes de gestion d'une juridiction à une autre, contribue largement à la réalisation de cet important objectif. De même, le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA constitue, a priori, un système informatique avec une structure solide permettant de soutenir l'informatisation permanente des tribunaux à l'échelle nationale. Le système actuel de prise en charge des affaires judiciaires du tribunal de commerce est surtout un prototype conçu pour un nombre limité de tribunaux, d'où l'absence de plusieurs outils de maintenance nécessaires pour soutenir les opérations de manière efficace et pendant une période indéterminée.

Résumé du travail nécessaire

La présente section donne un aperçu du travail requis pour adapter le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA pour son utilisation dans les tribunaux de commerce. Ce travail est écrit en détail dans l'Annexe du présent rapport.

1. Spécifier les exigences fonctionnelles des tribunaux de commerce qui ne font pas partie de la conception actuelle du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA.

Les fonctions actuelles devant être effectuées par le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA doivent être étudiées de très près par les experts judiciaires et adaptées, le cas échéant, afin de répondre aux exigences des tribunaux de commerce. Cette étude doit :

- (a) Réviser et adapter l'appui fourni par le système MEDA pour les affaires civiles et assurer que l'informatisation du projet MEDA correspond à la performance du système de gestion actuel adopté par les tribunaux de commerce ou la dépasse. L'informatisation effectuée portera sur le registre des affaires civiles, le soutien et la programmation des audiences, et la gestion des témoins experts, ainsi que des avis et des jugements;
- (b) Revoir et adapter la nouvelle fonctionnalité de l'appui fourni par le système MEDA pour l'exécution des jugements;
- (c) Revoir et adapter la nouvelle fonctionnalité de gestion de la trésorerie du système MEDA (caisse);
- (d) Réviser le référentiel national MEDA pour inclure les tribunaux de commerce.

De ce travail, proviendront des spécifications servant à modifier le logiciel du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA qui remplacera le logiciel actuel des tribunaux de commerce développé par le ministère de la Justice. Ces spécifications doivent assurer qu'il n'y a aucune perte de fonctionnalité et inclure les fonctionnalités supplémentaires de gestion de la trésorerie et du soutien pour l'exécution des jugements.

2. Etendre le système de prise en charge du projet MEDA pour un meilleur appui aux fonctions de prise en charge des affaires juridiques particulières aux tribunaux de commerce.

La supervision des affaires concernant des sociétés en difficulté financière (cas d'insolvabilité ou de faillite) est propre aux tribunaux de commerce. De tels cas requièrent (a) la supervision par le tribunal des opérations continues de la société afin de restaurer la viabilité commerciale et satisfaire les créiteurs, ou (b) la liquidation et l'aliénation des éléments d'actifs aux créiteurs.

Bien que le système de gestion actuel des tribunaux de commerce puisse compter de tels cas, le support informatique à plusieurs tâches requises par les tribunaux pour ces affaires demeure incomplet. Les spécifications fonctionnelles pour l'amélioration du support informatique relativement aux cas d'insolvabilité peuvent être développées pour accroître l'utilité du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA pour de tels cas.

3. Adapter le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA pour son utilisation dans les cours d'appel de commerce.

Puisque le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA est également conçu pour être utilisé dans les cours d'appel à compétence générale, il devrait facilement être adaptable aux cours d'appel de commerce. Cette opération n'est pas essentielle pour l'abandon du système de gestion actuellement utilisé par les tribunaux de commerce puisque les cours d'appel de commerce utilisent des logiciels développés au niveau local plutôt que le système de gestion développé par le ministère de la Justice. En revanche, cette opération est souhaitable pour faire progresser les objectifs de l'USAID d'améliorer les opérations des tribunaux de commerce.

En plus de l'informatisation supplémentaire des opérations des cours d'appel de commerce, le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA serait en mesure de renforcer la normalisation et les communications entre les tribunaux de commerce et les cours d'appel de commerce. Notamment, les données des affaires d'un tribunal de commerce pourraient être transmises électroniquement à la cour d'appel de commerce si l'affaire est portée en appel, puis retransmises de la cour d'appel de commerce au tribunal de commerce. Cette nouvelle option réduirait la saisie des données dans les deux tribunaux et assure une meilleure qualité des données.

4. Travaux subséquents

Une fois les spécifications des changements fonctionnels déterminées, le logiciel du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA doit être modifié et testé, puis installé et rendu opérationnel dans les tribunaux de commerce (tribunaux de commerce et cours d'appel de commerce). Selon les modifications et le test du logiciel, le travail suivant est requis :

- (a) **La mise en œuvre** du nouveau système de gestion dans huit (8) tribunaux de commerce et trois (3) cours d'appel de commerce. Une version élargie du système de prise en charge du projet MEDA doit être pré-testée dans certains tribunaux pilotes (tribunaux de commerce et cours d'appel de commerce) et tout dysfonctionnement doit être corrigé avant que le système ne soit déployé dans les autres tribunaux. La mise en œuvre requiert les activités suivantes :
- (b) **La conversion des données** – Puisque les tribunaux de commerce utilisent un système de gestion informatisé depuis un certain temps et qu'une grande quantité de données sur les affaires judiciaires est conservée sous format électronique, un mécanisme doit être évalué et mis en place pour la migration des données du système existant de gestion des données à la nouvelle base de données du projet MEDA évitant ainsi de ressaisir de nombreuses données sur les affaires judiciaires. Cette tâche est nettement plus complexe que celle relative à la mise en œuvre du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA dans un tribunal de compétence générale sans aucune informatisation préalable de ce système.
- (c) **La formation** – Puisque les tribunaux de commerce connaissent bien l'utilisation d'un système de gestion informatisé dans le cadre des opérations du tribunal, la formation requise pour utiliser un nouveau système de gestion sera minimale dans les domaines où les fonctions automatisées existent déjà. Cependant, une formation sera nécessaire pour les domaines touchés par les nouvelles fonctions informatisées (exemple, l'exécution des jugements, les affaires d'insolvabilité et la gestion de la trésorerie), tout comme l'installation progressive du matériel informatique dans les tribunaux pour soutenir ces nouvelles fonctions. Des formateurs ont été désignés pour soutenir le déploiement du système MEDA et offrir une assistance ultérieure aux utilisateurs. Aussi, ces formateurs bénéficieront d'une formation progressive pour soutenir les nouvelles fonctions modifiées du système élargi découlant du projet MEDA pour la prise en charge des affaires judiciaires.
- (d) **Le support technique** – Les ingénieurs techniques du ministère de la Justice seront appelés à fournir de l'assistance, gérer le système de gestion élargi de MEDA et assumer la responsabilité de son opérationnalisation. Ceci requiert leur participation dans le développement (exigences fonctionnelles et programmation) et la formation subséquente. Plus particulièrement, la modification du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA pour servir les besoins des tribunaux de commerce et des cours d'appels de commerce, alors que le logiciel du projet MEDA est en cours de déploiement dans d'autres tribunaux de compétence générale, exigera une attention supplémentaire quant à la « gestion des configurations », c'est-à-dire la gestion de plusieurs versions du logiciel et de la documentation pertinente. Des tels efforts doivent être déployés au moins durant la période intérim quand les développeurs du projet MEDA sont liés par des obligations de garantie sous le contrat de développement original.

Contribution à d'autres objectifs du projet

Ce travail est étroitement lié aux autres objectifs des projets de l'USAID et de DAI et les opportunités existent pour intégrer ce travail à d'autres tâches du plan d'action de DAI.

Système de statistiques judiciaires/Typologie des dossiers judiciaires

L'un des objectifs clés du projet original de typologie est l'amélioration du système de statistiques judiciaires afin de favoriser l'efficacité et la transparence des services des tribunaux (Plan de

travail de DAI, tâche 2.4). Comme il a été mentionné ci-dessus dans l'Annexe, l'insuffisance de données sous-jacentes constitue le plus grand obstacle à l'amélioration des statistiques. Une caractéristique clé du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA est la mise en œuvre du référentiel national, une importante mesure vers l'amélioration de la qualité et la cohérence des données. La plus grande partie du travail relatif à l'établissement des codes des données relève du ministère de la Justice sous le programme MEDA.

Une des faiblesses du système de prise en charge des affaires judiciaires actuel du projet MEDA porte sur une spécification trop restreinte quant à générer des rapports statistiques à partir du système. Les statistiques recensées selon les exigences fonctionnelles du projet MEDA sont celles générées par les tribunaux et publiées par le ministère de la Justice dans le rapport annuel existant. Celles-ci ne comprennent que des statistiques sommaires sur les affaires en instance, comme le décompte des affaires au début d'une période donnée, les affaires intentées et déposées au cours de cette période et les affaires inscrites à la fin d'une telle période. Bien que nécessaires, ces statistiques ne sont pas suffisantes pour une gestion moderne des affaires en instance.

Si le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA est adapté aux tribunaux de commerce, il est opportun qu'à travers l'assistance technique financée par l'USAID, de procéder à la revue et éventuellement au renforcement du référentiel national proposé et assister dans la spécification, la conception et le développement des rapports de gestion moderne des tribunaux.

Réforme sur les cas de faillite

Tel qu'indiqué auparavant, les procédures judiciaires adoptées pour le traitement des affaires d'insolvabilité ne sont pas encore informatisées ni dans le système de prise en charge des affaires judiciaires actuel ni dans le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA. Les travaux à venir sous la tâche 2.3 du plan de travail du programme d'Amélioration du climat des affaires au Maroc comprennent la « création et l'application de cours normalisés sur les procédures judiciaires pour le traitement des affaires de faillite ». Le développement du soutien au traitement des faillites pourrait bénéficier de l'assistance technique de l'USAID dans ce domaine.

Amélioration du système des experts nommés d'office

Dans le cadre de la tâche 2.5 du plan d'action de DAI, une évaluation du système relatif aux experts judiciaires sera menée dans le but de réformer le système actuel. Les résultats de ces efforts de réforme peuvent mener à des changements futurs dans l'informatisation du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA afin de s'en servir pour engager et suivre les témoignages des experts (mesures d'instruction).

Améliorations dans l'exécution des jugements

Dans le cadre de la tâche 2.6, le travail est entamé afin de réformer les processus utilisés pour imposer et exécuter les jugements. Les résultats de ces efforts de réforme peuvent mener à des changements dans l'informatisation du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA afin de s'en servir pour appuyer l'exécution des jugements (arrêts de la cour).

Impacts du remplacement du système de prise en charge des affaires judiciaires

Contexte : Cycle de vie du développement du système

Comme pour tous les systèmes logiciels institutionnels, le développement du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA suit un cycle de vie formel pour le développement des systèmes. Un résumé de ce cycle de vie livre un contexte essentiel pour que le travail soit réalisé. Il se compose des étapes suivantes :

1. Analyse des exigences
2. Spécifications fonctionnelles
3. Construction (conception et programmation technique)
4. Mise en œuvre
5. Entretien

Pendant la phase de l'*analyse des exigences*, le domaine des affaires est examiné pour trouver des tâches qu'il serait intéressant d'informatiser en termes de coûts et d'avantages et où les données devraient être collectées pour des fins de gestion.

Lors de la phase relative aux *spécifications fonctionnelles*, les fonctions à exécuter par le système informatisé proposé sont déterminées. Il est important de préciser *ce que* le système doit faire—quelles fonctions doivent être exécutées— au lieu de *comment* les fonctions seront exécutées.

Pendant la phase de *construction*, on détermine *comment* le logiciel effectuera ces fonctions. Pendant cette phase, les programmes informatiques sont conçus, codés et testés.

Pendant la *mise en œuvre*, le système est mis en marche dans l'environnement ciblé. Cette étape inclut la formation du personnel, la cueillette initiale ou la conversion des données, et peut comprendre également la réorganisation du flux de travail ou l'attribution des responsabilités relatives aux processus. Dans le cas de nouveaux systèmes logiciels, des sites pilotes sont généralement mis en œuvre en premier pour détecter et remédier aux dysfonctionnements avant le déploiement général.

Par la suite, la phase de *maintenance* consiste à apporter des petites modifications au logiciel en place pour adapter le système aux changements au niveau des pratiques commerciales, de la réglementation ou des infrastructures techniques de soutien. Les systèmes logiciels sont rarement statiques. De nouvelles opportunités de l'informatisation sont identifiées et les besoins commerciaux changent avec le temps, ce qui mène à de nouvelles exigences fonctionnelles en matière de logiciels. L'élaboration de modifications importantes des systèmes logiciels est souvent gérée en utilisant le même cycle de vie que le développement du système.

La modification proposée pour le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA afin qu'il soit utilisé dans les tribunaux de commerce en est un exemple. La section suivante souligne les termes de référence pour ce travail dans le contexte du cycle de vie de développement des systèmes décrits ci-dessus. Ce travail met l'accent sur (1) la préparation des exigences fonctionnelles échelonnables pour les tribunaux de commerce (et les cours d'appel de commerce), et (2) la construction (conception/codage) ultérieure des changements du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA, et la mise en œuvre au sein des tribunaux de commerce.

Travail requis

Cette section décrit le travail requis pour modifier et mettre en œuvre le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA dans les tribunaux de commerce et les cours d'appel de commerce. Elle souligne aussi l'étendue technique pour l'élaboration des documents d'appel d'offres.

Statut actuel et sources d'informations

La base du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA est en construction pour les tribunaux de compétence générale, cependant, elle n'est pas encore opérationnelle. Le projet MEDA a complété l'analyse des exigences ainsi que les phases des spécifications fonctionnelles du cycle de vie du développement. La conception technique et la programmation sont actuellement en cours et leur achèvement est prévu pour mai 2006. La mise en œuvre et les essais doivent avoir lieu entre juin et septembre 2006. Six tribunaux représentant

les petites, moyennes et grandes juridictions ont été choisis en tant que sites pilotes à Casablanca, Rabat et Kenitra. Selon l'adhésion des sites pilotes, le ministère de la Justice prévoit déployer le système dans 34 autres tribunaux d'ici décembre 2006.

Les spécifications fonctionnelles pour le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA sont expliquées dans une série de documents UML (Annexes) en six volumes totalisant près de 900 pages. Les notions traitées dans ces six volumes sont interdépendantes en dépit de l'absence occasionnelle de références croisées. Puisque le logiciel du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA n'est pas encore opérationnel, une étude minutieuse est nécessaire pour discerner et se faire une idée du fonctionnement et des fonctionnalités du logiciel une fois celui-ci terminé. Une compréhension des techniques du langage de modélisation unifié (UML) est nécessaire.

Un système de prise en charge des affaires judiciaires développé par le ministère de la Justice est actuellement opérationnel dans huit tribunaux de commerce. La documentation relative à ce système se limite à des documents internes du ministère de la Justice et des spécifications fonctionnelles comparables à celles du projet MEDA n'existent pas. La meilleure façon d'obtenir des informations sur les fonctions et les capacités du système est l'observation du logiciel en opération appuyé par l'interrogation des analystes techniques du ministère de la Justice et des utilisateurs des tribunaux. Les affichages, les rapports et la documentation sont en langue arabe.

Un logiciel développé au niveau local qui présente quelques fonctions du système de prise en charge des affaires judiciaires est actuellement utilisé à la cour d'appel de commerce de Marrakech et probablement aussi dans d'autres cours d'appel de commerce⁶. La documentation relative à ce système se limite à des documents internes au tribunal et des spécifications fonctionnelles comparables à celles du projet MEDA n'existent pas. La meilleure façon d'obtenir des informations sur les fonctions et les capacités du système est l'observation du logiciel en opération appuyé par l'interrogation des analystes techniques du ministère de la Justice et des utilisateurs des tribunaux. Les affichages, les rapports et la documentation sont en langue arabe.

Une connaissance approfondie de ces systèmes est indispensable afin de réaliser le travail décrit ci-dessous.

