Appel d'offres N° 03 / 2026

Procédure simplifiée– Article 50 et suivants du Décret n° 2014-1039

Autorité contractante	Ministère du Tourisme (PP07) – Projet CReSInMed
Adresse	1, Avenue Mohammed V – 1001 Tunis
Référence de l'appel d'offres	**N° 03 / 2026 – Plateforme Numérique CReSInMed (Conception et développement)**
Cadre du projet	Projet CReSInMed – Compétitivité et Internationalisation des PME du tourisme rural en Méditerranée – Interreg NEXT Italy-Tunisia 2021–2027
Financement	Cofinancé par l'Union européenne – Programme Interreg NEXT MED

TABLE DE MATIERES

RUBRIQUE	N° de Page
CAHIER DES CONDITIONS DE L'APPEL D'OFFRES	2
CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES	12
CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	22

CAHIER DES CONDITIONS DE L'APPEL D'OFFRES

ADDRESS: 01 Avenue Mohamed V, 1001 Tunis, Tunisia
EL: (+216) 71340141, **EMAIL**, s.dgsc@mta.state.tn
WEBSITE: https://www.tourisme.gov.tn

ARTICLE 1 – OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le Ministère du Tourisme de Tunisie, en sa qualité de Partenaire de Projet PP07 et coordinateur du Lot de Travail 6 (WP6) dans le cadre du projet CReSInMed, lance un appel d'offres selon les procédures simplifiées prévue par l'article 50 et suivants du Décret n° 2014-1039 du 13 mars 2014, en raison du montant estimé de la dépense, inférieur aux seuils de contrôle a priori et de publicité obligatoire.

La présente demande est adressée aux prestataires, susceptibles d'exécuter les prestations suivantes :

- La conception, le développement et le déploiement d'une Plateforme Numérique Intégrée (Metaverse Platform & Digital Toolbox) ;
- La réalisation de trois (3) prototypes interactifs (wireframes et maquettes) ;
- La maintenance technique et l'assistance pendant toute la période de mise en œuvre du projet ;
- La formation des administrateurs et la fourniture de la documentation technique.

La plateforme constituera l'infrastructure numérique centrale du Meta-Cluster Méditerranéen CReSInMed, destinée à soutenir l'internationalisation et la transformation numérique des MPME du tourisme rural dans les sept pays partenaires du projet (Italie, Grèce, Turquie, Jordanie, Tunisie, Espagne et Palestine).

ARTICLE 2 – CONSISTANCE DES PRESTATIONS

2.1 Livrables du WP6

Livrable	Intitulé	Semestre de livraison
O6.1	Conception et storyboard (wireframes, maquettes, 3 prototypes interactifs)	Semestre II
O6.2	Développement de la plateforme Metavers (carte interactive, espace B2B, mentorat, e-learning, chatbot IA)	Semestre V
O6.3	Développement de la boîte à outils numérique (plugin réservation, chatbot assistance, centre de connaissances)	Semestre IV

2.2 Modules principaux

- Espace public multilingue : carte interactive géolocalisée, profils MPME, centre e-learning (jusqu'à 50 micro-vidéos), actualités du projet ;

- Espace Meta-Cluster à accès restreint : réseautage B2B, matchmaking, mentorat, messagerie, demandes de partenariat ;
- Chatbot d'assistance IA (principalement en anglais) ;
- Centre numérique de connaissances : bibliothèque de livrables, boîtes à outils, modèles, ressources méthodologiques ;
- Hébergement cloud conforme RGPD, certificat SSL, SLA minimum 99,5% ;
- CMS administrable par personnel non technique ;
- Intégration API avec outils externes (Google Meet/Zoom, systèmes de réservation, OpenStreetMap) ;
- Conformité WCAG 2.1, design responsive (desktop, tablette, mobile).

ARTICLE 3 – CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

Peuvent participer au présent appel d'offre les personnes morales de droit tunisien qui satisfont aux conditions suivantes :

3.1 Conditions administratives

- Avoir une existence juridique régulière en Tunisie (extrait récent du Registre National des Entreprises – RNE) ou une startUP;
- Être en situation fiscale régulière (copie de la carte d'identification fiscale en cours de validité);
- Être en situation régulière avec la Caisse Nationale de Sécurité (CNSS).
- Ne pas faire l'objet d'une procédure de liquidation, de redressement judiciaire ou de faillite ;
- Ne pas figurer sur la liste des opérateurs exclus des marchés publics conformément à la réglementation en vigueur.

3.2 Capacité technique minimale

- Expérience justifiée dans le développement de plateformes web et d'applications numériques intégrant la gestion de contenus multilingues, le réseautage, l'animation de communautés et des fonctionnalités d'e-learning;
- Au moins deux (2) références de réalisation de portail / plateforme web avec succès présentant une portée et une complexité similaires, accompagnés de pièces justificatives et des coordonnées des clients au cours des cinq (5) dernières années ;

- Disponibilité d'une équipe technique comprenant au minimum un chef de projet, un concepteur UX/UI et un développeur web ;
- Capacité à développer des plateformes responsives conformes aux normes d'accessibilité WCAG 2.1 ;
- Expérience dans la gestion de données conforme au RGPD et dans l'intégration de services numériques tiers ;
- Une expérience préalable dans des projets financés par l'Union européenne constituera un atout apprécié, sans être une condition d'éligibilité.

Du seul fait de l'émis de sa soumission via le système des achats publiques en ligne TUNEPS, le soumissionnaire reconnaît et déclare avoir étudié et accepté les clauses des documents constituant le dossier de l'appel d'offres.

Les soumissionnaires sont liés par leurs offres durant un délai de cent vingt jours (120) à compter du jour suivant la date limite de réception des offres.

ARTICLE 4 – PROCÉDURE ET CRITÈRES DE CHOIX

Le choix du prestataire retenu sera effectué par le Ministère du Tourisme sur la base d'une comparaison des offres reçus, en tenant compte des éléments suivants :

Critère de comparaison	Pondération	Score minimal
Conformité technique de la proposition au CCTP (fonctionnalités, architecture, hébergement, sécurité)	40 %	35%
Qualité de la proposition UX/UI et adéquation avec l'identité visuelle du projet	15 %	10 %
Références et expérience du soumissionnaire sur des projets similaires	15 %	10 %
Délai de réalisation proposé	10 %	10 %
Prix total TTC proposé	20 %	20 %
TOTAL	**100 %**	**85%**

Le Ministère du Tourisme (PP07) se réserve le droit de demander des compléments d'information ou des précisions à tout soumissionnaire avant de retenir le devis le mieux adapté au regard du meilleur rapport qualité-prix.

Aucune séance publique d'ouverture des plis n'est requise dans le cadre de cette procédure.

ARTICLE 5 – MODE DE PRESENTATION DES OFFRES

5.1 Forme générale

L'offre est constituée des éléments suivants :

- le cautionnement provisoire,
- les documents administratifs,
- l'offre technique,
- l'offre financière.
- les annexes

La participation au présent appel d'offres est exclusivement en ligne sur le site web TUNEPS.

A- **Procédure en ligne (TUNEPS) :** Les documents administratifs, les offres techniques et les offres financières doivent être remises à travers le système des achats publics en ligne TUNEPS sur le site web « www.tuneps.tn ». A l'heure et la date limite de remise des offres, la procédure en ligne sera close et aucune offre ne pourra être acceptée. En cas de dépassement du volume maximal accepté par le système TUNEPS, il est possible d'envoyer une partie de l'offre hors lignes (autre que les pièces financières et les documents techniques nécessaires à l'évaluation qui engendrent le rejet automatique et qui sont obligatoirement envoyés via TUNEPS) et ceci à condition **que le soumissionnaire déclare via son offre électronique la liste des documents qu'il va envoyer hors ligne**.

B- **Procédure matérielle :** La caution provisoire sera placée dans une enveloppe fermée, scellée et portant la mention **:« A NE PAS OUVRIR – Appel d'offres N° 03 / 2026 Plateforme Numérique CReSInMed (Conception et développement) – WP6 – PP07 »** sans pour autant apporter les indications ou références au nom du soumissionnaire. Cette enveloppe doit être remise **à travers la procédure matérielle** (par voie postale sous pli recommandé ou par rapide poste au lieu et date et heure indiquée dans l'avis d'appel d'offres ou remise directement au bureau d'ordre central du Ministère du Tourisme 01 Avenue Mohamed V 1001 Tunis,

contre un accusé de réception. Toute offre parvenue après l'heure ou la date limites de réception des offres sera rejetée. Le cachet du Bureau d'ordre central fait foi).

Toute offre, ou tout complément d'offre contenant une pièce éliminatoire conformément aux conditions de rejet automatique, parvenue ou reçue après la date et l'heure limites de réception des offres sera refusée.

