



INVITATION A SOUMISSIONNER

Développement de deux applications de gestion

RFP No.: RFP 2021-11

Projet : Projet d'Appui à la Sécurité Communautaire et à la Réforme Institutionnelle du Secteur de la Sécurité

Pays : Tunisie

Publié le : 15 June 2021

Table des matières

SECTION 1. LETTRE D'INVITATION	4
SECTION 2. INSTRUCTION AUX SOUMISSIONNAIRES	5
SECTION 3. FICHE TECHNIQUE	18
SECTION 4. CRITERE D'EVALUATION	21
SECTION 5. TERMES DE REFERENCE	26
DEVELOPPEMENT D'UN SYSTEME DE GESTION DES PLAINTES ET DES INSPECTIONS	27
1. <i>Le contexte</i>	28
2. <i>Contexte spécifique</i>	28
3. <i>Méthodologie et taches</i>	29
4. <i>Spécifications fonctionnelles</i>	30
4.1 Gestion des plaintes	30
4.2 Traitement des plaintes	33
4.3 Gestion des enquetes	34
4.4 Gestion des inspections	36
4.5 site web et application mobile	38
5. <i>Fonctionnalités applicatives</i>	38
5.1 Gestion des processus	39
5.2 import des données et interfaçage	39
5.3 numérisation et OCR	40
5.4 Métadonnées	40
5.5 bibliothèque électronique	40
5.6 Gestion des utilisateurs	40
5.7 Didacticiel	40
5.8 Consultation et recherche de données	40
5.9 Administration	41
DEVELOPPEMENT D'UN SYSTEME DE GESTION DES PROJETS DE COOPERATION	42
1. <i>Le contexte</i>	43
2. <i>Contexte spécifique</i>	43
3. <i>Méthodologie et taches</i>	43
4. <i>Spécifications fonctionnelles</i>	44
4.1 Gestion quotidienne	45
4.2 supervision des projets de cooperation	47
5. <i>Fonctionnalités applicatives</i>	48
5.1 interfaçage et échange de données	48
5.2 numérisation et OCR	48
5.3 Annotation	49
5.4 Métadonnées	49
5.5 bibliothèque électronique	49
5.6 Gestion des utilisateurs	49
5.7 Didacticiel	49
5.8 Consultation et recherche de données	49
5.9 Administration	50
SPECIFICATIONS TECHNIQUES	51
1. <i>Architecture</i>	52
2. <i>Interfaces et ihm</i>	52
3. <i>Outils de développement</i>	53
4. <i>Les codes sources et les binaires</i>	54
5. <i>Outils de développement complémentaire</i>	54
6. <i>Base de données</i>	55
7. <i>Serveur d'application</i>	55
8. <i>Système d'exploitation</i>	55
9. <i>Site web</i>	55
10. <i>Application mobile</i>	56

11. Sécurité	56
11.1 Sécurité des données	56
11.2 Droits d'accès	59
11.3 traçabilité	59
12. Tests et intégration	59
13. Journaux	61
13.1 Traces et journaux	61
13.2 Structure des journaux	61
PRESTATIONS ET CONDITIONS GENERALES	62
1. accompagnement, garantie et support technique	63
1.1 Accompagnement	63
1.2 Garantie	63
1.3 Support technique	63
2. Documentation	64
3. Formation	64
4. Equipe intervenante	64
5. Durée du projet	65
6. modalités de Paiement	65
SECTION 6 : FORMULAIRES DE SOUMISSION / LISTE DE CONTROLE	67
FORM A : FORMULAIRE DE SOUMISSION DE LA PROPOSITION TECHNIQUE	68
FORM B : FORMULAIRE D'INFORMATION DU SOUMISSIONNAIRE	70
FORM C : FORMULAIRE D'INFORMATION POUR LES JOINT-VENTURE/CONSORTIUM/ ASSOCIATION	72
FORM D : FORMULAIRE DE QUALIFICATION	73
FORM E : FORMULAIRE DE LA PROPOSITION TECHNIQUE	75
FORM F : FORMULAIRE DE SOUMISSION DE PROPOSITION FINANCIERE	78
FORM G : FORMULAIRE DE PROPOSITION FINANCIERE	79

SECTION 1. LETTRE D'INVITATION

Le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) vous invite par la présente à déposer une soumission dans le cadre de la présente invitation à soumissionner (RFP) relative à l'objet sus-référencé.

Cette invitation à soumissionner inclut les documents suivants ainsi que les conditions générales relatives aux contrats insérés dans la Fiche Technique (FT) :

Section 1: Lettre d'Invitation

Section 2: Instruction aux soumissionnaires

Section 3: Fiche technique (FT)

Section 4: Critères d'évaluation

Section 5: Terms of Reference

Section 6: Formulaire de soumission à renvoyer

- Form A: Formulaire de soumission technique
- Form B: Formulaire d'informations sur le soumissionnaire
- Form C: Formulaire d'informations pour les Joint Venture/Consortium/Association
- Form D: Formulaire de qualification
- Form E: Format de proposition technique
- Form F: Formulaire de soumission financière
- Form G: Format de proposition financière

Si vous êtes intéressé à soumettre une proposition en réponse à cet RFP, veuillez préparer votre proposition conformément aux exigences et à la procédure énoncées dans le présent document et la soumettre avant la date limite pour la soumission des propositions figurant dans la fiche technique.

Veuillez accuser réception du présent RFP en envoyant un courriel à [procurement.tn@undp.org], en indiquant si vous avez l'intention de soumettre une proposition. Vous pouvez également utiliser la fonction "Accept Invitation" du système eTendering, le cas échéant. Cela vous permettra de recevoir des modifications ou des mises à jour du présent RFP. Si vous avez besoin de plus de précisions, veuillez communiquer avec la ou les personnes-ressources identifiées dans la fiche de données de soumission ci-jointe comme point de contact pour toute question sur ce RFP.

Le PNUD attend votre proposition avec impatience et vous remercie d'avance de votre intérêt pour les opportunités d'achat du PNUD.

Préparé par :

Approuvé par:

Name: Myriam Hermassi

Titre: Associée aux achats

Date: **May 26, 2021**

Name: Leila Debbabi

Titre: Head of Procurement Unit

Date: **June 10, 2021**

SECTION 2. INSTRUCTION AUX SOUMISSIONNAIRES

A. DISPOSITIONS GENERALES	
1. Introduction	1.1 Les soumissionnaires doivent respecter toutes les exigences de la présente RFP, y compris les modifications écrites du PNUD. Cette RFP est menée conformément aux Politiques et Procédures du Programme et des Opérations du PNUD (POPP) sur les Contrats et les Acquisitions qui peuvent être consultées à l'adresse suivante : https://popp.undp.org/SitePages/POPPBSUnit.aspx?TermID=254a9f96-b883-476a-8ef8-e81f93a2b38d
	1.2 Toute proposition soumise sera considérée comme une offre du soumissionnaire et ne constitue ni n'implique l'acceptation de la proposition par le PNUD. Le PNUD n'est pas tenu d'attribuer un contrat à un soumissionnaire à la suite de cette RFP.
	1.3 Dans le cadre de la soumission, il est souhaitable que le soumissionnaire s'inscrive sur le site Web du Marché mondial des Nations Unies (UNGM) (www.ungm.org). Le soumissionnaire peut toujours soumettre une offre même s'il n'est pas enregistré auprès de l'UNGM. Cependant, si le soumissionnaire est sélectionné pour l'attribution du contrat, le soumissionnaire doit s'inscrire à l'UNGM avant la signature du contrat.
2. Fraude et Corruption, Cadeaux et Hospitalité	2.1 Le PNUD applique strictement une politique de tolérance zéro sur les pratiques proscrites, y compris la fraude, la corruption, la collusion, les pratiques contraires à l'éthique, et contraint les soumissionnaires à respecter les normes d'éthique les plus strictes. La politique anti-fraude du PNUD peut être consultée sur http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/accountability/audit/office_of_audit_andinvestigation.html#anti
	2.2 Les soumissionnaires / vendeurs n'offriront aucun cadeau ou hospitalité aux membres du personnel du PNUD, y compris les voyages récréatifs à des événements sportifs ou culturels, les parcs à thème ou les offres de vacances, le transport ou les invitations aux déjeuners ou dîners extravagants.
	2.3 En application de cette politique, le PNUD : (a) rejettera une proposition s'il détermine que le soumissionnaire sélectionné s'est livré à des pratiques frauduleuses durant la compétition pour le contrat en question ; (b) déclarera un fournisseur inadmissible, indéfiniment ou pour une période déterminée, à l'attribution d'un contrat si, à tout moment, il détermine que le vendeur s'est livré à des pratiques frauduleuses durant la compétition ou en exécutant un Contrat du PNUD.
	2.4 Tous les soumissionnaires doivent se conformer au Code de conduite des fournisseurs des Nations Unies, qui peut être trouvé à l'adresse suivante : http://www.un.org/depts/ptd/pdf/conduct_english.pdf
3. Eligibilité	3.1 Un fournisseur ne devrait pas être suspendu, exclu ou autrement identifié comme inadmissible par une organisation des Nations Unies ou le Groupe de la Banque mondiale ou toute autre organisation internationale. Les fournisseurs sont donc tenus de divulguer au PNUD s'ils sont soumis à une sanction ou à une suspension temporaire imposée par ces organisations.

	3.2	Il incombe au soumissionnaire de s'assurer que ses employés, coentrepreneurs, sous-traitants, fournisseurs de services, fournisseurs et / ou employés respectent les critères d'admissibilité établis par le PNUD.
4. <i>Conflit d'Intérêts</i>	4.1	Les soumissionnaires doivent strictement éviter les conflits avec d'autres affectations ou leurs propres intérêts, et agir sans considération pour les travaux futurs. Les soumissionnaires ayant un conflit d'intérêts seront disqualifiés. Sans limitation quant à la généralité de ce qui précède, les soumissionnaires et l'un ou l'autre de leurs affiliés seront considérés comme ayant un conflit d'intérêts avec une ou plusieurs parties dans ce processus de sollicitation, s'ils : a) Sont ou ont été associés par le passé à une entreprise ou à l'une de ses filiales qui a été engagée par le PNUD pour fournir des services pour la conception, les spécifications, les termes de référence, l'analyse / estimation des coûts et d'autres documents destinés à être utilisé pour l'acquisition des biens et services dans le cadre de ce processus de sélection ; b) Ont participé à la préparation et / ou à la conception du programme / projet lié aux services demandés dans le cadre du présent RFP ; ou c) Sont jugés en conflit pour toute autre raison, telle qu'établie par le PNUD ou à la discrétion du PNUD. En cas d'incertitude quant à l'interprétation d'un conflit d'intérêts potentiel, les soumissionnaires doivent divulguer au PNUD et demander au PNUD de confirmer s'il existe ou non un tel conflit. 4.2 De même, les soumissionnaires doivent divulguer dans leur proposition leur connaissance des éléments suivants : a) Si les propriétaires, copropriétaires, dirigeants, directeurs, actionnaires contrôlants, de l'entité soumissionnaire ou du personnel clé sont des membres de la famille du personnel du PNUD impliqués dans les fonctions d'approvisionnement et / ou le gouvernement du pays ou un partenaire bénéficiaire de cet RFP ; et b) Toutes les autres circonstances pouvant mener à des conflits d'intérêts réels ou perçus, à des pratiques de collusion ou à des pratiques de concurrence déloyale. La non divulgation d'une telle information peut entraîner le rejet de la proposition ou des propositions affectées par cette dernière. 4.3 L'éligibilité des soumissionnaires appartenant en totalité ou en partie au gouvernement sera subordonnée à l'évaluation et à l'examen approfondis par le PNUD de divers facteurs tels que l'enregistrement, l'exploitation et la gestion en tant qu'entreprise indépendante, l'étendue de la propriété / les subventions, le mandat et l'accès potentiel à l'information dans le cadre de cet RFP entre autres. Les conditions qui peuvent entraîner un avantage indu contre d'autres soumissionnaires peuvent entraîner le rejet éventuel de la proposition.
B. Invitation à soumissionner (RFP)		
5. <i>Considerations Générales</i>	5.1	Lors de la préparation de la proposition, le soumissionnaire doit examiner la demande de propositions en détail. Les lacunes importantes dans la fourniture de l'information demandée dans le RFP peuvent entraîner le rejet de la proposition.
	5.2	Le soumissionnaire ne sera pas autorisé à profiter des erreurs ou des omissions dans le RFP. Si de telles erreurs ou omissions sont découvertes, le soumissionnaire doit informer le PNUD.

6. <i>Coût de préparation de la proposition</i>	6.1 Le soumissionnaire assumera tous les coûts liés à la préparation et / ou à la soumission de la proposition, que sa proposition ait été sélectionnée ou non. Le PNUD ne sera pas responsable de ces coûts, quelle que soit la conduite ou le résultat du processus d'achat.
7. <i>Langues</i>	7.1 La proposition, ainsi que toute correspondance échangée entre le soumissionnaire et le PNUD, doit être rédigée dans la (les) langue (s) spécifiée (s) dans la FT.
8. <i>Documents à considérer dans la soumission</i>	8.1 La proposition doit comprendre les documents suivants : a) les documents établissant l'admissibilité et les qualifications du soumissionnaire ; b) Proposition technique c) proposition financière ; d) la garantie de soumission, si requise dans la FT ; e) Toute pièce jointe et / ou annexe à la proposition.
9. <i>Documents établissant l'éligibilité et la qualification des soumissionnaires</i>	9.1 Le soumissionnaire doit fournir une preuve documentaire de son statut de fournisseur admissible et qualifié, en utilisant les formulaires prévus à la section 6 et en fournissant les documents requis dans ces formulaires. Pour attribuer un contrat à un soumissionnaire, ses qualifications doivent être documentées à la satisfaction du PNUD.
10. <i>Format et contenu de la proposition technique</i>	10.1 Le soumissionnaire est tenu de soumettre une proposition technique en utilisant les formulaires standard et les modèles fournis à la section 6 du RFP. 10.2 La proposition technique ne doit inclure aucun prix ou information financière. Une proposition technique contenant des informations financières importantes peut être déclarée non recevable. 10.3 Les échantillons d'articles, lorsque requis selon la section 5, doivent être fournis dans les délais spécifiés et sauf indication contraire du PNUD, sans frais pour le PNUD 10.4 Lorsque cela est applicable et requis conformément à la section 5, le soumissionnaire doit décrire le programme de formation nécessaire disponible pour l'entretien et l'exploitation des services et / ou de l'équipement offerts ainsi que le coût pour le PNUD. Sauf indication contraire, cette formation ainsi que le matériel de formation doivent être fournis dans la langue de l'offre, comme indiqué dans la FT.
11. <i>Proposition Financière</i>	11.1 The Financial Proposal shall be prepared using the Standard Form provided in Section 6 of the RFP. It shall list all major cost components associated with the services, and the detailed breakdown of such costs. 11.2 Any output and activities described in the Technical Proposal but not priced in the Financial Proposal, shall be assumed to be included in the prices of other activities or items, as well as in the final total price. 11.3 Prices and other financial information must not be disclosed in any other place except in the financial proposal.
12. <i>Garantie de soumission</i>	12.1 Une garantie de soumission, si exigée par la FT, doit être fournie selon le montant et la forme indiqués dans la FT. La garantie de soumission est valable jusqu'à trente (30) jours après la date limite de validité de la proposition.

	12.2 La garantie de soumission doit être incluse avec la proposition technique. Si la garantie de soumission est exigée par la demande de propositions mais ne figure pas avec la proposition technique, la proposition doit être rejetée. 12.3 Si le montant de la Garantie de soumission ou sa période de validité est inférieur à ce qui est requis par le PNUD, le PNUD rejette la Proposition. 12.4 Dans le cas où une soumission électronique est autorisée dans la FT, les soumissionnaires doivent inclure une copie de la garantie dans leur proposition et l'original de la Garantie de soumission doit être envoyé par messagerie ou remise en main propre conformément aux instructions de la FT.
13. Devises	13.1 Tous les prix doivent être indiqués dans la ou les devises indiquées dans la FT. Lorsque les Propositions sont établies dans des devises différentes, à des fins de comparaison de toutes les Propositions : a) Le PNUD convertira la monnaie mentionnée dans la proposition dans la devise de prédilection du PNUD, conformément au taux de change opérationnel des Nations Unies en vigueur le dernier jour de la soumission des propositions ; et b) Si le PNUD sélectionne une proposition d'attribution libellée dans une devise différente de la devise de préférence de la FT, le PNUD se réserve le droit d'attribuer le contrat dans la devise du PNUD, en utilisant la méthode de conversion spécifiée ci-dessus.
14. Joint Venture, Consortium or Association	14.1 Si le soumissionnaire est un groupe d'entités juridiques qui formeront ou ont formé une coentreprise, un consortium ou une association pour la proposition, ils doivent confirmer dans leur proposition que: (i) ils ont désigné une partie pour agir en tant que entité chef de file, dûment habilitée à lier juridiquement les membres de la coentreprise, du consortium ou de l'association, ce qui doit être attesté par un accord dûment notarié entre les entités juridiques et soumis avec la proposition; et (ii) si le contrat leur est attribué, le contrat sera conclu par et entre le PNUD et l'entité principale désignée, qui agira au nom et pour le compte de toutes les entités membres composant la coentreprise. 14.2 Après la date limite de soumission de la proposition, l'entité principale désignée pour représenter la coentreprise, le consortium ou l'association ne peut être modifiée sans le consentement écrit préalable du PNUD. 14.3 L'entité chef de file et les entités membres de la coentreprise, du consortium ou de l'association doivent se conformer aux dispositions de la clause 9 ci-dessus en ce qui concerne la soumission d'une seule proposition. 14.4 La description de l'organisation de la coentreprise, du consortium ou de l'association doit clairement définir le rôle attendu de chaque entité dans la coentreprise pour satisfaire aux exigences du RFP, tant dans la proposition que dans la coentreprise, le consortium ou l'accord d'association. Toutes les entités qui composent la coentreprise, le consortium ou l'association sont soumises à l'évaluation d'éligibilité et de qualification par le PNUD. 14.5 Une coentreprise, un consortium ou une association présentant ses antécédents et son expérience devrait clairement distinguer : a) Ceux qui ont été entrepris conjointement par la coentreprise, le consortium ou l'association ; et