Hypothèses

1. Un système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA adapté pour une utilisation dans les tribunaux de commerce (et les cours d'appel de commerce) doit fournir, au minimum, les fonctions actuellement offertes par les systèmes de prise en charge des affaires judiciaires des tribunaux de commerce déjà en place.
2. Les fonctions prévues pour le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA qui ne sont pas offertes par le système de prise en charge des affaires judiciaires actuel des tribunaux de commerce seront adaptées pour une utilisation dans les tribunaux de commerce. Ceci s'applique, par exemple, à la gestion de la trésorerie et le soutien pour l'exécution des jugements.
3. Les fonctions qui n'existent ni dans le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA ni dans le système de prise en charge des affaires judiciaires actuel des tribunaux de commerce peuvent éventuellement être développées dans le cadre de ce projet. Ceci s'applique, par exemple, au soutien au traitement des affaires d'insolvabilité.

⁶ L'auteur a revu les fonctions du système de gestion des affaires judiciaires utilisé à la cour d'appel de commerce de Marrakech, mais n'a pas revu les systèmes utilisés aux cours d'appel de commerce de Casablanca ou de Fès.

Tâche I : Préparation des exigences fonctionnelles

Mandat :

Objectif : Déterminer les exigences fonctionnelles des tribunaux de commerce qui ne sont pas été satisfaites par le système de prise en charge des affaires judiciaires actuel du projet MEDA.

Les tâches principales consistent à :

1. Analyser et consigner les exigences des tribunaux de commerce et des cours d'appel de commerce qui n'ont pas été satisfaites par le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA.
2. En fonction de cette analyse, préparer des spécifications fonctionnelles qui seront utilisées par une équipe technique de conception et de programmation afin de modifier et ajouter au logiciel du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA afin de créer une version convenable pour l'utilisation dans les tribunaux de commerce et les cours d'appel de commerce.

Activités :

1. Comme condition préalable, l'équipe de développement doit connaître les spécifications fonctionnelles du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA, le fonctionnement des tribunaux de commerce (TC et CAC) et les fonctions et capacités du système actuel de prise en charge des affaires judiciaires des tribunaux de commerce et des cours d'appel de commerce.
2. Préparer et mener une analyse fonctionnelle du système de gestion du contenu du projet MEDA en collaboration avec les spécialistes fonctionnels des tribunaux de commerce. Comparer et contraster les fonctions et les capacités du système de gestion du contenu du projet MEDA à ceux du système actuel des tribunaux de commerce développé par le ministère de la Justice, consigner les différences et identifier les changements nécessaires afin de permettre l'utilisation du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA par les tribunaux de commerce.

Les fonctions et les capacités spécifiques à prendre en considération qui existent dans le système actuel de prise en charge des affaires judiciaires comprennent :

- (a) Registre des affaires civiles (dossiers civils),
- (b) Programmation et appui aux audiences (suivi des audiences),
- (c) Notifications et jugements (convocations et notifications),
- (d) Gestion des témoins experts (mesures d'instruction),
- (e) Statistiques,

Les fonctions et les capacités à prendre en considération et qui n'existent pas dans le système actuel de prise en charge des affaires judiciaires comprennent :

- (f) Gestion de la trésorerie (caisse),
- (g) Appui à l'exécution des jugements (sous la rubrique « dossiers civils »),
- (h) Référentiel à l'échelle locale et à l'échelle nationale,
- (i) Importation/exportation des dossiers, et autres utilitaires (cas d'utilisation outil).

3. Analyser et consigner les exigences minimales d'informatisation qui sont nécessaires à l'utilisation du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA dans les tribunaux de commerce.
4. Préparer et mener une analyse fonctionnelle du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA avec la collaboration des spécialistes fonctionnels des cours d'appel de commerce. Comparer les fonctions et les capacités du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA à celles des systèmes de prise en charge des affaires judiciaires actuels développés au niveau local et utilisés dans les cours d'appel de commerce; consigner les

différences et identifier les changements mineurs nécessaires à l'utilisation du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA par les cours d'appel de commerce.

Il est important de noter que le système de prise en charge des affaires judiciaires local utilisé dans les trois cours d'appel de commerce (Casablanca, Marrakech, Fès) peut présenter des capacités fonctionnelles différentes.

Les fonctions et les capacités particulières à prendre en considération comprennent celles consignées dans l'Annexe ci-joint.

5. Analyser et consigner les exigences d'informatisation minimales nécessaires à l'utilisation du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA dans les cours d'appel de commerce.
6. Préparer et mener des entretiens structurés en collaboration avec les spécialistes des tribunaux de commerce et des cours d'appel de commerce pour noter les exigences fonctionnelles des tribunaux qui ne sont pas satisfaites par le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA, notamment un support informatisé pour les affaires d'insolvabilité.
7. Utiliser les techniques UML pour modifier et améliorer les spécifications fonctionnelles existantes en y ajoutant des fonctions supplémentaires nécessaires et suffisantes pour permettre l'utilisation d'un système modifié dans les tribunaux de commerce et les cours d'appel de commerce. Consigner ces exigences fonctionnelles conformément aux spécifications fonctionnelles du projet MEDA existantes et souligner les différences qui existent entre le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA de base et le système de prise en charge des affaires judiciaires ainsi développé. Des progiciels fonctionnels distincts et indépendants doivent être développés pour : (a) les changements fonctionnels pour les tribunaux de commerce, (b) les changements fonctionnels pour les cours d'appel de commerce et (c) les fonctions complémentaires (par exemple, les activités spécifiées dans l'Annexe).
8. Valider ces constatations avec le personnel des tribunaux de commerce, des cours d'appel de commerce et du ministère de la Justice et obtenir leur approbation.
9. Coordonner et collaborer avec les homologues du projet MEDA et du ministère de la Justice pour effectuer le contrôle des documents appropriés versus la documentation du projet MEDA.
10. Des activités supplémentaires peuvent être identifiées pour appuyer les objectifs de l'USAID et d'autres tâches du projet, tel que décrit ci-dessus.

Sources documentaires

1. (Documents) : Spécifications fonctionnelles pour le système de prise en charge des affaires judiciaires de base du projet MEDA :
 - (a) Annexe A : Cas d'utilisation
 - (b) Annexe B : Modèles statiques
 - (c) Annexe C : Modèles dynamiques
 - (d) Annexe D : Descriptions des classes (spécifications des données)
 - (e) Annexe E : Liste des documents principaux
 - (f) Annexe F : Écrans de saisie
2. (Application logicielle) : Le système de prise en charge des affaires judiciaires élaboré par le ministère de la Justice en usage dans les tribunaux de commerce.
3. (Application logicielle) : Un ou plusieurs systèmes de prise en charge des affaires judiciaires élaborés au niveau local en usage dans certaines cours d'appel de commerce (par ex. Marrakech, Casablanca).

Groupe de travail

Constitué de :

1. Personnel du sous-traitant (personnel technique et de gestion),
2. Spécialistes fonctionnels désignés par les tribunaux,
3. Personnel technique sélectionné par le ministère de la Justice.

Compétences du sous-traitant

1. Connaissances en ce qui a trait à :
 - (a) L'organisation et les processus des tribunaux de commerce,
 - (b) Les spécifications fonctionnelles pour le système de prise en charge des affaires judiciaires de base du projet MEDA,
 - (c) Les capacités et fonctions du système de prise en charge des affaires judiciaires actuel utilisé dans les tribunaux de commerce et les cours d'appel de commerce,
2. Expertise relativement au langage de modélisation unifié (UML),
3. Bonne connaissance du français et de l'arabe.

Résultats

1. (Document) Addenda aux documents relatifs aux spécifications fonctionnelles du projet MEDA : Annexes A à F, précisant les ajouts changements et suppressions.
2. L'addenda et les spécifications fonctionnelles de base du projet MEDA vont déterminer les exigences fonctionnelles minimales pour permettre l'utilisation d'un système de prise en charge des affaires judiciaires (modifié) dans les tribunaux de commerce du Maroc.

Contraintes de temps/calendrier

Démarrage hâtif : Puisque les spécifications fonctionnelles pour le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA sont officiellement achevées, il est envisageable d'amorcer ce travail dans l'immédiat. Toutefois, un démarrage hâtif entraîne des risques et des complications supplémentaires et nécessitera plus de temps et de fonds pour achever le travail.

Démarrage tardif : Le projet peut être ajourné pour une période indéterminée. Cependant, la prise en charge des coûts élevés par le ministère de la Justice pour maintenir deux systèmes de prise en charge des affaires judiciaires et les besoins des tribunaux de commerce pour des fonctionnalités supplémentaires, mènera certainement au démarrage de ce projet.

Démarrage optimal : Après l'achèvement réussi de la mise en œuvre du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA au site pilote et l'acceptation du logiciel du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA par le ministère de la Justice (prévue pour septembre 2006).

Risques et stratégies d'atténuation des risques

Plusieurs risques, pouvant nécessiter du temps et des frais supplémentaires pour achever le travail proposé, ont été identifiés. Ces risques sont atténués par l'ajournement du démarrage des travaux jusqu'à ce que le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA soit complètement développé.

1. *Défaillance dans les spécifications fonctionnelles du projet MEDA dans les tribunaux de compétence générale.*

Les documents du projet MEDA déclarent que les spécifications fonctionnelles ne sont pas complètes dans certains domaines en raison de contraintes de temps (cf. Annexe D : Description des classes, 1.3 Limites du document). Certes, des spécifications incomplètes sont habituellement inévitables dans un projet de telle envergure. Les termes de référence dans le contrat de construction anticipent une variance allant jusqu'à 15 % dans les spécifications fonctionnelles durant le cours des travaux. Donc, les spécifications fonctionnelles actuelles connaîtront sans

doute des changements au cours des six prochains mois.

Les modifications des spécifications fonctionnelles actuelles du projet MEDA telles que celles proposées dans ce plan d'action devront probablement être retravaillées afin de respecter les changements imposés extérieurement par le développement en cours du projet MEDA. Ce risque est minimisé par l'ajournement des travaux proposés jusqu'à ce que les spécifications soient plus définitives.

2. *Il est possible que les experts fonctionnels des tribunaux de commerce ne puissent déterminer avec certitude la pertinence des spécifications fonctionnelles du projet MEDA.*

Les spécifications fonctionnelles du projet MEDA comprennent près de 900 pages de textes techniques étroitement interdépendants. De plus, il est essentiel d'être familier avec les techniques UML afin de mener une étude complète de ces spécifications, et dans le meilleur des cas, il est très difficile, même pour des spécialistes techniques, de visualiser les performances d'un système informatique à partir de spécifications documentées.

Suite à la création d'une version opérationnelle du logiciel, les fonctions du projet MEDA seront plus accessibles pour être révisées et analysées par le personnel non technique des tribunaux de commerce. Les fonctions seront encore plus claires et définitives après la mise en œuvre réussie dans les tribunaux pilotes. À cette étape, il ne sera peut-être pas nécessaire de consulter les documents relatifs aux spécifications fonctionnelles; les fonctions seront très évidentes par l'observation du fonctionnement du logiciel dans un contexte réel.

3. *Le travail peut nuire aux activités de SATAC/NSS, sous-traitant du projet MEDA, et engendrer les revendications en raison de retards et des coûts supplémentaires.*

Il est difficile d'isoler ces travaux des activités de conception et de programmation en cours réalisées par SATAC/NSS, cependant cela s'avère essentiel afin d'éviter des plaintes d'ingérence et un retard possible dans la construction du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA de base. La meilleure façon pour prévenir ce risque est d'ajourner le démarrage des travaux proposés jusqu'à ce que les travaux de conception et de programmation soient entièrement (ou en grande partie) terminés.

Pour mieux atténuer tous les risques, il serait préférable d'ajourner le démarrage du projet jusqu'à ce que le logiciel du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA soit développé et mis en œuvre avec succès dans les tribunaux pilotes. Cet événement est prévu pour septembre 2006.

Approche suggérée

Il est recommandé que le démarrage du projet soit planifié après de la mise en œuvre réussie du site pilote du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA et de l'acceptation du logiciel du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA par le ministère de la Justice. (Le sous-traitant chargé du développement pourra continuer d'avoir quelques obligations de garantie durant la poursuite des travaux.)

Il serait souhaitable de coordonner en termes de calendrier et de contenu ces travaux avec d'autres travaux de DAI qui sont interdépendants, tels que décrits dans l'Annexe ci-joint.

Un directeur local de projet devrait être nommé par DAI afin de lancer un appel d'offres pour un contrat technique et de surveiller et protéger les intérêts de DAI et de l'USAID dans le projet. Les termes de références doivent être respectés afin d'éviter des travaux sur des capacités fonctionnelles non prévues (par ex. des capacités au-delà de celles jugées nécessaires et suffisantes).

Il est essentiel d'obtenir l'accord et la coopération du ministère de la Justice et des tribunaux de commerce pour ces travaux. Pour être plus précis, le ministère de la Justice doit désigner un personnel technique spécialisé en technologies de l'information et familier avec le système de

prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA actuel. De même, les tribunaux doivent désigner des spécialistes fonctionnels qualifiés pour réviser les fonctions concernées des tribunaux et accepter les changements nécessaires. Ces ressources sont nécessaires pour former et compléter les aptitudes et les effectifs du sous-traitant.

Étant développé par le ministère de la Justice, le système actuel de prise en charge des affaires judiciaires des tribunaux de commerce possède des fonctions relativement semblables d'un tribunal à un autre. Quelques variations locales peuvent exister et différentes versions du système actuel de prise en charge des affaires judiciaires des tribunaux de commerce peuvent même être opérationnelles dans différents tribunaux. En partant de l'hypothèse que le système est plutôt standard, il devrait être possible de comparer les systèmes de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA à une seule version du système de prise en charge des affaires judiciaires des tribunaux de commerce développé par le ministère de la Justice.

Les circonstances au sein des cours d'appel de commerce peuvent différer puisqu'elles dépendent d'un logiciel développé au niveau local et que les fonctions informatisées peuvent varier d'un tribunal à un autre. Une approche simplifiée d'adaptation du logiciel du programme MEDA aux cours d'appel de commerce pourrait ignorer les détails de l'analyse fonctionnelle de l'informatisation actuelle du système de prise en charge des affaires judiciaires et procéder à neuf. Par exemple, un groupe de travail du personnel des cours d'appel de commerce peut simplement considérer comment adapter le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA aux tribunaux sans essayer de s'assurer que chaque fonction exécutée par les systèmes informatisés actuels est incluse dans le nouveau système. S'il est possible de minimiser ou de supprimer la conversion unique des données du système actuel dans chaque cour d'appel de commerce, les coûts de la mise en œuvre pourraient être considérablement réduits.

Un sous-traitant devrait être sélectionné lors d'un processus d'appel d'offres.

Coûts estimés

Une estimation indique que les coûts de gestion de ces activités s'élèveront à 100 000 \$ si les services de sous-traitants locaux sont utilisés. Ces coûts peuvent être réduits si les cours d'appel de commerce sont traitées en tant que groupe et non pas individuellement. Ces coûts ne comprennent pas les coûts du ministère de la Justice et des tribunaux pour l'appui nécessaire du projet.

Tâche 2 : Modifier et mettre en œuvre le système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA

Mandat

Objectif : Mise en œuvre du nouveau logiciel du système de prise en charge des affaires judiciaires dans tribunaux de commerce et les cours d'appel de commerce.

Les tâches principales sont de :

1. Mettre au point un système de prise en charge des affaires judiciaires élargi pour une utilisation appropriée au niveau des tribunaux de commerce et les cours d'appel de commerce en modifiant le logiciel de base du projet MEDA conformément aux spécifications fonctionnelles développées au cours de la tâche 1. Avec des spécifications fonctionnelles bien définies et un logiciel du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA stable, opérationnel et utilisé dans les tribunaux de compétence générale, cette tâche devrait être relativement simple.
2. Convertir toutes les bases de données et mettre en œuvre le logiciel dans tous les tribunaux de commerce et les cours d'appel de commerce.

Activités

1. Utiliser les spécifications fonctionnelles fournies, la conception, le code et les changements apportés en fonction des tests réalisés dans le logiciel du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA de base et dans la base de données pour permettre son utilisation au sein des tribunaux de commerce.