Toute pièce non conforme aux modèles fournis par l'Administration sera considérée non valable et entraînera le rejet de l'offre.

5.2 Documents de l'appel d'offres

A. Cautionnement provisoire (document matériel) :

N°	DOCUMENT	FORMAT	REMISE
A.0.	Un cautionnement provisoire ou une caution bancaire provisoire d'un montant de **3000** Dinars Tunisiens et valable 120 jours.	- Copie du modèle de caution provisoire figurant en **Annexe 7** à remplir et à compléter par la date, signature et tampon de l'établissement bancaire. - L'original de la quittance de versement du montant du cautionnement provisoire, auprès de la recette des finances.	Sous pli recommandé ou par rapide poste ou remise directement au bureau d'ordre central du Ministère du Tourisme contre un accusé de réception à la date et l'adresse mentionnée dans l'avis de l'appel d'offres.

B. Documents administratifs (Sur TUNEPS) :

N°	DOCUMENT	FORMAT	REMISE
A.1.	Cahier des Conditions de l'appel d'offres (CCAO).	Paraphe sur chaque page, signature & tampon du soumissionnaire sur la dernière page.	**A fournir une copie scannée via TUNEPS**
A.2.	Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP)		
A.3.	Extrait du Registre National des Entreprises (RNE) contenant le QR code	Copie originale **(**)**	**A fournir une copie scannée via TUNEPS**

A.4.	Procuration éventuellement nécessaire ou attestation prouvant que la signature du marché est bien celle du représentant légal du soumissionnaire.	Au cas où des procurations seraient nécessaires, elles seront établies conformément aux lois et règlements en vigueur.	**A fournir une copie scannée en pièces jointes via TUNEPS**
A.5.	Fiche de renseignements généraux sur le soumissionnaire (Annexe 1)	Copie du modèle figurant en Annexe 1 du présent dossier de l'appel d'offre dûment complétée	**A fournir une copie scannée en pièces jointes via TUNEPS**

(**) : Le soumissionnaire sera appelé à fournir la copie originale ultérieurement.

N.B : La non-présentation de l'un des documents administratifs après la demande du Ministère du Tourisme constitue un motif de rejet de l'offre.

En présentant son offre Via TUNEPS, le soumissionnaire déclare avoir pris connaissance et accepter toutes les conditions et exigences stipulées dans les cahiers des conditions de l'appel d'offre.

Le soumissionnaire doit accepter les déclarations sur l'honneur suivantes sur le système TUNEPS :

- Une déclaration sur l'honneur que le soumissionnaire n'était pas un employé au sein de l'administration, l'établissement ou l'entreprise publique qui va passer le présent appel d'offres, ayant cessé son activité depuis moins de cinq ans.
- Déclaration sur l'honneur de non-faillite.
- Déclaration sur l'honneur de non-influence.

C. L'Offre technique :

N°	DOCUMENT	FORMAT	REMISE
T.1.	Cahier de clauses techniques particulières (CCTP)	Paraphe sur chaque page, signature & tampon du soumissionnaire sur la dernière page.	**A fournir une copie scannée en pièces jointes via TUNEPS**
T.2.	Références de la société pendant les cinq (5) dernières années comptées jusqu'à la date limite de réception des Offres. (Annexe 2)	Dûment rempli par le soumissionnaire ou par son mandataire conformément au modèle en annexe 2 avec les pièces justificatives. **Au moins 02 références (2022–2026) avec PV de réception ou contrats**	
T.3.	Equipe Intervenante (Annexe 3)	Liste dûment remplie par le soumissionnaire ou par son mandataire, conformément au modèle en annexe 3.	

T.4.	CV -références des membres de l'équipe intervenante (Annexe 4)	Dûment rempli par le soumissionnaire ou par son mandataire, conformément au modèle en annexe 4 avec les pièces justificatives : diplôme, attestation de formation …	
T.5.	Formulaire des exigences (Annexe 5)	Dûment rempli par le soumissionnaire ou par son mandataire, dûment habilité conformément au modèle en annexe 5 .	
T.6.	Note méthodologique détaillée et planning de réalisation.	Dûment rempli par le soumissionnaire ou par son mandataire.	

N.B :

- La non-présentation des documents T2 et T5 dès l'ouverture des offres constitue un motif de rejet de l'offre.
- La non-présentation du document T1, T3, T4 et T6 après demande du Ministère du Tourisme constitue un motif de rejet de l'offre.

D. L'Offre financière :

N°	Document	FORMAT
F1.	La Soumission	Remplir le modèle de lettre de soumission mise à disposition par le système TUNEPS.
F2.	Bordereau des prix /Détail estimatif	Dûment remplis par le soumissionnaire ou par son mandataire, signature & tampon du soumissionnaire conformément au modèle en annexe 6 (**A fournir une copie scannée en pièces jointes via TUNEPS**)

N.B :

- La non-soumission par TUNEPS lors de l'ouverture des offres constitue un motif de rejet de l'offre.
- La non-présentation du document F2 lors de l'ouverture des offres constitue un motif de rejet de l'offre.

ARTICLE 6 – CONDITIONS DE REMISE DES OFFRES

Date limite de dépôt	**Le 17 Août 2026 à 10h00 au plus tard**
Mode de soumission	Via TUNPES (cautionnement provisoire : Dépôt direct contre accusé de réception, ou envoi par courrier recommandé avec accusé de réception avant la date limite au bureau d'Ordre Central du Ministère du Tourisme – 1, Avenue Mohammed V – 1001 Tunis)
Validité des offres	Cent vingt (120) jours calendaires à compter du lendemain de la date limite de dépôt des offres
Séance d'ouverture des plis	**Le 17 Août 2026 à 10h30** Sans objet – conformément à l'Article 4 ci-dessus, aucune séance publique d'ouverture des plis n'est requise dans le cadre de la présente procédure simplifiée

ARTICLE 7 – RÈGLEMENT ET CONDITIONS FINANCIÈRES

- Les prix sont réputés fixes et non révisables pour toute la durée du contrat ;
- Les paiements seront effectués par étapes, selon un échéancier lié à la réception des livrables dûment validés ;
- Une retenue de garantie de dix pour cent (10 %) du montant des acomptes sera prélevée ou remplacée par une caution bancaire d'égal montant, en application de l'article 108 du Décret n° 2014-1039 ;
- Des pénalités de retard de deux pour mille (2‰) du montant TTC du contrat par jour calendaire de retard seront appliquées, plafonnées à 5 % du coût total du marché ;
- La sous-traitance est soumise à l'approbation préalable du Ministère du Tourisme, conformément aux dispositions du Décret n° 2014-1039.

ARTICLE 8 – RÉGLEMENTATION APPLICABLE

Le présent appel d'offre est régi par :

- Le Décret n° 2014-1039 du 13 mars 2014, portant réglementation des marchés publics et ses textes modificatifs ;
- Le Décret n° 2004-1250 et le Décret n° 2004-1249 du 25 mai 2004 relatifs à la sécurité des systèmes d'information ;

- Le Décret n° 2016-22 du 24 mars 2016 relatif au droit d'accès à l'information ;
- Les règles de passation des marchés applicables aux projets financés par l'Union européenne – Interreg NEXT MED ;
- Toute disposition législative ou réglementaire applicable en Tunisie à la date du présent appel d'offre.

Tunis, le …… 2026

Cachet et Signature

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES

PARTICULIERES

ARTICLE 1 - OBJET DE l'APPEL D'OFFRES

Les PMEs du tourisme situées dans les zones rurales méditerranéennes disposent d'un accès limité à la formation, aux marchés et aux outils numériques, ce qui freine leur croissance et leur compétitivité à l'échelle internationale.

Le projet **CReSInMed – Compétitivité et Internationalisation des PME du tourisme rural en Méditerranée** répond à ce défi régional commun en renforçant les capacités de 50 micro, petites et moyennes entreprises (MPME) du tourisme rural réparties en Italie, Grèce, Turquie, Jordanie, Tunisie, Espagne et Palestine. Le projet leur fournit les compétences, les réseaux et les outils nécessaires pour réussir leur développement international.

L'objectif est d'améliorer leur compétitivité grâce à des formations adaptées, des plateformes numériques et une coopération transnationale, contribuant ainsi à faire du tourisme rural un moteur résilient et inclusif du développement local.

Le **Lot de Travail 6 (WP6)**, coordonné par le **Ministère du Tourisme Tunisien (PP07)**, constitue la composante d'innovation numérique du projet. Son objectif est la conception, le développement et le déploiement d'une **Plateforme Intégrée de Boîte à Outils Numérique**, un écosystème numérique multilingue, convivial et accessible spécialement conçu pour soutenir l'internationalisation et la transformation numérique des MPME du tourisme rural opérant dans les territoires couverts par le partenariat du projet.