	b) Ceux qui ont été entrepris par les entités individuelles de la coentreprise, du consortium ou de l'association. 14.6 Les contrats antérieurs réalisés par des experts individuels travaillant en privé mais qui sont associés de manière permanente ou temporaire à l'une des sociétés membres ne peuvent être revendiqués comme l'expérience de l'entreprise commune, du consortium ou de l'association ou de ses membres, mais doivent uniquement être revendiqués par experts eux-mêmes dans leur présentation de leurs qualifications individuelles. 14.7 La JV, le consortium ou les associations sont encouragés à répondre à des exigences multisectorielles de grande valeur lorsque le spectre d'expertise et de ressources requis peut ne pas être disponible au sein d'une même entreprise.
15. <i>Proposition Unique</i>	15.1 Le soumissionnaire (y compris les membres individuels d'une coentreprise) doit soumettre une seule proposition, soit en son nom propre, soit dans le cadre d'une coentreprise. 15.2 Les propositions soumises par deux (2) soumissionnaires ou plus doivent toutes être rejetées si elles présentent l'une des caractéristiques suivantes : a) ils ont en commun au moins un associé, un administrateur ou un actionnaire majoritaire ; ou b) l'un d'entre eux reçoit ou a reçu une subvention directe ou indirecte de l'autre ou c) ils ont le même représentant légal aux fins du présent RFP ; ou d) ils ont une relation entre eux, directement ou par l'intermédiaire de tiers communs, qui les met en mesure d'avoir accès à l'information ou à l'influence sur la proposition d'un autre soumissionnaire concernant ce processus de RFP ; e) ils sont des sous-traitants de la proposition de l'autre soumissionnaire ou si un sous-traitant d'une proposition autre soumet également une proposition sous son nom en tant que soumissionnaire principal ; ou f) certains membres du personnel clé proposés pour faire partie de l'équipe d'un soumissionnaire participent à plus d'une proposition reçue pour ce processus de RFP. Cette condition relative au personnel ne s'applique pas aux sous-traitants étant inclus dans plus d'une proposition.
16. <i>Période de Validité de la Proposition</i>	16.1 Les propositions restent valables pour la période spécifiée dans la FT, à compter de la date limite de soumission des propositions. Une proposition valable pour une période plus courte peut être rejetée par le PNUD et être déclarée non recevable. 16.2 Au cours de la période de validité de la proposition, le soumissionnaire doit maintenir sa proposition originale sans aucun changement, y compris la disponibilité du personnel clé, les tarifs proposés et le prix total.
17. <i>Extension de la Période de Validité de la Proposition</i>	17.1 Dans des circonstances exceptionnelles, avant l'expiration de la période de validité de la proposition, le PNUD peut demander aux soumissionnaires de prolonger la période de validité de leurs propositions. La demande et les réponses doivent être faites par écrit et doivent être considérées comme faisant partie intégrante de la proposition. 17.2 Si le soumissionnaire accepte de prolonger la validité de sa proposition, celle-ci

	doit être faite sans aucun changement dans la proposition originale. 17.3 Le soumissionnaire a le droit de refuser de prolonger la validité de sa proposition et, dans ce cas, cette proposition ne sera pas évaluée davantage.
<i>18. Clarification des propositions</i>	18.1 Les soumissionnaires peuvent demander des éclaircissements sur les documents du RFP au plus tard à la date indiquée dans la FT. Toute demande de clarification doit être envoyée par écrit de la manière indiquée dans la FT. Si les demandes sont envoyées en dehors du canal spécifié, même si elles sont envoyées à un membre du personnel du PNUD, le PNUD n'a aucune obligation de répondre ou de confirmer que la requête a été officiellement reçue. 18.2 Le PNUD fournira les réponses aux clarifications par la méthode spécifiée dans la FT. 18.3 Le PNUD s'efforcera de fournir rapidement des réponses aux éclaircissements, mais tout retard dans cette réponse n'obligera pas le PNUD à reporter la date de soumission des Propositions, à moins que le PNUD n'estime qu'une telle prolongation est justifiée et nécessaire.
<i>19. Modification des Propositions</i>	19.1 À tout moment avant la date limite de soumission des propositions, le PNUD peut, pour une raison quelconque, par exemple en réponse à une clarification demandée par un soumissionnaire, modifier le RFP sous la forme d'un addendum à ce dernier. Les modifications seront mises à la disposition de tous les soumissionnaires éventuels. 19.2 Si la modification est substantielle, le PNUD peut prolonger la date limite de soumission de la proposition afin de donner aux soumissionnaires un délai raisonnable pour incorporer la modification dans leurs propositions.
<i>20. Proposition Alternative</i>	20.1 Sauf indication contraire dans la FT, les propositions alternatives ne seront pas considérées. Si la soumission d'une proposition alternative est autorisée par la FT, un soumissionnaire peut soumettre une proposition alternative, mais seulement s'il soumet également une proposition conforme aux exigences du RFP. Le PNUD ne considérera que la proposition alternative proposée par le soumissionnaire dont la proposition conforme est la plus élevée selon la méthode d'évaluation spécifiée. Lorsque les conditions d'acceptation sont remplies ou que les justifications sont clairement établies, le PNUD se réserve le droit d'attribuer un contrat sur la base d'une proposition alternative. 20.2 Si des propositions multiples / alternatives sont soumises, elles doivent être clairement marquées comme "Proposition principale" et "Proposition alternative".
<i>21. Conférence préparatoire</i>	21.1 Le cas échéant, une conférence du soumissionnaire aura lieu à la date, à l'heure et au lieu précisés dans la FT. Tous les soumissionnaires sont encouragés à y assister. Toutefois, la non-participation ne doit pas entraîner la disqualification d'un soumissionnaire intéressé. Les procès-verbaux de la conférence des soumissionnaires seront diffusés sur le site Web de l'approvisionnement et partagés par courriel ou sur la plateforme e-Tendering, comme indiqué dans la FT. Aucune déclaration verbale faite au cours de la conférence ne doit modifier les modalités et conditions du RFP, à moins d'être expressément incorporées dans les procès-verbaux de la conférence des soumissionnaires ou émises / affichées comme une modification au RFP.

C. SOUMISSION ET OUVERTURE DES PROPOSITIONS	
22. Soumission	22.1 Le soumissionnaire doit soumettre une proposition dûment signée et complète comprenant les documents et les formulaires conformément aux exigences de la FT. La soumission doit être faite de la manière spécifiée dans la FT. 22.2 La proposition doit être signée par le soumissionnaire ou la ou les personnes dûment autorisées à engager le soumissionnaire. L'autorisation doit être communiquée au moyen d'un document attestant l'autorisation délivrée par le représentant légal de l'entité soumissionnaire ou d'une procuration accompagnant la proposition. 22.3 Les soumissionnaires doivent savoir que le simple fait de soumettre une proposition implique en soi que le soumissionnaire accepte entièrement les conditions générales du contrat du PNUD.
Dépôt Manuel	22.4 Le dépôt de la proposition (manuelle) par messenger ou remise en main propre autorisée ou spécifiée dans la FT sera régie comme suit : a) La Proposition signée doit être marquée « Original », et ses copies doivent être marquées « Copie » selon le cas. Le nombre de copies est indiqué dans la FT. Toutes les copies doivent être uniquement faites à partir de l'original signé. S'il y a des divergences entre l'original et les copies, l'original prévaudra. b) Les enveloppes de la proposition technique et de la proposition financière DOIVENT ÊTRE COMPLÈTEMENT SÉPARÉES et chacune d'elles doit être soumise individuellement et clairement identifiée à l'extérieur comme « PROPOSITION TECHNIQUE » ou « PROPOSITION FINANCIÈRE », selon le cas. Chaque enveloppe DOIT indiquer clairement le nom du soumissionnaire. Les enveloppes extérieures doivent : i. Porter le nom et l'adresse du soumissionnaire ; ii. S'adresser au PNUD comme indiqué dans la FT ; iii. Porter un avertissement qui stipule « Ne pas être ouvert avant l'heure et la date de l'ouverture de la proposition » comme spécifié dans la FT. Si les enveloppes et les paquets avec la proposition ne sont pas scellés et marqués comme requis, le PNUD n'assumera aucune responsabilité pour le mauvais placement, la perte, ou l'ouverture prématurée de la proposition. 22.5 L'envoi de courrier électronique s'il est autorisé ou spécifié dans la FT sera régi comme suit :
Soumission par email	a) Les fichiers électroniques qui font partie de la proposition doivent être conformes au format et aux exigences indiqués dans la FT; b) La proposition technique et les dossiers de proposition financière doivent être complètement distincts. La proposition financière est cryptée avec des mots de passe différents et clairement étiquetés. Les fichiers doivent être envoyés à l'adresse e-mail dédiée spécifiée dans la FT ; c) Le mot de passe pour l'ouverture de la proposition financière ne doit être fourni qu'à la demande du PNUD. Le PNUD ne demandera le mot de passe qu'aux soumissionnaires dont la proposition technique a été jugée techniquement réactive. L'absence de mot de passe valide peut entraîner le rejet de la proposition.

Soumission eTendering	22.6 La soumission électronique par eTendering, si elle est autorisée ou spécifiée dans la FT, est régie comme suit: a) Les fichiers électroniques qui font partie de la proposition doivent être conformes au format et aux exigences indiqués dans la FT; b) La proposition technique et les dossiers de proposition financière doivent être complètement distincts et chacun d'eux doit être téléchargé individuellement et clairement étiqueté. c) Le fichier de proposition financière doit être chiffré avec un mot de passe afin qu'il ne puisse pas être ouvert ni visualisé tant que le mot de passe n'est pas fourni. Le mot de passe pour l'ouverture de la proposition financière ne doit être fourni qu'à la demande du PNUD. Le PNUD ne demandera le mot de passe qu'aux soumissionnaires dont la proposition technique a été jugée techniquement réactive. Le défaut de fournir le mot de passe correct peut entraîner le rejet de la proposition. d) Les documents qui doivent être sous forme originale (p. ex., sécurité des soumissions, etc.) doivent être envoyés par messenger ou par livraison manuelle conformément aux instructions de la FT. e) Des instructions détaillées sur la façon de soumettre, de modifier ou d'annuler une offre dans le système eTendering sont fournies dans le Guide de l'utilisateur du système eTendering et les vidéos d'instruction disponibles sur ce lien: http://www.undp.org/content/UNDP/en/Home/Operations/Procurement/Business/Procurement-notice/Resourses/
23. <i>Date limite pour la soumission des propositions et propositions tardives</i>	23.1 Les propositions complètes doivent être reçues par le PNUD de la manière et au plus tard à la date et à l'heure spécifiées dans la FT. Le PNUD ne reconnaît que la date et l'heure auxquelles la soumission a été reçue par le PNUD. 23.2 Le PNUD n'examinera aucune proposition soumise après la date limite pour la soumission des propositions.
24. <i>Retrait, substitution et modification des propositions</i>	24.1 Un soumissionnaire peut retirer, remplacer ou modifier sa proposition après qu'elle ait été soumise à tout moment avant la date limite de présentation. 24.2 Soumissions manuelles et par courriel: un soumissionnaire peut retirer, remplacer ou modifier sa proposition en envoyant un avis écrit au PNUD dûment signé par un représentant autorisé, et doit inclure une copie de l'autorisation (ou une procuration). La substitution ou modification correspondante de la proposition, le cas échéant, doit accompagner l'avis écrit respectif. Tous les avis doivent être soumis de la même manière que spécifié pour la soumission des propositions, en les marquant clairement comme «retrait» «substitution» ou «modification». 24.3 eTendering: un soumissionnaire peut retirer, remplacer ou modifier sa proposition en annulant, en éditant et en présentant de nouveau la proposition directement dans le système. Il est de la responsabilité du soumissionnaire de bien suivre les instructions du système, de modifier et de soumettre une proposition de remplacement ou de modification au besoin. Des instructions détaillées sur la façon d'annuler ou de modifier une proposition directement dans le système sont fournies dans le Guide de l'utilisateur du soumissionnaire et des vidéos d'instruction.

	24.4 Les propositions demandées à être retirées sont retournées non ouvertes aux soumissionnaires (uniquement pour les soumissions manuelles), sauf si l'offre est retirée après l'ouverture de la soumission.
25. Ouverture des propositions	25.1 Il n'y a pas d'ouverture d'offre publique pour les RFP. Le PNUD ouvre les propositions en présence d'un Comité spécial formé par le PNUD, composé d'au moins deux (2) membres. Dans le cas d'un appel d'offres électronique, les soumissionnaires recevront une notification automatique une fois leur proposition ouverte.
D. Evaluation des propositions	
26. Confidentialité	26.1 Les informations relatives à l'examen, à l'évaluation et à la comparaison des propositions, ainsi qu'à la recommandation d'adjudication du marché, ne sont pas divulguées aux soumissionnaires ou à toute autre personne qui n'est pas officiellement concernée par ce processus, même après la publication du contrat retenu. 26.2 Tout effort effectué par un soumissionnaire ou une personne au nom du soumissionnaire pour influencer le PNUD lors de l'examen, de l'évaluation et de la comparaison des propositions ou des décisions d'adjudication de contrat peut, à la décision du PNUD, entraîner le rejet de sa proposition et peut être soumis à l'application de procédures de sanctions des vendeurs du PNUD.
27. Evaluation des propositions	27.1 Il n'est pas permis au soumissionnaire de modifier ou de modifier sa proposition après la date limite de présentation de la proposition, sauf dans les cas prévus à l'article 24 du présent RFP. Le PNUD mènera l'évaluation uniquement sur la base des propositions techniques et financières présentées. 27.2 L'évaluation des propositions est faite des étapes suivantes: a) Examen préliminaire b) Admissibilité minimale et qualification (si la préqualification n'est pas faite) c) Évaluation des propositions techniques d) Évaluation des propositions financières
28. Examen préliminaire	28.1 Le PNUD examine les propositions pour déterminer si elles sont complètes en ce qui concerne les exigences minimales documentaires, si les documents ont été dûment signés, et si les propositions sont généralement en ordre, parmi d'autres indicateurs qui peuvent être utilisés à cette étape. Le PNUD se réserve le droit de rejeter toute proposition à ce stade.
29. Évaluation de l'éligibilité et de la qualification	29.1 L'admissibilité et la qualification du soumissionnaire seront évaluées en fonction des exigences minimales d'admissibilité et de qualification énoncées à la section 4 (critères d'évaluation). 29.2 En termes généraux, les vendeurs qui satisfont aux critères suivants peuvent être considérés comme qualifiés: a) Ils ne sont pas inclus dans la liste des terroristes et des financiers terroristes du Conseil de sécurité de l'ONU 1267/1989, ainsi que dans la liste des vendeurs inéligibles du PNUD; b) Ils ont une bonne réputation financière et ont accès à des ressources financières suffisantes pour exécuter le contrat et tous les engagements commerciaux existants,

	c) Ils possèdent l'expérience, l'expertise technique, la capacité de production, le cas échéant, les certifications de qualité, les procédures d'assurance de la qualité et autres ressources applicables à la prestation des services requis; d) Ils sont en mesure de se conformer pleinement aux conditions générales de contrat du PNUD; e) Ils n'ont pas d'antécédents réguliers de décisions arbitrales à l'encontre du soumissionnaire; et ... f) Ils ont un dossier de performance opportune et satisfaisante avec leurs clients.
30. <i>Evaluation des propositions techniques et financières</i>	30.1 L'équipe d'évaluation examine et évalue les propositions techniques en fonction de leur réceptivité aux termes de référence et d'autres documents de la RFP, en appliquant les critères d'évaluation, les sous-critères et le système de points spécifiés dans la section 4 (Critères d'évaluation). Une proposition est rendue irrecevable à l'étape de l'évaluation technique si elle ne parvient pas à obtenir la note technique minimale indiquée dans la FT. Si nécessaire et s'il est indiqué dans la FT, le PNUD peut inviter les soumissionnaires techniquement réceptifs à présenter une présentation relative à leurs propositions techniques. Les conditions de la présentation doivent être fournies dans le document de soumission, le cas échéant. 30.2 Dans la deuxième étape, seules les propositions financières des soumissionnaires qui obtiennent la note technique minimale seront ouvertes à l'évaluation. Les propositions financières correspondant à des propositions techniques qui ont été non retenues ne seront pas ouvertes et, dans le cas d'une soumission manuelle, seront retournées aux soumissionnaires non ouvertes. Pour les propositions par courriel et les soumissions électroniques, le PNUD ne demandera pas le mot de passe des propositions financières des soumissionnaires dont la proposition technique n'a pas été jugée recevable. 30.3 La méthode d'évaluation qui s'applique à la présente RFP doit être celle indiquée dans la FT, qui peut être l'une ou l'autre des deux (2) méthodes possibles, comme suit: (a) la méthode la moins chère qui sélectionne la proposition financière la plus basse évaluée des soumissionnaires techniquement réceptifs; (b) la méthode de cotation combinée qui sera fondée sur une combinaison de la note technique et financière. 30.4 Lorsque la FT spécifie une méthode de cotation combinée, la formule de cotation des propositions sera la suivante: <u>Evaluation de la proposition technique (PT)</u> PT Score = (Score Total Obtenu pour la proposition / Score Maximal possible pour la PT) x 100 <u>Evaluation de la proposition financière (PF):</u> PF Score = (Offre au prix le plus bas / Prix de l'offre concernée) x 100 <u>Score total combiné</u> Score combiné = (PT Score) x (pondération de la PT, ex. 70%) + (PF Score) x (Pondération de la PF ,ex 30%)
31. <i>Vérifications nécessaires</i>	31.1 Le PNUD se réserve le droit d'entreprendre un exercice de vérifications nécessaires, également appelé post-qualification, visant à déterminer, à sa satisfaction, la validité des informations fournies par le soumissionnaire. Cet exercice doit être entièrement documenté et peut comprendre, mais ne doit

	pas être limité à, tout ou n'importe quelle combinaison des éléments suivants : a) Vérification de l'exactitude, de la justesse et de l'authenticité des renseignements fournis par le soumissionnaire; b) Validation de l'étendue de la conformité aux exigences de la RFP et aux critères d'évaluation fondés sur ce qui a été trouvé jusqu'à présent par l'équipe d'évaluation; c) Enquête et vérification des références auprès des entités gouvernementales ayant compétence sur le soumissionnaire, ou avec des clients antérieurs, ou toute autre entité qui a peut-être fait affaire avec le soumissionnaire ; d) Enquête et vérification des références avec les clients précédents sur la performance des travaux en cours ou des contrats terminés, y compris les inspections physiques des œuvres antérieures, si nécessaire; e) Inspection physique des bureaux du soumissionnaire, des succursales ou d'autres lieux où l'entreprise se transforme, avec ou sans préavis au soumissionnaire; f) Autres moyens que le PNUD peut juger appropriés, à tout moment dans le cadre du processus de sélection, avant l'adjudication du marché.
32. <i>Clarification des propositions</i>	32.1 Pour faciliter l'examen, l'évaluation et la comparaison des propositions, le PNUD peut, à sa discrétion, demander à tout soumissionnaire de clarifier sa proposition. 32.2 La demande de clarification et la réponse du PNUD sont présentées par écrit et aucune modification des prix ou du contenu de la proposition n'est demandée, offerte ou permise, sauf pour fournir des éclaircissements, et confirmer la correction de toute erreur arithmétique découverte par le PNUD dans l'évaluation des propositions, conformément à la RFP. 32.3 Toute clarification non sollicitée présentée par un soumissionnaire à l'égard de sa proposition, qui n'est pas une réponse à une demande du PNUD, n'est pas prise en considération lors de l'examen et de l'évaluation des propositions.
33. <i>Réactivité de la proposition</i>	33.1 La détermination du PNUD quant à la réactivité d'une proposition sera basée sur le contenu de la proposition elle-même. Une proposition substantiellement réactive est celle qui est conforme à tous les termes, conditions, Tor et autres exigences de la RFP sans déviation matérielle, réserve ou omission. 33.2 Si une proposition n'est pas substantiellement réactive, elle est rejetée par le PNUD et ne peut par la suite être réadaptée par le soumissionnaire en corrigeant l'écart matériel, la réserve ou l'omission.
34. <i>Non-conformités, erreurs et omissions réparables</i>	34.1 À condition qu'une proposition soit substantiellement réactive, le PNUD peut renoncer à toute non-conformité ou omission dans la proposition qui, de l'avis du PNUD, ne constitue pas une déviation matérielle. 34.2 Le PNUD peut demander au soumissionnaire de soumettre, dans un délai raisonnable, les informations ou la documentation nécessaires pour rectifier les non-conformités ou les omissions non matérielles dans la proposition relative aux exigences en matière de documentation. Cette omission ne peut être liée à aucun aspect du prix de la proposition. L'omission du soumissionnaire de se conformer à la demande peut entraîner le rejet de sa proposition.