Les fonctions et les capacités particulières devant être modifiées, pourraient inclure celles qui existent dans les modules suivants :

- (a) Registre des affaires civiles (dossiers civils),
 - (b) Soutien de l'exécution des jugements (sous la rubrique « dossiers civils »),
 - (c) Programmation et soutien des audiences (suivi des audiences),
 - (d) Notifications et jugements (convocations et notifications),
 - (e) Gestion des témoins experts (mesures d'instruction),
 - (f) Gestion de la trésorerie (caisse),
 - (g) Statistiques,
 - (h) Référentiel national, référentiel local.
2. Utiliser les spécifications fonctionnelles fournies, la conception, le code et les changements apportés en fonction des tests réalisés dans le logiciel du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA de base et dans la base de données pour permettre son utilisation dans les cours d'appel de commerce.
 3. Utiliser les spécifications, la conception, le code et l'appui fourni lors des tests des fonctions complémentaires, tel que le traitement des affaires d'insolvabilité.
 4. Développer un mécanisme de conversion des données pour alimenter les bases de données initiales avec des données issues de la base des données actuelle du système de prise en charge des affaires judiciaires des tribunaux de commerce.
 5. Développer un mécanisme de conversion des données pour alimenter la base de données initiale avec des données issues des bases de données actuelles des systèmes de prise en charge des affaires judiciaires des cours d'appel de commerce.
 6. Former des formateurs du ministère de la Justice et le personnel de support technique sur les modifications fonctionnelles et les fonctions complémentaires fournies.
 7. Procéder à la conversion des données et mettre en œuvre le logiciel modifié dans deux tribunaux pilotes (par ex. le tribunal de commerce et la cour d'appel de commerce de Casablanca) et corriger les lacunes identifiées durant cette période d'essai.
 8. Transférer le logiciel modifié au ministère de la Justice conformément aux dispositions d'acceptation.
 9. Appuyer la mise en œuvre du logiciel dans le reste des tribunaux de commerce et des cours d'appel de commerce.
 10. Garantir les modifications apportées au logiciel pour une période de 6 mois.

Sources documentaires

1. (Documents) Spécifications fonctionnelles du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA de base
2. (Documents) Spécifications fonctionnelles pour les changements et les fonctions complémentaires au système du projet MEDA de base
3. (Application logicielle) : Le système de prise en charge des affaires judiciaires élaboré par le ministère de la Justice et utilisé dans les tribunaux de commerce pour obtenir des spécifications pour la base de données source nécessaire à la conception de la conversion des données;

4. (Application logicielle) : Un ou plusieurs des systèmes de prise en charge des affaires judiciaires développés au niveau local et utilisés dans certaines cours d'appel de commerce (par exemple, à Marrakech ou Casablanca) pour obtenir des spécifications pour la base de données source nécessaire à la conception de la conversion des données;
5. (Application logicielle) : Code du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA de base (programmes informatiques);
6. (Documents) : Documentation technique de base guide d'utilisateurs du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA ainsi que le manuel de formation.

Groupe de travail

Constitué de :

1. Personnel du sous-traitant (personnel technique et de gestion),
2. Personnel des tribunaux pour le test, la formation et la mise en œuvre du logiciel,
3. Personnel technique, identifié par le ministère de la Justice à des fins de consultation et de formation

Compétences du sous-traitant

1. Connaissance en ce qui a trait à :
 - a. L'organisation et les processus des tribunaux de commerce et des cours d'appel de commerce,
 - b. Conception de programmes et de codage des infrastructures techniques du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA de base (par ex. langage(s) de programmation, système de gestion de bases de données, environnement de développement et utilitaires),
 - c. Structures des données du système de prise en charge des affaires judiciaires actuel des tribunaux de commerce et des cours d'appel de commerce,
2. Expertise relativement au langage de modélisation unifié (UML),
3. Bonne connaissance du français et de l'arabe

Résultats

1. (Application logicielle) Logiciel du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA modifié pour une utilisation dans les tribunaux de commerce et les cours d'appel de commerce;
2. Logiciel et mécanisme de conversion de la base de données du système de prise en charge des affaires judiciaires;
3. Deux tribunaux pilotes (un tribunal de commerce et une cour d'appel de commerce) utilisant avec succès le logiciel du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA;
4. Formateurs du ministère de la Justice et un personnel technique qualifiés pour assister dans l'installation et le fonctionnement en cours au sein des tribunaux de commerce et des cours d'appel de commerce.

Contraintes de temps/calendrier

La mise au oeuvre du projet peut commencer après que la tâche 1 relative aux spécifications fonctionnelles est complétée.

Risques et stratégies d'atténuation des risques

1. *Pratiques de conception et/ou codage de mauvaise qualité mises en évidence dans le logiciel du système de prise en charge des affaires judiciaires du projet MEDA de base.*
De pareilles lacunes pourraient compliquer la modification du code et accroître les travaux et

les coûts engagés. Ce risque est atténué en offrant au sous-traitant des échantillons du code dans les documents de l'appel d'offres et/ou une chance de revoir tous les codes du logiciel du projet MEDA avant de présenter son offre.

2. *Interruption des procédures judiciaires lors de la transition du système de prise en charge des affaires judiciaires actuel au nouveau système de prise en charge des affaires judiciaires.*

Ce risque peut être atténué grâce à une planification minutieuse des tests des mécanismes de conversion des données, une conversion d'essai en utilisant des données converties lors de la formation du personnel judiciaire, et grâce à une période d'opération en parallèle (utilisation de l'ancien et du nouveau système de prise en charge des affaires judiciaires simultanément) pour offrir une option de recours en cas de sérieux problèmes avec le nouveau système. Une mise en application progressive est également utile dans le cas des nouvelles fonctionnalités (comme la gestion de la trésorerie, le soutien du traitement de l'exécution des jugements et des affaires d'insolvabilité) introduites après la conversion des données tirées des systèmes actuels.

D'ici à ce que le nouveau système de prise en charge des affaires judiciaires soit mis en œuvre dans les tribunaux de commerce, le personnel du ministère de la Justice aura acquis une assez grande expérience au niveau des tribunaux pilotes de compétence générale. Ce personnel devrait être bien préparé pour assurer de telles activités dans les tribunaux de commerce. La principale différence est les problèmes éventuels que peut engendrer la conversion des données à partir du système de prise en charge des affaires judiciaires préexistant.

Approche recommandée

Les termes de référence pour cette tâche peuvent être calqués sur ceux utilisés pour la sélection du sous-traitant chargé de la construction du projet MEDA (Annexe A). Puisqu'ils concernent principalement la modification du logiciel opérationnel plutôt que le développement initial, la complexité et les coûts devraient être considérablement réduits en comparaison aux efforts de développement du projet MEDA.

Ces travaux peuvent être joints aux travaux dans la tâche 1 et peuvent être exécutés par un seul sous-traitant dans le cadre d'un contrat de type « conception et construction ». Un directeur de projet devrait être retenu par DAI afin de lancer un appel d'offres pour un contrat technique et de veiller aux intérêts de DAI et de l'USAID dans le projet.

Il est essentiel d'obtenir l'accord et la coopération du ministère de la Justice et des tribunaux de commerce pour ce travail. Pour être plus précis, le ministère de la Justice doit désigner un personnel technique spécialisé en technologies de l'information familier avec le logiciel du système de prise en charge des affaires judiciaires et la base de données des tribunaux de commerce. Les tribunaux doivent être préparés à subir une période de perturbation lors de la conversion. Une importante économie des coûts pourrait s'accroître si la conversion des données des cours d'appel de commerce actuels est éliminée ou minimisée. Le sous-traitant devrait être choisi dans le cadre d'un processus d'appel d'offres.

Coûts estimés

Une estimation indique que les coûts de la gestion de ces activités s'élèveront à \$100 000 si les services de sous-traitants locaux sont utilisés. Les éléments susceptibles d'engendrer des coûts plus élevés seraient le développement de la conversion des données et l'appui à la mise en œuvre des sites pilotes, plutôt que les modifications à apporter au code. Ces coûts ne comprennent pas les coûts du ministère de la Justice et des tribunaux pour l'appui nécessaire au projet.

**Annexes : Termes de référence pour un appel
d'offres pour la conception et la programmation**

Table de matières

1. INFORMATIONS GÉNÉRALES	1
1.1. PAYS BÉNÉFICIAIRE.....	1
1.2. POUVOIR ADJUDICATEUR.....	1
1.3. ÉLÉMENTS D'INFORMATION UTILES CONCERNANT LE PAYS BÉNÉFICIAIRE	1
1.3.1. ORGANISATION JUDICIAIRE DU ROYAUME	1
1.4. SITUATION ACTUELLE DANS LE SECTEUR CONCERNÉ.....	3
1.5. PROGRAMMES LIÉS ET AUTRES ACTIVITÉS DES BAILLEURS DE FONDS	3
1.5.1. PROJET USAID (AIDE INTERNATIONALE USA)	4
1.5.2. PROJET BANQUE MONDIALE	4
2. OBJECTIFS DU MARCHÉ ET RÉSULTATS ESCOMPTÉS	4
2.1. OBJECTIF GÉNÉRAL	4
2.2. OBJECTIFS PARTICULIERS	5
2.3. RÉSULTATS À ATTEINDRE PAR LE PRESTATAIRE	5
3. HYPOTHÈSES & RISQUES.....	5
3.1. HYPOTHÈSES QUI SOUS-TENDENT LE PROJET.....	5
3.2. RISQUES	5
4. CHAMP D'INTERVENTION	6
4.1. GÉNÉRALITÉS.....	6
4.1.1. PRÉSENTATION DU PROJET	6
4.1.2. ZONE GÉOGRAPHIQUE À COUVRIR ET GROUPES CIBLES.....	6
4.2. ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	11
4.2.1. MISE EN PLACE DU PLAN ASSURANCE QUALITÉ (PAQ).....	11
4.2.2. DÉVELOPPEMENT DE LA SOLUTION	12
4.2.3. SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES	14
4.2.4. INTÉGRATION DES INGÉNIEURS DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE.....	26
4.2.5. PARAMÉTRAGE DES TRAMES PRINCIPALES	26
4.2.6. DÉVELOPPEMENT DES OUTILS INFORMATIQUES DE REPRISE DES DONNÉES.....	26
4.2.7. FOURNITURE DU MANUEL UTILISATEUR	27
4.2.8. FOURNITURE DU MANUEL D'INSTALLATION.....	27
4.2.9. FOURNITURE DU MANUEL D'EXPLOITATION.....	27
4.2.10. CONCEPTION DES PROGRAMMES DE FORMATION	27
4.2.11. DÉPLOIEMENT DANS LES JURIDICTIONS PILOTES	28
4.2.12. FORMATION DES UTILISATEURS DES JURIDICTIONS PILOTES	28
4.2.13. FORMATION DES FORMATEURS DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE	28
4.2.14. ASSISTANCE AUX ÉQUIPES EN CHARGE DES DÉPLOIEMENTS.....	28
4.2.15. TRANSFERT DE CONNAISSANCE	29
4.3. GESTION DU PROJET.....	29
4.3.1. ORGANE CHARGÉ DE LA GESTION DU PROJET	29
4.3.2. STRUCTURE DE GESTION	29
5. LOGISTIQUE ET CALENDRIER	30
5.1. LIEU DU PROJET	30
5.2. DATE DE DÉBUT ET PÉRIODE D'EXÉCUTION.....	30
6. BESOINS	30
6.1. RESSOURCES HUMAINES.....	30
6.1.1. EXPERTS PRINCIPAUX.....	30
6.1.2. AUTRES EXPERTS	32
6.2. BUREAUX	32
6.3. INSTALLATIONS ET ÉQUIPEMENT MIS À DISPOSITION PAR LE PRESTATAIRE	32
6.4. MATÉRIEL.....	32
7. RAPPORTS	32
7.1. RAPPORTS OBLIGATOIRES.....	32
7.2. PRÉSENTATION ET APPROBATION DES RAPPORTS	33
8. SUIVI ET ÉVALUATION	33
8.1. DÉFINITION D'INDICATEURS	33

I. Informations générales

I.1. Pays bénéficiaire

Royaume du Maroc

I.2. Pouvoir adjudicateur

Ministère de la Justice du Royaume du Maroc

I.3. Éléments d'information utiles concernant le pays bénéficiaire

I.3.1. Organisation judiciaire du Royaume

Organisation des cours d'appel

La loi n° 1-74-338 du 15 juillet 1974 relative à l'organisation judiciaire du Royaume fixe l'organisation et la composition des Cours d'appel.

Les Cours d'appel comprennent, sous l'autorité du Premier Président et suivant leur importance, un certain nombre de chambres spécialisées dont une chambre du statut personnel et successoral et une chambre criminelle. Toutefois, toute chambre peut valablement instruire et juger, quelle qu'en soit la nature, les affaires soumises à ces cours. Elles comportent également un ministère public composé d'un Procureur Général du roi et de substituts généraux, un ou plusieurs magistrats chargés de l'instruction, un ou plusieurs magistrats chargés des mineurs, un greffe et un secrétariat du parquet général. En toute matière, l'audience est tenue et les arrêts rendus par un collège de trois Conseillers assistés d'un greffier, sauf si la loi en dispose autrement.

La chambre criminelle siège, en raison de la gravité des affaires qui lui sont confiées, avec cinq Conseillers : un président de chambre et quatre conseillers.

Attributions

Les cours d'appel, juridictions du second degré, examinent une seconde fois les affaires déjà jugées en premier ressort par les tribunaux de première instance. Elles connaissent donc des appels des jugements rendus par ces tribunaux ainsi que des appels des ordonnances rendues par leurs présidents. Les chambres criminelles des Cours d'appel constituent des formations particulières, compétentes pour juger des crimes en premier et dernier ressort.

Organisation des Tribunaux de première instance

Chaque tribunal de première instance comprend :

- ❑ Un président, des juges dont certains peuvent assurer des fonctions de vice-président et des juges suppléants ;
- ❑ Un ministère public composé d'un procureur du Roi et d'un ou plusieurs substituts ;
- ❑ Un greffe ;
- ❑ Un secrétariat du parquet.

Ces tribunaux peuvent être divisés en chambres selon la nature des affaires qui leur sont soumises.

Chacune des chambres peut comprendre un ou plusieurs magistrats. Toutefois, toute chambre peut valablement instruire et juger, quelle qu'en soit la nature, les affaires soumises au tribunal.

Le Ministre de la justice peut détacher, dans des localités situées dans le ressort des tribunaux de première instance, un ou plusieurs magistrats pour exercer à titre permanent et ce, pour une meilleure administration de la justice. Ces magistrats sont appelés juges résidents.

Les centres de juges résidents ne sont pas des juridictions autonomes mais font partie intégrante des tribunaux de première instance. Ces centres sont actuellement au nombre de 183.

Attributions

Les tribunaux de première instance peuvent connaître de toutes les matières sauf lorsque la loi attribue formellement compétence à une autre juridiction. C'est une compétence générale qui s'étend à toutes les affaires civiles, immobilières, pénales et sociales. Toutes les questions relatives au statut personnel, familial et successoral relèvent également de la compétence du tribunal de première instance, que ces questions mettent en cause des nationaux, musulmans ou israélites, ou des étrangers. Les tribunaux de première instance sont compétents soit en premier et dernier ressort, soit à charge d'appel, dans les conditions déterminées par les codes de procédure civile et pénale, et, le cas échéant, par des textes particuliers.

En matière civile, les tribunaux de première instance statuent en premier et dernier ressort lorsque le montant du litige est égal ou inférieur à 3000 dirhams.

Dans ce cas l'appel est exclu, mais la décision peut toujours faire l'objet d'un pourvoi en cassation devant la Cour Suprême. Si la valeur du litige est supérieure à ce montant ou si elle est indéterminée, le tribunal statue uniquement en premier ressort et l'appel est possible.

