



3. Objectifs de la prestation

❖ Objectifs Stratégiques

- Instaurer un canal de communication direct, rapide et accessible pour tous les adhérents.
- Améliorer l'expérience usager par une information fluide, personnalisée et en temps réel.
- Permettre une diffusion ciblée des informations (notifications, campagnes, rappels...).
- Disposer d'un reporting détaillé pour évaluer l'efficacité des campagnes.

❖ Objectifs Opérationnelles

La présente consultation vise à sélectionner un prestataire capable de fournir une solution complète de communication conversationnelle basée sur WhatsApp Business API, incluant :

- La mise à disposition d'une plateforme de gestion des conversations
- La création et la configuration de deux comptes WhatsApp Business API (FOS-Agri et Club)
- L'intégration de 3 administrateurs et 6 agents répartis entre les deux comptes
- Le déploiement de parcours clients interactifs (chatbot, ticketing, formulaires)
- L'accompagnement à l'interfaçage API avec les systèmes internes
- La formation et le support technique

4. Consistance du projet :

❖ Orientations techniques

Dans le cadre du présent appel à manifestation d'intérêt, il est attendu du prestataire qu'il propose une solution complète et opérationnelle répondant aux besoins





exprimés par la Fondation en matière de communication conversationnelle via la plateforme WhatsApp Business API.

La prestation devra couvrir l'ensemble des éléments nécessaires à la mise en œuvre, au déploiement et à l'exploitation de la solution, incluant la fourniture de la plateforme logicielle, la configuration des comptes WhatsApp Business, la mise en place de parcours conversationnels automatisés, l'intégration aux systèmes d'information internes, ainsi que les volets de formation, d'accompagnement et de support technique.

Le présent document précise ci-après, de manière détaillée, les prestations attendues que le titulaire devra impérativement prendre en compte dans son offre, tant sur le plan fonctionnel que technique et organisationnel.

❖ **Accès à une plateforme conversationnelle professionnelle avec :**

- Livechat multi-agents
- Automations et scénarios conversationnels
- Gestion des contacts et segmentation
- Rapports et statistiques détaillés
- Gestion des rôles et permissions
- Stockage des données pendant 3 mois

❖ **Création de deux comptes WhatsApp Business API :**

- Un pour la FOS-Agri
- Un pour le Club
- Assistance à la vérification Meta
- Configuration technique

❖ **Déploiement de parcours conversationnels :**

- Notifications, campagnes marketing





المملكة المغربية
المملكة المغربية
Royaume du Maroc



مؤسسة النهوض بالأعمال الاجتماعية لفائدة العاملين بوزارة الفلاحة والصيد البحري - قطاع الفلاحة -
المملكة المغربية

La Fondation pour la Promotion des Œuvres Sociales du Personnel du Ministère de l'Agriculture et de la Pêche Maritime -Département de l'Agriculture-

- Dossier descriptif des Moyens humains et Solutions technologiques innovantes (monitoring...)
- Approche méthodologique pour la mise en place de ladite plateforme ;
- Equipe proposée pour la réalisation de la mission ;
- Présentation de ses activités et de ses références dans le domaine objet de cet AMI ;
- Offre Financière

Les dossiers incomplets ne seront pas examinés par la FOS-Agri

Nb : Le présent appel à manifestation est disponible sur le site de la fondation : www.fos-agri.ma

6. Date limite des manifestations d'intérêts :

Date limite de réception des offres des concurrents : 14/08/2025 à 15 H

7. Déroulement de la procédure :

Dans l'hypothèse où un ou plusieurs opérateurs manifesteraient leur intérêt au présent avis, la FOS-Agri organisera une procédure de sélection conformément à la réglementation en vigueur.

Le présent AMI ne constitue pas un appel d'offres. Il vise à identifier des partenaires potentiels, en respectant le principe de la concurrence. La FOS-Agri se réserve le droit de ne pas donner suite aux manifestations reçues.



FOS-Agri

www.fos-agri.ma E-mail : fos-agri@fos-agri.ma Tél : 05 37 66 55 40 Fax : 05 37 69 84 31

461، شارع الحسن الثاني أكدال - الرباط - ص ب 562

461, Avenue Hassan II Agdal-Rabat - B.P: 562