	34.3 Pour la proposition financière qui a été ouverte, le PNUD doit vérifier et corriger les erreurs arithmétiques comme suit: a) S'il y a une divergence entre le prix unitaire et le total de la ligne qui est obtenu en multipliant le prix unitaire par la quantité, le prix unitaire prévaudra et le total de la ligne est corrigé, sauf si, de l'avis du PNUD, il y a une erreur évidente ou le point décimal du prix unitaire; dans ce cas, le total de la ligne de facturation, tel qu'il est cité, régit et le prix unitaire est corrigé; b) S'il y a une erreur dans un total correspondant à l'addition ou à la soustraction de sous-totaux, les sous-totaux prévaudront et le total sera corrigé; Et c) S'il y a divergence entre les mots et les chiffres, le montant en mots prévaudra, à moins que le montant exprimé en mots ne soit lié à une erreur arithmétique, auquel cas le montant en chiffres prévaudra. d) Si le soumissionnaire n'accepte pas la correction des erreurs commises effectuée par le PNUD, sa proposition est rejetée.
E. Adjudication du contrat	
35. <i>Droit d'accepter, rejeter, une ou toute proposition</i>	35.1 Le PNUD se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute proposition, de rendre l'une ou l'ensemble des propositions non recevables, et de rejeter toutes les propositions à tout moment avant l'adjudication du marché, sans encourir de responsabilité, ni obligation d'informer le (s) soumissionnaire (s) concerné (s) du motif de l'action du PNUD. Le PNUD n'est pas tenu d'attribuer le contrat à l'offre la moins chère.
36. <i>Critères d'attribution</i>	36.1 Avant l'expiration de la validité de la proposition, le PNUD attribuera le marché au soumissionnaire qualifié en fonction des critères d'attribution indiqués dans la FT.
37. <i>Debriefing</i>	37.1 Dans le cas où un soumissionnaire n'a pas été retenu, le soumissionnaire peut demander un débriefing du PNUD. L'objectif du débriefing est de discuter des points forts et des faiblesses de la présentation du soumissionnaire, afin d'aider le soumissionnaire à améliorer ses futures propositions de possibilités d'approvisionnement du PNUD. Le contenu des autres propositions et la façon dont ils se comparent à la présentation du soumissionnaire ne seront pas discutés.
38. <i>Droit de modifier les exigences au moment de l'adjudication</i>	38.1 Au moment de l'adjudication du marché, le PNUD se réserve le droit de varier la quantité de services et/ou de marchandises, jusqu'à concurrence de vingt-cinq pour cent (25%) de l'offre totale, sans modification du prix unitaire ou d'autres conditions.
39. <i>Signature du contrat</i>	39.1 Dans les quinze (15) jours suivant la date de réception du contrat, le soumissionnaire retenu doit signer et dater le contrat et le renvoyer au PNUD. L'omission de le faire peut constituer un motif suffisant pour l'annulation de l'adjudication, et la confiscation de la garantie de la proposition, le cas échéant, et sur quel événement, le PNUD peut attribuer le contrat au deuxième soumissionnaire classé ou demander de nouvelles propositions.
40. <i>Type de contrat et conditions générales</i>	40.1 Les types de contrat à signer et les conditions générales du contrat du PNUD applicables, telles que spécifiées dans la FT, sont accessibles à l'adresse : http://www.undp.org/content/UNDP/en/Home/Procurement/Business/How-We-Buy.html

41. <i>Garantie de performance</i>	41.1 Une garantie de performance, si elle est requise dans la FT, doit être fournie dans le montant indiqué dans la FT et suivant le formulaire disponible à l'adresse https://Popp.undp.org/_layouts/15/WopiFrame.aspx?SourceDoc=/UNDP_POPP_DOCUMENT_LIBRARY/public/PSU_Solicitation_Performance%20Guarantee%20Form.docx & action dans les quinze (15) jours suivant la signature du contrat par les deux parties. Lorsqu'une garantie de performance est requise, la réception de la garantie de performance par le PNUD est une condition pour rendre le contrat effectif.
42. <i>Garantie bancaire pour les avances</i>	42.1 Sauf lorsque les intérêts du PNUD l'exigent, il est préférable que le PNUD ne fasse aucun paiement anticipé (c'est-à-dire des paiements sans avoir reçu de résultats). Si un paiement anticipé est autorisé selon la FT, et dépasse 20% du prix total du contrat, ou USD 30 000, selon la valeur la moins élevée, le soumissionnaire doit soumettre une garantie bancaire dans le montant total du paiement anticipé sous la forme disponible à https://popp.undp.org/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/UNDP_POPP_DOCUMENT_LIBRARY/Public/PSU_Contract%20Management%20Payment%20and%20Taxes_Advanced%20Payment%20Guarantee%20Form.docx&action=default
43. <i>Dommages et intérêts</i>	43.1 Si la clause est spécifiée dans la FT, le PNUD appliquera la clause dommages-intérêts résultant des retards ou de la violation de ses obligations par l'entrepreneur conformément au contrat.
44. <i>Dispositions relatives au paiement</i>	44.1 Le paiement ne sera effectué qu'après l'acceptation par le PNUD du travail effectué. Les conditions de paiement sont dans les trente (30) jours, après réception de la facture et attestation d'acceptation des travaux délivrés par l'autorité compétente du PNUD avec la supervision directe de l'entrepreneur. Le paiement sera effectué par virement bancaire dans la devise du contrat.
45. <i>Plainte des fournisseurs</i>	45.1 La procédure du PNUD offre la possibilité aux personnes ou aux entreprises qui n'ont pas obtenu de contrat par le biais d'un processus d'achat compétitif de faire appel. Dans le cas où un soumissionnaire estime qu'il n'a pas été traité équitablement, le lien suivant fournit des détails supplémentaires concernant les procédures de protestation des fournisseurs du PNUD: http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/procurement/business/protest-and-sanctions.html
46. <i>Autres dispositions</i>	46.1 Dans le cas où le soumissionnaire offre un prix inférieur au gouvernement hôte (par exemple, la General Services Administration (GSA) du gouvernement fédéral des États-Unis d'Amérique) pour des services similaires, le PNUD aura droit au même prix inférieur. Les conditions générales du PNUD auront priorité. 46.2 Le PNUD a le droit de recevoir le même prix offert par le même entrepreneur dans le contrat avec l'Organisation des Nations Unies et/ou ses agences. Les conditions générales du PNUD auront priorité. 46.3 L'Organisation des Nations Unies a établi des restrictions à l'emploi des (anciens) fonctionnaires de l'ONU qui ont participé à la procédure de passation des marchés, conformément au bulletin ST/SGB/2006/15 http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=ST/SGB/2006/15&referer

SECTION 3. FICHE TECHNIQUE

Les données suivantes pour les services à acquérir doivent compléter, compléter ou modifier les dispositions de la demande de propositions. En cas de conflit entre les instructions aux soumissionnaires, la fiche technique et les autres annexes ou références jointes à la fiche technique, les dispositions de la fiche technique prévaudront.

FT No.	Ref. à la Section.2	Données	Instructions/exigences spécifiques
1	7	Langue de la proposition	Français
2		Soumission des propositions pour des parties ou des sous-parties du Tor (soumissions partielles)	Non Autorisé
3	20	Propositions alternatives	Ne seront pas considérées
4	21	Conférence préparatoire	Ne sera pas menée
5	10	Période de validité de la proposition	90 jours
6	14	Garantie de soumission	Non Requise
7	41	Paiement anticipé lors de la signature du contrat	Non autorisée
8	42	Dommages et Intérêts	Seront appliqués comme suit Pourcentage du prix contractuel par jour de retard : 0.2% Nombre maximal de jours de retard de 30 jours, après quoi le PNUD peut résilier le contrat.
9	40	Garantie de performance	Requise pour un montant de 17% de la valeur du contrat
10	18	Devise de la proposition	United States Dollar ou Euro ou Dinar Tunisien (les sociétés tunisiennes ne faisant pas partie du regime totalement exportateur, doivent soumettre une offre en TND).
11	31	Date limite de	07 jours avant la date de soumission

		soumission des demandes de clarification/questions	
12	31	Coordonnées pour soumettre des clarifications/questions	Point focal au PNUD : Myriam Hermassi Adresse : Rue du Lac Windermere, Immeuble le Prestige Business Center ; Tour A, Les berges du Lac 1053 Tunis - Tunisie Adresse électronique : procurement.tn@undp.org
13	18, 19 and 21	Manière de diffuser des renseignements supplémentaires à la RFP et des réponses/clarifications aux requêtes	Posté directement sur eTendering
14	23	Date de soumission	Le 30/07/2021 à 16h00 Heure de Tunis Pour la soumission eTendering- comme indiqué dans le système eTendering. Notez que le fuseau horaire du système est dans le fuseau horaire est EST/EDT (New York).
14	22	Manière permise de soumettre des propositions	☐ e-Tendering
15	22	Adresse de soumission de proposition	https://etendering.partneragencies.org <u>Insérez le code BU : TUN10</u> <u>le numéro d'ID d'événement : 9515</u>
16	22	Soumission électronique (Email ou eTendering) Exigences	▪ Format : fichiers PDF ▪ Seuls les noms de fichiers doivent être d'une longueur maximale de 60 caractères et ne doivent contenir aucune lettre ou caractère spécial autre que celui de l'alphabet latin/du clavier. ▪ Tous les fichiers doivent être exempts de virus et non corrompus. Le mot de passe pour la proposition technique ne doit pas être fourni au PNUD avant la date indiquée au n ° 14 (pour la présentation par courriel seulement) ▪ Le mot de passe pour la proposition financière ne doit pas être fourni au PNUD jusqu'à ce que le PNUD le demande. ▪ Max. Taille du fichier par transmission : [10 MB] ▪ Sujet obligatoire de l'email : [UNDP Tunisia -RFP 2021-11] ▪ Les documents qui sont requis dans l'original (par exemple la garantie de soumission) doivent être envoyés à l'adresse ci-dessous avec une copie PDF présentée dans le cadre de la

			soumission électronique : Programme des Nations Unies pour le développement Rue du Lac Windermere, Immeuble le Prestige Business Center, Tour A, Les Berges du Lac 1053, Tunis, Tunisie
17	27 36	Méthode d'évaluation pour l'adjudication du contrat	Méthode de notation combinée, en utilisant la distribution de 70%-30% pour les propositions techniques et financières respectivement La note technique minimale requise pour passer est de 70%.
18		Date prévue pour le commencement du contrat	Dès cosignature du contrat par le PNUD et l'adjudicataire du marché
19		Durée maximale prévue du contrat	6 Mois
20	35	Le PNUD attribuera le contrat à :	Un fournisseur uniquement
21	39	Type de contrat	Bon de commande et Contrat professionnel du PNUD pour la fourniture de biens et services. http://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/how-we-buy.html
22	39	Conditions contractuelles du PNUD qui s'appliqueront	Conditions générales du PNUD pour les services professionnels http://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/how-we-buy.html
23		Autres renseignements relatifs au RFP	Prière de vous référer aux Termes De Références dans la section 5

SECTION 4. CRITERE D'EVALUATION

Critère d'examen préliminaire

Les propositions seront examinées afin de déterminer si elles sont complètes et soumises conformément aux exigences de la RFP, selon les critères ci-dessous, sur une base de réponse oui/non:

- Signatures appropriées
- Procuration
- Documents minimaux fournis
- Propositions techniques et financières soumises séparément
- Validité de la soumission

Critères minimum d'éligibilité et de qualification :

L'éligibilité et la qualification seront évaluées sur la base d'évaluation de type : réussite/échec.

Si la proposition est présentée en tant que coentreprise/consortium/association, chaque membre du groupement doit respecter les critères minimaux, sauf indication contraire dans le critère.

Sujet	Critère	Exigences de soumission de document
Eligibilité		
Statut légal	Le vendeur est une entité légalement enregistrée.	Formulaire B : Formulaire d'information du soumissionnaire
Eligibilité	Le vendeur n'est ni suspendu, ni radié, ni autrement identifié comme inéligible par une organisation des Nations Unies ou par le groupe de la Banque mondiale ou toute autre organisation internationale conformément à la clause 3 du RFP.	Formulaire A : formulaire de soumission de proposition technique
Conflit d'intérêts	Aucun conflit d'intérêts conformément à la clause 4 de la RFP.	Formulaire A : formulaire de soumission de proposition technique
Faillite	Non déclaré en faillite, non impliqué dans une procédure de faillite ou de mise sous séquestre, et il n'y a pas de jugement ou de poursuites judiciaires contre le vendeur qui pourraient nuire à ses opérations dans un avenir prévisible.	Formulaire A : formulaire de soumission de proposition technique
Qualification		
Historique des contrats non performants¹	Non-exécution d'un contrat qui n'a pas eu lieu en raison d'une défaillance de l'entrepreneur au cours des trois dernières années.	Formulaire D : Formulaire de qualification

¹ Non-performance, as decided by UNDP, shall include all contracts where (a) non-performance was not challenged by the contractor, including through referral to the dispute resolution mechanism under the respective contract, and (b) contracts that were so challenged but fully settled against the contractor. Non-performance shall not include contracts where Employers decision was overruled by the dispute resolution mechanism. Non-performance must be based on all information on fully settled disputes or litigation, i.e. dispute or litigation that has been resolved in accordance with the dispute resolution mechanism under the respective contract and where all appeal instances available to the Bidder have been exhausted.

Historique des litiges	Pas d'antécédents de décisions judiciaires/arbitrales au détriment du soumissionnaire au cours des trois dernières années.	Formulaire D : Formulaire de qualification
Expérience antérieure	Minimum 10 années d'expérience pertinente.	Formulaire D : Formulaire de qualification
	Minimum 03 contrats de nature, valeur et complexité similaire, exécuté au cours des 02 dernières années. <i>(Pour JV/Consortium/Association, toutes les parties devraient cumulativement satisfaire aux exigences).</i>	Formulaire D : Formulaire de qualification
Position financière	Chiffre d'affaires annuel moyen minimum de 300 000 USD pour les 3 dernières années. <i>(Pour JV/Consortium/Association, toutes les parties devraient cumulativement satisfaire aux exigences).</i>	Formulaire D : Formulaire de qualification
	Le soumissionnaire doit démontrer la solidité actuelle de sa position financière et indiquer sa rentabilité prospective à long terme. <i>(Pour JV/Consortium/Association, toutes les parties devraient cumulativement satisfaire aux exigences).</i>	Formulaire D : Formulaire de qualification
Personnel clé	Un point focal, un Product Owner, un Scrum Master et deux développeurs senior, doivent faire partie du staff permennant de la société.	