En matière pénale, les tribunaux de première instance sont compétents pour juger les contraventions et les délits. En revanche, les crimes relèvent de la compétence de la Cour d'appel.

Sections de la famille :

Après la publication du code de la famille, des sections de la famille ont été créées au sein des tribunaux de première instance pour connaître, exclusivement, des affaires de la famille .

Statut personnel des marocains de confession juive :

Les affaires relatives au statut personnel des marocains de confession juive sont soumis aux règles du statut personnel hébraïque marocain, un Magistrat rabbinique statue sur ces affaires.

Juridictions communales et d'arrondissement

La loi n° 1-74-338 du 15 juillet 1974 relative à l'organisation judiciaire du Royaume institue des juridictions communales dans les communes rurales et des juridictions d'arrondissements dans les communes urbaines.

Les juridictions communales et les juridictions d'arrondissements se composent d'un juge unique assisté d'un greffier ou d'un secrétaire. Les juges d'arrondissement et les juges communaux sont choisis soit parmi les magistrats, conformément aux dispositions du statut de la magistrature, soit parmi de simples citoyens. Dans ce dernier cas, chacun des juges est assisté par deux suppléants.

Les juges non magistrats et leurs suppléants sont choisis au sein et par un collège électoral dont les membres sont eux-mêmes désignés par une commission dans laquelle siège le caïd ou le khalifa d'arrondissement. Le collège électoral est composé de cent personnes remplissant certaines conditions fixées par la loi 1-74-338 du 15 juillet 1974.

Les fonctionnaires publics en activité, les avocats, les oukils, les adouls et les agents d'affaires ne peuvent être membres de ce collège.

Les juges d'arrondissement et les juges communaux sont investis par dahir, pour une durée de trois ans, sur proposition du Conseil Supérieur de la Magistrature.

Attributions

Les attributions des juridictions communales et d'arrondissement se réduisent aux affaires mineures en matière civile et pénale.

Les juges d'arrondissement et les juges communaux connaissent :

- ❑ de toutes actions personnelles et mobilières intentées contre les personnes résidentes dans la circonscription, si le montant de ces actions n'excède pas la valeur de 1.000 DH
- ❑ des demandes en paiement de loyer et des demandes en résiliation de baux non commerciaux fondées sur le défaut de paiement dans les conditions et les taux prévus ci-dessus ;
- ❑ des litiges dont la valeur n'excède pas 2.000 DH par accord exprès conclu devant le juge de certaines infractions pénales mineures énumérées à l'article 29 de la loi 1-74-338 du 15 juillet 1974, lorsqu'elles ont été commises dans la circonscription sur laquelle ils exercent leur juridiction ou lorsque l'auteur y est domicilié.

Dans la limite de leur compétence territoriale, les juges communaux et d'arrondissements peuvent ordonner toute mesure ayant pour objet de mettre fin au trouble actuel de jouissance du droit de propriété. Ils ne peuvent toutefois pas connaître des litiges relatifs aux affaires immobilières et au statut personnel.

I.4. Situation actuelle dans le secteur concerné

Lors de la séance d'ouverture de la nouvelle session du Conseil Supérieur de la Magistrature du 1^{er} mars 2002, S.M. le Roi a déclaré : « *La réforme de la justice est aujourd'hui au cœur du changement et de la modernisation, de la démocratisation de la société et de l'édification de l'Etat de droit, de la croissance et du développement, c'est-à-dire au cœur de choix stratégiques irréversibles, les défis majeurs que le Maroc doit impérativement relever, auxquels la justice doit apporter une contribution décisive.* ».

Le programme de réforme de la Justice en cours de réalisation constitue donc une priorité nationale tant du point de vue de la consolidation de l'Etat de droit et de la démocratisation en profondeur de la société que du point de vue du développement économique.

Le programme de réforme en cours s'articule autour de deux impératifs majeurs : la **réhabilitation** de la justice et sa **modernisation**.

La **modernisation** de la justice constitue de fait une priorité nationale majeure. Le renforcement du ministère de la Justice et du système judiciaire dans son ensemble s'inscrit dans une logique de progrès et de développement durable. Le programme de modernisation repose concrètement sur une série d'actions, dont *la rationalisation de la gestion*.

La rationalisation impose **l'informatisation des tribunaux** (secrétariat-greffe, structures de notification et d'exécution des jugements, suivi des dossiers) et la mise en place de mécanismes d'évaluation basés sur les notions d'efficacité, d'efficacités et de qualité (maîtrise des délais, satisfaction des justiciables).

I.5. Programmes liés et autres activités des bailleurs de fonds

Le budget consacré à la modernisation des juridictions de droit commun du Maroc s'élève à € 34 566 000 qui sont financés à 80% par l'Union Européenne et à 20% par le Royaume du Maroc.

Autres programmes :

1.5.1. Projet USAID (Aide internationale USA)

Le projet « Modernisation des juridictions de commerce et de la réglementation commerciale au Maroc », d'une enveloppe globale d'environ 59 millions de DH, à laquelle l'USAID a participé à hauteur de 44 millions de DH, consiste à :

- ❑ Améliorer le cadre législatif et réglementaire pour les activités commerciales et la résolution du contentieux
- ❑ Moderniser le tribunal de commerce d'Agadir et le tribunal et la cour d'appel de commerce de Marrakech
- ❑ Renforcer les capacités des magistrats et greffiers des tribunaux de commerce et du personnel technique (formations, séminaires, voyages d'études...)
- ❑ Améliorer le fonctionnement judiciaire par l'introduction d'une nouvelle organisation et d'un nouveau système statistique
- ❑ Renforcer le site Web du Ministère

1.5.2. Projet Banque Mondiale

Le projet « Réforme juridique et judiciaire », d'une enveloppe globale d'environ 70 millions de DH, à fait l'objet d'un prêt dont le montant s'élève à 55 millions de DH.

Les réalisations dans le cadre du projet Banque Mondiale ont été les suivants :

- ❑ Amélioration du cadre législatif et réglementaire pour les activités commerciales et la résolution du contentieux : code d'arbitrage commercial, textes relatifs aux registres de commerce et au fonctionnement des juridictions commerciales
- ❑ Modernisation des juridictions de commerce par le renforcement des capacités de gestion du système judiciaire et du registre de commerce: Introduction de systèmes informatisés de gestion qui prennent en charge la gestion complète des affaires portées en justice commerciale, et les services délivrés par les registres de commerce avec toutes les infrastructures nécessaires (matérielles et logicielles)
- ❑ Renforcement des capacités de formation et de gestion de l'Institut supérieur de la Magistrature : Réorganisation de l'ISM (Institut Supérieur de la Magistrature) afin qu'il soit capable de soutenir la modernisation de l'enseignement qu'il dispense, mise en place d'un véritable centre de formation pour magistrats et greffiers, introduction de nouvelles matières dans le cursus de l'Institut, acquisition de matériels informatique, de logiciels et de mobilier pour la médiathèque
- ❑ Renforcement des capacités de communication du Ministère de la Justice à collecter, gérer et diffuser l'information juridique, judiciaire et réglementaire au moyen du site WEB du Ministère, publications sur CD-ROM, services en ligne, système de diffusion multicanal (SMS, fax, WEB...), brochures et dépliants, points d'information, sondages pour évaluer l'impact du projet.

2. Objectifs du marché et résultats escomptés

2.1. Objectif général

L'objectif général du projet est de contribuer à l'amélioration de la performance du système judiciaire aspirant à un niveau d'éthique élevé et à la résolution des litiges avec transparence, indépendance et efficacité.

2.2. Objectifs particuliers

Les objectifs du présent contrat sont les suivants :

- ❑ Disposer d'une solution logicielle intégrée de traitement des affaires pénales et civiles en 1^{ère} et 2^{nde} instances (Tribunal de Première Instance et Cour d'Appel) incluant la gestion de la caisse, conforme aux besoins des juridictions et de l'administration centrale (Ministère de la Justice)
- ❑ Mettre en œuvre cette solution dans 40 juridictions.
- ❑ Assurer la pérennité de la solution auprès des équipes techniques du ministère

2.3. Résultats à atteindre par le prestataire

Le prestataire s'engage, dans les délais impartis, et forfaitairement, à :

- ❑ Développer une solution logicielle intégrée conforme aux spécifications fonctionnelles et techniques
- ❑ Intégrer une équipe technique du Ministère de la Justice dès le lancement du projet de développement (10 personnes maximum)
- ❑ Déployer la solution dans les 6 juridictions pilotes
- ❑ Livrer les trames principales
- ❑ Intégrer dans la nouvelle application les données des applications existantes
- ❑ Rédiger le manuel « utilisateur »
- ❑ Définir et rédiger les procédures techniques de déploiement sur un site
- ❑ Définir et rédiger les procédures d'exploitation
- ❑ Concevoir les programmes de formation des utilisateurs de l'application
- ❑ Former à l'application une équipe de 31 formateurs du Ministère de la Justice
- ❑ Former les utilisateurs du logiciel de gestion des affaires des juridictions pilotes
- ❑ Assister les équipes en charge du déploiement sur les 34 autres juridictions
- ❑ Assurer l'autonomie des équipes techniques du Ministère de la Justice à l'issue du projet

3. Hypothèses & risques

3.1. Hypothèses qui sous-tendent le projet

Le bon déroulement du projet repose, notamment, sur les hypothèses suivantes :

- ❑ Adéquation des spécifications fonctionnelles aux besoins (exemple : pas de modification législative en cours de projet)
- ❑ Réhabilitation électrique et câblage réalisés et opérationnels sur les 40 juridictions
- ❑ Matériels (serveurs, postes de travail, imprimantes, etc.) installés et opérationnels
- ❑ Logiciels de base (traitement de texte, etc.) installés et opérationnels
- ❑ Stabilité et disponibilité des équipes techniques et de formateurs du Ministère de la Justice
- ❑ Adhésion des acteurs des juridictions

3.2. Risques

Les principaux risques potentiels sont les suivants :

- ❑ Sous évaluation des charges de développement
- ❑ Non respect des délais impartis
- ❑ Départ des cadres de la Justice formés vers d'autres secteurs
- ❑ Rejet de l'informatisation par les utilisateurs des juridictions

4. Champ d'intervention

4.1. Généralités

4.1.1. Présentation du projet

Les **principaux blocs fonctionnels** de la solution logicielle à développer sont les suivants :

- Référentiel national
- Référentiel local

- Dossiers civils
- Dossiers de notification
- Plaintes
- Dossiers du parquet
- Dossiers pénaux
- Dossiers d'instruction
- Dossiers d'exécution
- Dossiers d'application des peines
- Caisse
- Mesures d'instruction

- Audiences
- Diligences
- Recours

- Recherches simples
- Recherches multicritères
- Production documentaire
- Traitements par lots
- Agenda
- Imports/Exports
- Statistiques
- Droits d'accès & habilitations

4.1.2. Zone géographique à couvrir et Groupes cibles

Dans le cadre de ce contrat, la solution logicielle devra être mise en œuvre dans les juridictions suivantes :

- **Cour d'appel de Casablanca :**
 1. Cour d'appel de Casablanca (site pilote)
 2. TPI de Casablanca/Anfa (site pilote – regroupement des anciens TPI Anfa, Ben M'Sik, Aïn Chok, Aïn Sebaa et Derb Soltane)
- **Cour d'appel de Rabat :**
 3. Cour d'appel de Rabat (site pilote)
 4. TPI de Rabat (site pilote)
 5. TPI de Salé
- **Cour d'appel de Fès :**
 6. Cour d'appel de Fès
 7. TPI de Fès

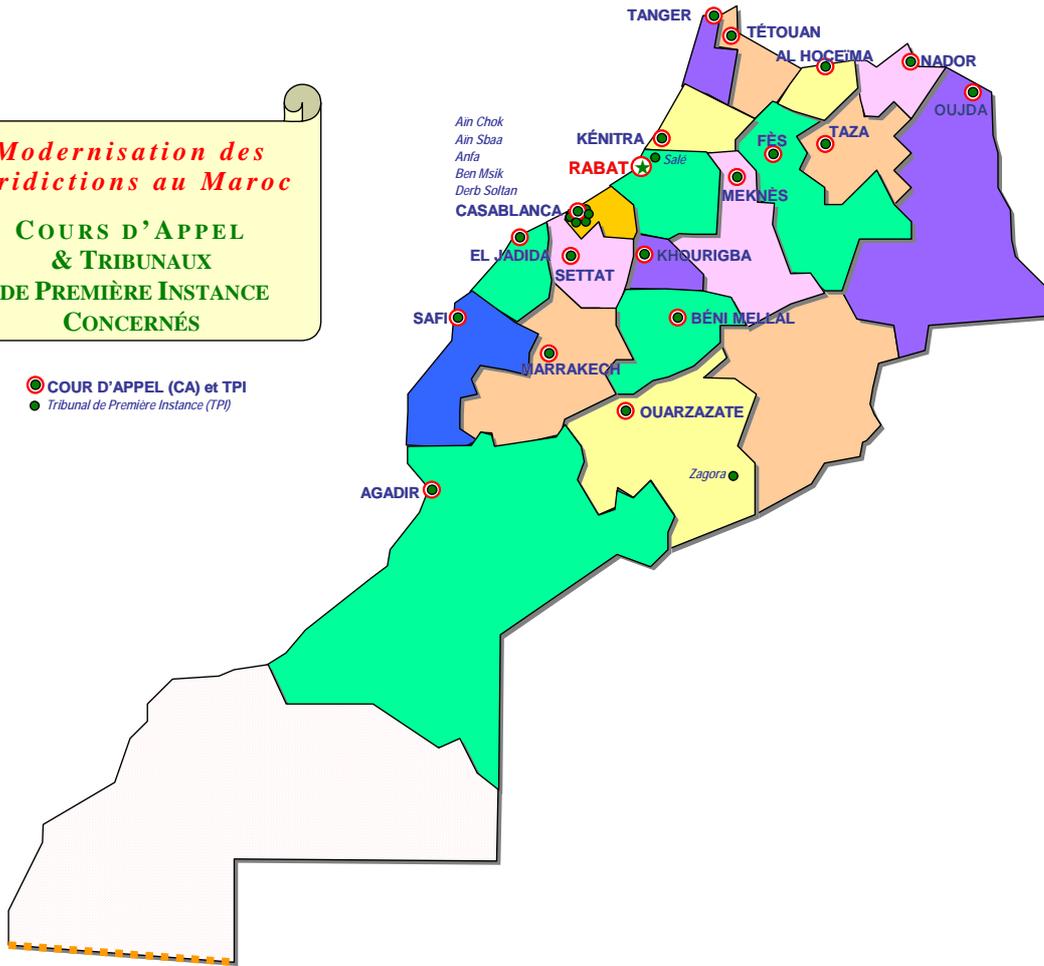
- **Cour d'appel de Marrakech :**
 - 8. Cour d'appel de Marrakech
 - 9. TPI de Marrakech
- **Cour d'appel de Meknès :**
 - 10. Cour d'appel de Meknès
 - 11. TPI de Meknès
- **Cour d'appel de Béni Mellal :**
 - 12. Cour d'appel de Béni-Mellal
 - 13. TPI de Béni-Mellal
- **Cour d'appel de Tanger :**
 - 14. Cour d'appel de Tanger
 - 15. TPI de Tanger
- **Cour d'appel de Settat :**
 - 16. Cour d'appel de Settat
 - 17. TPI de Settat
- **Cour d'appel de Tétouan :**
 - 18. Cour d'appel de Tétouan
 - 19. TPI de Tétouan
- **Cour d'appel de Nador :**
 - 20. Cour d'appel de Nador
 - 21. TPI de Nador
- **Cour d'appel de Kénitra :**
 - 22. Cour d'appel de Kénitra (site pilote)
 - 23. TPI de Kénitra (site pilote)
- **Cour d'appel de Ouarzazate :**
 - 24. Cour d'appel de Ouarzazate
 - 25. TPI de Ouarzazate
 - 26. TPI de Zagora
- **Cour d'appel d'Agadir :**
 - 27. Cour d'appel d'Agadir
 - 28. TPI d'Agadir
- **Cour d'appel de Safi :**
 - 29. Cour d'appel de Safi
 - 30. TPI de Safi
- **Cour d'appel d'Oujda :**
 - 31. Cour d'appel d'Oujda
 - 32. TPI d'Oujda
- **Cour d'appel d'El Jadida :**
 - 33. Cour d'appel d'El Jadida
 - 34. TPI d'El Jadida
- **Cour d'appel d' Al Hoceima:**
 - 35. Cour d'appel d' Al Hoceima
 - 36. TPI de d' Al Hoceima

- **Cour d'appel de Khouribga:**
 - 37. Cour d'appel de Khouribga
 - 38. TPI de Khouribga
- **Cour d'appel de Taza :**
 - 39. Cour d'appel de Taza
 - 40. TPI de Taza.