La plateforme est conçue comme l'infrastructure numérique centrale du **Meta-Cluster Méditerranéen CReSInMed**, un réseau transnational réunissant des entreprises du tourisme rural, des organismes d'appui aux entreprises, des acteurs locaux et les partenaires du projet.

La plateforme fournira un environnement numérique commun facilitant :

- la promotion des destinations ;
- le réseautage B2B ;
- le renforcement des capacités ;
- les activités de mentorat ;
- l'échange de connaissances ;
- la coopération transnationale entre les MPME participantes.

En outre, la plateforme soutiendra la création, le fonctionnement et la durabilité à long terme du Meta-Cluster Méditerranéen en permettant une interaction continue entre ses membres, en favorisant de nouveaux

partenariats commerciaux, en facilitant l'accès aux marchés internationaux et en encourageant le développement de produits et services touristiques communs à travers les destinations méditerranéennes.

La plateforme est donc appelée à devenir le principal actif numérique du projet CReSInMed ainsi que l'outil central permettant aux PMEs participantes d'accéder aux services, opportunités, ressources de connaissance, activités de mentorat et initiatives de coopération internationale pendant et au-delà de la période de mise en œuvre du projet.

ARTICLE 2 - CARACTERE DES PRIX DU MARCHE

Le marché est établi à prix ferme et non révisable en Dinar tunisien pour les prestations objet de cet appel d'offres.

Ce Montant inclut toutes les dépenses directes et indirectes nécessaires à la bonne exécution des prestations prévues dans le cahier des charges

ARTICLE 3 - DELAIS DU MARCHE ET CONDITIONS DE REALISATION

La durée de réalisation des prestations objet de cet appel d'offre s'étale pendant la durée du projet.

ARTICLE 4 - DIMINUTION OU AUGMENTATION DANS LA MASSE DES SERVICES

En cas d'augmentation ou de diminution dans la masse des prestations, le titulaire du marché ne peut élever aucune réclamation ou réserve tant que cette augmentation ou diminution n'excède pas vingt pour cents (20%) du montant des prestations.

Au cas où l'augmentation dépasse cette limite, le titulaire peut demander, sans indemnités la résiliation de son marché. Cette demande doit être adressée par écrit au Ministère du Tourisme dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la réception de l'acte entrainant ladite augmentation.

Au cas où la diminution dépasse cette limite le titulaire peut demander soit la résiliation du marché dans les conditions prévues ci –dessus, soit réclamer, à titre de dédommagement une indemnité qui à défaut d'entente amiable, sera déterminée par la juridiction compétente

ARTICLE 5 - AVENANT

Lorsque l'augmentation de la masse des services dépasse le seuil (± 20% du montant du marché), ou modification d'une clause du marché ou introduction de clauses nouvelles (délai, prix nouveaux, changement de raison sociale, domiciliation bancaire, changement nominatif au niveau des intervenants etc…), l'établissement d'un avenant s'avère nécessaire.

Cet avenant avec le marché initial constituera le marché définitif .

ARTICLE 6 - MODALITES DE PAIEMENT

Le paiement sera effectué par tranche après la réception provisoire de chaque étape sans réserve (Echéance de payement) détaillé dans l'article 7 du CCAP.

Les factures correspondantes à chaque paiement seront libellées au nom du Ministère du Tourisme et adressées par le soumissionnaire en 4 exemplaires dont un original.

Chaque terme de paiement fera l'objet de factures différentes

6.1 Délai de Paiement :

Les factures conformes et régulièrement émises sont payables dans un délai n'excédant pas 45 jours conformément aux dispositions de l'article 103 du décret N° 2014-1039 du 13 mars 2014 et les textes subséquents. Le point de départ du délai de paiement est la date de réception de la facture par le bureau d'ordre central du Ministère du Tourisme.

6.2 – Mode de Paiement :

Le paiement sera effectué par virement bancaire au titulaire du marché.

6.3 – Cessibilité de Paiement :

Conformément à l'article 99 du Décret n° 2014-1039 du 13 mars 2014 portant réglementation des marchés publics, le titulaire du marché peut nantir ses créances résultant du présent marché au profit d'un établissement bancaire agréé qui le finance, à condition d'en aviser le Ministère du Tourisme par lettre recommandée avec accusé de réception. Le Ministère du Tourisme délivre, sur demande écrite du titulaire, une attestation de nantissement précisant le numéro du marché, son objet, le montant susceptible d'être nanti et les modalités de paiement. Le nantissement ne peut porter que sur les créances exigibles et effectivement dues au titre du marché.

Toute autre cession de créance ou délégation de paiement au profit de tiers est prohibée. Le titulaire du marché demeure seule habilité, en dehors du nantissement prévu ci-dessus, à recevoir les paiements en son nom propre et pour son propre compte.

ARTICLE 7 – ECHÉANCIER DE PAIEMENT

AO : PLATEFORME MÉTAVERSE CRESINMED		
Phase	***Détails***	***% du montant global du marché***
1	**Etape 1 : Analyse de l'existant Etape2 : Conception détaillée**	**15% (CONDITION : Achèvement de l'étape et réception de livrables correspondants)**
2	**Etape 3: Développement de la boite à outils numérique (plugin de réservation, chatbot,…)**	**20% (CONDITION : A l'achèvement de l'étape et réception de livrables correspondants)**
3	**Etape 4 : Développement de la plateforme métaverse (totalité des fonctionnalités)**	**30% (CONDITION : Achèvement de l'étape et réception de livrables correspondants)**
4	**Etape 5 : Déploiement et mise en ligne de la plateforme métaverse incluant la boite à outils numérique et l'audit de code source**	**20% (CONDITION : Achèvement de l'étape et réception de livrables correspondants)**
5	**Etape 6: Transfert de compétences et formation**	**15% (CONDITION : Achèvement de l'étape et réception de livrables correspondants)**
6	**Contrat de Maintenance**	**(CONDITION : Sera signé après la réception de la 4ème étape et aura un échéancier individuel trimestriel)**

Les livrables sont mentionnés dans l'article 2 du CCTP : Portée de services

ARTICLE 8 : RETENUE DE GARANTIE

Une retenue de garantie de dix pour cent (10%) TTC sera prélevée sur le paiement de chaque tranche et ce en garantie de la bonne exécution des prestations et au recouvrement des sommes dont le titulaire du marché serait reconnu débiteur au titre du marché.

Toutefois et sur demande du titulaire du marché, la retenue de garantie peut être remplacée par une caution bancaire d'égale valeur conforme au modèle fourni par le Ministère des Finances du 1er août 2014 (annexe7).

Le montant de la retenue de garantie est restitué au titulaire du marché, ou la caution qui la remplace devient caduque après que le titulaire du marché ait accompli toutes ses obligations, et ce à l'expiration du délai de quatre (4) mois à compter de la réception définitive.

ARTICLE 9 – FRAIS DE LA MISE EN PLACE

Tous les frais d'essai et de la mise en place objet de cet appel d'offres sont entièrement à la charge du titulaire du marché.

Le titulaire du marché doit en assurer personnellement l'exécution. Il ne peut ni en faire apport à une société, ni en confier son exécution à autrui.

Au cas où le titulaire du marché a sous-traité ou a fait apport du marché à une société, sans l'autorisation du Ministère du Tourisme, il peut être fait application sans mise en demeure préalable des mesures prévues à l'article 119 du décret 1039-2014.

ARTICLE 10 - FORCE MAJEURE

Les parties conviennent expressément que leur responsabilité ne saurait être engagée pour des retards dans l'exécution de leurs obligations contractuelles, si un tel retard trouve son origine dans un cas de force majeure, notamment catastrophes naturelles, incendies, inondations, suppression des moyens de transport, restrictions gouvernementales ou légales et tout autre événement indépendant de la volonté des parties. Les parties s'engagent à ce que la situation créée par la force majeure soit autant que possible corrigée avec toute la célérité nécessaire.

La partie affectée par la force majeure, devra en notifier sans délai l'autre partie par téléphone, télécopie, message électronique ou télégramme avec une confirmation par courrier. A compter de cette notification, les obligations de ladite partie sont suspendues. Les deux parties s'engagent à se rencontrer dès la levée de la force majeure pour évaluer l'impact du retard et pour convenir d'une prorogation du délai d'exécution

Le titulaire du marché ne sera pas exposé à des pénalités, ou à la résiliation pour non- exécution de ses obligations, lorsque son retard, à exécuter ses prestations ou à remplir les obligations qui lui incombent en exécution du présent dossier de l'appel d'offres, est dû à un cas de force majeure.

ARTICLE 11 - PENALITES DE RETARD

Dans le cas où la réalisation du marché ne pourrait s'effectuer dans le délai contractuel, du fait du titulaire du marché, celui-ci encourra une pénalité de retard de 2‰ (2 pour mille) du montant du marché par jour de retard.