Critères d'évaluation technique

Résumé des formulaires d'évaluation des propositions techniques		Points Maximum
1.	Qualification, capacité et expérience du soumissionnaire	200
2.	Méthodologie, approche et plan de mise en œuvre proposés	400
3.	Structure de gestion et personnel clé	400
	Total	1000

Section 1. Qualification, capacité et expérience du soumissionnaire		Points Maximum
1.1	Nombre d'années d'expérience dans le développement et la fourniture de solutions logicielles : • 10 -15 ans -> 20 points ; • Plus de 15 ans -> 30 points.	30
1.2	Capacité organisationnelle générale susceptible d'influer sur la mise en œuvre : structure de gestion, stabilité financière et capacité de financement de projets, contrôles de gestion de projet, mesures dans laquelle tout travail serait sous-traité : • Structure organisationnelle -> 15 points ; • Procédures de formation du personnel -> 15 points ; • Manuels de procédures -> 15 points ; • Système d'information de gestion et outils de suivi des projets -> 15 points.	60
1.3	Procédures et mécanismes d'assurance de la qualité, de protection des données personnelles et mesures d'atténuation des risques. Des certifications seront un plus-value (ISO 9001, PMP, PECB, GDPR, ...etc) : • ISO 9001 -> 10 points ; • PMP ou équivalent -> 10 points ; • PECB ou équivalent -> 10 points ; • GDPR -> 10 points ; • Organisation et mécanismes d'atténuation des risques et de protection des données personnelles -> 10 points.	50
1.4	Nombre de projets nationaux similaires clôturés en termes de complexité pendant les cinq dernières années : • Plus que 6 -> 30 points ; • de 4 - 6 -> 20 points ; • 3 -> 15 points.	30
1.5	Nombre de projets clôturés à l'international pendant les deux dernières années : • 3 ou plus -> 30 points ; • 1 ou 2 -> 15 points ; • 0 -> 0 points.	30
Total Section 1		200

Section 2. Méthodologie, approche et plan de mise en œuvre proposés		Points Maximum
2.1	Compréhension de l'exigence : les aspects importants de la tâche ont-ils été abordés avec suffisamment de détails ? Les différents éléments du projet sont-ils suffisamment pondérés par rapport à l'autre ?	60
2.2	Description de l'approche et de la méthode de l'offrant pour satisfaire ou dépasser les exigences du mandat.	80
2.3	Précisions sur la façon dont les différents éléments de service seront organisés, contrôlés et livrés.	60
2.4	Description des mécanismes et des outils de suivi et d'évaluation des performances disponibles ; comment ils seront adoptés et utilisés pour une exigence spécifique.	80
2.5	Évaluation du plan de mise en œuvre proposé, y compris si les activités sont correctement séquencées et si celles-ci sont logiques et réalistes.	70
2.6	Démonstration de la capacité de planifier, d'intégrer et de mettre en œuvre efficacement les mesures de durabilité dans l'exécution du contrat.	50
Total Section 2		400

Section 3. Structure de gestion et personnel clé			Points Maximum
3.1	Qualifications du personnel clé proposé		
3.1 a	Point focal		60
	Expérience générale : 5 ans ou plus -> 10 points ; <5 ans -> 0 points.	10	
	5 années d'expérience en gestion et suivi des projets : - Plus que 7 ans -> 30 points ; - Entre 5 et 7 ans -> 20 ans ; <5 ans -> 0 points.	30	
	Expérience Régionale/Internationale en tant que gestionnaire de projets : 2 ou plus -> 10 points ; 1 -> 5 points ; 0 -> 0 points.	10	
	Qualifications linguistiques : - Français et anglais lu et écrit -> 10 ; - Sinon 0 points.	10	
3.1 b	Product Owner certifié		60
	Expérience générale : 5 ans ou plus -> 10 points ; <5 ans -> 0 points.	10	
	5 années d'expérience en tant que PO : - Plus que 7 ans -> 30 points ; - Entre 5 et 7 ans -> 20 ans ; <5 ans -> 0 points.	30	
	Expérience Régionale/Internationale en tant que gestionnaire de projets : 2 ou plus -> 10 points ; 1 -> 5 points ; 0 -> 0 points.	10	
	Qualifications linguistiques : - Français et anglais lu et écrit -> 10 ; - Sinon 0 points.	10	
3.1 c	Scrum Master certifié		60
	Expérience générale : 5 ans ou plus -> 10 points ; <5 ans -> 0 points.	10	
	5 années d'expérience en tant que SM : - Plus que 7 ans -> 30 points ; - Entre 5 et 7 ans -> 20 ans ; <5 ans -> 0 points.	30	
	Expérience Régionale/Internationale en tant que gestionnaire de projets : 2 ou plus -> 10 points ; 1 -> 5 points ; 0 -> 0 points.	10	
	Qualifications linguistiques : - Français et anglais lu et écrit -> 10 ; - Sinon 0 points.	10	
3.1 d	Développeur senior 1 certifié OCP		60
	Expérience générale : 5 ans ou plus -> 10 points ; <5 ans -> 0 points.	10	

	5 années d'expérience en développement : • Plus que 7 ans -> 30 points ; • Entre 5 et 7 ans -> 20 ans ; • <5 ans -> 0 points.	30	
	- Expérience Régionale/Internationale en tant que gestionnaire de projets : • 2 ou plus -> 10 points ; • 1 -> 5 points ; • 0 -> 0 points.	10	
	Qualifications linguistiques : • Français et anglais lu et écrit -> 10 ; • Sinon 0 points.	10	
3.1 e	Développeur senior 2 certifié OCP		60
	Expérience générale : • 5 ans ou plus -> 10 points ; • <5 ans -> 0 points.	10	
	5 années d'expérience en développement : • Plus que 7 ans -> 30 points ; • Entre 5 et 7 ans -> 20 ans ; • <5 ans -> 0 points.	30	
	- Expérience Régionale/Internationale en tant que gestionnaire de projets : • 2 ou plus -> 10 points ; • 1 -> 5 points ; • 0 -> 0 points.	10	
	Qualifications linguistiques : • Français et anglais lu et écrit -> 10 ; • Sinon 0 points.	10	
3.1 f	Testeur certifié ISTQB		50
	Expérience générale : • 5 ans ou plus -> 10 points ; • <5 ans -> 0 points.	10	
	2 années d'expérience spécifique pertinente à l'affectation : • Plus que 2 années -> 30 points ; • 2 années -> 20 points ; • Moins de 2 années -> 0 points.	30	
	Qualifications linguistiques : • Français et anglais lu et écrit -> 10 ; • Sinon 0 points.	10	
3.1 g	Spécialiste UX		50
	Expérience générale : • 5 ans ou plus -> 10 points ; • <5 ans -> 0 points.	10	
	2 années d'expérience spécifique pertinente à l'affectation : • Plus que 2 années -> 30 points ; • 2 années -> 20 points ; • Moins de 2 années -> 0 points.	30	
	Qualifications linguistiques : • Français et anglais lu et écrit -> 10 ; • Sinon 0 points.	10	
Total Section 3			400

SECTION 5. TERMES DE REFERENCE

DEVELOPPEMENT D'UN SYSTEME DE GESTION DES PLAINTES ET DES INSPECTIONS.

1. LE CONTEXTE

La bonne gouvernance du secteur de la sécurité intérieure repose sur un management et un contrôle interne de la qualité du système de police et de la discipline des agents. Dans cet objectif, le ministère de l'Intérieur garderait une vision claire de son environnement (études et recherches, consultations) et de son fonctionnement interne (audits, inspections) et ses modes et mécanismes de gestion (outils informatiques, applications).

La mise en place d'un système fiable de responsabilité au sein des forces de sécurité intérieure est la pierre angulaire de la gouvernance du secteur de la sécurité dans tout pays.

En fait, plus les secteurs de sécurité sont responsables et redevables de leurs actions, plus la qualité des services fournis aux citoyens est adaptée à leurs besoins dans le cadre du respect et de la promotion des droits de l'Homme et moins les dépassements et les fautes sont fréquents.

L'expérience de plusieurs pays a montré que les solutions pour établir un système fiable de responsabilité varient en fonction des contextes politiques et sociologiques. Toutefois, dans la plupart des cas, ces solutions touchent les aspects législatifs, institutionnels et opérationnels.

En Tunisie, l'orientation vers une plus grande responsabilisation des forces de sécurité intérieure a été clairement stipulée dans la constitution adoptée en janvier 2014, dont l'article 19 stipule clairement que « La sûreté nationale est républicaine ; ses forces sont chargées de maintenir la sécurité et l'ordre public, de protéger les individus, les institutions et les biens, et d'exécuter la loi dans le respect des libertés et de la neutralité totale ».

Cet article souligne la volonté affichée dans la rédaction du texte juridique suprême de mettre en place une police républicaine qui opérera désormais au service du citoyen conformément aux lois et aux standards des droits de l'Homme.

2. CONTEXTE SPECIFIQUE

Conscient de la sensibilité du travail de contrôle au sein du ministère de l'intérieur, notamment en ce qui concerne la spécificité des fonctions de sécurité, une attention particulière doit être accordée à cette question par l'élaboration d'une stratégie ministérielle claire qui consolide les principes fondamentaux de la gouvernance du secteur de la sécurité, notamment ceux liés à la responsabilité et à la transparence.

À cette fin, et dans le cadre de la coopération entre le Ministère de l'Intérieur de la République Tunisienne et le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD), un comité de pilotage composé de représentants des structures spécialisées du ministère a été créé pour concevoir et développer la nouvelle politique ministérielle dans les domaines de l'inspection et du contrôle. Le travail du comité a été soutenu par la contribution de diverses parties prenantes.

Cette politique se veut l'un des outils essentiels pour la mise en place d'une sûreté républicaine. La reconnaissance de cette nouvelle approche du travail sécuritaire permettra d'assurer les garanties juridiques nécessaires et de renforcer la confiance mutuelle nécessaire et essentielle avec le citoyen en fournissant des services de proximité de haute qualité.

Cette politique représente un outil essentiel pour la mise en place d'une sûreté républicaine et la consolidation d'une nouvelle approche du travail sécuritaire en fournissant les garanties juridiques nécessaires et en renforçant la confiance mutuelle nécessaire et essentielle entre toutes les parties prenantes. Elle vise également à promouvoir la fonction de contrôle en mettant en place un système efficace qui garantit sa bonne gestion, consolide sa crédibilité et convainc de sa nécessité et utilité.

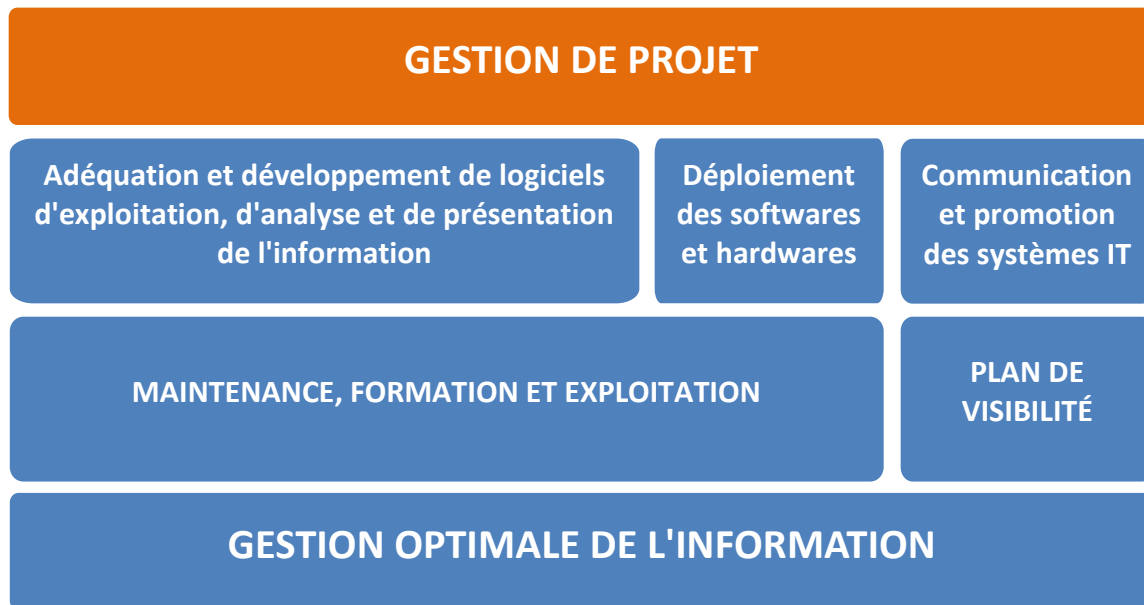
En effet, le système de contrôle interne actuel comprend l'inspection centrale des services du ministère de l'intérieur et trois inspections départementales spécifiques à chaque branche professionnelle des FSI. En plus de cela, il existe de nombreuses structures internes spécialisées qui ont certaines fonctions de contrôle, ce qui nécessite une meilleure coordination et une meilleure définition des rôles et des responsabilités.

En consolidation des travaux de mise en place de la politique ministérielle d'inspection, un document de référence a été mis en place pour l'unification des procédures de traitement des plaintes et des inspections. A la base de ce document de référence, un système informatique sera conçu et mis en place pour l'automatisation de la gestion et du suivi des plaintes et des inspections.

Le système de gestion des plaintes et des inspections se veut un système d'aide à la gestion et d'aide à la décision, et ce, par le tableau de bord de suivi des dossiers et les statistiques qu'il offre.

3. METHODOLOGIE ET TACHES

Pour atteindre le produit escompté en fin de cycle, la structure et le chronogramme du projet sont les suivants :



Pour ce faire, l'entreprise sélectionnée pourra s'appuyer sur :

- Les spécifications fonctionnelles détaillées dans ce présent cahier des charges ;
- Les applications et bases de données actuellement en place ;
- Des demandes stipulées durant les réunions de suivi des travaux de développement avec les représentants du métier ;
- Des feedbacks des tests des prototypes qui seront déployés au fur et à mesure de l'avancement des travaux de développement ;
- Les besoins en formation pour la gestion des bases de données et de la réseautique.

Le prestataire est appelé à élaborer une conception cinématique **interactive** du système de gestion des plaintes et des inspections, pour chaque module, avant d'entamer les travaux de développement pour avoir une vue approximative du scénario de l'application et mieux cerner les besoins des utilisateurs.

Ce processus requiert temps et accompagnement. Dans un premier temps, l'accompagnement identifiera les informations nécessaires pour une gestion adéquate. Par la suite, le projet adoptera une approche plus technique : développer les applications requises pour faire fonctionner le réseau de collectes, de traitement et de mise en ligne des informations collectées, l'identification des outils d'analyses et de diagnostics des problématiques de sécurité et l'introduction d'une nouvelle dynamique relationnelle entre la police et la population desservie et finalement le réseau et les systèmes requis pour supporter ces applications.

La partie contractée devra produire les outils et méthodologie requis en étroite collaboration avec la partie nationale, **dans une logique participative et de renforcement des capacités**. La partie contractée soumettra un plan et une méthodologie en ce sens, entre autres elle doit s'appuyer sur une méthodologie, la plus récente, de type AGILE, à savoir SCRUM.

L'objet de cette proposition est le développement, l'intégration, l'installation et la mise en exploitation d'un système de gestion des plaintes et des inspections. Le système proposé fournira les interfaces de communication nécessaires à la gestion, le suivi et les statistiques des différents types de dossiers (plaintes, inspections, correspondances et leurs réponses). Il doit réunir et centraliser les informations récupérées par différents moyens et aider à la prise de décisions adéquates afin de résoudre les incidents de la manière la plus efficace et rapide que possible et assurer les interactions entre les différentes structures.

Cette solution aura une architecture totalement centralisée, et devra offrir à l'utilisateur final une interface web intuitive, simple et facile à l'utilisation et au suivi, ainsi que la génération de rapports et de statistiques spatio-temporelles.

4. SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES

Le système de gestion des plaintes et des inspections se compose de quatre modules :

- Gestion des plaintes ;
- Traitement des plaintes ;
- Gestion des enquêtes ;
- Gestion des inspections.

Les paragraphes qui suivent décrivent les rôles et les interactions entre ces modules.

4.1 GESTION DES PLAINTES

Une plainte est un moyen de dénotation d'une infraction et d'expression d'un mécontentement envers des agents ou des structures du ministère de l'intérieur, de la part d'une personne physique ou morale.

Une plainte peut être déposée via plusieurs canaux de communications pour faciliter au plaignant le dépôt de sa plainte par les moyens qui lui sont disponibles. Parmi ces canaux on peut citer :

- Fax ;
- Téléphone ;
- Courrier électronique (Email) ;
- Courrier postal ;
- Présentiel auprès d'une structure d'accueil (bureau des relations avec le citoyen, inspections, ...etc).

Le ministère de l'intérieur envisage d'ouvrir plus de canaux de communication pour le dépôt des plaintes qui seront plus proches du plaignant tel que le développement d'un site web dédié et d'une application mobile.

Plusieurs structures sont chargées de la réception des plaintes et ce selon plusieurs critères tel que le choix de la structure par l'accusateur, ou le canal sélectionné. Le ministère reçoit aussi des plaintes indirectes qui lui sont adressées par des organisations, des instances nationales, des députés et des entités publiques.

Dès sa réception, la plainte sera enregistrée dans une base unique en renseignant plusieurs données qui sont extraites de son support (données concernant la plainte, l'accusateur, l'accusé, le contenu, date et lieu, ...etc.), puis une étape de validation des données sera nécessaire avant de lui attribuer un identifiant unique.

Il faut noter que les données de l'accusateur changent selon son statut :

- Personne physique :
 - Directement : Les données relatives à l'accusateur ;
 - Indirectement : données concernant l'accusateur et son représentant juridique (Avocat, parent, député, association, organisation, délégué à la protection de l'enfance, ...etc) ;
- Personne morale :
 - Les données identifiant l'entité juridique ainsi que son représentant (Avocat, gérant, président d'une entité publique, ...etc).

En outre l'application doit permettre d'enregistrer des plaintes dont l'accusateur est inconnu.

Une fois un identifiant est attribué à la plainte, on passe à une étape de recherche de similitudes, dans toute la base des plaintes, selon plusieurs critères tel que des données concernant l'accusateur, l'accusé, la date, le lieu et le contenu. Le résultat affiche un tableau récapitulatif qui permet à l'utilisateur de sélectionner les plaintes qu'il juge identiques et dans ce cas il peut décider de classer et archiver la plainte ou de continuer le processus de gestion. Cette action doit être soumise à une validation par un supérieur hiérarchique.

Si la plainte n'a pas de similitudes l'étape suivante sera la classification de celle-ci. La classification se fait selon le sujet de la plainte : service administratif ou dépassement.

Après la classification, on passe à l'analyse du contenu de la plainte pour évaluer son sérieux et décider par la suite de la traiter ou de la classer et de l'archiver.

Selon les tâches qui incombent la structure réceptrice de plainte, elle peut soit :

- Traiter la plainte ;
- Lancer une enquête ;
- Lancer ou mettre à jours une mission de contrôle (programmée ou non programmée) ;
- Renvoyer la plainte vers une ou plusieurs structures pour prise en charge.

À cette étape l'utilisateur peut mettre en attente une plainte pour une durée inconnue et de reprendre sa gestion au moment opportun.

Le module de gestion des plaintes doit permettre l'enregistrement et le suivi des correspondances adressées aux autres structures ainsi que leurs réponses respectives et de notifier et rappeler le dépassement de délais de réponse. Si toutes les réponses nécessaires sont reçues l'application doit notifier l'utilisateur de la possibilité d'archiver le dossier de la plainte et certaines correspondances ne nécessitent pas de réponse. Toutefois cette action reste une action manuelle et peut être forcée même si les réponses nécessaires ne sont pas reçues en totalité, dans ce cas ces dossiers seront marqués pour une éventuelle mise à jour ultérieure.