Modernisation des juridictions au Maroc

COURS D'APPEL & TRIBUNAUX DE PREMIÈRE INSTANCE CONCERNÉS

● COUR D'APPEL (CA) et TPI
 ● Tribunal de Première Instance (TPI)



Les juridictions notées en **gras** correspondent aux sites pilotes.

A titre indicatif, liste des juridictions avec volumétrie des effectifs et des affaires enrôlées (source 2003 pour les effectifs et 2003-2004 pour les affaires) :

<i>Cours d'appel</i>	<i>Magistrats Siège</i>	<i>Magistrats Parquet</i>	<i>Total Magistrats</i>	<i>Fonctionnaires</i>	<i>Affaires enrôlées 2003</i>	<i>Affaires enrôlées 2004</i>
CASABLANCA	102	22	124	377	88 604	81 790
RABAT	60	24	84	355	42 671	48 361
KENITRA	26	13	39	137	34 830	38 437
MARRAKECH	39	12	51	230	30 116	29 186
MEKNES	34	12	46	173	29 507	28 221
FES	36	11	47	216	31 689	25 670
TANGER	27	10	37	126	26 534	25 452
OUJDA	23	7	30	142	27 880	25 111
AGADIR	34	8	42	127	23 829	22 783
SAFI	22	6	28	89	17 369	18 297
BENI MELLA	26	7	33	113	17 493	15 649
TETOUAN	18	5	23	102	15 616	13 825
EL JADIDA	23	7	30	97	15 778	13 464
SETTAT	23	10	33	90	14 066	12 983
TAZA	17	4	21	90	12 468	11 898
NADOR	15	5	20	106	9 179	8 856
AL HOCEIMA	13	4	17	51	11 346	8 066
KHOURIBGA	19	9	28	71	5 685	5 848
OUARZAZATE	16	5	21	64	3 769	3 286
TOTAL CA (MEDA)	573	181	754	2 756	458 429	437 183

<i>Tribunaux de Première Instance</i>	<i>Magistrats Siège</i>	<i>Magistrats Parquet</i>	<i>Total Magistrats</i>	<i>Fonctionnaires</i>	<i>Affaires enrôlées 2003</i>	<i>Affaires enrôlées 2004</i>
Casablanca	291	54	345	853	627 995	515 734
Rabat	42	15	57	385	160 311	140 645
Kénitra	23	9	32	169	33 176	34 180
El Jadida	26	7	33	135	132 384	115 868
Fès	47	16	63	230	93 998	95 094
Tétouan	20	8	28	141	62 052	78 730
Marrakech	56	13	69	315	89 333	76 783
Meknès	34	13	47	278	73 703	73 311
Tanger	26	9	35	154	45 002	52 431
Salé	25	10	35	213	38 883	48 712
Oujda	22	6	28	264	55 735	47 173
Nador	16	3	19	155	46 427	46 045
Agadir	17	5	22	115	39 576	41 806

<i>Tribunaux de Première Instance</i>	<i>Magistrats Siège</i>	<i>Magistrats Parquet</i>	<i>Total Magistrats</i>	<i>Fonctionnaires</i>	<i>Affaires enrôlées 2003</i>	<i>Affaires enrôlées 2004</i>
Safi	18	5	23	139	49 324	34 840
Khouribga	10	3	13	95	25 720	32 336
Beni Mellal	14	5	19	102	23 952	27 953
Settat	20	8	28	96	27 653	26 464
Taza	19	3	22	129	28 547	21 698
Ouarzazate	12	2	14	116	19 719	16 398
Zagora	6	3	9	53	8 600	9 073
Al Hoceima	12	2	14	86	15 793	1 222
Total TPI (Meda)	756	199	955	4 223	1 697 883	1 536 496

A noter à titre indicatif que le taux d'équipement moyen par juridiction sera de l'ordre de 70% (70 personnes sur 100 seront équipées d'un ordinateur)

Groupes cibles

Equipe des formateurs

2 équipes de formateurs sont recrutées au sein de juridictions du Royaume du Maroc :

- ❑ une équipe de 10 formateurs affectés directement à la Direction des Etudes, de la Coopération et de la Modernisation du Ministère de la Justice, qui assurera la formation des utilisateurs aux applications « métiers »,
- ❑ une équipe de 21 formateurs affectés sur les ressorts des 19 Cours d'appel, à raison de 2 formateurs sur le ressort de Rabat et Casablanca, et 1 sur les autres ressorts et qui assurera la formation des utilisateurs aux outils bureautiques et assurera un soutien à l'équipe du Ministère.

Les 31 formateurs seront formés aux techniques pédagogiques, à la procédure civile et pénale et à la gestion de la caisse, à l'utilisation du système d'exploitation, au traitement de texte et tableur retenus.

Personnel des juridictions

Le personnel des juridictions se compose de 2 groupes :

Groupe des fonctionnaires :

- ❑ Commissaires judiciaires
- ❑ Secrétaires greffiers
- ❑ Rédacteurs
- ❑ Techniciens
- ❑ Chauffeurs
- ❑ Autre personnel

Groupe des magistrats

- ❑ Magistrat du parquet
- ❑ Magistrat du siège

On peut estimer à titre indicatif que le taux d'équipement moyen des juridictions du périmètre du projet s'élèvera à 70%.

Equipe technique du ministère de la justice

Les personnes faisant parties de l'équipe technique du ministère de la justice intégrée au sein de l'équipe du prestataire ont le profil suivant (pour les 7 ingénieurs principaux et à titre indicatif) :

N°	Grade	Fonction	Réalisations
1	Ingénieur d'état	Chef de service de développement	Conception et développement de l'application de gestion des affaires au niveau des juridictions commerciales
2	Ingénieur d'application	Chef de service de la modernisation	Développement des services en ligne, du site web du Ministère et du tribunal de commerce de Marrakech.
3	Ingénieur d'application	Etude & Développement	Développement de l'application de gestion du registre de commerce dans les juridictions commerciales. Responsable du système statistique des juridictions commerciales. Développement de l'application sur les mariages et les divorces.
4	Ingénieur d'état	Etude & Développement	Conception et développement de l'application de suivi des exécutions et notifications dans les juridictions commerciales. Conception de l'application portant sur les sections de la famille.
5	Ingénieur d'état	Etude & Développement	Conception et développement de l'application de suivi des exécutions et notifications dans les juridictions commerciales
6	Ingénieur d'état	Etude & Développement	Conception et développement de l'application de suivi des exécutions et notifications dans les juridictions commerciales
7	Ingénieur d'application	Etude & Développement	Développement de modules relatifs aux dossiers du parquet. Développement d'une application de suivi des lignes téléphoniques.

4.2. Activités spécifiques

Le soumissionnaire retenu prendra les mesures nécessaires pour assurer la visibilité du financement de l'Union européenne. Ces mesures doivent suivre les règles applicables en matière de visibilité pour les actions extérieures telles que définies et publiées par la Commission.

Tous les produits livrés dans le cadre du contrat (logiciels, portails, livrables,...) porteront clairement le logo de l'Union européenne et/ou la mention « projet financé par l'Union européenne ».

4.2.1. Mise en place du Plan Assurance Qualité (PAQ)

Le prestataire propose une démarche « qualité » basée sur un Plan Assurance Qualité (PAQ) qui doit veiller à la conformité entre les spécifications et les besoins réels des utilisateurs, et contribue efficacement à la tenue des objectifs du projet tout en privilégiant les mesures à caractères préventifs, et la mise en évidence des risques de non-respect des objectifs stratégiques (délai, performance.).

Dès le début du contrat, le prestataire soumet un PAQ à l'instance de pilotage du projet du ministère de la justice (UGP) pour validation.

Le PAQ doit préciser les dispositions prises pour assurer la maîtrise de l'ensemble des facteurs influant sur la qualité en identifiant les indicateurs de qualité à surveiller de manière prioritaire et permanente. Par ailleurs il doit asseoir les normes de gestion de la qualité selon les deux aspects :

Qualité du processus de production et la conduite du changement

Le prestataire s'exerce notamment à :

- ❑ La définition de la structure adéquate au niveau organisation du projet (constitution des commissions de travail, de pilotage..., moyens, procédures,...)
- ❑ L'élaboration des actions préventives.
- ❑ Le suivi et l'évaluation des actions entreprises.
- ❑ L'élaboration des rapports d'étape
- ❑ La conduite des actions d'amélioration.
- ❑ L'élaboration du plan de formation.
- ❑ L'élaboration et production de la documentation.

Qualité du produit final mis en place

Le PAQ doit référencer les règles d'ingénierie applicables au produit final à savoir :

- ❑ Les procédures de fonctionnement.
- ❑ La gestion des versions.
- ❑ La documentation.
- ❑ Les outils utilisés.
- ❑ L'exploitation.
- ❑ La sécurité.
- ❑ Le plan qualité logiciel.

Outil de gestion de projet

Dans le cadre du Plan Assurance Qualité, le prestataire proposera un progiciel de gestion du projet qui doit assurer les fonctions suivantes :

- ❑ Interface graphique
- ❑ Flexibilité de changement des charges des tâches et son impact sur le planning général.
- ❑ Génération des états de planning à chaque moment durant le processus de développement du projet.
- ❑ Affichage des indicateurs de suivi de projet et l'état d'avancement.
- ❑ Superposition du planning réel par rapport au planning prévisionnel.
- ❑ Visualisation conviviale pour faciliter l'interprétation et l'optimisation.
- ❑ Partage en réseau de toutes les opérations de gestion

Un transfert de propriété du progiciel sélectionné à destination du ministère de la justice sera réalisé à la fin du contrat.

Le progiciel doit être d'origine européenne.

4.2.2. Développement de la solution

Techniquement, la solution coté utilisateur est de type **client léger** s'appuyant sur le protocole **http** et/ou **https** (http sécurisé)

A titre indicatif, les **outils bureautiques** retenus sur les postes « clients » sont :

- ❑ Traitement de texte et tableau : MS Word – Excel ou compatible
- ❑ Navigateur : Internet Explorer 6.0 ou supérieur ou équivalent

Le prestataire doit développer une solution intégrée conforme aux spécifications fonctionnelles détaillées jointes en annexe.

Ces spécifications, formalisées en UML, comprennent :

- ❑ Cas d'utilisation (Annexe technique A)
- ❑ Modèles statiques - diagrammes de classes (Annexe technique B)
- ❑ Modèles dynamiques - diagrammes d'états-transitions, diagrammes de cas d'utilisation et diagrammes d'activités (Annexe technique C)
- ❑ Classes (Annexe technique D)

Lors de la revue de détail qui aura lieu dès la signature du contrat, les spécifications fonctionnelles et techniques sont susceptibles d'être amendées dans une proportion comprise entre 10 et 15 %.

L'interface utilisateur de la solution logicielle doit être en langue arabe.

La langue de communication au sein du projet est le français.

Techniquement, le prestataire doit satisfaire les besoins suivants :

- ❑ Architecture applicative
- ❑ Conception et modélisation des bases de données
- ❑ Temps de réponse attendus
- ❑ Normes de développement
- ❑ Ergonomie
- ❑ Sécurité des données et des accès

Il est fondamental que la maîtrise d'ouvrage c'est à dire le ministère de la justice, puisse suivre l'évolution du développement. A cette fin, le prestataire, conformément au PAQ qui sera établi :

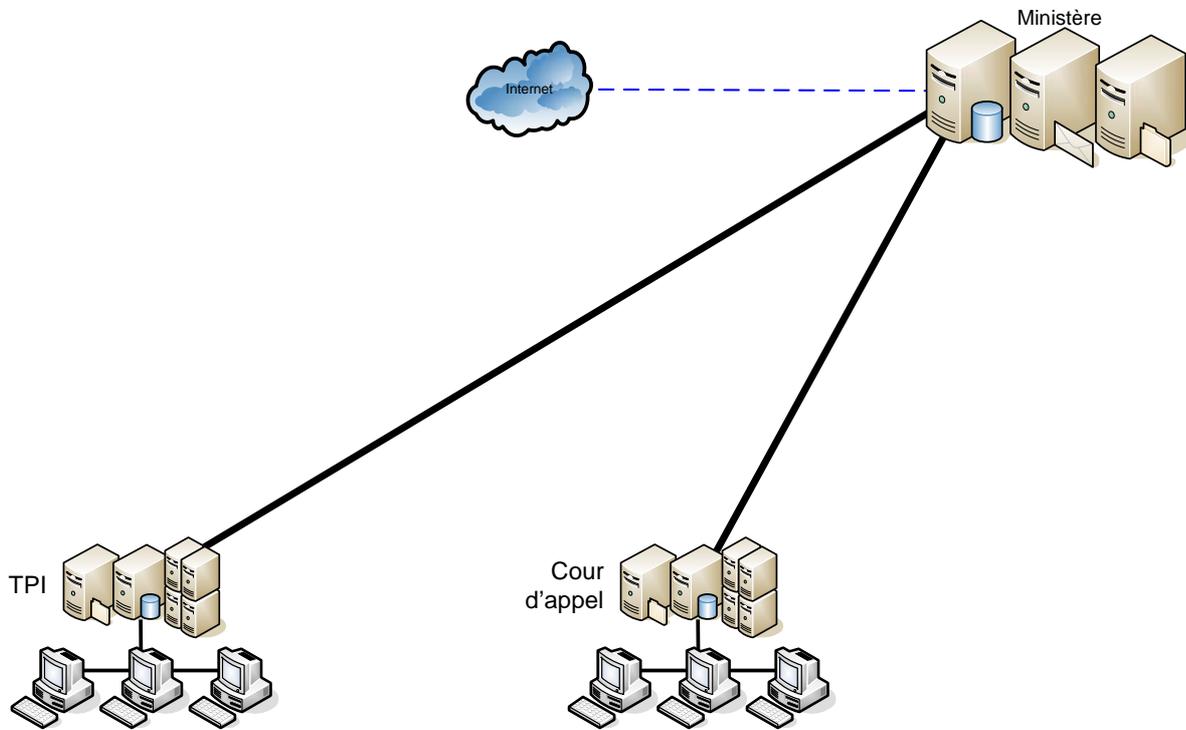
- ❑ Veillera à limiter l'effet tunnel
- ❑ Définira la méthodologie pour le suivi régulier des prestations
- ❑ Définira des méthodes de travail qui permettent de concilier une interface en langue arabe et une gestion de projet en français

La maîtrise d'ouvrage transmettra au prestataire tous les documents utiles à la bonne réalisation du projet, notamment les études liées au référentiel national (dictionnaire des données, description des tables nationales, etc.)