Le plafond des pénalités cumulées étant de 5% (cinq pour cent) du montant initial du marché.

LE MINISTÈRE DU TOURISME pourra prononcer la résiliation du marché aux torts du titulaire du marché si le montant total des pénalités de retard dépasse le plafond fixé ci-dessus sans préjudice des dommages et intérêts pouvant être réclamés au titulaire du marché.

ARTICLE 12 - RECEPTIONS

La réception provisoire sera prononcée par le Ministère du Tourisme selon les conditions ci-après :

- Si le procès-verbal de la réception mentionne des réserves correspondantes à des anomalies constatées, la réception ne sera prononcée qu'après la levée de ces réserves. Les délais, les travaux et les frais engendrés par ces réserves sont à la charge du soumissionnaire
- La date officielle de réception est celle de la réception d'une prestation valide.

12.1 Réception provisoire

Une réception provisoire sera prononcée suite à l'approbation du Ministère du Tourisme et ce après chaque étape des prestations ci-après détaillées :

Etape 1 : Analyse de l'existant.

Etape 2 : Conception détaillée.

Etape 3 : Développement de la boite à outils numérique.

Etape 4 : Développement de la plateforme métaverse.

Etape 5 : Déploiement et mise en ligne de la plateforme métaverse.

Etape 6 : Transfert de compétence et formations.

Pour chaque étape, le titulaire du marché remet au Ministère du Tourisme un ou plusieurs document(s) pour validation dans un délai ne devant pas dépasser les quinze (15) jours ouvrables, au-delà de ce délai le rapport est considéré comme valide.

Les délais nécessaires pour l'approbation des documents ne font pas parti des délais contractuels.

Les réserves et objections dégagées par le Ministère du Tourisme doivent être levées dans les sept (7) jours qui suivent la remise des remarques écrites au titulaire du marché.

Un PV de réception provisoire globale est élaboré après la réception provisoire de tous les livrables des différentes étapes.

Au-delà des livrables, l'étape 3 est conditionnée par une phase de recettes et de tests à faire par le Ministère du Tourisme sur un environnement de test qui sera mis à la disposition du Ministère du Tourisme par le soumissionnaire. Cette étape 3 ne sera validée qu'en absence de Bug bloquant et critique.

12.2 Réception définitive

La réception définitive est effectuée à diligence du titulaire du marché au terme de période de cent vingt (120) jours de garantie de la réception provisoire qui dans les trente (30) jours qui précèdent l'expiration de

ce délai, doit en faire la demande par écrit à le Ministère du Tourisme. Elle ne pourra être prononcée que lorsque le titulaire du marché aura justifié l'accomplissement de toutes les obligations prévues à son marché.

La réception définitive est prononcée par un procès-verbal après un délai de cent vingt (120) jours de la réception provisoire et en absence de bug bloquant et critique sur la version déployée.

ARTICLE 13 - CAUTION DEFINITIVE

Le titulaire du marché doit constituer du Ministère du Tourisme dans un délai maximum de vingt (20) jours à compter de la notification du marché, un cautionnement d'une valeur égale à 5 % (cinq pour cent) du montant total du marché en TTC.

Le cautionnement définitif reste affecté à la garantie de la bonne exécution du marché et au recouvrement des sommes dont le titulaire du marché serait reconnu débiteur au titre de ce marché.

Le cautionnement définitif sera restitué au titulaire du marché, ou la caution qui le remplace devient caduque, à condition que le titulaire du marché se soit acquitté de toutes ses obligations, et ce, à l'expiration du délai d'un (01) mois à compter de la réception définitive sans réserve de ce marché.

Si le titulaire du marché a été avisé par le Ministère du Tourisme avant l'expiration du délai susvisé par lettre motivée et recommandée ou par tout autre moyen ayant date certaine qu'il n'a pas honoré tous ses engagements, le cautionnement définitif n'est pas restitué ou il est fait opposition à l'expiration de la caution qui le remplace.

Dans ce cas, le cautionnement définitif n'est restitué ou la caution qui le remplace ne devient caduque que par main levée délivrée par le Ministère du Tourisme.

ARTICLE 14 – CONTRAT DE MAINTENANCE

Le titulaire du marché doit signer le projet de Contrat de Maintenance pour assurer la maintenance de la plateforme du Tourisme pour une période d'une année (après la réception définitive de la plateforme et la signature du contrat de maintenance). Ce contrat couvre :

- La maintenance préventive
- La maintenance curative
- La maintenance évolutive

ARTICLE 15 - CAS DE RESILIATION

Le marché pourrait être résilié en application des dispositions des articles 118/119/120 du décret N° 2014/1039 du 13 mars 2014.

LE MINISTÈRE DU TOURISME peut résilier le marché au cas où le titulaire d'un marché n'a pas rempli ses obligations. Dans ce cas, le Ministère du Tourisme le met en demeure, par lettre recommandée, d'y satisfaire dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de notification de la mise en demeure. Passé ce délai, le Ministère du Tourisme pourra résilier purement et simplement le marché ou faire exécuter les prestations, objet de ce marché, conformément à la règlementation en vigueur aux frais du titulaire du marché.

ARTICLE 16 - OBLIGATION DU TITULAIRE DU MARCHE

Le titulaire du marché s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour exécuter les prestations objet de cet appel d'offres. Il s'engage à développer ses conseils suivant les méthodes pratiques les plus efficaces afin de réaliser les services demandés de la manière la plus économique et la plus courte possible. Il devra affecter à cette mission des agents parfaitement qualifiés eu égard aux tâches qui leur incomberont (des experts confirmés).

LE MINISTÈRE DU TOURISME se réserve le droit d'exiger le remplacement de tout agent du titulaire du marché dont il sera reconnu que le comportement et/ou la compétence serait de nature à porter préjudice à la bonne exécution de la mission.

ARTICLE 17 - CONFIDENTIALITE

Le titulaire du marché qui, soit avant la notification du marché, soit en cours de son exécution a reçu communication à titre secret ou confidentiel de renseignements, documents ou objets quelconques, est tenu de maintenir secrète ou confidentielle cette communication.

Ces renseignements, documents ou objets ne peuvent, sans autorisation, être communiqués à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour en connaître le contenu au Ministère du Tourisme. Il en est partiellement de tout renseignement de même nature parvenue à la connaissance du titulaire à l'occasion de la livraison de la fourniture ou de l'exécution du service.

Le titulaire du marché est soumis aux obligations générales relatives à la protection du secret, notamment à celles qui concernent le contrôle du personnel, ainsi qu'aux mesures de protection particulière à observer pour l'exécution du marché.

Il doit prendre toutes dispositions pour assurer la conservation et la protection des éléments du marché qui revêtent un caractère secret et aviser sans délai le Ministère du Tourisme de toute disposition ainsi que de tout incident pouvant entraîner un risque de violation du secret.

ARTICLE 18- CESSIONDE DROITS DE LA PLATEFORME MÉTAVERSE

Le titulaire du marché cède sans réserve et en exclusivité tous ses droits sur la plateforme au Ministère du Tourisme, qui devient après cette cession propriétaire exclusif de la plateforme, sans que cette cession

n'emporte une reconnaissance des droits cédés. Cette cession vise notamment les droits de reproduction, de communication au public, d'adaptation et modification de la plateforme dans son ensemble et tous les éléments qui le composent (éléments graphique, contenu, codes originaux, fonctionnalités, architectures etc.).

ARTICLE 19 – LITIGES

En cas de litige, les parties conviennent de chercher ensemble la solution adéquate à leurs intérêts respectifs.

Si le désaccord persiste, il sera soumis à l'avis du Comité Consultatif de Règlement Amiable des Litiges tel que prévu par les dispositions de l'article 185 du décret N 1039-2014 du 13 mars 2014.

A défaut de solution amiable entre les deux parties, les litiges seront définitivement tranchés par les tribunaux du gouvernorat de Tunis compétents.

ARTICLE 20 - ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution des prestations de cet Appel d'offres ou ce qui en sera la suite ou la conséquence, les parties élisent domicile en leurs sièges respectifs.

ARTICLE 21 - ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE

Le contrat des prestations objet de cet appel d'offres n'est valable qu'après sa signature par les deux parties.

L'entrée en vigueur du contrat aura lieu après la signature et la notification de l'ordre de service.

Un contrat relatif aux prestations objet de cet appel d'offres sera établi conformément aux dispositions du présent dossier de l'appel d'offres et aux modifications éventuelles dûment consenties entre les deux parties.

Le contrat ainsi rédigé sera soumis à la signature des deux parties. Il est régi par le droit tunisien. Le contrat doit être enregistré par le titulaire du marché. Le titulaire du marché est tenu de remettre au Ministère du Tourisme une copie dûment enregistrée dans un délai de 20 jours à partir de la date de signature du présent contrat par les deux parties.