L'archivage d'une plainte se fait dans deux conditions :

- Soit la plainte est évaluée comme non sérieuse ;
- Soit le processus de gestion est achevé et l'utilisateur décide d'archiver le dossier.

La tâche d'archivage se termine par l'affectation d'un identifiant introduit par l'utilisateur et qui est spécifique à chaque structure.

Durant tout le processus, le module de gestion des plaintes doit permettre l'enregistrement de l'état actuel d'un dossier de plainte à une étape donnée pour reprendre ultérieurement le processus de gestion.

De plus une interface de suivi conviviale doit permettre à une structure la visualisation de l'ensemble des plaintes qu'elle a reçues, qu'ils soient en cours de traitement et/ou archivées avec leurs états respectifs et d'effectuer des recherches, des tries et des filtrations selon plusieurs critères et d'exporter le résultat vers des formats

standards (pdf, csv, images, ...etc) pour les utiliser dans d'autres rapports ou les imprimer (il faut prendre en considération l'impression en niveaux de gris au moment de la conception de l'interface).

La même interface doit assurer le suivi des correspondances adressées aux autres structures et de leurs réponses, l'affichage des notifications et des rappels. Pour que l'interface reste simple et facile d'utilisation et de lecture, il est possible de faire recours à des techniques qui permettent l'affichage, à la demande, de plus de données tel que les « infobulles » et « collapse-assembly ».

Ce module sera doté de fonctions de statistiques diverses et détaillées, pour chaque structure, et qui concernent que ce soit les plaintes archivées ou les plaintes en cours et selon plusieurs critères :

- Nombre et pourcentage des plaintes classées ;
- Nombre et pourcentage des types des dépassements ;
- Nombres des plaintes concernant les services administratives vs dépassements ;
- Évolution du nombre des plaintes dans le temps et/ou conformément à une répartition géographique, des structures concernées, selon le sujet, le type de dépassement, ...etc ;
- Comparaison des données des plaintes par rapport à deux périodes ;
- ...etc ;

Les exemples de statistiques, précédemment énumérées, sont actuellement utilisés pour des buts correctifs. Par l'occasion de la mise en place du nouveau système de gestion des plaintes et des inspections, nous souhaitons doter les structures par des indicateurs et des alertes prédictives et apporter plus d'efficacité à leur travail. Les indicateurs et alertes renseignent sur l'augmentation du nombre de plaintes dans une région ou concernant une structure ou un agent, ...etc. Le prestataire travaillera en étroite concertation avec les structures pour déterminer les indicateurs et les alertes les plus pertinent.

Le résultat des statistiques doit être exportable selon des formats standard. Certaines structures auront le droit d'afficher des statistiques globales de toutes les plaintes enregistrées dans la base centrale.

En termes de reporting, l'application doit permettre à l'utilisateur de définir des modèles qu'il souhaite générer automatiquement, selon le besoin, dans un rapport éditable.

Le module gestion des plaintes est utilisé par la totalité des structures et assurera la coordination entre elles en permettant le transfert d'une plainte avec son identifiant unique et d'avoir en retour le sort et les décisions prises. Ainsi, le module gestion des plaintes doit offrir une sorte de boîte aux lettres pour l'envoi et la réception.

De plus, le module de gestion des plaintes sera inter-opérable pour recevoir des plaintes à partir d'autres systèmes informatiques tel que le système national de gestion électronique de courrier « Elyse » que ce soit via des web-services ou des API.

Le module de gestion des plaintes doit intégrer l'historique des bases de données existantes et qui sont sous plusieurs formes tel que :

- Tableaux EXCEL ;
- Bases de données ACCESS ;
- Bases de données SqlBase v6 ;
- Oracle 8i ;
- PostGres 9.x ;
- DB2 9.x ;

4.2 TRAITEMENT DES PLAINTES

Selon les compétences de chaque structure chargée de gestion des plaintes, elle est appelée à entamer le traitement d'une plainte qui a été jugée sérieuse selon un processus composé de phases détaillé dans ce qui suit :

Phase 1

Affectation de la plainte à une personne habilitée qui sera chargée par le traitement de la plainte durant tout le processus. Il est possible d'affecter un groupe de personnes, de changer sa composition ou de changer au cours du processus la personne chargée.

Phase 2

Vérification de la véracité des faits et des données mentionnées dans la plainte par la relecture approfondie, décortication et extraction des données selon une modélisation bien déterminée qui sera enregistrée dans la base de données sous forme de rapport. Ce rapport sera mis à jour au fur et à mesure de la récolte des données d'après d'autres structures via plusieurs canaux de communications (téléphone, Fax, correspondances, Email, ...etc).

Phase 3

Le rapport détaillé de la phase 2 sera consolidée et finalisé. Il contiendra, entre autres, un résumé, le résultat, et des recommandations qui seront transmises pour validation par le supérieur hiérarchique.

Après la validation, les recommandations se transforment en décisions qui seront communiqués aux structures concernées par l'exécution ou pour information, et dans certains cas des réponses ou des accusés de réception seront requis.

Une interface de suivi conviviale doit permettre à chaque structure chargée du traitement des plaintes la visualisation de l'ensemble des plaintes qu'elle a reçues, qu'ils soient en cours de traitement et/ou archivées avec leurs états respectifs et d'effectuer des recherches, des tries et des filtrations selon plusieurs critères et d'exporter le résultat vers des formats standards (pdf, csv, images, ...etc) pour les utiliser dans d'autres rapports ou les imprimer (il faut prendre en considération l'impression en niveaux de gris au moment de la conception de l'interface).

La même interface doit assurer le suivi des correspondances adressées aux autres structures et de leurs réponses, l'affichage des notifications et des rappels, le renseignement des différentes communications effectuées (téléphones, SMS, Fax, ...etc) et qui peuvent être justifier par des captures d'écran ou des images jointes. Pour que l'interface reste simple et facile d'utilisation et de lecture, il est possible de faire recours à des techniques qui permettent l'affichage, à la demande, de plus de données tel que les « infobulles » et « collapse-assembling ».

Ce module sera doté de fonctions de statistiques diverses et détaillées, pour chaque structure, et qui concernent que ce soit les plaintes archivées ou les plaintes en cours et selon plusieurs critères :

- Nombre et pourcentage des plaintes classées ;
- Types des dépassements ;
- Nombre de plaintes par source ;
- Nombre de plaintes redondantes ;

- Nombre et pourcentage des plaintes traitées dans les délais vs hors délais ;
- Nombres des plaintes concernant les services administratives vs dépassements ;
- Évolution du nombre des plaintes dans le temps et/ou conformément à une répartition géographique, des structures concernées, selon le sujet, le type de dépassement, ...etc ;
- Comparaison des données des plaintes par rapport à deux périodes ;
- ...etc ;

Les exemples de statistiques, précédemment énumérées, sont actuellement utilisés pour des buts correctifs. Par l'occasion de la mise en place du nouveau système de gestion des plaintes et des inspections, nous souhaitons doter les structures par des indicateurs et des alertes prédictives et apporter plus d'efficacité à leur travail. Les indicateurs et alertes renseignent sur l'augmentation du nombre de plaintes dans une région ou concernant une structure ou un agent, ...etc. Le prestataire travaillera en étroite concertation avec les structures pour déterminer les indicateurs et les alertes les plus pertinent.

Le résultat des statistiques doit être exportable selon des formats standard. Certaines structures auront le droit d'afficher des statistiques globales de toutes les plaintes enregistrées dans la base centrale.

En termes de reporting, l'application doit permettre à l'utilisateur de définir des modèles qu'il souhaite générer automatiquement, selon le besoin, dans un rapport éditable.

Le module gestion des plaintes est utilisé par la totalité des structures et assurera la coordination entre elles en permettant le transfert d'une plainte avec son identifiant unique et d'avoir en retour le sort et les décisions prises. Ainsi, le module gestion des plaintes doit offrir une sorte de boîte aux lettres pour l'envoi et la réception.

4.3 GESTION DES ENQUETES

Les enquêtes sont des travaux et des procédures qui s'appuient sur des techniques d'investigation dont le but de révéler les réalités, déterminer les responsabilités et proposer les mesures disciplinaires et correctives adéquates.

Une enquête peut être initiée par suite d'instructions ou pour donner suite à la réception d'une plainte.

Les plaintes reçues directement par la structure habilitée de l'enquête seront renseignées via le module « gestion des plaintes » puis sera intégrée dans le module « gestion des enquêtes » via la boîte aux lettres tel qu'indiqué précédemment.

Une enquête doit être identifiée par un numéro unique, par structure d'enquête, et que sera généré automatiquement par le module « gestion des enquêtes ».

Plusieurs plaintes peuvent être traitées au sein d'une seule enquête et une plainte peut induire à plusieurs enquêtes différées dans le temps.

Phase 1

Affectation d'une enquête et un inspecteur qui sera chargée du dossier durant tout le processus. Il est possible d'affecter un groupe d'inspecteurs, de changer la composition du groupe ou de changer au cours du processus l'inspecteur chargée.

L'inspecteur(s) chargé de l'enquête peut avoir recours à une expertise externe de l'inspection dès le début ou au cours du processus de l'enquête.

Le module de « gestion des enquêtes » doit assister à la sélection des inspecteurs selon leurs charges respectives en affichant un tableau de bord qui permettra d'afficher la liste des inspecteurs, situation

actuelle, spécialités, historique des missions, programme des missions prévues, ...etc. Cette fonctionnalité sera détaillée ultérieurement dans une section dédiée.

Un ordre de mission d'enquête sera édité pour signature par le supérieur hiérarchique et indiquant plusieurs données de la mission, les membres de l'enquête et la destination.

Phase 2

L'enquête commence par une phase préparatoire qui consiste à vérifier la véracité des faits et des données mentionnées dans la plainte par la relecture approfondie, décortication et extraction des données et définition de la démarche à suivre et les procédures prévues.

Ensuite vient l'étape de récolte des données via la consultation différents canaux de communication et leur analyse.

Cette étape sera suivie par l'exécution de différentes procédures tel que : invitations, entretiens, réquisitions, expertises, déplacements, constats, ...etc. Si des déplacements sont nécessaires des ordres de déplacement seront édités en indiquant des données sur la voiture et le chauffeur.

Phase 3

Un rapport détaillé de la phase 2 sera consolidée et finalisé. Il contiendra, entre autres, un résumé, le résultat, et des recommandations qui seront transmises pour validation par le supérieur hiérarchique.

Phase 4

Après la validation, ces recommandations se transforment en décisions qui seront communiquées via des canaux de communication et dans certains cas des réponses ou des acquisitions seront requises. Cette phase assurera le suivi de l'exécution des décisions par les structures concernées. Une enquête peut recommander la programmation d'une mission d'inspection et le module de gestion des enquêtes doit envoyer automatiquement cette recommandation au module de gestion des inspections.

Phase 5

L'archivage du dossier de l'enquête se fait dans deux conditions :

- Le rapport ne révèle pas de dépassement ;
- Réception de toutes les réponses requises ou l'utilisateur peut archiver manuellement le dossier même sans avoir reçu toutes les réponses.

Une interface de suivi conviviale doit permettre à chaque structure chargée des enquêtes le suivi des dossiers d'enquêtes, qu'ils soient en cours de traitement et/ou archivés avec leurs états respectifs et d'effectuer des recherches, des tries et des filtrations selon plusieurs critères et d'exporter le résultat vers des formats standards (pdf, csv, ...etc) pour les utiliser dans d'autres rapports ou les imprimer (il faut prendre en considération l'impression en niveaux de gris au moment de la conception de l'interface).

La même interface doit assurer le suivi des correspondances adressées aux autres structures et de leurs réponses, l'affichage des notifications et des rappels, le renseignement des différentes communications effectuées (téléphones, SMS, Fax, ...etc) et qui peuvent être justifiées par des captures d'écran ou des images jointes. Pour que l'interface reste simple et facile d'utilisation et de lecture, il est possible de faire recours à des techniques qui permettent l'affichage, à la demande, de plus de données tel que les « infobulles » et « collapse-assembly ».

Ce module sera doté de fonctions de statistiques diverses et détaillées, pour chaque structure, et qui concernent les enquêtes clôturées et archivées, selon plusieurs critères :

- Nombre et pourcentage des enquêtes classées ;
- Types des dépassements ;

- Nombre de plaintes par source ;
- Nombre de plaintes redondantes ;
- Nombre et pourcentage des enquêtes selon des intervalles du temps d'exécution ;
- Nombres des plaintes concernant les services administratives vs dépassements ;
- Évolution du nombre des dépassements dans le temps et/ou conformément à une répartition géographique, des structures concernées, selon le sujet, le type de dépassement, ...etc ;
- Comparaison des dépassements par rapport à deux périodes et en filtrant les régions et les structures ;
- ...etc ;

Les exemples de statistiques, précédemment énumérées, sont actuellement utilisés pour des buts correctifs. Par l'occasion de la mise en place du nouveau système de gestion des plaintes et des inspections, nous souhaitons doter les structures par des indicateurs et des alertes prédictives et apporter plus d'efficacité à leur travail. Les indicateurs et alertes renseignent sur l'augmentation du nombre de plaintes dans une région ou concernant une structure ou un agent, ...etc. Le prestataire travaillera en étroite concertation avec les structures pour déterminer les indicateurs et les alertes les plus pertinent.

Le résultat des statistiques doit être exportable selon des formats standard. Certaines structures auront le droit d'afficher des statistiques globales de toutes les plaintes enregistrées dans la base centrale.

En termes de reporting, l'application doit permettre à l'utilisateur de définir des modèles qu'il souhaite générer automatiquement, selon le besoin, dans un rapport éditable.

4.4 GESTION DES INSPECTIONS

Les inspections sont des travaux de vérification du respect des lois, des procédures, et tous les textes réglementaires en vigueur.

La structure d'inspection prépare à l'avance un programme annuel d'inspection qui sera soumis à une approbation et qui vise à couvrir toutes les unités et assurer au moins une inspection par année pour chaque structure dans la limite des moyens humains et logistiques disponibles et les circonstances générales qui peuvent varier durant l'année. Du fait, un ajustement est nécessaire et les inspections divisent le programme annuel en programmes mensuels ou trimestriels ajustables.

Le programme d'inspection s'appuie sur les données suivantes :

- Les données des inspecteurs et leurs domaines de compétence ;
- Le parc automobile avec une spécification de l'état ;
- Données concernant les unités et leurs domaines de compétence (sachant qu'une unité peut avoir plusieurs domaines de compétence) ;
- Sur l'historique et les statistiques des résultats des inspections précédentes, des plaintes et des enquêtes ;
- Les orientations stratégiques qui se traduisent par prioriser l'inspections des unités qui ont des domaines de compétences spécifiques ;

Le module de gestion des inspections doit assister à la mise en place du programme d'inspection annuel en proposant d'une façon automatique et selon des règles et des critères précis. Cette proposition peut être modifiée et mise à jour par l'utilisateur avant sa soumission pour validation.

Une mission d'inspection peut viser plusieurs unités et domaines de compétence à la fois.

Au fur et à mesure l'inspecteur reçoit un ordre de mission d'inspection qui sera édité pour signature par le supérieur hiérarchique et indiquant plusieurs données de la mission, les membres de la mission et les

destinations. À ce moment il peut demander des compétences externes à l'inspection et peut mettre à jours les détails de la mission.

Une mission d'inspection peut être attribuée à un groupe d'inspecteurs qui peut changer au cours de la mission.

Une mission d'inspection doit être identifiée par un numéro unique, par structure d'inspection, et qui sera généré automatiquement par le module « gestion des inspections ».

Phase 1

La mission commence par une phase préparatoire qui consiste à la consultation de l'historique et les résultats des inspections et des enquêtes des unités visées et la récolte des données via la consultation par différents canaux de communication et leur analyse.

Phase 2

Affectation de moyen de déplacement et du chauffeur et édition de l'ordre de déplacement.

Phase 3

Déplacement vers les unités programmées.

Phase 4

Retour et rédaction d'un rapport détaillé contenant les faits, données, un résumé, les anomalies, les responsabilités et des recommandations qui seront soumises pour validation.

Phase 5

Après la validation, ces recommandations se transforment en décisions qui seront communiqués aux unités inspectées et toute autre structure concernée pour remédier aux anomalies.

Phase 6

Un suivi des réponses attendues indiquant les mesures correctives prises et rédaction d'un rapport final. Dans certains cas une mission de suivi d'inspection sera nécessaire et sera programmée.

L'archivage du dossier d'inspection se fait dans deux conditions :

- Le rapport ne révèle pas de dépassement ;
- Réception de toutes les réponses requises ou l'utilisateur peut archiver manuellement le dossier même sans avoir reçu toutes les réponses.

Une interface de suivi conviviale doit permettre à chaque structure chargée des inspections le suivi de ses dossiers, qu'ils soient en cours de traitement et/ou archivés avec leurs états respectifs et d'effectuer des recherches, des tries et des filtrations selon plusieurs critères et d'exporter le résultat vers des formats standards (pdf, csv, images, ...etc) pour les utiliser dans d'autres rapports ou les imprimer (il faut prendre en considération l'impression en niveaux de gris au moment de la conception de l'interface).

La même interface doit assurer le suivi des correspondances adressées aux autres structures et de leurs réponses, l'affichage des notifications et des rappels, le renseignement des différentes communications effectuées (téléphones, SMS, Fax, ...etc) et qui peuvent être justifier par des captures d'écran ou des images jointes. Pour que l'interface reste simple et facile d'utilisation et de lecture, il est possible de faire recours à des techniques qui permettent l'affichage, à la demande, de plus de données tel que les « infobulles » et « collapse-assembling ».

Ce module sera doté de fonctions de statistiques diverses et détaillées, pour chaque structure, et qui concernent les enquêtes clôturées et archivées, selon plusieurs critères :

- Nombre et pourcentage des plaintes classées ;
- Types des dépassements ;

- Nombre et pourcentage des missions d’inspection selon des intervalles de délais d’exécution ;
- Nombres des dépassements concernant les services administratives vs dépassements ;
- Évolution du nombre des dépassements dans le temps et/ou conformément à une répartition géographique, des structures concernées, selon le sujet, le type de dépassement, ...etc ;
- Comparaison des dépassements par rapport à deux périodes et en filtrant les régions et les structures ;
- ...etc ;

Le résultat des statistiques doit être exportable selon des formats standard. Certaines structures auront le droit d’afficher des statistiques globales de toutes les plaintes enregistrées dans la base centrale.