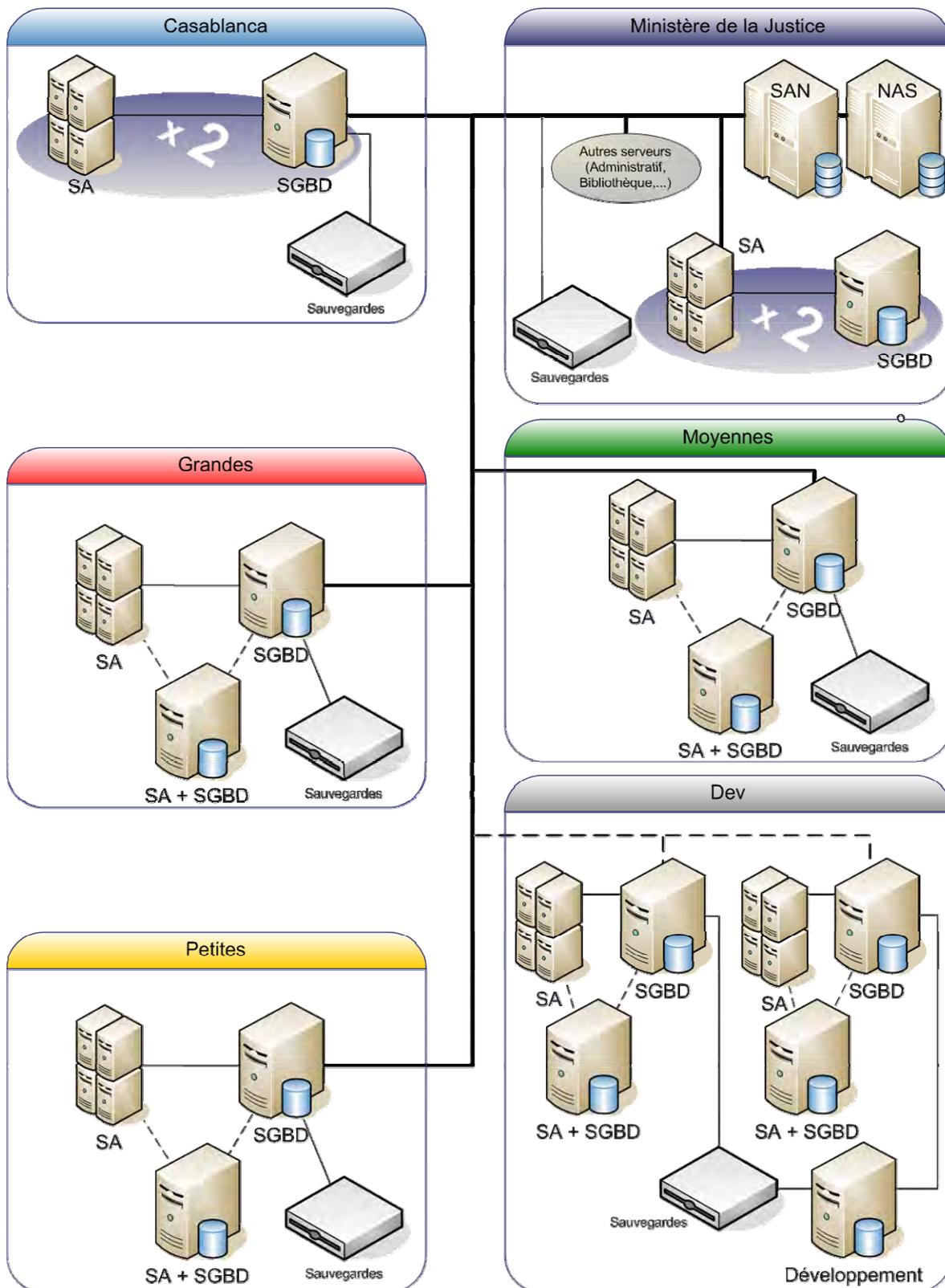
4.2.3. Spécifications techniques

Architecture réseau

L'architecture réseau (logique) retenue est la suivante :



Architecture Technique



Equipement des juridictions

Les informations sur les caractéristiques techniques des serveurs et des postes sont données à titre indicatif.

Chaque juridiction est équipée d'au moins trois serveurs :

- Serveur applicatif
- Serveur SGBD
- Serveur de sauvegarde (Backup)

Serveur applicatif

Héberge l'applicatif et fournit l'accès à la base de données, il est composé du système d'exploitation, du serveur web et des outils d'administration et sécurité.

Ils répondent aux spécifications suivantes :

- Architecture 32 ou 64 bits, famille x86
- Nombre de processeurs évolutifs
- Mémoire RAM évolutive
- Disques RAID 10 SCSI3 ultra320

Pré requis du système d'exploitation

- Architecture 32 ou 64 bits
- Gestion des comptes et droits d'utilisateurs,
- Dimensionnement aisé,
- Mise à jour automatique,
- Gestion native de l'arabe,
- Support technique et assistance en Arabe au Maroc,
- Serveur Web intégré,

Serveur SGBD

Héberge le système de gestion de base de données, il est composé du même système d'exploitation que les serveurs applicatifs, du SGBD et des outils d'administration et statistiques.

Ils répondent aux spécifications suivantes :

- Architecture 32 ou 64 bits, famille x86
- Nombre de processeurs évolutif
- Mémoire RAM évolutive
- Disques RAID 5 SCSI3 ultra320

En outre, le ministère de la justice (site central) hébergera un serveur SGBD supplémentaire permettant la réplication des données. Ce serveur sera accessible en réplication depuis les autres SGBD et sera de type NAS.

Les spécifications de ce SGBD sont les suivantes :

- Respect du standard SQL,
- Gestion native de l'arabe,
- Dimensionnement aisé,
- Support technique et assistance en Arabe au Maroc,
- Simplicité d'installation, d'administration et de formation
- Outils de monitoring et statistiques intégrés
- Intégration native à l'annuaire LDAP

Serveur Backup

Héberge le serveur applicatif et le système de gestion de base de données, il est composé du même système d'exploitation que les serveurs applicatifs, du même SGBD et des outils d'administration et statistiques.

Ce serveur a pour unique vocation de suppléer aux serveurs applicatif et SGBD si l'un deux devient indisponible.

Ils répondent aux spécifications suivantes :

- Architecture 32 ou 64 bits, famille x86
- Nombre de processeurs évolutifs
- Mémoire RAM évolutive
- Dimensionnement aisé,
- Disques RAID 5 SCSI3 ultra320.

Equipement des postes

Pour les postes de travail et de développement, les pré-requis techniques en termes de systèmes d'exploitation sont communs:

Les pré-requis pour le système d'exploitation sont :

- Architecture 32 bits,
- Gestion des comptes et droits d'utilisateurs,
- Mise à jour automatique,
- Gestion native de l'arabe,
- Support technique et assistance en Arabe au Maroc,
- Intégration forte au système d'exploitation serveur.

Postes de travail

Les postes de travail sont standardisés et répondent tous aux caractéristiques suivantes (à titre indicatif) :

Eléments	Description
Architecture processeur	Famille x86
Mémoire RAM	≥ 512 MB
Disque dur	≥ 30GB ATA
Lecteur disquette	Aucun
Lecteur optique	lecteur CD
Carte son	Stéréo, intégrée à la carte mère
Carte réseau	Ethernet 10/100MB
Connectique	PS2, 2xUSB 2.0, port série, port parallèle
Clavier, souris	Clavier standard français/arabe filaire, souris deux boutons avec molette filaire;
Ecran	CRT 17" de résolution ≥ 1024x768

Ces postes incluent une suite bureautique proposant un traitement de texte, un tableur graphique et un outil de présentation de diaporamas.

Portables

Les portables seront destinés à une partie des Magistrats. Ils sont standardisés et répondent tous aux caractéristiques suivantes (à titre indicatif) :

Eléments	Description
Architecture processeur	Famille x86 mobile de type Centrino ou équivalent
Mémoire RAM	≥ 512 MB
Disque dur	≥ 30GB ATA
Lecteur disquette	Aucun
Lecteur optique	Combo lecteur DVD/graveur CD
Carte son	Stéréo, intégrée à la carte mère
Carte réseau	Ethernet 10/100MB
Connectique	PS2, 4xUSB 2.0, port série, port parallèle

Eléments	Description
Ecran	15" de résolution $\geq 1024 \times 768$
Clavier, souris	Clavier standard français/arabe, souris tactile
Station d'accueil	Réplication des ports alimentation, écran, PS2, série, parallèle, USB 2.0, réseau

Architecture applicative

Le prestataire a toute latitude pour déterminer la meilleure solution « logiciel » à partir de l'architecture technique présentée au paragraphe 4.2.3.2

Solution intégrée

La solution attendue est une **solution intégrée** qui garantit la **confidentialité** et la **sécurité**.

Ceci implique notamment que :

- 1) Une donnée appartenant au référentiel national n'a jamais à être dupliquée sur un site (juridiction ou Ministère)
- 2) Une donnée appartenant au référentiel local n'a jamais à être dupliquée dans la base de la juridiction concernée
- 3) Les informations d'identification d'une personne physique (nom, prénoms, n° CNI, date et lieu de naissance, filiation, etc.) n'ont pas à être dupliquées dans la base d'une juridiction, même si cette personne physique est partie dans N dossiers de même type ou de types différents (exemple : cas d'une personne qui est à la fois demandeur dans un dossier civil et témoin dans un dossier pénal). A fortiori, ces informations n'ont jamais à être ressaisies.
- 4) Les informations d'identification d'une personne morale (dénomination sociale, n° RC, etc.) n'ont pas à être dupliquées dans la base d'une juridiction, même si cette personne morale est partie dans N dossiers de même type ou de types différents. A fortiori, ces informations n'ont jamais à être ressaisies.
- 5) Les nombreuses interactions entre la caisse et la gestion des dossiers sont prises en compte. Il est en effet rappelé que l'enregistrement, le suivi et la clôture des dossiers sont conditionnés par diverses diligences de la caisse (exemple : l'enregistrement initial d'un dossier civil est exécuté à la caisse)
- 6) Au sein d'une juridiction, un dossier doit pouvoir être créé à partir d'un autre dossier, de même type ou de type différent.
- 7) Les communications entre l'application et les outils bureautiques doivent être aussi transparentes que possibles. Ceci vaut en premier lieu pour la production documentaire.
- 8) Autant que faire se peut, la solution applicative facilite le choix d'un document à produire en fonction du contexte. A cette fin, un lien diligence/éditions peut utilement être envisagé.
- 9) Les éditions peuvent être historiées
- 10) Une édition peut être stockée (exemple : un jugement)
- 11) L'architecture applicative garantit la stricte prise en compte des droits d'accès et habilitations tels que définis par ailleurs.
- 12) Afin de faciliter le paramétrage des droits d'accès, l'architecture peut utilement introduire la notion de groupe de profils ou de profils types.
- 13) Les suppressions sont historiées.
- 14) Autant que faire se peut, il est utile que certaines autres actions soient historiées (exemple : suppression ou prolongation d'une détention).

Exploitation décentralisée

La solution attendue est exploitée sur une **architecture matérielle décentralisée**.

Ceci est fondamental dans la mesure où :

- ❑ Un utilisateur d'une juridiction n'a pas à accéder à la base d'une autre juridiction.
- ❑ Le transfert d'informations entre les juridictions s'effectue par le biais d'une centralisation des flux de manière asynchrone au niveau du site central (administration centrale)
- ❑ Au sein d'une juridiction, un dossier doit pouvoir être créé à partir d'un autre dossier géré dans une autre juridiction, que ces dossiers soient de même type (ex. cas d'une délégation) ou de types différents (ex. cas d'un appel).

Consolidation et réplication nationales

Les bases locales (40 juridictions) sont périodiquement (exemple : toutes les nuits) copiées dans leur intégralité sur le serveur de réplication du Ministère de la Justice. Des procédures de transfert d'informations sont prévues des juridictions vers le site central notamment pour les données qui seront échangées entre juridictions. Le pilotage de ces opérations restant sous le contrôle du site central pour des raisons de sécurité.

Depuis ce serveur de réplication sur le site central, les 40 bases de données locales sauvegardées sont périodiquement fusionnées (pour partie) sur le serveur de consolidation du Ministère de la Justice à des fins de statistiques ou d'élaboration de tableaux de bord.

L'architecture applicative permet ainsi à un utilisateur dûment habilité d'effectuer à partir du site central, par exemple, une recherche sur l'ensemble des dossiers du Royaume tels que stockés sur le serveur de consolidation.

Tous les scripts et programmes liés à la réplication des données et à l'exploitation des dites données sur le site central ainsi que les traitements par lots liés ne sont pas à la charge du prestataire.

Référentiel national

Le référentiel national quant à son contenu, est géré par le Ministère de la Justice.

Ce référentiel est par nature très évolutif :

- ❑ Inscription d'un avocat au barreau
- ❑ Radiation d'un expert
- ❑ Changement d'adresse d'un huissier
- ❑ Classification d'une nouvelle infraction
- ❑ Création d'un nouveau type d'affaires
- ❑ Etc.

Certaines évolutions devront nécessairement être signalées au Ministère de la Justice par les juridictions (exemple : changement des coordonnées d'un avocat).

Il est essentiel que la solution applicative permette de :

- ❑ Préserver l'intégrité du référentiel national
- ❑ Autoriser les juridictions à immédiatement le compléter, ponctuellement et temporairement, sans avoir à attendre une mise à jour nationale.

Spécification de la plateforme de développement

La plateforme de développement implémentée au sein du ministère de la justice à l'administration centrale est **DOT.Net**

Elle répond aux caractéristiques principales suivantes :

- ❑ Intégration des langages de développement comme VisualBasic, Java, C, C#, etc.
- ❑ Intégration de la langue arabe pour les interfaces utilisateurs
- ❑ Interface intuitive et simple d'utilisation
- ❑ Intégration d'outils et de composants standards (DLL, objets « contrôle », etc...)
- ❑ Support technique local (MAROC) existant et opérationnel

La plateforme de développement répond de plus à une très bonne intégration des ingénieurs du ministère qui travailleront au sein de l'équipe technique du prestataire.

Spécification du système de gestion de bases de données

Le système de gestion de la base de données doit être d'une performance à répondre à toutes les exigences en matière de gestion de gros volumes de données dans un environnement à haut débit transactionnel. Le moteur du SGBD doit permettre les modélisations relationnelles et orienté objet avec une compatibilité parfaite pour la plate forme de développement, tout en intégrant un langage de requête SQL performant.

Le haut débit transactionnel ne doit en aucun cas diminuer de la capacité du moteur à traiter les programmes de traitement par lot selon des temps de réponse convenables.

Ainsi le SGBD vérifie les caractéristiques suivantes :

- ❑ De type relationnel, et orienté objet
- ❑ S'apprête bien à une architecture N-tiers (serveur de données, serveur d'applications, poste client)
- ❑ Pouvant s'appliquer à des architectures matérielles en cluster
- ❑ Permettant la distribution physique les données sur plusieurs machines avec équilibrage des charges et gestion de la réplication (niveau base de données ou table).
- ❑ Assurant fiabilité, intégrité et sécurité des données.
- ❑ Permettant la gestion d'un volume important de données avec de gros volumes transactionnels.
- ❑ Facile à mettre en œuvre et possédant une administration centralisée.
- ❑ Offrant la possibilité d'effectuer des opérations systèmes telles que les sauvegardes et les reprises en ligne sans interruption et en parallèle des traitements
- ❑ Pouvant être administré à partir d'une interface graphique conviviale.
- ❑ Le SGBD est évolutif et pérenne.

Droits d'accès et habilitations

Entités organisationnelles

Une gestion fine des droits d'accès implique de gérer, au niveau du référentiel local, différents types d'entités organisationnelles :

- ❑ Chambres (exemples : 1^{ère} chambre civile – chambre de la famille)
- ❑ Cabinets (exemple : 2^{ème} cabinet d'instruction)
- ❑ Services (exemples : caisse – parquet)

La notion de services est à comprendre au sens large : la Première Présidence, par exemple, peut informatiquement être considérée comme un service.

Habilitations

Les habilitations à prévoir sont au minimum les suivantes :

- ❑ Visualisation
- ❑ Modification
- ❑ Création
- ❑ Suppression

Ces habilitations sont cumulatives : par exemple, une habilitation en création implique une habilitation en visualisation et en modification (sauf cas particulier).