ARTICLE 22 - FRAIS D'ENREGISTREMENT

Les frais de timbres et d'enregistrement sont à la charge du titulaire du marché.

Lu et Accepté par le soumissionnaire

…… le ……..…

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Liste des acronymes

Acronyme	Description
AF	Formulaire de candidature
IA	Intelligence artificielle
B2B	Entreprise à entreprise
UE	Union européenne
CMS	Système de gestion de contenu
FAQ	Foire aux questions
RGPD	Règlement général sur la protection des données
TIC	Technologies de l'information et de la communication
LP	Chef de file
MPME	Micro, petites et moyennes entreprises
PP	Partenaire du projet
TdR	Termes de référence
UI	Interface utilisateur
UX	Expérience utilisateur
WP	Lot de travail (Work Package)

1. Contexte

Les PMEs du tourisme situées dans les zones rurales méditerranéennes disposent d'un accès limité à la formation, aux marchés et aux outils numériques, ce qui freine leur croissance et leur compétitivité à l'échelle internationale.

Le projet **CReSInMed – Compétitivité et Internationalisation des PME du tourisme rural en Méditerranée** répond à ce défi régional commun en renforçant les capacités de 50 micro, petites et moyennes entreprises (MPME) du tourisme rural réparties en Italie, Grèce, Turquie, Jordanie, Tunisie, Espagne et Palestine. Le projet leur fournit les compétences, les réseaux et les outils nécessaires pour réussir leur développement international.

L'objectif est d'améliorer leur compétitivité grâce à des formations adaptées, des plateformes numériques et une coopération transnationale, contribuant ainsi à faire du tourisme rural un moteur résilient et inclusif du développement local.

Le **Lot de Travail 6 (WP6)**, coordonné par le **Ministère du Tourisme Tunisien (PP07)**, constitue la composante d'innovation numérique du projet. Son objectif est la conception, le développement et le déploiement d'une **Plateforme Intégrée de Boîte à Outils Numérique**, un écosystème numérique multilingue, convivial et accessible spécialement conçu pour soutenir l'internationalisation et la transformation numérique des MPME du tourisme rural opérant dans les territoires couverts par le partenariat du projet.

La plateforme est conçue comme l'infrastructure numérique centrale du **Meta-Cluster Méditerranéen CReSInMed**, un réseau transnational réunissant des entreprises du tourisme rural, des organismes d'appui aux entreprises, des acteurs locaux et les partenaires du projet.

La plateforme fournira un environnement numérique commun facilitant :

- la promotion des destinations ;
- le réseautage B2B ;
- le renforcement des capacités ;
- les activités de mentorat ;
- l'échange de connaissances ;
- la coopération transnationale entre les MPME participantes.

En outre, la plateforme soutiendra la création, le fonctionnement et la durabilité à long terme du Meta-Cluster Méditerranéen en permettant une interaction continue entre ses membres, en favorisant de nouveaux partenariats commerciaux, en facilitant l'accès aux marchés internationaux et en encourageant le développement de produits et services touristiques communs à travers les destinations méditerranéennes.

La plateforme est donc appelée à devenir le principal actif numérique du projet CReSInMed ainsi que l'outil central permettant aux PMEs participantes d'accéder aux services, opportunités, ressources de

connaissance, activités de mentorat et initiatives de coopération internationale pendant et au-delà de la période de mise en œuvre du projet.

1.1 Livrables du WP6

Livrable	Intitulé	Semestre de livraison
O6.1	Conception et storyboard	Semestre II
O6.2	Développement de la plateforme Métavers	Semestre V
O6.3	Développement de la boîte à outils numérique	Semestre IV

1.2 Activités du WP6

Livrable	Intitulé de l'activité	Période de mise en œuvre
O6.1	A6.1.1 Cartographie des fonctionnalités clés pour l'engagement des utilisateurs	M1-M12
	A6.1.2 Développement du storyboard pour les destinations intelligentes	M3-M12
O6.2	A6.2.1 Création d'une carte interactive présentant attractions, entreprises et services locaux	M6-M26
	A6.2.2 Intégration de salles de réunion en ligne pour la collaboration B2B des MPME	M8-M30
O6.3	A6.3.1 Création d'un plugin de réservation pour la gestion des réservations d'hébergements, restaurants et événements	M7-M24
	A6.3.2 Développement d'un chatbot d'assistance instantanée	M7-M24

1.3 Objectifs de l'appel d'offres

L'objectif de cette mission est de sélectionner un prestataire technologique qualifié chargé de la conception, du développement, du déploiement, des tests et de la maintenance initiale de la plateforme métaverse et de la boîte à outils numérique CReSInMed, conformément aux objectifs, activités et livrables du WP6.

La plateforme devra répondre aux objectifs stratégiques suivants :

- Servir d'infrastructure numérique principale du Meta-Cluster Méditerranéen des MPME du tourisme rural CReSInMed ;
- Renforcer la visibilité, la compétitivité et l'internationalisation des MPME du tourisme rural opérant dans les territoires méditerranéens participants ;
- Faciliter le réseautage transnational, la coopération commerciale et l'échange de connaissances entre entreprises, clusters et parties prenantes ;
- Soutenir les activités de renforcement des capacités, de formation, de mentorat et de développement commercial mises en œuvre dans le cadre du projet ;

- Promouvoir les destinations, produits et services du tourisme rural tout en favorisant la création de partenariats transfrontaliers et d'opportunités de marché ;
- Assurer la mise en place, le fonctionnement et la durabilité à long terme du Meta-Cluster Méditerranéen au-delà de la période du projet ;
- Fournir un environnement numérique sécurisé, multilingue, accessible et évolutif répondant aux besoins des PME et des parties prenantes participantes.

ARTICLE 2 - Portée des services

Le prestataire technologique devra fournir les services suivants :

1. Conception et architecture de la plateforme

- Développement de l'expérience utilisateur (UX) et de l'interface utilisateur (UI) conformément à l'identité visuelle de **CReSInMed** et **Interreg NEXT MED** (couleurs de référence : CReSInMed Priority #18BAA8, Reflex Blue #003399, Light Blue #9FAEE5 et jaune #FFCC00), ainsi qu'à l'utilisation recommandée des polices Open Sans et/ou Arial.
- Conception d'une architecture de plateforme destinée à deux catégories d'utilisateurs, comprenant :
  - un espace public dédié à la visibilité de la destination, à la diffusion des résultats du projet et à l'engagement des parties prenantes ;
  - un espace Meta-Cluster à accès restreint favorisant la mise en réseau, l'échange de connaissances et la collaboration entre les utilisateurs autorisés, notamment les MPME, les mentors, les formateurs, les partenaires du projet et les administrateurs.
- La plateforme devra être entièrement accessible et optimisée pour une utilisation sur ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, tablettes et smartphones, tout en garantissant une expérience utilisateur cohérente sur différents appareils, systèmes d'exploitation et navigateurs web.
- L'anglais sera la langue principale de l'interface de la plateforme et de l'environnement d'administration. Toutefois, le système devra prendre en charge la gestion de contenus multilingues, permettant la publication des profils des PME, des descriptions d'entreprises et d'autres contenus générés par les utilisateurs en anglais ainsi que dans leur langue d'origine, tout en garantissant la possibilité d'ajouter de nouvelles langues à l'avenir sans modifications majeures de l'architecture de la plateforme.

2. Exigences techniques et d'hébergement

Le prestataire devra développer une plateforme web entièrement fonctionnelle suivant les exigences suivantes :

- Conception adaptative (responsive) pour ordinateurs, tablettes et mobiles ;
- Hébergement sur une infrastructure cloud fiable et conforme au RGPD ;
- Certificat SSL et conformité en matière de sécurité des données selon les normes de l'Union européenne ;
- Taux de disponibilité (SLA) minimum de 99,5 % ;
- Architecture évolutive permettant l'extension de la plateforme après la fin du projet ;

- Système de gestion de contenu (CMS) permettant au personnel non technique de gérer le contenu de manière autonome ;
- Intégration avec des outils externes (par exemple Google Meet ou Zoom pour les sessions de mentorat, systèmes de réservation externes via redirection) ;
- La plateforme devra permettre de futures intégrations avec des outils et services numériques externes via des API, garantissant ainsi flexibilité, évolutivité et durabilité à long terme après l'achèvement du projet.

3. Tests, formation et transfert

- Réalisation complète des procédures d'assurance qualité (QA) et des tests d'acceptation utilisateur (UAT) avant chaque version majeure ;
- Organisation de sessions de formation destinées aux administrateurs de la plateforme et aux gestionnaires de contenu de tous les partenaires du projet ;
- Fourniture d'un manuel technique complet ainsi que d'un guide d'utilisation destiné aux administrateurs.