En termes de reporting, l’application doit permettre à l’utilisateur de définir des modèles qu’il souhaite générer automatiquement, selon le besoin, dans un rapport éditable.

4.5 SITE WEB ET APPLICATION MOBILE

Consciente de l’importance de l’écoute des soucis des citoyens pour lui rendre des services de qualité et renforcer la relation de confiance avec lui, le ministère de l’intérieur a décidé de mettre à la disposition du citoyen de nouveaux canaux de dépôt des plaintes, plus proche et rapide.

Dans ce sens, Il est demandé dans le cadre de ce projet de développer un site Web en Extranet et une application mobile pour le dépôt et le suivi des plaintes en ligne.

L’accusateur peut déposer une plainte anonyme, ou il peut créer un compte pour le dépôt et le suivi de ses plaintes et que des fichiers de natures diverses (pdf, doc, vidéos, images, ...etc) peuvent être joint à la plainte comme pièces justificatives. De plus, les deux nouveaux moyens doivent offrir la possibilité de l’enregistrement et l’envoi de messages vocaux.

Une gestion particulière des plaintes doit être offerte à des groupes restreints de personnes préenregistrées, pour envoyer et suivre, individuellement, les plaintes déposées. Selon le groupe, les plaintes seront redirigées vers une structure spécifique pour la prise en charge. L’application doit permettre le dépôt des plaintes hors connexion et doit notifier l’utilisateur de l’envoi avec succès de sa requête et de la réception d’une réponse.

La gestion particulière des utilisateurs des groupes restreints nécessite la mise à disposition d’une interface d’administration en back-office pour assurer plusieurs fonctions tel que la création et la désactivation des groupes, la validation des demandes d’inscription, l’activation et la désactivation des comptes, la réinitialisation des mots de passes, ...etc.

La solution doit offrir des statistiques spatiotemporelles sur les requêtes reçues via ces deux nouveaux moyens de dépôt des plaintes tel que : nombre de téléchargement avec une dispersion géographique, nombre des requêtes anonymes et requêtes authentifiés et comparaison avec des périodes précédentes et évolution dans le temps, nombre des requêtes par localisation géographique selon l’IP de connexion (localisation approximative par gouvernorat), nombre d’utilisateurs inscrits (hors groupes), requêtes par groupes, temps de réponse moyen aux requêtes pour les utilisateurs enregistrés et pour les groupes, ...etc.

En termes d’autorisations, l’application mobile ne doit avoir accès qu’aux ressources nécessaires pour assurer l’authentification forte, joindre des fichiers et afficher des notifications. L’application n’utilisera pas la fonction de géolocalisation des appareils mobiles pour localiser le gouvernorat de connexion mais s’appuiera plutôt sur l’IP. Cette information est recueillie uniquement pour des fins de statistiques en termes d’adoption des nouvelles technologies par région.

5. FONCTIONNALITES APPLICATIVES

Dans cette section sera énumérée une liste, non exhaustive, de fonctionnalités qui doivent être intégrées dans le

système de gestion des plaintes et des inspections.

Le prestataire doit prendre en considération qu'au cours du développement du système de gestion des plaintes et des inspections, de nouvelles fonctionnalités peuvent s'avérer nécessaires et il faut les intégrer dans la version finale.

5.1 GESTION DES PROCESSUS

Il est demandé que le système de gestion des plaintes et des inspections soit doté d'un Framework de design graphique des WorkFlow et ce pour faciliter l'intégration et la maintenance des différents processus métiers décrits dans la section précédente « spécifications fonctionnelles ».

Le prestataire est demandé d'intégrer les différents processus métiers cités auparavant, et qui peuvent varier d'une structure à une autre, et ce en tenant compte des cas particuliers tel que : mettre en pause un processus, annulation, relancement, saut de phase, rebouclage, délégation de certaines tâches ou phases dans le processus tout en assurant des fonctions de validation et de traçabilité, ...etc.

Ces cas particuliers peuvent être automatisés ou pour donner suite à une intervention de l'utilisateur. Par exemple l'annulation d'une mission de contrôle ou d'enquête ne signifie pas la fin du processus, mais nécessite l'enregistrement de l'état à l'instant de la prise de décision et le passage à la phase suivante qui est l'archivage si aucun rapport ou dépassement ne peuvent être renseignés.

En conséquence, les interfaces des différents modules métiers peuvent varier légèrement d'une structure à une autre, et certaines structures qui nécessiteront des **interfaces personnalisées** (interface de suivi, de statistiques, affectation des chauffeurs et des voitures, ...etc), sans que cela touche au déroulement global des processus décrit dans la section des spécifications fonctionnelles.

5.2 IMPORT DES DONNEES ET INTERFAÇAGE

Actuellement quelques structures disposent d'applications et de bases de données, **non centralisées**, pour la gestion et le suivi de leurs dossiers et ces applications diffèrent d'une structure à une autre. Le système de gestion des plaintes et d'inspections remplacera la majorité des applications et bases de données existantes.

Pour ce faire, le prestataire est tenu d'intégrer le contenu des bases existantes dans le nouveau système de gestion des plaintes et des inspections pour garder l'historique des dossiers à des fins de recherches et de statistiques. Le prestataire doit distinguer l'historique des dossiers des plaintes, à ceux des enquêtes, à ceux des inspections.

L'import des données se fera de deux manières, soit en effectuant une transition brusque par l'import de la totalité de la base existante vers la nouvelle base et l'exploitation de la nouvelle application, soit par une transition fluide qui dure dans le temps, et ce selon la complexité de la tâche et la criticité de l'exploitation de la base de données existante.

On site dans ce paragraphe les types et les versions des bases existantes afin que le prestataire puisse préparer les scénarios et les outils nécessaires pour cette tâche, sachant que les techniciens informatiques du ministère de l'intérieur assisteront le prestataire en fournissant les détails techniques nécessaires et en effectuant, conjointement, cette tâche. Les types des bases de données sont les suivantes :

- Tableaux Excel ;
- Access 2007 et 2010 ;
- SQL Base 6 ;
- Oracle 8i ;
- My SQL.

De plus, le système de gestion des plaintes et des inspections échangera des données avec d'autres applications et bases de données via des APIs et des Web-Services. Cette tâche se fera au fur et à mesure de l'avancement de mise en exploitation des modules et s'étalera dans le temps.

5.3 NUMERISATION ET OCR

La numérisation des documents envoyés par l'accusateur et de tout autre document est une opération essentielle que le système de gestion des plaintes et des inspections doit fournir tout au long du processus de chacun des modules.

En lui associant la fonction de reconnaissance de caractères Arabe/Latin, le système de gestion des plaintes et des inspections facilitera la tâche de l'utilisateur en lui permettant de gagner en temps de saisi des informations fournit par l'accusateur et en ajoutant la possibilité de lancer des recherches dans les documents numérisés.

Toutefois, une phase de vérification et correction est nécessaire avant de valider le contenu numériser d'un document et le document original sera toujours conservé.

5.4 METADONNEES

La solution devra prendre en compte des métadonnées pour les dossiers et les documents associés (images, vidéos, ...etc). Ces métadonnées devront être proposées automatiquement à l'utilisateur et pourront être modifiées manuellement.

5.5 BIBLIOTHEQUE ELECTRONIQUE

Le système de gestion des plaintes et des inspections offrira à ces utilisateurs une bibliothèque électronique contenant un ensemble de documents (généralement au format PDF ou DOCX), classés par thématiques et sous thématiques et qui peuvent être marquer par des métadonnées.

La bibliothèque doit s'appuyer sur une plateforme de gestion électronique des documents open-source et offrir toutes les fonctionnalités d'un GED.

5.6 GESTION DES UTILISATEURS

La gestion des utilisateurs se fera totalement au niveau de l'application et aucune interaction avec un autre système d'authentification n'est envisageable, et pour une meilleure assistance à la planification des inspections et une exposition d'un tableau de bord des charges des ressources (inspecteurs, chauffeurs, voitures, ...etc), le système doit intégrer un module de calendrier convivial permettant à chaque inspecteur la visualisation des activités qui lui incombent et de programmer ces congés.

5.7 DIDACTICIEL

Afin d'assister les utilisateurs tout au long de leur expérience d'utilisation du système de gestion des plaintes et des inspections en mettant à leur disposition des cours interactif et multimédia exploitable dans un navigateur. Ces cours doivent être axés sur la simplicité du contenu pour une meilleure assimilation par les utilisateurs.

De plus, et tout au long du développement et de la maintenance du système de gestion des plaintes et des inspections, des Pop-Ups didactiques doivent se présenter à chaque nouvelle fonctionnalité ajoutée pour avertir les utilisateurs et les assister à son exploitation. La langue utilisée pour le didacticiel est l'Arabe.

5.8 CONSULTATION ET RECHERCHE DE DONNEES

Un moteur de recherche devra être intégré à la solution et doit répondre aux différentes exigences quant aux modes de recherche simple et avancée (multicritère) :

- La recherche se fera principalement en arabe et doit être adaptée pour les noms propres en utilisant un système de transcription phonétique et linguistique.
- Les documents « non-image » stockés dans le système doivent être indexés par leurs index prédéfinis (métadonnées) et/ou par leurs contenus permettant ainsi des recherches en texte intégral ;
- Les fonctions de recherche doivent être disponibles dans les interfaces web ;
- Les recherches doivent être possibles avec les opérations (booléennes et autres) standards de recherche ; on doit retrouver les deux modes de recherche : la recherche simple et avancée ;
- L'enregistrement des requêtes est spécifique à la recherche avancée ;
- Une prévisualisation de l'information (présentation des identifiants du document) pratiquement immédiate ;
- Une recherche full-texte sur les entités et les documents associés ;
- Les propriétés des recherches multicritères doivent être personnalisables ;
- Les propriétés affichées dans les résultats de recherches doivent être administrables ;
- Exposition sur une carte géographique fournie dans le cadre de ce projet et contenant le découpage administratif des gouvernorat et délégations ;
- Les résultats de recherches peuvent être exportés et téléchargés sous forme de fichiers standards CSV, PDF, DOCX, XLSX, JPG, ODT, ...etc.

5.9 ADMINISTRATION

Le système de gestion des plaintes et des inspections doit intégrer un module d'administration convivial assurant toutes les fonctions nécessaires à la gestion de toutes ces composantes et nomenclatures tel que :

- Gestion des utilisateurs ;
- Gestion des droits d'accès via une matrice détaillée permettant la création et la modification des rôles. Cette matrice indiquera en détails les interfaces disponibles pour chaque module ;
- Création et mise à jour intuitive et assistée des catégories des événements et des procédures d'intervention, de la façon la plus simple et sans nécessité des connaissances en informatique ;
- Création de modèles de rapports ;
- Alimentation et mise à jour des nomenclatures ;
- ...etc.

De plus, toutes les informations traitées par le module d'administration peuvent être exportées sous formats électroniques avec mise en page (page de garde, date, identité de l'administrateur, ...etc), pour des besoins de documentation, de reporting et d'archivage.

Le prestataire doit prendre en considération que la gestion des ressources sera décentralisée, c'est-à-dire que pour chaque structure ou un ensemble de structures est affecté un administrateur qui se chargera de la gestion des utilisateurs et des ressources de l'application.

DEVELOPPEMENT D'UN SYSTEME DE GESTION DES PROJETS DE COOPERATION

1. LE CONTEXTE

Enjeu majeur de la nouvelle décennie en tant qu'axe de développement incontournable de la Tunisie *a fortiori* en temps de Covid-19, la transformation digitale de son administration publique est aujourd'hui plus que jamais, une priorité nationale.

En vertu de la volonté et des efforts de la Présidence du Gouvernement d'adopter une stratégie de numérisation des administrations publiques *via* notamment l'informatisation des services en ligne facilitant leur accessibilité aux citoyen.nes, la transformation digitale reste avant tout une occasion pour les différents services publics tunisiens de rétablir leur confiance avec les principaux bénéficiaires.

Reflet d'une amélioration ambitieuse de la Tunisie à l'ère des nouvelles technologies et du tout électronique, les solutions qu'offre la digitalisation répondent non seulement au dessein de l'Etat Tunisien de réduire son empreinte carbone mais aussi et surtout, d'améliorer les capacités et la rentabilité du *workflow* du Ministère de l'Intérieur.

En appuyant cette dernière vers une métamorphose digitale complète de ses méthodes de travail actuellement sur papiers, le projet en l'espèce, vise à moderniser l'ensemble de ses procédés considérés comme classiques, voire désuets. Garantissant ainsi une harmonisation et une meilleure synchronisation des projets des entités bénéficiaires du Ministère de l'Intérieur.

La transformation numérique au ministère de l'intérieur développera sans conteste les conditions de travail de ses fonctionnaires mais également de l'ensemble de ses partenaires nationaux et internationaux.

Ainsi, à travers une gestion informatisée interne des ressources humaines, une numérisation des projets de coopération *via* une matrice conjointe et partagée avec les autres bénéficiaires du Ministère de l'Intérieur ainsi qu'une automatisation des traitements des dossiers, les performances seront *in fine* améliorées.

Bien que les attributions de l'entité visée par la numérisation ne visent pas directement les citoyen.nes tunisien.nes, elles jouent néanmoins un rôle essentiel, à travers ses projets de coopération dans la réalisation des objectifs de développement durable de la Tunisie.

2. CONTEXTE SPECIFIQUE

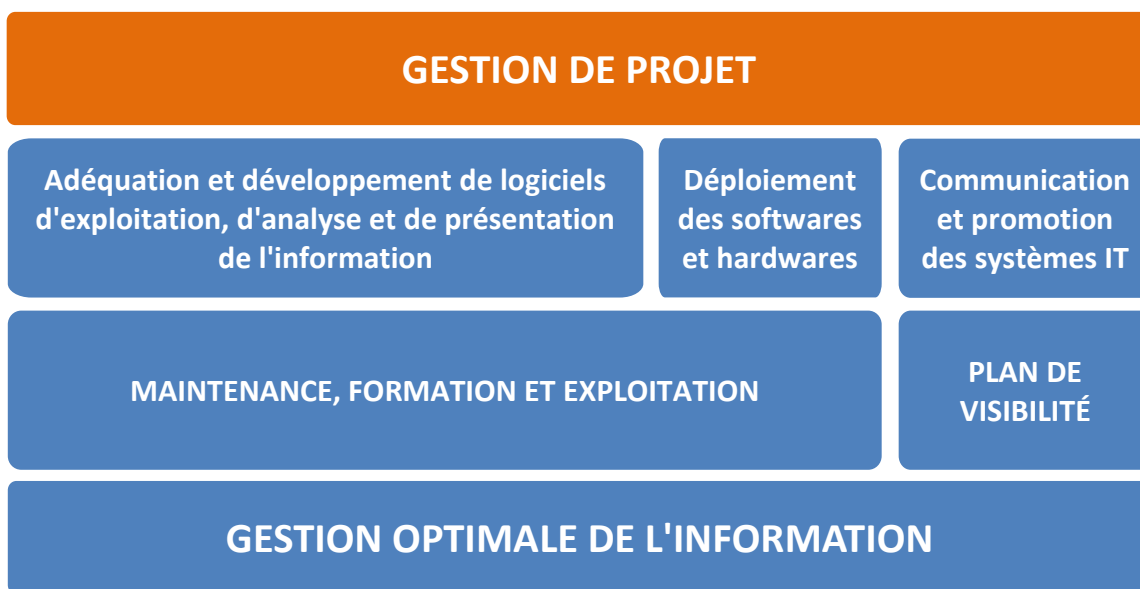
L'objet de cette proposition est le développement, l'intégration, l'installation et la mise en exploitation d'un système de gestion de projets de coopération au sein d'une structure du ministère de l'intérieur. Ce système proposé fournira les interfaces de communication nécessaires à la gestion, le suivi, les statistiques, ainsi qu'une matrice stratégique de supervision des projets.

Il doit réunir et centraliser les informations récupérées par différents moyens et aider à la prise de décisions adéquates afin de résoudre les incidents de la manière la plus efficace et rapide que possible et assurer les interactions entre les différentes structures.

Cette solution aura une architecture totalement centralisée, et devra offrir à l'utilisateur final une interface web intuitive, simple et facile à l'utilisation au suivi, pour la génération de rapports et de statistiques et pour la consultation de l'archive électronique.

3. METHODOLOGIE ET TACHES

Pour atteindre le produit escompté en fin de cycle, la structure et le chronogramme du projet sont les suivants :



Pour ce faire, l'entreprise sélectionnée pourra s'appuyer sur :

- Les spécifications fonctionnelles détaillées dans ce présent cahier des charges ;
- Les applications et bases de données actuellement en place ;
- Des demandes stipulées durant les réunions de suivi des travaux de développement avec les représentants du métier ;
- Des feedbacks des tests des prototypes qui seront déployés au fur et à mesure de l'avancement des travaux de développement ;
- Les besoins en formation.

Le prestataire est appelé à élaborer une conception cinématique **interactive**, avant d'entamer les travaux de développement pour avoir une vue approximative du scénario de l'application et mieux cerner les besoins des utilisateurs.

Ce processus requiert temps et accompagnement. Dans un premier temps, l'accompagnement identifiera les informations nécessaires pour une gestion adéquate.

Par la suite, le projet adoptera une approche plus technique : développer les applications requises pour faire fonctionner le réseau de collectes, de traitement et de mise en ligne des informations collectées.

La partie contractée devra produire les outils et méthodologie requis en étroite collaboration avec la structure concernée, **dans une logique participative et de renforcement des capacités**. La partie contractée soumettra un plan et une méthodologie en ce sens, entre autres elle doit s'appuyer sur une méthodologie, la plus récente, de type AGILE, à savoir SCRUM.

4. SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES

Le développement d'un système de gestion des projets de coopération dans une structure du ministère de l'intérieur s'inscrit dans l'orientation de digitalisation adoptée par le gouvernement tunisien et adopté par le ministère.

La structure gère des projets de coopération entre des entités d'exécution et des entité bénéficiaires et joue un rôle de coordinateur entre elles et de superviseur de la bonne gestion et gouvernance de ces projets. Au sein de la structure, les projets sont gérés par deux directions, et ce selon l'entité d'exécution et les modalités de mise en œuvre.