Autant que faire se peut, il serait souhaitable de décliner l'habilitation « suppression » en :

- Suppression logique
- Suppression physique

Profils

Un profil est l'association de :

- Une entité organisationnelle
- Une classe du référentiel local ou un bloc fonctionnel
- Une habilitation

Dans le cas particulier des utilisateurs du Ministère de la Justice qui exploiteront la base de consolidation, un profil est l'association de :

- Une classe d'un référentiel (national/local) ou un bloc fonctionnel
- Une habilitation

Droits d'accès

Chaque utilisateur est associé à un ou plusieurs profils.

Un utilisateur donné ne peut en aucun cas voir (et à fortiori accéder) à un objet non lié à l'un de ses profils.

Temps de réponse attendus

La solution logicielle doit offrir des temps de réponse compatibles avec une utilisation professionnelle à temps plein.

En fonctionnement normal des composants matériels et réseaux, les temps acceptables sont au maximum les suivants :

- Accès à un dossier standard : 2 secondes
- Recherche simple : 5 secondes
- Recherche multicritères avec moins de 5 critères : 10 secondes
- Production d'un document d'un dossier standard à partir d'une trame ayant moins de 5 balises riches : 10 secondes

Etant précisé qu'un dossier est qualifié de standard s'il est composé de 2 parties.

Une certaine tolérance sur les temps de réponse est accordée en fonction du nombre de parties d'un dossier.

A titre d'exemple, dans le cas exceptionnel d'une affaire avec 800 parties, la production du chapeau d'un jugement peut prendre jusqu'à 15 minutes.

Normes de développement

Le développement doit évidemment être conforme aux règles de l'art.

Le prestataire veillera notamment à :

- Assurer l'indépendance de l'application vis à vis d'un navigateur donné. Pour ce faire, le respect des règles établies par le W3C est souhaité (www.W3.org)
- Séparer le contenu de la présentation
- Utiliser les feuilles de style en cascade
- Veiller à limiter le poids des pages à 50 Ko.

Ergonomie

Non seulement une ergonomie de qualité facilite la prise en main par les utilisateurs mais encore assure un confort de travail quotidien.

Comme cette application a de surcroît vocation à être utilisée à temps plein par des centaines de personnes, son ergonomie est donc l'un des facteurs clés de la réussite du projet.

Au lancement du projet, le prestataire présentera ses suggestions afin de permettre au Ministère de la Justice d'arrêter la chartre ergonomique définitive.

Afin de disposer d'une ergonomie adaptée aux enjeux, le prestataire pourra utilement baser ses propositions sur le respect des règles de l'art d'une part et sur la conciliation pragmatique des principes décrits ci-après d'autre part.

Il est par ailleurs rappelé que l'interface de l'application doit être développée en **langue arabe**.

lisibilité

Afin d'assurer une bonne lisibilité des écrans il convient de :

- privilégier une police de caractères
- limiter les éventuelles polices alternatives
- choisir des couleurs apaisantes
- éviter l'italique
- éviter les caractères clignotants
- éviter les ascenseurs verticaux (pour la définition standard retenue)
- proscrire les ascenseurs horizontaux (pour la définition standard retenue)
- limiter le recours aux abréviations
- privilégier les alignements (libellés et valeurs associées)
- proscrire le défilement de texte

Pour les saisies d'informations :

- distinguer les champs obligatoires des autres (exemple : affichage d'un astérisque)
- si la saisie d'un champ requiert un format particulier, cela est directement précisé à l'écran (exemple : pour « n° de dossier en 1^{ère} instance » préciser que le format est « AA/nnnnnn »)
- faire ressortir les éventuelles erreurs de saisies (exemple : couleur de fond spécifique)

Dans le cas particulier des listes :

- veiller à l'alignement des différents champs qui composent la liste
- alterner, ligne à ligne, deux couleurs de fond voisines
- titrer les différentes colonnes de la liste
- indiquer (par exemple via un caractère spécifique) l'éventuel ordre de tri ascendant ou descendant, en mettant en évidence la colonne triée

Le contenu informationnel doit occuper au minimum 50 % de l'espace total d'une page et les éléments de navigation ou de décoration moins de 20 %.

Orienteation

A tout moment, l'utilisateur doit pouvoir se repérer facilement :

- chaque page est identifiée par un titre contextuel, explicite et concis (par exemple, pour un écran propre à un dossier donné, le numéro de ce dossier est toujours affiché)
- chaque écran offre un accès direct à la page d'accueil
- une aide est accessible depuis chaque page
- les différents types d'informations sont organisés et bien distingués (distinction des libellés et des valeurs, regroupement des éléments de navigation, etc.)

- ❑ si des onglets sont présents dans la page, l'onglet actif est mis en valeur
- ❑ hors aspects purement techniques, la terminologie employée est impérativement celle de l'institution

Réactivité

Chaque action de l'utilisateur doit donner lieu à une réponse rapide de la part de l'application :

- ❑ dès qu'une information est modifiée, l'utilisateur le voit (exemple : apparition immédiate des éléments « valider » et « annuler »)
- ❑ une validation entraîne une réponse visuelle (exemple : affichage d'un message)
- ❑ si un traitement nécessite un temps d'attente, un sablier ou équivalent est affiché

Personnalisation

L'interface est adaptée aux droits d'accès et aux habilitations des utilisateurs :

- ❑ un objet inaccessible à l'utilisateur n'est pas visible (exemple : cet objet ne doit pas figurer dans une liste affichée à l'écran)
- ❑ tous les menus, onglets ou équivalents qui sont affichés sont, par nature, accessibles à l'utilisateur (exemple : proscrire l'affichage d'un élément de navigation dont la sélection donnerait lieu à l'affichage d'un message du type « accès non autorisé »)
- ❑ aucun élément du type « valider » « annuler » « supprimer » n'est affiché en cas d'accès en visualisation seule

Homogénéité

L'application est un tout cohérent :

- ❑ un concept donné a une et une seule terminologie (exemple : si le terme « retour » désigne le retour à la page précédente, il est proscrit qu'il puisse parfois désigner le retour à la page d'accueil)
- ❑ la navigation est uniforme (exemple : si la liste des demandeurs est accessible via un onglet central, il est proscrit que la liste des témoins soit accessible via un menu situé dans un bandeau du haut de la page)
- ❑ la présentation est homogène (exemples :
 - le bouton « accueil » est toujours positionné en haut à droite
 - le titre de la page est toujours centré
 - les attributs d'un objet donné sont affichés dans la première moitié de la page, les classes liées à la classe de l'objet donné sont présentées dans des onglets centraux, les objets de la classe liée sélectionnée sont affichés dans la seconde moitié de l'écran)
- ❑ le comportement est constant (exemple : au sein d'un dossier donné, les actions possibles et les données affichées sont, pour un utilisateur donné, indépendantes du cheminement qui a permis d'accéder à ce dossier)

Optimisation

L'application est conçue pour une utilisation professionnelle à temps plein :

- ❑ une action usuelle nécessite un nombre de clics restreint
- ❑ sous réserve des habilitations, une fiche est directement accédée en modification : l'utilisateur n'a pas, par exemple, à cliquer un bouton « modifier »
- ❑ les données structurantes et/ou fortement évolutives sont privilégiées (exemples : s'il faut choisir, il est plus opportun d'afficher par défaut
 - la liste des demandeurs/défendeurs plutôt que la liste des éventuels témoins
 - le résultat de la dernière audience plutôt que la liste exhaustive des parties)
- ❑ tant l'affichage que la modification des informations sont contextuelles (exemple : si la qualité « monsieur » a été saisie, la zone « nom de jeune fille » est nécessairement masquée)

- ❑ la touche « tabulation » permet de passer d'un champ à un autre dans l'ordre logique de présentation des informations
- ❑ toute information pertinente est fournie quant aux données non affichées (exemples : nombre total d'éléments d'une liste, distinction d'un onglet non sélectionné mais renseigné par rapport à un onglet non sélectionné et non renseigné, etc.)
- ❑ si le format saisi n'est pas strictement conforme au format requis mais qu'il peut facilement être complété par le système, l'application le fait sans générer d'erreur (exemple : si le champ saisi est « 05/12 » alors que le format requis est « AA/nnnnnn », l'application complète automatiquement la saisie en « 05/000012 »)
- ❑ toute ressaisie d'information est bannie (exemple : depuis la liste résultat d'une recherche, il est possible de directement accéder à l'objet concerné sans avoir à noter puis ressaisir une référence dans un autre menu)
- ❑ l'annulation d'une action n'entraîne pas de remise en cause du contexte (exemple : l'annulation d'une saisie dans un dossier ne saurait impliquer une nouvelle action pour accéder audit dossier)
- ❑ l'affichage en mode liste ou en mode fiche est contextuel : il est inutile d'afficher une liste réduite à un seul élément
- ❑ par défaut, une liste est automatiquement présentée en fonction des tâches usuelles (exemples : la diligence la plus récente est affichée en première position de la liste des diligences d'un dossier, les derniers dossiers enregistrés sont présentés prioritairement aux dossiers les plus anciens, etc.)
- ❑ un système du type « favoris / historique » permet d'accéder rapidement à des dossiers donnés ou aux derniers dossiers accédés
- ❑ un utilisateur doit pouvoir lancer au moins deux sessions de l'application sur son poste de travail (exemple : pouvoir renseigner une personne en parallèle de la saisie d'un dossier)

Cas particulier d'un attribut qui fait référence à une classe du référentiel national ou local :

- ❑ il est toujours possible d'afficher le détail de l'objet de la classe référencée (exemple : depuis la liste des infractions d'un inculpé, possibilité d'afficher la fiche du référentiel de chaque infraction)
- ❑ en saisie, les codes mnémotechniques sont à privilégier (exemple : saisie de la nationalité d'une partie)
- ❑ la saisie d'un code mnémotechnique entraîne l'affichage du libellé associé
- ❑ il est toujours possible de saisir l'attribut par sélection depuis la liste des objets de la classe référencée
- ❑ sous réserve des habilitations, il est toujours possible de créer un nouvel objet de la classe référencée sans perdre le contexte (exemple : si en saisie d'un dossier une codification locale manque, il est possible de la créer et de directement la saisir dans le dossier)

Normes de sécurité

Développement d'applications sécurisées

Les spécifications suivantes précisent les obligations du prestataire en matière de sécurité et le guide dans l'application des exigences de sécurité du maître d'Ouvrage (qui désigne ici le Ministère de la justice).

Il revient au prestataire de désigner un correspondant sécurité au sein de son équipe projet.

Le rôle du correspondant sécurité du prestataire couvre le cycle de vie du projet, qui s'étend de la signature du contrat au déploiement sur les sites.

Responsabilités du prestataire en matière de sécurité

Le Prestataire est responsable du respect des exigences de sécurité du Maître d'Ouvrage et de leur application opérationnelle pour l'ensemble des activités dont il a la charge, dans le cadre du Contrat.

Il arbitre entre besoins et solutions en matière de sécurité, dans le respect des exigences de sécurité du maître d'Ouvrage.

Le Prestataire est responsable de la conception, de la validation et du déploiement des services de sécurité du logiciel développé, de la protection de son environnement de développement et du maintien de la sécurité à un niveau compatible avec les enjeux stratégiques du projet MEDA II en matière de sécurité, durant chaque phase du projet, notamment lors de la préparation de la mise en production et du déploiement sur les sites.

Le Prestataire informera régulièrement le Maître d'Ouvrage de l'avancement de ses actions en matière de sécurité, au travers du tableau de bord projet. Il alertera sans délai le Maître d'Ouvrage de toute dérive constatée par rapport aux exigences de sécurité et notamment de toute difficulté rencontré dans la conception, le développement, la validation et le déploiement des services de sécurité.

Dans ce contexte, le poste de Correspondant sécurité du Prestataire est indispensable pour promouvoir la sécurité des logiciels développés, ceci dès la phase de conception du logiciel. Il vérifiera en permanence que le niveau de sécurité du logiciel et que l'environnement de développement sont adaptés aux exigences de sécurité du Maître d'Ouvrage et à la sécurité globale du système d'information.

Le Correspondant sécurité du Prestataire sera l'interlocuteur privilégié de la Maîtrise d'Ouvrage dans l'application des exigences de sécurité du Maître d'Ouvrage, le suivi et le reporting des actions sécurité relatifs au développement du logiciel.

Bonnes pratiques pour un développement sécurisé

Le Prestataire évaluera la vulnérabilité de la solution retenue en terme de disponibilité, d'intégrité, de confidentialité et d'auditabilité, en s'assurant que les exigences du Maître d'Ouvrage sont satisfaites et que le niveau de sécurité du système d'information n'est pas dégradée.

Le Prestataire évaluera l'impact des mesures de sécurité envisagées sur l'utilisateur final et l'exploitant du logiciel (coûts, complexité, maintenabilité, formation..).

Le Prestataire procédera à une estimation du niveau de sécurité des environnements de développement, de test, d'intégration et de mise en production.

Le Prestataire présentera au Maître d'Ouvrage le résultat de ses travaux avec l'ensemble des éléments nécessaires pour statuer sur la pertinence de la solution qui lui est proposée.

Dans la phase de validation des fonctions de sécurité du logiciel, le Prestataire s'assurera que les fonctions de sécurité du projet font l'objet de tests de validation unitaires et d'intégration avant toute mise en production.

Les procédures de développement imposeront pour les fonctions sensibles, une vérification du code par une équipe indépendante du prestataire.

Le plan de tests de sécurité et la recette des fonctions de sécurité seront obligatoirement soumis à la validation du Maître d'ouvrage.

En phase de test, l'usage de données réelles, contenant des informations identifiées comme sensibles par le Maître d'Ouvrage, est autant que possible à éviter. Leur usage est soumis à l'approbation préalable du Maître d'Ouvrage. Dans tous les cas, ces informations doivent faire

l'objet, de la part du Prestataire, de mesures de protection appropriées, dont il lui appartiendra de démontrer la pertinence au Maître d'Ouvrage.

Lors de la préparation du passage en production, et préalablement à tout déploiement sur les sites, le Prestataire veillera à ce que les mesures prises ne dégradent pas la sécurité du Système d'Information du Ministère de la Justice marocain.

Le Prestataire s'abstiendra de proposer des solutions qui rendraient implicitement obligatoires la télémaintenance, quelque soit les raisons invoquées (techniques, organisationnelles, financières).

Exigences fonctionnelles de sécurité

Le Correspondant sécurité du Prestataire vérifiera que les exigences fonctionnelles de sécurité sont satisfaites. C'est sur la base de ces exigences que le Maître d'Ouvrage validera la sécurité du logiciel développé.

Les exigences fonctionnelles de sécurité couvrent les domaines suivants :

- ❑ L'audit de sécurité.
- ❑ La preuve de l'origine ou de la réception
- ❑ Les fonctions cryptographiques
- ❑ La protection des données de l'utilisateur
- ❑ L'identification et authentification de l'utilisateur
- ❑ La protection des fonctions de sécurité
- ❑ L'utilisation des ressources
- ❑ L'accès à l'application
- ❑ Les chemins de confiance

Lors de la revue de détail, dès la signature du contrat, le ministère de la justice précisera le contenu fonctionnel effectif en terme de sécurité, en collaboration avec le correspondant sécurité du prestataire et en fonction de la solution intégrée proposée par ce dernier.

4.2.4. Intégration des ingénieurs du Ministère de la Justice

Au maximum 10 ingénieurs du Ministère de la justice doivent être intégrés à l'équipe du prestataire dès le lancement du projet.

Ces personnels ayant à terme à maintenir et à faire évoluer la solution, le prestataire les associe à toutes les tâches clés du projet.

Leur connaissance du domaine judiciaire facilite les travaux du prestataire.

4.2.5. Paramétrage des trames principales

La liste des trames principales à livrer par le prestataire est jointe en annexe E et accompagnée d'exemples.

Ces trames, à rédiger en arabe, sont paramétrées par le prestataire pour permettre une exploitation conforme aux spécifications fonctionnelles (cf. production documentaire). Le ou les logos « justice » accompagnant les trames n'ont pas un caractère contractuel.