La formation sera effectuée conformément au tableau suivant :

Session	***Thème de la formation***	***Type de la formation***	***Nbre de participants***	***Nbre de jours***
Formation pour l'équipe éditoriale	- Présentation détaillée de la plateforme. - Création, gestion et publication de contenu.	Présentielle (indiquer le lieu de formation)	04	à préciser
Formation pour les administrateurs	- Présentation détaillée de la plateforme. - Création, gestion et publication de contenu. - Maintenance de la plateforme et la mise à jour du contenu. - La mise à jour des bases de données et l'import- export dedonnées. - Exploitation, administration, installation, maintenance etconfiguration de chaque logiciel proposé - Administration de la base de données - Gestion des utilisateurs (sécurité d'accès au contenu). - Sauvegarde et restauration de la plateforme.	Présentielle (indiquer le lieu de formation)	03	à préciser
Formation pour les utilisateurs	Présentation détaillée de la plateforme et des différentes fonctionnalités.	En ligne	à préciser	à préciser

4. Développement de trois prototypes de la plateforme

Le prestataire devra fournir des wireframes, des maquettes (mock-ups) et trois prototypes interactifs représentant l'ensemble des principales sections de la plateforme et des interactions utilisateurs avant le lancement de la phase de développement.

5. Maintenance et assistance

- Fourniture de services de maintenance technique et d'assistance pendant toute la période de mise en œuvre du projet ;
- Correction des bogues, maintenance corrective, mises à jour de sécurité et améliorations fonctionnelles mineures incluses dans le périmètre du contrat ;
- Suivi des performances, de la disponibilité et de la sécurité de la plateforme pendant toute la période de maintenance ;
- Mise à disposition d'un point de contact technique dédié et d'un service d'assistance (helpdesk) pour les partenaires du projet et les administrateurs de la plateforme.

6. Documents et livrables demandés

La liste des livrables à fournir lors de l'exécution des prestations objet de cet appel d'offre est présentée dans le tableau ci-après. Cette liste est donnée à titre non limitatif, le titulaire du marché aura toute la latitude de la compléter éventuellement et ce conformément à la méthodologie de mise en place proposée.

Etape	Livrables
Etape 1 : Analyse de l'existant	1- Un procès-verbal de la réunion de démarrage
	2- Un document de la méthodologie (approche, stratégie…)
	3- Un rapport de l'étude de l'existant et de définition des orientations stratégiques.
	4- Un planning détaillé.
Etape 2 : Conception détaillée	5-Un Rapport de la conception générale et de l'ébauche de scénarios techniques (incluant les maquettes fonctionnelles et un prototypage technique (storyboard))
	6- la Charte graphique & la Charte éditoriale
	7-Un Manuel de paramétrage et d'utilisation
	8-Un Rapport du contenu informationnel
	9-Un modèle Excel structuré pour l'intégration des données GPS, des informations liées aux PME(s) et des Question/ réponses qui vont être utilisés dans la FAQ ainsi que pour le chatbot (ce modèle va être rempli par les différents partenaires et doit être multilingue).
Etape 3 : Développement de la boite à outils numérique (plugin de réservation, chatbot,…)	10- un Plan détaillé des tests unitaires et des tests intégrés

Etape 4 : Développement de la plateforme métaverse (totalité des fonctionnalités)	11- un Plan détaillé des tests unitaires et des tests intégrés
Etape 5 : Déploiement et mise enligne de la plateforme métaverse incluant la boite à outils numérique	12- les codes sources 13- la documentation technique de la plateforme métaverse
	14- Un rapport d'audit
	15- Un deuxième rapport d'audit après la correction de failles de sécurité
Etape 6: Transfert de compétences et formation	16- les Manuels d'installation et d'administration des outils du back office
	17-les Manuels de mise à jour du front office
	18- Un manuel de formation par type d'utilisateur.

Le titulaire du marché est tenu de fournir les livrables de chaque phase en un (01) exemplaire pour la version papier et une (01) copie sur support informatique (CD-ROM, etc.). Tous les livrables seront fournis en langue française.

Les livrables ne seront considérés réceptionnés que s'ils sont validés et approuvés par le Ministère du Tourisme.

Cette validation est notifiée par écrit au titulaire du marché.

ARTICLE 3 - Exigences fonctionnelles

1. Résultat 6.1 – Conception et développement du storyboard

A6.1.1 — Cartographie des fonctionnalités clés pour l'engagement des utilisateurs (M1–M12)

- **Profils des (M)PME** : profils numériques bilingues (langue nationale + anglais) couvrant toutes les catégories d'activités, notamment l'hébergement, la restauration, les domaines viticoles, le tourisme expérientiel, l'artisanat, les organisations culturelles, les activités de plein air et autres services de tourisme rural ; modèles de profils adaptables selon les catégories ; galeries photos ; géolocalisation GPS et intégration à une carte interactive ; informations sur les services et l'accessibilité ; coordonnées, réseaux sociaux et liens vers les sites web ; fonctionnalité de redirection vers les systèmes de réservation ; balises thématiques facilitant la découverte des destinations et la création d'itinéraires.
- **Carte et découverte des destinations** : carte interactive géolocalisée intégrant les MPME, les attractions locales, les itinéraires touristiques thématiques, les parcours de visite et les contenus expérientiels des sept pays partenaires ; présentation sous forme d'écosystèmes touristiques interconnectés plutôt que de simples listes.
- **Réservation et contact** : module de redirection vers les systèmes de réservation propres aux MPME (site web, Booking.com, e-mail, WhatsApp) ; aucun paiement en ligne ni intermédiation commerciale ; la plateforme reste un outil de promotion et non une plateforme commerciale.
- **Centre d'e-learning, de formation et de mentorat** : espace d'apprentissage en ligne hébergeant jusqu'à 50 micro-vidéos de formation, traduites dans les sept langues nationales ; téléversement et gestion des supports pédagogiques ; suivi de la participation et de

l'achèvement des formations par les MPME (lié au tableau de bord analytique) ; accessible aux utilisateurs MPME enregistrés ; certains contenus accessibles au public. Espace dédié au mentorat avec profils de mentors, planification de rendez-vous et accès à des ressources de coaching.

- **Espace de réseautage B2B et de collaboration du Meta-Cluster** : environnement collaboratif favorisant le réseautage, le rapprochement d'entreprises (matchmaking), la création de partenariats, les forums de discussion, les réunions virtuelles et les interactions entre PME, mentors, experts et membres du Meta-Cluster.
- **Centre numérique de connaissances** : dépôt centralisé donnant accès aux livrables du projet, études, analyses de marché, méthodologies, lignes directrices, supports de formation, bonnes pratiques, études de cas et ressources de développement d'entreprise produits dans le cadre du projet CReSInMed et du Meta-Cluster méditerranéen ; comprend des boîtes à outils pratiques pour les PME, des modèles, des outils d'auto-évaluation et des ressources numériques sélectionnées pour soutenir la planification d'entreprise, l'internationalisation, le marketing, la durabilité et le développement de partenariats.
- **Multilinguisme et accessibilité (intégration IA)** : plateforme principalement en anglais avec possibilité de téléverser du contenu dans d'autres langues.
- **Mobilité et connectivité** : plateforme entièrement responsive garantissant des performances optimales et une expérience utilisateur homogène sur ordinateurs, tablettes et smartphones.
- **Actualités du projet** : section consacrée aux actualités du projet, événements, réussites, interviews des partenaires, supports de diffusion et activités de communication mises en œuvre dans le cadre du WP2 et des autres lots de travaux.
- **Chatbot / Centre d'assistance** : chatbot principalement destiné à accompagner les MPME, les clusters locaux et les membres du Meta-Cluster.

A6.1.2 — Développement du storyboard pour les destinations intelligentes (M3–M12)

Sur la base du catalogue de fonctionnalités produit dans l'activité A6.1.1, le prestataire développera un storyboard complet sous forme de maquettes filaires (wireframes) documentant l'ensemble des parcours utilisateurs de la plateforme.

Le storyboard comprendra au minimum :

- Page d'accueil et vitrine du Meta-Cluster méditerranéen CReSInMed ;
- Espace d'information public incluant la présentation du projet, les clusters locaux, les réussites, les actualités et les événements ;
- Parcours de découverte via la carte interactive, les destinations et les MPME ;
- Pages de profils des MPME et fonctionnalités de présentation des entreprises ;
- Parcours de réseautage B2B, de mise en relation et de messagerie ;
- Centre d'e-learning, de formation et de renforcement des capacités ;
- Environnement de mentorat et de coaching (module WP4) ;
- Espace communautaire et de collaboration du Meta-Cluster ;
- Centre numérique de connaissances incluant bibliothèque, livrables du projet, méthodologies et dépôt d'outils professionnels ;
- Parcours d'interaction avec le chatbot IA destiné aux PME et au Meta-Cluster ;
- Tableaux de bord utilisateurs et espaces personnalisés selon le niveau d'accès ;

- Interfaces d'administration et de gestion de contenu ;
- Parcours de réservation externe et de redirection, le cas échéant.