Les projets sont classés selon des thématiques de développement horizontales, ainsi deux projets appartenant à la même thématique ne sont pas gérés obligatoirement par la même direction puisque les critères d'attribution, comme décrit dans le paragraphe précédent, sont l'entité d'exécution et la modalité de mise en œuvre.

Chaque projet commence par une étape de prospection pour identifier l'opportunité de son succès et ce via un ensemble d'activités tel que l'échange de courriers, des réunions, des évaluations, ...etc. Une fois l'opportunité est confirmée, un document de projet sera rédigé pour décrire le contexte, le périmètre, les intervenants, la méthodologie, un plan d'actions avec un chronogramme, une estimation financière, ...etc.

Il faut noter que dans des cas il y a un écart entre l'estimation financière et le budget disponible et que ce dernier peut évoluer dans le temps dans le but d'approcher l'estimation. De plus, l'estimation financière ainsi que le plan d'actions peuvent subir des ajustements tout au long de l'exécution du projet.

Le plan d'actions détaillé dans le document du projet est une proposition qui s'étale sur une durée bien déterminée et qui peut être le sujet d'une extension pour des circonstances particulières. À la suite d'une évaluation positive et à la disponibilité de budget, le projet peut être reconduit par la mise en place dans nouveau document de projet, on parle dans ce cas de phases et chacune peut posséder un intitulé différent des autres phases.

Le système de gestion des projets de coopération fournira principalement deux fonctions :

- Une aide à la gestion des activités quotidiennes ;
- Une meilleure supervision des projets de coopération.

4.1 GESTION QUOTIDIENNE

Au niveau quotidien, la structure reçoit, traite et envoie du courrier concernant les projets de coopération via différentes voies, à savoir : courrier papier, Fax et courrier électronique. Chaque courrier entrant ou sortant est enregistré dans un registre pour être identifié par un identifiant unique et pour des besoins de traçabilité.

Courrier entrant

Chaque courrier entrant est reçu obligatoirement par le bureau d'ordre de la structure concernée pour passer par les étapes suivantes avant d'entamer son traitement :

- Tout d'abord il est enregistré dans un registre dédié et un identifiant lui est attribué ;
- Ensuite il y a lieu l'analyse du contenu pour extraire un ensemble d'informations tel que l'expéditeur, le projet de coopération, le sujet, les actions requises, ...etc ;
- Puis le gestionnaire de la structure annote le courrier par les instructions adéquates ;
- En conséquence le courrier est redirigé vers la direction responsable de la gestion dudit projet (il arrive qu'une correspondance est redirigée vers deux directions).

Il faut noter ce qui suit :

- Les annotations peuvent être mises à jour tout au long du processus de traitement du courrier ;
- Contrairement aux courriers papier qui est reçu par le bureau d'ordre de la structure, les courriers électroniques et faxes, peuvent être reçues au sein des deux directions responsables de la gestion des projets et ce pour des raisons de rapidité de traitement.

Ainsi, le système de gestion des projets de coopération doit permettre l'enregistrement de ces courriers et de les rediriger vers le bureau d'ordre pour prendre le même chemin que détaillé auparavant, tout en rendant ce courrier accessible pour traitement.

Le bureau d'ordre assurera la gestion et le suivi du courrier tout au long du processus de son traitement et des actions qui en découlent.

Traitement du courrier

Comme détaillé auparavant, la direction reçoit du courrier qui lui est redirigé par le bureau d'ordre et peut aussi recevoir du courrier directement et de commencer son traitement en parallèle de son aiguillage vers le bureau d'ordre pour encourir les mêmes opérations que le courrier reçu par le bureau d'ordre.

Principalement, le chef de la direction analyse le courrier et ordonne de l'attribuer à la personne en charge du suivi du projet, ou un remplaçant, pour effectuer les actions nécessaires.

Le courrier reçu peut être une demande d'informations ou propose des actions comme il peut être une réponse à une demande ou un compte rendu et on peut citer plusieurs cas de figure tel que :

- Une demande d'information qui sera transférée, via du courrier, vers les structures concernées puis regroupement des réponses reçus via courrier ;
- Une demande de l'organisation d'une réunion qui sera transférée vers les structures concernées puis rédaction du rapport de la réunion et diffusion vers les structures participatives ou en liaison avec le sujet de la réunion ;
- Une demande d'organisation d'une série d'activités (réunions, ateliers, manifestations, formations ...etc) qui sera soumise à une éventuelle validation puis diffusion vers les structures concernées ;
- Réception de documents conceptuels, rapports de suivi ou d'avancement et diffusion vers les structures concernées pour avis, suivi, prise en charge et pour information ;
- ... etc ;

Selon le cas de figure, le chargé du suivi du projet préparera les courriers qui seront transférés vers les structures concernées. Ces courriers seront soumis au responsable de la direction pour corrections et approbation, puis les courriers seront redirigés vers le bureau d'ordre.

Courrier sortant

Arrivé au bureau d'ordre, le courrier sera analysé et vérifié par la personne en charge du suivi du courrier de la direction qui le soumettra au responsable du bureau d'ordre pour revue et approbation.

Finalement le courrier sera soumis au premier responsable de la structure pour signature et qui peut demander des rectifications. Une fois le courrier est signé, il sera enregistré dans un registre dédié et un numéro unique lui sera attribué.

Le courrier sera transféré ensuite au bureau d'ordre central où il sera enregistré de nouveau et prendra un autre identifiant supplémentaire et qui sera l'identifiant principal du courrier que ce soit pour le suivi ou la recherche.

Suivi

Le système de gestion des projets de coopération doit permettre l'enregistrement et le suivi des correspondances adressées aux structures ainsi que leurs réponses respectives et de notifier et rappeler le dépassement de délais de réponse. Ces délais sont fixés sur une valeur par défaut mais qui peut être modifiée par l'utilisateur.

Si toutes les réponses nécessaires sont reçues l'application doit notifier l'utilisateur de la possibilité de clôturer le dossier relatif au courrier initiateur (certaines correspondances ne nécessitent pas de réponse). Cette action reste une action manuelle et peut être forcée même si les réponses nécessaires ne sont pas reçues en totalité, dans ce cas ces dossiers seront marqués pour une éventuelle mise à jour ultérieure.

Pour que l'interface reste simple et facile d'utilisation et de lecture, il est possible de faire recours à des techniques qui permettent l'affichage, à la demande, de plus de données tel que les « infobulles » et « collapse-assembling ».

En plus du suivi de l'état des correspondances, le suivi doit offrir la possibilité d'effectuer des recherches, des tries et des filtrations selon plusieurs critères et d'exporter le résultat vers des formats standards (pdf, csv,

images, ...etc) pour les utiliser dans d'autres rapports ou les imprimer (il faut prendre en considération l'impression en niveaux de gris au moment de la conception de l'interface).

Planification des activités

Le système de gestion des plaintes inclura une fonction de programmation et de suivi (avec rappel et notification) des activités tel que :

- Demande d'une réunion avec attente d'approbation de la date et heure, du lieu, des participants, ... etc ;
- Réunions périodiques ;
- Formations ;
- Visites ;
- ...etc ;

La planification doit être flexible et permettra à l'utilisateur de créer, mettre à jour et annuler des activités à tout moment. Les activités peuvent être issues de correspondances, de communications ou d'instructions.

L'assistance à la planification doit se faire à l'aide de calendrier graphique et interactif permettant à l'utilisateur un meilleur suivi et prise de décision. L'assistance doit prendre en considération les éléments suivants :

- Demande de planification sujette à une approbation ;
- Programmation d'activités périodiques ;
- Affichage sélectif en simultané de plusieurs calendriers ;
- Affichage adapté aux droits d'accès hiérarchiques ;
- Calendrier partagé de certaines ressources (salle de réunion, voitures, chauffeurs, ...etc) ;
- Délégation du droit de programmation des activités ;
- Synchronisation avec d'autres calendriers ;
- Export et impression des calendriers.

L'assistance à la planification est un outil à valeur ajoutée qui permettra de mieux gérer les ressources partagées, les calendriers personnelles, les calendriers des directions, ...etc. Cette assistance offrira une meilleure visibilité quant à la planification et la charge de travail et inclura les indisponibilités (congrés, déplacement, ...etc).

4.2 SUPERVISION DES PROJETS DE COOPERATION

Le système de gestion des projets de coopération assurera une supervision aisée aux différents gestionnaires en leur fournissant plusieurs informations, statistiques et analyses concernant les projets, représentées dans des tableaux de bord simples et intuitifs.

Le suivi de l'état des projets et de leur avancement se fera via une représentation graphique interactive, facile à lire et à interpréter tel que le Kanban et/ou diagramme de Gantt incluant plusieurs informations utiles. Cette représentation fournira des outils de sélection tel que l'utilisation des filtres ou la recherche multicritères pour une représentation concentrée sur les sujets d'intérêt.

Le système doit offrir une deuxième représentation affichant une matrice des différents thématiques de coopération, les partenaires, les bénéficiaires et les projets en cours. Il faut noter qu'un partenaire peut mener plusieurs projets de coopération et une structure peut bénéficier de plusieurs projets. Les différentes présentations peuvent être exportable sous plusieurs formats (pdf, images, ...etc).

Le volet statistique présentera quant à lui des sommes et des KPI dont on site :

- Total annuel des correspondances ventilé selon plusieurs critères ;
- Nombre de projets ;
- Valeur des projets : budget estimé, budget alloué, ...etc ;
- Total des missions ventilé ;
- Total des formations ventilé ;
- Total des ateliers ventilé ;
- Nombre ventilé des activités d'un projet ;
- ...etc.

Au fur et à mesure de l'avancement des travaux de développement et des retours d'expérience des utilisateurs, le prestataire est tenu de proposer des fonctionnalités de suivi et de supervision les plus simples, efficaces et pertinents.

5. FONCTIONNALITES APPLICATIVES

Dans cette section sera énuméré une liste, non exhaustive, de fonctionnalités qui doivent être intégrées dans le système de gestion des projets de coopération.

5.1 INTERFAÇAGE ET ECHANGE DE DONNEES

Il est envisageable que le système de gestion des projets de coopération sera connecté à un système de gestion électronique de courrier pour l'envoi et la réception des correspondances avec les autres structures et ce via des APIs et des Web-Services.

Cette fonction est tributaire de l'avancement de la mise en exploitation et du déploiement système GEC. Ainsi, les détails techniques seront discutés une fois la décision de connexion avec le système GEC est prise.

Le système de gestion des projets de coopération doit être développé pour être répliquer dans d'autres structures et s'il n'y aura pas d'interfaçage avec le système de GEC, il intégrera une fonction, simplifiée, d'échange de courrier.

Dans une perspective d'assurer une gestion zéro-papier, le système de gestion des projets de coopération doit s'interfacer avec les deux canaux de communication suivants : Fax et email. Cet interfaçage permettra d'automatiser la réception et l'intégration des correspondances dans le système.

De plus, il est demandé de connecter le système de gestion des projets de coopération au système central de gestion électronique des documents dont dispose le ministère de l'intérieur.

L'interfaçage avec les comptes email de la structure nécessite une attention particulière en termes de sécurité de la part du prestataire qui est tenu de présenter une architecture applicative, robuste et hautement sécurisée et qui sera discutée et mise en place en concertation avec le ministère de l'intérieur.

5.2 NUMERISATION ET OCR

La numérisation des correspondances et des documents est une opération essentielle que le système de gestion des projets de coopération doit assurer dans l'optique du zéro-papier.

En lui associant la fonction de reconnaissance de caractères Arabe/Latin, le système facilitera la tâche de l'utilisateur en lui permettant de gagner en temps de saisi des informations et en ajoutant la possibilité de lancer des recherches dans les documents numérisés.

5.3 ANNOTATION

Parmi les fonctionnalités applicatives qui renforcent l'appropriation du nouveau système de gestion des projets de coopération : Les annotations qui sont décrites dans le paragraphe « courrier entrant ».

L'intégration de cette fonction peut se faire basiquement en réservant un champ de saisi. L'application doit offrir la possibilité de saisir les annotations via une écriture manuscrite sur un écran tactile par un stylos capacitif permettant au gestionnaire de garder les mêmes reflexes et de s'approprier de la nouvelle application.

5.4 METADONNEES

La solution devra prendre en compte l'association des métadonnées pour les dossiers et les documents associés et devront être proposées automatiquement à l'utilisateur qui pourra les modifier manuellement.

5.5 BIBLIOTHEQUE ELECTRONIQUE

Le système de gestion des plaintes et des inspections offrira à ces utilisateurs une bibliothèque électronique contenant un ensemble de documents (généralement au format PDF ou DOCX), classés par thématiques et sous thématiques et qui peuvent être marquer par des métadonnées.

La bibliothèque doit s'appuyer sur une plateforme de gestion électronique des documents open-source et offrir toutes les fonctionnalités d'un GED.

5.6 GESTION DES UTILISATEURS

La gestion des utilisateurs se fera totalement au niveau de l'application et aucune interaction avec un autre système d'authentification n'est envisageable, et pour une meilleure répartition du travail, le système doit présenter un tableau de bord de charges des utilisateurs.

5.7 DIDACTICIEL

Afin d'assister les utilisateurs tout au long de leur expérience d'utilisation, un didacticiel doit être mis à leur disposition sous format de cours interactif et multimédia exploitable dans un navigateur. La conception des cours doit être axés sur la simplicité du contenu pour une meilleure assimilation par les utilisateurs. La langue utilisée pour le didacticiel est l'Arabe.

5.8 CONSULTATION ET RECHERCHE DE DONNEES

Un moteur de recherche devra être intégré à la solution et doit répondre aux différentes exigences quant aux modes de recherche simple et avancée (multicritère) :

- La recherche se fera principalement en arabe et doit être adaptée pour les noms propres en utilisant un système de transcription phonétique et linguistique.
- Les documents « non-image » stockés dans le système doivent être indexés par leurs index prédéfinis (métadonnées) et/ou par leurs contenus permettant ainsi des recherches en texte intégral ;
- Les fonctions de recherche doivent être disponibles dans les interfaces web ;
- Les recherches doivent être possibles avec les opérations (booléennes et autres) standards de recherche ; on doit retrouver les deux modes de recherche : la recherche simple et avancée ;
- L'enregistrement des requêtes est spécifique à la recherche avancée ;
- Une prévisualisation de l'information (présentation des identifiants du document) pratiquement immédiate ;
- Une recherche full-texte sur les entités et les documents associés ;

- Les propriétés des recherches multicritères doivent être personnalisables ;
- Les propriétés affichées dans les résultats de recherches doivent être administrables ;
- Exposition sur une carte géographique fournie dans le cadre de ce projet et contenant le découpage administratif des gouvernorat et délégations ;
- Les résultats de recherches peuvent être exportés et téléchargés sous forme de fichiers standards CSV, PDF, DOCX, XLSX, JPG, ODT, ...etc.

5.9 ADMINISTRATION

Le système de gestion des projets de coopération doit intégrer un module d'administration convivial assurant toutes les fonctions nécessaires à la gestion de toutes ces composantes et nomenclatures tel que :

- Gestion des utilisateurs ;
- Gestion des droits d'accès via une matrice détaillée permettant la création et la modification des rôles. Cette matrice indiquera en détails les interfaces disponibles pour chaque module ;
- Création et mise à jour intuitive et assistée des catégories des événements et des procédures d'intervention, de la façon la plus simple et sans nécessité des connaissances en informatique ;
- Création de modèles de rapports ;
- Alimentation et mise à jour des nomenclatures ;
- ...etc.

De plus, toutes les informations traitées par le module d'administration peuvent être exportées sous formats électroniques avec mise en page (page de garde, date, identité de l'administrateur, ...etc), pour des besoins de documentation, de reporting et d'archivage.

Le prestataire doit prendre en considération que la gestion des ressources sera décentralisée, c'est-à-dire que pour chaque structure ou un ensemble de structures est affecté un administrateur pour la gestion des utilisateurs de l'application.

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

1. ARCHITECTURE

Le système de Gestion des Plaintes et des Inspections doit avoir être composé de deux parties, une partie externe et une partie interne (Extranet et Intranet) :

- La partie Extranet est dédiée au dépôt des plaintes en ligne via le site web et l'application mobile. Les usagers de cette partie peuvent être authentifiés comme ils peuvent être anonymes ;
- La partie Intranet est réservée aux usagers authentifiés du ministère de l'intérieur.

Le système de gestion des plaintes et des inspections sera implémenté selon une architecture centralisée horizontale et en prenant en compte ce qui suit :

- Les dossiers du module « gestion des plaintes » seront regroupées dans une seule base pour assurer la recherche des similitudes et la génération automatique des statistiques globales. Toutefois, chaque structure ne peut consulter que les plaintes qu'elle a introduites ;
- Les autres modules (traitement des plaintes, gestion des enquêtes, gestion des inspections) seront dotés chacun par sa propre base de données ou schéma.

Le système de gestion des projets de coopération sera déployé uniquement en Intranet et sera implémenté selon une architecture centralisée et les données seront stockées dans une seule base de données.

Les solutions seront hébergées dans une infrastructure virtualisée qui peut s'appuyer sur les conteneurs intelligents qui surveillent la continuité de fonctionnement des micro-services et les activent automatiquement.

La charte graphique ainsi que les chartes ergonomiques et de navigation qui seront structurées et développées doivent être arrêtées d'un commun accord entre le Ministère et le prestataire.

Les différents modules de métier à proposer dans la partie Back-end doivent être découplés et arrivent à collaborer grâce à un système de messagerie distribué (Bus de messagerie).

Il s'agit d'un outil capable de centraliser les flux de données provenant des différents systèmes d'une entreprise et doit posséder les caractéristiques suivantes :

- Assure le découplage des systèmes producteurs et consommateurs de données ;
- Système distribué capable de monter en charge horizontalement (par simple ajout de serveur) ;
- Capable de supporter des débits très importants, que ce soit pour la publication ou la lecture de données ;
- Supporte la consommation d'un flux de données par des consommateurs multiples ;
- Permet la consommation des messages en temps réel et en mode batch, en persistant les données ;
- Permet la retransmission des données déjà déroulées selon un jalon au niveau de l'inscription au bus en tant que consommateur ;
- Permet de définir des topiques ou canaux différents selon le type de Traffic ou de l'activité derrière.