4.2.6. Développement des outils informatiques de reprise des données

Le ministère de la justice réalise les outils d'extraction des données des applications actuellement opérationnelles sur les 40 juridictions (y compris dans les sites pilotes) Le prestataire, quant à lui, développe les outils nécessaires à l'importation desdites données au sein du nouveau système d'information.

L'intégration des ingénieurs ayant participé au développement des applications actuellement opérationnelles, facilitent les travaux du prestataire.

Outre les outils, le prestataire livre un guide de reprise des données, rédigé en français, qui présente les procédures organisationnelles et techniques à suivre pour effectuer les reprises sur un site.

4.2.7. Fourniture du manuel utilisateur

Le prestataire livre un manuel « utilisateur » qui permet, aux personnels des juridictions, d'exploiter au mieux la richesse de la solution intégrée développée.

Ce manuel, rédigé en arabe, est couplé au système d'aide en ligne de la solution développée.

4.2.8. Fourniture du manuel d'installation

Le prestataire livre un manuel d'installation qui permet, à un ingénieur en informatique, d'installer la solution sur la plateforme matérielle d'une juridiction. Ce document porte principalement sur les points suivants :

- ❑ Paramétrage du serveur d'application
- ❑ Installation du SGBD
- ❑ Création et taillage des bases de données
- ❑ Installation du logiciel métier et des trames principales
- ❑ Chargement du référentiel national
- ❑ Paramétrage des classes du référentiel local indispensables à la mise en exploitation
- ❑ Paramétrage des procédures de communication avec le serveur de réplication du Ministère de la justice (administration centrale)
- ❑ Tests et validation

Le livrable est rédigé en français. La traduction en arabe n'est pas à la charge du prestataire.

4.2.9. Fourniture du manuel d'exploitation

Le prestataire livre un manuel d'exploitation qui permet, à un ingénieur en informatique, d'assurer une exploitation optimale du système d'information d'une juridiction. Ce document porte principalement sur les points suivants :

- ❑ Procédures de sauvegarde
- ❑ Procédures de redémarrage
- ❑ Surveillance des performances
- ❑ Surveillance des connexions (log)
- ❑ Gestion des comptes utilisateurs

Le livrable est rédigé en français. La traduction en arabe n'est pas à la charge du prestataire.

4.2.10. Conception des programmes de formation

Le prestataire livre un programme de formation initiale à toutes les fonctionnalités de la solution développée.

A partir de ce programme général, le prestataire définit les programmes de formation propres aux principaux profils métier des juridictions.

Les livrables sont rédigés en français. La traduction en arabe n'est pas à la charge du prestataire.

4.2.11. Déploiement dans les juridictions pilotes

Les 6 juridictions pilotes sont les Cours d'Appel de Rabat, Casablanca et Kénitra et les Tribunaux de Première Instance de Rabat, Casablanca et Kénitra.

Dans chacune de ces juridictions, le prestataire devra, en collaboration avec les équipes techniques du ministère :

- ❑ Installer et paramétrer la solution développée
- ❑ Importer les données des anciennes applications opérationnelles dans ces juridictions (l'extraction des données des anciennes applications reste à la charge du ministère de la justice)

Le manuel d'installation et le guide d'intégration des données en langue française sont tenus à jour en fonction du retour d'expérience.

Le ministère de la justice fixera un calendrier de déploiement pour les sites pilotes en concertation avec le prestataire.

4.2.12. Formation des utilisateurs des juridictions pilotes

A titre indicatif, le nombre d'utilisateurs potentiels par sites pilotes susceptibles d'être formés à l'application « gestion des affaires » est le suivant :

CA / TPI	Total Magistrats	Total Fonctionnaires
CA de Casablanca	124	264
TPI Casablanca	345	597
CA de Rabat	84	249
TPI Rabat	57	270
CA de Kénitra	39	96
TPI Kénitra	32	118
<i>Total</i>	<i>681</i>	<i>1593</i>

Les programmes de formation sont systématiquement ajustés en fonction du retour d'expérience.

4.2.13. Formation des formateurs du Ministère de la Justice

Le prestataire forme les 31 formateurs du Ministère de la Justice afin que ces personnes puissent à leur tour dispenser des formations aux utilisateurs des juridictions.

Les équipes de formateur seront prises en charge au plus tôt par le prestataire afin que ces derniers puissent le plus rapidement possible être opérationnels sur les applicatifs métier.

Les équipes de formateur pourront être associées à la formation des utilisateurs dans les sites pilotes.

4.2.14. Assistance aux équipes en charge des déploiements

Le déploiement dans les 34 juridictions qui ne sont pas sites pilotes est effectué par le ministère de la justice.

En cas de besoin, le prestataire porte assistance aux personnes en charge de ces opérations jusqu'à la fin du contrat. L'assistance au déploiement se matérialise par :

- des réponses aux questions techniques. Les questions devront être écrites et transmises au prestataire par courriel et/ou par FAX. Le prestataire devra répondre dans un délai de 8 heures maximum. La date d'envoi du courriel et/ou du FAX faisant foi.

- des déplacements sur site dans un délai de 8 heures si la présence du prestataire est jugée indispensable par le ministère de la justice

4.2.15. Transfert de connaissance

Le prestataire effectue un transfert de connaissance au profit des ingénieurs du Ministère tout au long du projet afin de leur permettre efficacement de maintenir et faire évoluer la solution développée.

4.3. Gestion du projet

4.3.1. Organe chargé de la gestion du projet

Les organes chargés de la gestion du projet sont le comité de suivi qui a un rôle de décision de très haut niveau à l'échelle nationale, le pouvoir adjudicateur représenté en la personne du Ministère de la Justice et l'Unité de Gestion de Projet (UGP)

4.3.2. Structure de gestion

La gestion du contrat sera assurée par l'UGP avec l'appui d'une assistance technique composée d'experts de niveau local et international.

Postes de développement

Au plus, 40 postes de développement seront mis à disposition du prestataire dans les locaux alloués pour la prestation de développement ; les caractéristiques sont les suivantes (à titre indicatif) :

Eléments	Description
Architecture processeur	Famille x86
Mémoire RAM	≥ 1 GB
Disque dur	≥ 120GB ATA
Lecteur optique	Combo lecteur DVD/graveur CD
Carte son	Stéréo, intégrée à la carte mère
Carte réseau	Ethernet 10/100MB
Connectique	PS2, 2xUSB 2.0, port série, port parallèle
Clavier, souris	Clavier standard français/arabe filaire, souris deux boutons avec molette filaire;
Ecran	CRT 17" de résolution ≥ 1024x768

Ces postes disposent d'un système d'exploitation et incluent une suite bureautique proposant un traitement de texte, un tableur graphique et un outil de présentation de diaporamas, ainsi que les licences de développement, un gestionnaire de configuration et le support éditeur.

D'autres parts, à titre indicatif, l'environnement de développement pourra être composé de cinq serveurs :

- 1 serveur applicatif identique au plus performant de ceux installés, (ex : Casablanca)
- 1 serveur applicatif équivalent à la moyenne de ceux installés,
- 1 serveur SGBD identique au plus performant de ceux installés (ex : Casablanca)
- 1 serveur SGBD équivalent à la moyenne de ceux installés,
- 1 serveur Backup

5. Logistique et calendrier

5.1. Lieu du projet

- ❑ Le lieu du projet est le Ministère de la Justice – bâtiment de la direction des études, de la coopération et de la modernisation (DECM) – 10000 Place Mamounia – RABAT. Le suivi du projet s'effectue à cette adresse.
- ❑ Les prestations de déploiement et de formation s'effectuent essentiellement dans les locaux des juridictions pilotes (Cours d'Appel de Rabat, Casablanca et Kénitra et les Tribunaux de Première Instance de Rabat, Casablanca et Kénitra).
- ❑ Le prestataire peut ponctuellement être amené à intervenir dans les 34 autres juridictions concernées par le projet (cf. 4.1.2 - zone géographique à couvrir).

5.2. Date de début et période d'exécution

La date prévue pour le début du contrat est fixée à la date de signature dudit contrat, pour une durée de 13 mois à partir de cette date. Rapportés aux activités du prestataire, les délais impartis sont les suivants :

Activités du prestataire	Début	Fin	Durée
<input type="checkbox"/> Développement de la solution <input type="checkbox"/> Paramétrage des trames <input type="checkbox"/> Outils de reprise des données <input type="checkbox"/> Manuels (utilisateur, installation, exploitation) <input type="checkbox"/> Programmes de formation	Décembre 2005 ⁷	Mai 2006	6 mois
<input type="checkbox"/> Formation des formateurs	Avril 2006	Juillet 2006	4 mois
<input type="checkbox"/> Déploiement sur sites pilotes	Juin 2006	Juillet 2006	2 mois
<input type="checkbox"/> Assistance au déploiement	Juin 2006	Décembre 2006	7 mois

Etant entendu que :

- ❑ Les ingénieurs du Ministère sont intégrés durant toute la durée du contrat
- ❑ Le transfert de connaissance s'effectue tout au long de l'exécution du contrat
- ❑ Les équipes de formateur seront associées à la formation des utilisateurs des sites pilotes

6. Besoins

6.1. Ressources humaines

6.1.1. Experts principaux

Tous les experts appelés à exercer une fonction importante dans l'exécution du contrat sont désignés par le terme "experts principaux". Ils doivent avoir le profil suivant:

Expert principal 1: Chef de projet

Qualifications et compétences

- ❑ Ingénieur en informatique ou équivalent
- ❑ Maîtrise du français
- ❑ Maîtrise de l'arabe souhaitable

Expérience professionnelle générale

- ❑ Plus de 12 ans d'expérience

⁷ Ces dates sont données à titre indicatif.

Expérience professionnelle spécifique

- ❑ Avoir déjà conduit un projet de dimensions comparables en Informatique de gestion, si possible pour une administration

Expert principal 2 : Architecte logiciel

Qualifications et compétences

- ❑ Ingénieur en informatique ou équivalent
- ❑ Maîtrise du français
- ❑ Maîtrise de l'arabe souhaitable

Expérience professionnelle générale

- ❑ Plus de 10 ans d'expérience

Expérience professionnelle spécifique

- ❑ Avoir déjà bâti des architectures de solutions logicielles de dimensions comparables en Informatique de gestion, si possible pour une administration

Expert principal 3 : Spécialiste SGBD

Qualifications et compétences

- ❑ Ingénieur en informatique ou équivalent
- ❑ Maîtrise du français
- ❑ Maîtrise de l'arabe souhaitable

Expérience professionnelle générale

- ❑ Plus de 10 ans d'expérience

Expérience professionnelle spécifique

- ❑ Conception et optimisation de bases de données de dimensions comparables

Expert principal 4 : Responsable Qualité

Qualifications et compétences

- ❑ Ingénieur en informatique ou équivalent
- ❑ Maîtrise du français

Expérience professionnelle générale

- ❑ Plus de 10 ans d'expérience

Expérience professionnelle spécifique

- ❑ Avoir déjà exercé une fonction analogue sur un projet de dimensions comparables en Informatique de gestion, si possible pour une administration

Expert principal 5 : Responsable Formation

Qualifications et compétences

- ❑ formation à la pédagogie pour adultes
- ❑ maîtrise de la langue française
- ❑ maîtrise de la langue arabe
- ❑ connaissance en procédure civile et pénale souhaitable

Expérience professionnelle générale

- ❑ Plus de 10 ans d'expérience

Expérience professionnelle spécifique

- ❑ avoir déjà assuré une fonction d'ingénierie de formation dans un projet de dimension comparable

Expert principal 6 : correspondant Sécurité

Qualifications et compétences

- ❑ Ingénieur en informatique ou équivalent
- ❑ maîtrise de la langue française

Expérience professionnelle générale

- ❑ Plus de 10 ans d'expérience

Expérience professionnelle spécifique

- Avoir déjà pris en charge la sécurité des systèmes d'information si possible dans une administration et sur un projet de dimension comparable

6.1.2. Autres experts

Les curriculum vitae des autres experts notamment des développeurs ne seront pas examinés avant la signature du contrat.

Le prestataire choisit et engage les experts dont le profil correspond aux exigences mentionnées dans le présent cahier des charges.

Tous les experts recrutés doivent être indépendants et les responsabilités qui leur seront confiées ne doivent pas les placer dans une situation de conflit d'intérêts.

Il convient de préciser que les fonctionnaires ou toute autre personne travaillant dans l'administration publique du pays bénéficiaire ne peuvent pas être recrutés comme experts.

6.2. Bureaux

Une salle de travail ou plusieurs bureaux proches géographiquement au sein du ministère de la justice sur les lieux du projet (10000 Place Mamounia – RABAT) et adaptée au nombre des personnes travaillant sous la responsabilité du prestataire sera mise à la disposition du prestataire afin de remplir au mieux sa mission.

Cette salle de travail sera dotée d'ordinateurs et d'imprimantes reliés en réseau à des serveurs dédiés au développement et aux tests prévues dans le cadre du projet. Tous les logiciels et matériels liés au développement et aux tests sont pris en charge par le ministère de la justice. Néanmoins, les logiciels et outils souhaités par le prestataire dans le cadre de sa mission ou non implémentés sur place et non obligatoire pour la maintenance et l'évolution future du projet resteront à la charge du prestataire.

Une connexion à l'Internet de type ADSL sera mise à la disposition du prestataire, les coûts d'abonnement étant pris en charge par le Ministère de la justice.

6.3. Installations et équipement mis à disposition par le prestataire

Le(s) ligne(s) téléphonique(s) et/ou Télécopies sont à la charge du prestataire.

Si le prestataire est un consortium, les dispositions contractuelles doivent accorder le maximum de souplesse pour la mise en œuvre du projet. Il est recommandé d'éviter les contrats prévoyant un pourcentage fixe des activités pour chaque partenaire du consortium.

6.4. Matériel

Aucun bien d'équipement ne sera acheté pour le compte du pouvoir adjudicateur au titre du présent marché de services ni transféré au pouvoir adjudicateur au terme du marché. Tout bien d'équipement qui devra être acheté par le pouvoir adjudicateur pour les besoins du marché fera l'objet d'une procédure d'appel d'offres distincte.

7. RAPPORTS

7.1. Rapports obligatoires

Un rapport d'activité final accompagné d'une facture finale devra être établi à la fin du contrat par le prestataire. Le projet de rapport d'activités final devra être présenté au moins un mois

avant la fin de la période d'exécution du marché. Ce rapport s'ajoute aux livrables qui seront éventuellement précisés dans le Plan d'Assurance Qualité visé au paragraphe 4.2.1.1.

7.2. Présentation et approbation des rapports

Le ou les rapports d'activité susmentionnés seront présentés en 3 (trois) exemplaires au gestionnaire du projet indiqué dans le contrat. Ils devront être rédigés en français. L'approbation de ces rapports d'activité incombe au gestionnaire du projet.

8. Suivi et évaluation

8.1. Définition d'indicateurs

Les différents indicateurs qui seront pris en compte lors des évaluations tous au long du contrat peuvent être résumés comme suit :

- Respect des délais
- Complétude fonctionnelle
- Lisibilité du code source
- Pertinence et complétude de la documentation
- Maintenabilité de l'application
- Rendement de la solution
- Sécurité des données
- Portabilité de l'application
- Facilité de prise en main
- Satisfaction des utilisateurs
- Charge d'assistance au déploiement d'une juridiction non pilote
- Nombre d'informations non récupérées des anciennes applications
- Nombre de juridictions équipées
- Nombre de postes connectés à la solution développée
- Taux d'utilisation de l'application
- Nombre d'heures d'indisponibilité de l'application
- Nombre d'anomalies logicielles
- Délai moyen de correction d'un incident applicatif
- Nombre de versions correctives
- Facilité de déploiement d'une mise à jour
- Nombre et importance des tâches restant à informatiser
- Degré d'autonomie des ingénieurs du Ministère
- Taux de turnover des ingénieurs et des formateurs du Ministère