2. Page d'accueil et présentation du projet

La page d'accueil de la plateforme constituera le principal point d'entrée de la plateforme numérique CReSInMed Digital Toolbox. Elle devra promouvoir le Meta-Cluster méditerranéen, les clusters touristiques locaux participants, les activités du projet et les opportunités de coopération.

La page d'accueil devra :

- Présenter le projet CReSInMed, ses objectifs, ses partenaires et son impact attendu ;
- Mettre en avant le Meta-Cluster méditerranéen CReSInMed comme principal résultat durable du projet ;
- Fournir des parcours de navigation clairs vers l'espace public et l'espace restreint réservé aux utilisateurs enregistrés, notamment les MPME, les membres du Meta-Cluster, les mentors, les experts et les administrateurs ;
- Mettre en avant la carte interactive et les outils de découverte comme points d'entrée principaux pour explorer les territoires participants, les clusters et les MPME ;
- Présenter les clusters locaux participants, les MPME mises en avant, les initiatives de coopération et les réussites ;
- Afficher les actualités du projet, les événements à venir et les mises à jour pertinentes ;
- Donner un accès direct aux opportunités de formation, de mentorat, de réseautage et de partage des connaissances ;
- Être disponible en anglais comme langue principale de la plateforme.

3. Interfaces utilisateurs

3.1 Interface publique (visiteurs / touristes / membres du Meta-Cluster / futurs acteurs)

L'espace public comprendra :

- Page d'accueil ;
- Présentation de CReSInMed ;
- Clusters touristiques locaux et territoires partenaires ;
- Carte interactive ;
- Pages de découverte des destinations et expériences touristiques thématiques, avec recherche par pays et catégorie ;
- Profils publics des MPME présentant leurs produits touristiques, services et informations commerciales ;
- Histoires de réussite, partenariats et initiatives de coopération développés dans le cadre du projet ;
- Accès aux principaux résultats du projet, études, méthodologies, supports de formation et outils pratiques;
- Actualités, événements et activités de diffusion ;
- Système avancé de recherche et de filtrage ;
- Accès au chatbot ;
- Espace contact et information.

3.2 Espace privé des (M)PME

L'espace privé des (M)PME comprendra :

- Authentification sécurisée des utilisateurs et gestion des accès basée sur les rôles ;
- Tableau de bord personnalisé ;
- Création et gestion du profil d'entreprise ;
- Calendrier interne et système de planification ;
- Outils de réseautage B2B et de mise en relation ;
- Fonctionnalités de mentorat et d'interaction avec les experts ;
- Accès au centre d'e-learning, de formation et de mentorat ;
- Accès au Centre numérique de connaissances et au dépôt d'outils pratiques pour les PME (études du projet, méthodologies, bonnes pratiques, études de cas et livrables) ;
- Modèles téléchargeables pour la planification d'entreprise, l'internationalisation, le marketing et le développement de partenariats ;
- Accès aux outils d'auto-évaluation et aux ressources de développement d'entreprise ;
- Outils de notification et de communication ;
- Tableau de bord statistique et analytique comprenant les vues de profils, l'engagement sur la plateforme et les indicateurs d'interaction ;
- Accès au chatbot.

3.3 Espace experts et mentors

La plateforme devra fournir des droits d'accès spécifiques aux experts, mentors et formateurs impliqués dans les activités des WP3, WP4 et WP5.

Cet espace comprendra :

- Gestion des activités de mentorat et de coaching ;
- Planification et organisation des réunions ;
- Accès à des salles de réunion virtuelles et à des outils de collaboration en ligne ;
- Téléversement, gestion et partage de supports de formation et de ressources pédagogiques ;
- Communication et interaction avec les (M)PME participantes ;
- Suivi, reporting et évaluation des activités de mentorat ;
- Accès au Centre numérique de connaissances et aux ressources du projet ;
- Accès aux espaces de réseautage, de mise en relation et de collaboration du Meta-Cluster.

3.4 Environnement Meta-Cluster

La plateforme devra inclure des fonctionnalités dédiées soutenant la création, le fonctionnement et la durabilité à long terme du **Meta-Cluster méditerranéen CReSInMed**, notamment :

- Annuaire des membres et profils des parties prenantes ;
- Demandes de partenariat et opportunités de coopération ;
- Forums de discussion et espaces de réseautage ;
- Outils de collaboration et de partage des connaissances ;
- Accès au Centre numérique de connaissances et aux ressources du projet ;
- Fonctionnalités de réseautage B2B et de mise en relation (matchmaking) ;

- Groupes de travail thématiques et espaces de coopération ;
- Échange de bonnes pratiques, d'études de cas et d'expériences de développement d'entreprise ;
- Accès aux opportunités de formation, de mentorat et de renforcement des capacités ;
- Chatbot basé sur l'IA facilitant le réseautage, la découverte de ressources et la navigation sur la plateforme.

3.5 Espace d'administration

En tant que coordinateur du WP6 et propriétaire technique de la plateforme, le **Ministère du Tourisme** disposera de droits d'administration complets.

L'espace d'administration devra inclure :

- Gestion des utilisateurs et contrôle des accès ;
- Configuration et gestion des rôles et des autorisations ;
- Création, validation, publication et modération des contenus ;
- Validation et gestion des profils des MPME ;
- Gestion des informations relatives aux clusters locaux et au Meta-Cluster ;
- Gestion de la carte interactive et des contenus géolocalisés ;
- Gestion du Centre numérique de connaissances et du dépôt de ressources ;
- Gestion des formations, du mentorat et des ressources pédagogiques ;
- Gestion de la base de connaissances de la FAQ et de l'assistant alimenté par l'IA ;
- Gestion des actualités, événements et contenus de communication ;
- Suivi de l'utilisation de la plateforme, de l'engagement des utilisateurs et des statistiques ;
- Fonctionnalités de reporting via tableaux de bord et exportation des données ;
- Configuration générale de la plateforme et administration du système.

4. Rôles des utilisateurs et niveaux d'accès

La plateforme devra mettre en œuvre des rôles utilisateurs distincts :

N°	Rôle	Niveau d'accès
1	Touriste / Visiteur	Public
2	MPME	Enregistré
3	Mentor / Expert	Enregistré
4	Partie prenante / Membre du Meta-Cluster	Enregistré
5	Administrateur de la plateforme	Administration complète (PP07 uniquement)

5. Résultat 6.2 — Développement de la plateforme numérique

A6.2.1 — Carte interactive des destinations et profils des MPME (M6–M26)

Le prestataire devra développer une carte interactive des destinations constituant le cœur de l'expérience touristique offerte par la plateforme.

Spécifications techniques :

- Intégration avec un moteur cartographique open source ou sous licence (OpenStreetMap) ;
- Affichage des (M)PME, attractions touristiques, itinéraires thématiques, parcours touristiques et services locaux dans les sept pays partenaires ;
- Filtrage multicritère : par pays, catégorie (hébergement, restaurant, domaine viticole, expérience touristique, site culturel, activité de plein air, artisanat, etc.), langue, services et critères d'accessibilité ;
- Fiches contextuelles des (M)PME accessibles depuis les marqueurs de la carte : nom, catégorie, photo, description courte, coordonnées et lien de redirection vers la réservation ;
- Pages narratives présentant les destinations et sites touristiques locaux dans leur ensemble ;
- Système avancé de recherche et de filtrage (mot-clé, pays, catégorie, type de service, accessibilité) ;
- Intégration des données GPS à partir du modèle Excel structuré fourni par le responsable du WP6.

A6.2.2 — Intégration de salles de réunion en ligne pour la collaboration et la planification B2B des (M)PME (M8–M30)

Le prestataire devra concevoir, configurer et intégrer des fonctionnalités de salles de réunion virtuelles au sein de la plateforme CReSInMed Digital Toolbox afin de faciliter la collaboration, le réseautage et la coopération commerciale entre les MPME participantes, les experts, les mentors et les parties prenantes du projet.

Ce module comprendra :

- **Annuaire des entreprises** : répertoire consultable des 50 MPME enregistrées dans les sept pays partenaires ;
- **Salles de réunion virtuelles** : intégration de Zoom, Microsoft Teams ou Google Meet ; les MPME pourront planifier et rejoindre directement les réunions depuis la plateforme ;
- **Module de mentorat** : interface dédiée permettant aux MPME de réserver, rejoindre et suivre des sessions de mentorat avec les experts de la Task Force WP4 ; rôle spécifique pour les mentors et experts leur permettant de planifier des sessions, partager des ressources et suivre la participation des MPME ;
- **Calendrier interne des (M)PME** : outil de gestion des calendriers destiné à organiser les réunions B2B, les sessions de mentorat, les webinaires, les événements de réseautage et les activités d'e-learning ;
- **Demandes de partenariat** : fonctionnalité permettant aux MPME d'envoyer et de recevoir des propositions de coopération transfrontalière ;
- **Forum de discussion** : environnement de partage des connaissances favorisant les échanges entre MPME, mentors, experts et parties prenantes du projet ;
- **Espace Meta-Cluster** : espace dédié identifiant la plateforme comme centre opérationnel du Meta-Cluster méditerranéen CReSInMed.

6. Résultat 6.3 — Développement de la boîte à outils numérique (Digital Toolbox)

A6.3.1 — Plugin de réservation – Architecture de redirection externe (M7–M24)

Le prestataire devra développer et intégrer un module de gestion des réservations fonctionnant exclusivement comme un système de redirection externe.

La fonctionnalité de réservation de la plateforme sera limitée à l'orientation des visiteurs vers les systèmes externes propres aux MPME via des liens de redirection.

Elle comprendra :

- Un bouton visible « Réserver maintenant » ou « Contacter » sur chaque profil de MPME ainsi que dans les réponses du chatbot ;
- Une redirection vers le système propre de la MPME : site web, profil Booking.com, adresse e-mail, WhatsApp ou numéro de téléphone ;
- Une URL de redirection configurable par la MPME depuis son tableau de bord privé ;
- Une intégration avec le chatbot : celui-ci fournit des informations sur les destinations et les MPME puis redirige l'utilisateur vers le lien de réservation externe.

A6.3.2 — Développement d'un chatbot pour une assistance instantanée (M7–M24)

Le prestataire devra développer et intégrer un chatbot destiné à accompagner les MPME participantes, les membres du Meta-Cluster, les mentors, les formateurs et les autres utilisateurs autorisés.

Le chatbot agira comme un assistant numérique facilitant l'accès aux services de la plateforme, aux ressources du projet et aux opportunités de collaboration.

Le chatbot devra fonctionner principalement en anglais et fournir :

- Une assistance à la navigation et à l'utilisation de la plateforme ;
- Un accès aux livrables du projet, aux ressources et aux supports de connaissance ;
- Des informations sur les programmes de formation, les ressources pédagogiques et les activités de renforcement des capacités ;
- Des informations sur les opportunités de mentorat et de coaching ;
- Des orientations concernant l'internationalisation des PME et les opportunités de développement commercial ;
- Une aide à l'identification des opportunités de réseautage, de mise en relation et de partenariat ;
- Des informations sur les opportunités de financement et les dispositifs de soutien pertinents ;
- Un accès aux bonnes pratiques, études de cas et outils de développement d'entreprise ;
- Une foire aux questions (FAQ) relative à l'utilisation de la plateforme, aux activités du Meta-Cluster, au développement des PME et à la gestion des clusters.

ARTICLE 4 - Exigences en matière de communication et de visibilité

Le prestataire technologique devra garantir que la plateforme respecte les exigences de communication et de visibilité du programme Interreg NEXT MED, telles que définies dans le Plan de Communication du projet et les lignes directrices du programme :

- Affichage des emblèmes d'Interreg NEXT MED et du cofinancement de l'Union européenne sur toutes les pages publiques de la plateforme ;
- Application de la mention de financement de l'Union européenne : **«Cofinancé par l'Union européenne»** ;

- Application cohérente de l'identité visuelle de CReSInMed (logos, palette de couleurs, polices de caractères) dans l'ensemble des sections de la plateforme ;
- Respect des dispositions du Manuel de conception graphique (Brand Design Manual) d'Interreg NEXT MED applicables aux outils et plateformes numériques ;
- Intégration des hashtags **#MADE4MED** et **#InterregNEXTMED** dans toutes les fonctionnalités liées aux réseaux sociaux.

ARTICLE 5 - Durabilité et vision à long terme

La plateforme devra être conçue selon les principes fondamentaux de durabilité, d'évolutivité et de développement futur.

Le prestataire devra développer la plateforme en utilisant une architecture modulaire et, de préférence, open source, garantissant qu'elle puisse être gérée de manière autonome par le partenaire PP07 après la période contractuelle et étendue au-delà des bénéficiaires initiaux du projet.

La plateforme devra permettre :

- La participation future d'autres PME de tourisme rural, clusters et parties prenantes ;
- La création de nouvelles communautés thématiques ;
- L'intégration de futures initiatives et projets de coopération.

L'architecture technique devra rester flexible et interopérable afin de permettre de futures évolutions fonctionnelles ainsi que l'intégration d'outils et de services numériques externes.

ARTICLE 6 - Conditions d'éligibilité et exigences de qualification

Les soumissionnaires devront démontrer qu'ils remplissent les conditions d'éligibilité et disposent des capacités techniques suivantes.

1. **Conditions d'éligibilité**

Peuvent participer à cet appel d'offres les entreprises de droit tunisien spécialisées dans le développement de solutions informatiques et de plateformes web, disposant des compétences techniques, financières et organisationnelles nécessaires à la bonne exécution du marché.

Le soumissionnaire doit :

- Avoir une existence juridique régulière en Tunisie (extrait récent du Registre National des Entreprises – RNE) ou une startUP;
- Être en règle vis-à-vis de l'administration fiscale et de la Caisse Nationale de Sécurité (CNSS).
- Ne pas être en situation de faillite, de liquidation ou de cessation d'activité.
- Ne pas figurer sur la liste des opérateurs exclus des marchés publics conformément à la réglementation en vigueur.

2. **Capacité technique – Exigences minimales de l'équipe intervenante**

L'équipe de réalisation des prestations objet de cet appel d'offre doit avoir:

- Expérience justifiée dans le développement de plateformes web et d'applications numériques intégrant la gestion de contenus multilingues, le réseautage, l'animation de communautés et des fonctionnalités d'e-learning;

- Au moins deux (2) références de réalisation de portail / plateforme web avec succès présentant une portée et une complexité similaires, accompagnés de pièces justificatives et des coordonnées des clients au cours des cinq (5) dernières années ;
- Disponibilité d'une équipe technique comprenant a minima un chef de projet, un concepteur UX/UI et un développeur web ;
- Capacité à développer des plateformes responsives conformes aux normes d'accessibilité WCAG 2.1;
- Expérience dans la gestion de données conforme au RGPD et dans l'intégration de services numériques tiers ;

N.B : Une expérience préalable dans des projets financés par l'Union européenne et/ou des initiatives de coopération internationale constituera un atout.

L'équipe doit être disponible et composée d'au moins (conformément à l'annexe 5) :

- Un chef de projet
- Un concepteur UX/UI
- Des développeurs
- Un formateur

Les C.Vs. et les diplômes fournis devront donner les éléments d'appréciation permettant de vérifier les critères précédents.

Les C.Vs. doivent être signés par les membres concernés et le titulaire du marché.

La liste nominative des intervenants doit figurer au niveau du marché. Le changement de l'un de ces intervenants doit faire l'objet d'un avenant.

Le titulaire du marché a la responsabilité des personnels et des moyens à mettre en œuvre pour réaliser les prestations prévues par le présent marché et d'assurer leur bonne fin. Le soumissionnaire s'engage à mettre en place une équipe de personnes dont il s'efforce d'assurer la pérennité pendant toute la durée du marché.

En cas de modification de son équipe, le titulaire du marché doit en aviser l'administration au moins quinze jours ouvrés avant la prise d'effet de la modification. Il communique les motifs de ces modifications ainsi que les profils et compétences de l'équipe et/ou la nouvelle organisation, et prend toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise.

LE MINISTÈRE DU TOURISME se réserve la possibilité, sur justification motivée, de refuser la poursuite de l'intervention d'un consultant du titulaire du marché. Celui-ci fournit alors à l'administration, dans les délais les plus brefs, un consultant de compétence équivalente.

Par ailleurs, il appartient au titulaire du marché de maintenir, pendant toute la durée du marché et sans interruption, un niveau constant de compétence des intervenants, de connaissance du produit et de qualité des prestations, conformément aux niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le présent marché.

7. Critères d'attribution

Les offres seront évaluées sur la base du meilleur rapport qualité/prix (**Offre Économiquement la Plus Avantageuse – MEAT**) selon les critères pondérés suivants :

Critère de comparaison	Pondération	Score minimal
Conformité technique de la proposition au CCTP (fonctionnalités, architecture, hébergement, sécurité)	40 %	35%
Qualité de la proposition UX/UI et adéquation avec l'identité visuelle du projet	15 %	10 %
Références et expérience du soumissionnaire sur des projets similaires	15 %	10 %
Délai de réalisation proposé	10 %	10 %
Prix total TTC proposé	20 %	20 %
TOTAL	**100 %**	**85%**

Lu et Accepté par le soumissionnaire

…… le ……