2. INTERFACES ET IHM

Les interfaces des deux solutions doivent supporter les langues, arabe, français et anglais (en Intranet et en Extranet) et doivent être responsive (Responsive Web Design). Le prestataire devra proposer et implémenter une solution permettant d'adapter automatiquement la mise en page et le contenu des pages à la taille et résolution des écrans des internautes quels que soient les supports numériques utilisés (Ordinateurs, Tablettes et Smartphones).

Les solutions proposées devront répondre aux standards du W3C, HTML5 et CSS3 afin de permettre une compatibilité des interfaces avec les navigateurs actuels et futurs (minimum les versions supportées par

Windows 7) :

- Mozilla Firefox ;
- Google Chrome ;
- Microsoft EDGE ;
- Microsoft IE ;
- Safari ;
- Opera.

Les interfaces doivent mettre l'accent sur la facilité, la simplicité d'utilisation, l'ergonomie, la clarté et le bon agencement des interfaces. Le choix de la technologie « one page » avec rafraichissement automatique et exécution du côté du client est basé entre autres sur ces critères.

Ceci se traduit, entre autres, au niveau des interfaces par un agencement clair des champs, composition en zones identifiées, gestion des symboles et couleurs (pour le suivi et pour l'animation de la carte géographique), mise en surbrillance, animation des symboles et des couleurs, ...etc.

La conception des interfaces ne doit pas privilégier la représentation hiérarchique selon la modélisation, elle doit être plutôt axé sur la facilité de lecture et l'accès rapide aux informations et aux fonctionnalités. Plus une fonctionnalité est sollicitée, plus elle doit paraître en premier plan et soit accessible avec le minimum de manipulations.

La simplicité de l'utilisation peut être assurée par différents moyens en privilégiant :

- L'accès par raccourcis clavier ;
- La codification des listes ;
- L'utilisation de la propriété « AutoComplete » et mise à jour automatique des tables paramètres pour toute nouvelle entrée ;
- Passage automatique au champ suivant par suite d'une validation par clavier ;
- Navigation entre les champs en utilisant les touches flèches ;
- ...etc.

Le système de gestion des plantes et des inspections doit adopter un codage universel multilingues et l'interface doit supporter le LTR et RTL pour s'adapter à certains cas de figure, tel que l'affichage des résultats des requêtes avec les bases existantes.

Le soumissionnaire doit tenir en compte l'option de la conception d'une interface modulaire permettant la modification de l'agencement des différentes zones, champs et fonctionnalités ainsi que d'autres aspects graphiques (polices, couleurs, symboles, ...etc), et ce au fur et à mesure de l'utilisation de l'application et du recueil des feedback des utilisateurs.

3. OUTILS DE DEVELOPPEMENT

En conformité avec les outils adoptées par le ministère de l'intérieur, les outils de développement qui seront utilisés pour le développement des deux solutions seront les suivants :

- Langage de programmation JEE en utilisant les FrameWorks suivants :
 - Back-End : Spring-boot, Hibernate ;
 - Front-End : Angular 10+, React ;

Il est important que le code source de l'application puisse être manipulé sans environnement de développement intégré (IDE) particulier. Quel que soit l'outil de développement utilisé, la fonctionnalité de type compilation ou dépouillement doivent être accessibles sans disposer d'aucun IDE particulier. En ce qui concerne la compilation, il faudra fournir un moyen standard adapté permettant de lancer la compilation de l'intégrité des binaires.

La génération du code automatique sera autorisée si elle dépend d'un outil de développement libre et qui répond aux recommandations précédentes. Il est impératif de pouvoir générer le code source sans se trouver bloqué par l'indisponibilité de l'environnement de développement.

Le prestataire ne doit faire recours à des bibliothèques non-standards (JAR, JavaScript, CSS, ...etc) que si besoin et qu'elles ont montrées une fiabilité prouvée. De plus, elles doivent disposer d'une communauté étendue et active.

Dans le but de faciliter l'appropriation de l'application et de son environnement technique, en particulier concernant sa maintenance, le prestataire devra augmenter ses choix en mettant en avant les avantages et les inconvénients des Frameworks retenus. Toutefois, les Frameworks et bibliothèques qui seront utilisés dans le développement seront sujet d'une approbation par le comité technique qui assurera le suivi des travaux de développement.

Le développement adoptera une architecture S.O.A pour assurer une meilleure disponibilité et performance de fonctionnement.

4. LES CODES SOURCES ET LES BINAIRES

Le ministère de l'intérieur doit disposer de l'intégralité du code source et des éléments permettant de générer les binaires.

Convention de codage

L'objectif principal des conventions de codage est de permettre une bonne compréhension et une bonne maintenabilité du code (couplage très faible des méthodes, ...etc).

Il est important que l'application respecte les bonnes pratiques du codage.

Les outils de contrôle

Les conventions de codage et de structuration devront être contrôlé par des outils standards les plus efficaces.

5. OUTILS DE DEVELOPPEMENT COMPLEMENTAIRE

Le prestataire aura à utiliser des outils de développement complémentaire (Framework, SDK, ...etc) dont le but de bénéficier des avantages suivants :

- Faciliter la tâche de développement ;
- Un code source bien organisé et plus fiable ;
- Rapidité de développement ;
- Optimisation du temps et du coût.

Il est préconisé d'utiliser des Framework et SDKs open-source permettant :

- Le reporting ;
- Calendrier ;
- La génération de statistiques ;

- L'intégration des WorkFlow via des interfaces graphiques. Il est demandé que le Framework supporte la gestion adaptative afin de permettre aux utilisateurs d'annuler ou mettre en pause certaines étapes du processus ou de choisir l'action suivante appropriée pour un cas ou de reboucler dans les étapes du processus ;
- Gestion de projet : assure un meilleur suivi des différents projets et tâches en offrant des présentations graphiques multiples, à savoir : Scrum, Kanban, Gantt ;
- L'archivage électronique ;
- OCR Arabe/Latin ;
- Numérisation ;
- Visualisateur et éditeur de texte compatible Microsoft ;
- Monitoring : serveur applicatif, base de données, liste des Beans disponibles, détails des threads (dump), l'état de l'application, les compteurs systèmes (RAM, les valeurs du heap Java, nombre de classes java, variables d'environnement, uptime, etc ...) ;
- Authentification par le biais de lecteur d'empreintes ;
- Et tout autre Framework ou SDK jugé utile et efficace.

Le choix des Frameworks et des SDKs doit répondre aux critères suivants :

- Robustesse et fiabilité réputés ;
- Communauté active et support assuré au moyen terme ;
- Ne présente pas de failles ou de vulnérabilités ;
- Facilité d'exploitation avec un effort minimale de la part du développeur.

6. BASE DE DONNEES

Il est recommandé d'utiliser un des SGBD suivant : PostGres SQL 9+, ou DB2 10.5 dont dispose le ministère de l'intérieur. Il faut noter que le SGBD doit intégrer les fichiers qui seront joints aux dossiers (PDF, JPEG, DOCX, MPEG, ...etc) et que cette jointure ne doit en aucun cas influencer sur la performance de la base de données et les temps de réponse des requêtes des utilisateurs.

7. SERVEUR D'APPLICATION

Le ministère de l'intérieur dispose du serveur d'application IBM WebSphere Application Server v8.5 pour Linux sur lequel sera déployée l'application.

Durant le développement le déploiement et les tests doivent utiliser WebSphere Liberty Profile, pour assurer une meilleure compatibilité lors de du déploiement en production.

8. SYSTEME D'EXPLOITATION

Toutes les machines virtuelles qui seront déployées que ce soit pour la phase de production ou de préproduction utiliseront le système d'exploitation Linux à savoir la distribution Suse Server la plus récente.

Le prestataire doit prendre en considération le choix des versions les plus compatibles des composantes logicielles, pour une meilleure stabilité et fiabilité de la solution.

9. SITE WEB

Le site web du système de gestion des plaintes et des inspections qui est dédié au dépôt des plaintes en ligne doit être développé avec les mêmes choix technologiques précédemment cités. Il est demandé d'utiliser en plus les techniques suivantes :

- Captcha pour le blocage des robots et l'authentification des utilisateurs enregistrés ;
- Double-authentification forte ;
- Blocage des robots par l'utilisation des mécanismes de génération de codes aléatoires et en testant
- ...etc.

Le prestataire est tenu de mettre en place, en commune concertation avec le ministère de l'intérieur, une architecture applicative hautement sécurisée et permettant de synchroniser la base de données du site Web (Extranet) avec la base de données centrale du système de gestion de plainte et des inspections située dans la partie Intranet de la solution et ce en optant à différentes technologies tel que les proxys, les tokens, ...etc.

10. APPLICATION MOBILE

Pour le système de gestion des plaintes et des inspections, le prestataire devra proposer le mode de développement (hybride ou natif) avec les arguments nécessaires pour défendre sa proposition.

La sécurité du code doit être la première priorité et l'axe principal sur lequel doit se focaliser le prestataire afin de mettre en place une application hautement sécurisée et ce dès le début de la conception et tout au long du processus de développement.

Le prestataire doit intégrer des mécanismes de sécurité renforçant l'authentification et la confidentialité des données, à savoir : l'authentification forte, gestion des sessions, gestions des identités, sécurité des appareils, communications sécurisées (SSL, TLS et certificats) et chiffrement des données stockées sur l'appareil d'une façon permanente ou temporaire.

L'application doit prendre en considération les fonctionnalités et mécanismes suivants :

- Authentification simple ;
- Authentification forte ;
- Désactivation des PrintScreen ;
- Compatibilité à partir des versions suivantes : Android 5, iOS 8 ;
- Désactivation de l'enregistrement automatique des login et mots de passes ;
- Demande de réinitialisation de mot de passe ;
- Prise en charge des fonctions d'accès sécurisé à l'application (schéma, PIN, empreinte, reconnaissance faciale) ;

Le prestataire doit assister le ministère de l'intérieur pour la publication de l'application dans les Stores les plus utilisés afin qu'elle soit accessible au maximum de personnes, à savoir : Google Play, AppStore et Huawei AppStore. Cette assistance couvrira la création de comptes au nom du ministère et aussi les frais d'enregistrement et d'abonnement.

11. SECURITE

11.1 SECURITE DES DONNEES

Les solutions manipulent des données personnelles et des faits qui nécessitent une protection maximale à l'accès et la consultation et ce conformément avec les lois et directives de protection des données personnelles en

Tunisie.

Pour ce faire un chiffrement de la base de données est nécessaire. Le prestataire est tenu d'assurer cette fonctionnalité en intégrant un algorithme fiable qui protège les données mêmes des tentatives de restitution des données originales via des moulinettes qui sont disponibles même en ligne.

Le prestataire concevra une solution sécurisée contre les tentatives de violation des données, les injections de code ou toute autre technique d'intrusion. Il décrira précisément la politique de sécurité mise en œuvre. Il doit prendre en considération et respecter les chartes de sécurité de l'ANSI (couche de données, connexions, HTTPS, voir liaison pour un VPN point à point si nécessaire) et garantir l'impossibilité d'entrer du script au niveau d'un formulaire ou d'une url (Protéger contre l'url injection et SQL injection).

Le prestataire doit mettre en place tous les mécanismes pour éliminer les 10 domaines de risques identifiés par l'OWASP à savoir :

- Injection :
 - SQL Injection (WASC-19)
 - XML Injection (WASC-23)
 - Null Byte Injection (WASC-28)
 - LDAP Injection (WASC-29)
 - Mail Command Injection (WASC-30)
 - OS Commanding (WASC-31)
 - XPath Injection (WASC-39)
 - XQuery Injection (WASC-46)
- Cross-Site Scripting : Cross-Site Scripting (WASC-08) ;
- Violation de Gestion d'Authentification et de Session :
 - Insufficient Authentication (WASC-01)
 - Brute Force (WASC-11)
 - Credential/Session Prediction (WASC-18)
 - Session Fixation (WASC-37)
 - Insufficient Session Expiration (WASC-47) ;
- Référence directe à un objet non sécurisée :
 - Insufficient Authentication (WASC-01)
 - Insufficient Authorization (WASC-02)
 - Path Traversal (WASC-33)
 - Predictable Location (WASC-34) ;
- Falsification de requêtes intersites : Cross-Site Request Forgery (WASC-09) ;
- Gestion de configuration non sécurisée :
 - Server Misconfiguration (WASC-14)
 - Application Misconfiguration (WASC-15) ;

- Stockage de données non sécurisé : Insufficient Data Protection (WASC-50) ;
- Défaillance de restriction d'accès à une URL :
 - Insufficient Authorization (WASC-02)
 - Denial of Service (WASC-10)
 - Brute Force (WASC-11)
 - Insufficient Anti-automation (WASC-21)
 - Predictable Location (WASC-34) ;
- Communications non sécurisées : Insufficient Transport Layer Protection (WASC-04) ;
- Redirection et renvoi non validés : URL Redirector Abuse (WASC-38).

De plus les solutions doivent intégrer les mécanismes de renforcement de sécurité suivants :

- Limitation à une unique connexion d'un même équipement (PC, Tablette, SmartPhone, ...) ;
- Association entre le compte utilisateur et le site de connexion par la vérification de l'adresse IP source ;
- Blocage, génération d'alerte et reporting de la source ayant émis plusieurs tentatives de connexions simultanées ;
- Communications sécurisées TLS ;
- Protection contre les vulnérabilités TLS du RFC 7457 ;
- Mécanismes de protection contre les attaques par déni de service DDos ;
- Implémentation de la spécification FIPS 202 pour la vérification de l'intégrité des données ou tout autre standard équivalent ;
- Contrôle d'accès aux informations selon les standards internationaux tel que le modèle NIST RBAC ;
- Tout autre mécanisme que le prestataire recommande.

Le prestataire doit assurer l'implémentation d'un system de sécurité sur plusieurs couches dans un API. Ce système assure l'élimination des failles et bugs lors de l'exposition des données à partir d'un API grâce à des mécanismes de sécurité multicouche, tel que la disposition suivante :

- Première couche : L'API d'extraction vérifie l'utilisateur et ses différents rôles pour pouvoir vérifier s'il a les bons droits de consulter ces informations. Si ce n'est pas le cas, l'API retourne un message d'erreur.
- Deuxième couche : Lors du premier contact entre la couche de données et l'API d'extraction, ce dernier fournit une proposition d'un plan de requête mais avant l'exécution de cette requête, la base de données assure la présence d'un certain nombre de filtres. Dans le cas contraire, cette proposition est rejetée.
- Troisième couche : Lorsque la couche de données interroge la base de données, elle utilise des jointures (pour le cas des bases de données SQL) sur les données de l'utilisateur qui fait appel à cet API, pour garantir que tous les objets interrogés correspondent à cet utilisateur.
- Quatrième couche : Tous les enregistrements renvoyés par la base donnée sont convertis en modèles visibles par l'utilisateur via une couche de mappage. Cette couche peut éliminer des informations sensibles ou des détails qui ne devaient pas être visible à l'utilisateur.

- Cinquième couche : les modèles générés par la couche de mappage sont examinés par le filtre de réponse de l'API. Ce filtre assure que tous les enregistrements font partie des données que l'utilisateur peut consulter. Cette couche rejette tous les modèles qui ne sont pas explicitement signalés comme visibles par le l'utilisateur.

Chaque couche empêche contre un type d'erreur différent :

- Les tests de l'API détectent des discordances accidentelles.
- L'analyseur de requêtes protège contre un oubli où vous oubliez d'ajouter la sécurité de la couche de données.
- La couche SQL vérifie le contexte utilisateur par rapport à son magasin de données
- La couche de mappage empêche l'exposition accidentelle des détails d'implémentation.
- La réponse API revérifie le travail de chacune des couches au-dessus.

Chaque couche lève des exceptions par elle-même, on peut définir exactement où se produit chaque bug et erreur et à quelle fréquence les risques de sécurité sont présents.

11.2 DROITS D'ACCES

Le système doit assurer un contrôle d'accès renforcé en adoptant les mesures suivantes :

- Une seule session est autorisée par utilisateur ;
- Changement périodique des mots de passes ;
- Déconnexion de la session après un temps d'inactivité ;
- Association du nom d'utilisateur avec une ou deux @IP ;
- Signalisation des tentatives de connexion échouées ;
- Et tout autres mécanismes proposés par le prestataire.

11.3 TRAÇABILITE

Les solutions doivent enregistrer toutes les actions applicatives dans un journal dédié : connexion, consultation, modification, insertion, changement de mot de passes, interfaces utilisées, recherches effectuées, export, impression, ... etc.

Une interface dédiée doit être développée pour faciliter la lecture, le tri, la filtration et la recherche multicritères du journal et la fourniture d'un résultat pertinent.

12. TESTS ET INTEGRATION

Le prestataire est tenu d'effectuer une série de tests sur le code source et les différents modules de l'application afin de vérifier la bonne structuration, la conformité aux normes internationales, l'optimisation et la sécurité du code source. Ce qui garantit la mise en place d'une application performante, robuste, fiable, sécurisée et facilement maintenable.

- Tests unitaires : il est recommandé d'utiliser un outil de gestion de tests unitaires. Cet outil fournit un support à l'écriture, l'évaluation, et là l'exécution des tests unitaires. Ceux-ci vérifient qu'un package ne comporte pas d'erreurs de conception ou de programmation. Les tests unitaires doivent être prévus au moment du développement pour les composantes importantes de l'application. Ceux-ci doivent permettre aussi la vérification des composantes techniques et de contrôler la connectivité (SGBD, serveur d'application, ...etc). Livrable : rapport.

- Tests de performance : ce type de tests vérifie que les contraintes de temps de réponse, de tenu en charge et de stress sont respectées. Lorsque cela est pertinent, l'application ou le composant technique seront testés avec des outils prévus à cet effet. Livrable : rapport.
- Mesure de qualité du code : Il existe un ensemble de raisons justifiant la mesure de la qualité du code. Les principales sont :
 - Un code mal maîtrisé entraîne mécaniquement une augmentation régulière et constante de la dette technique ;
 - Une surveillance des métriques permet une diminution du coût de maintenance à moyen et long terme ;
 - Une accélération de la prise en main du code : un code homogène sera mieux pris en charge par l'équipe, et l'intégration de nouveaux arrivant s'en retrouve également facilitée ;
 - Un refactoring plus aisé : c'est un effet de bord direct du point précédent. En facilitant la prise en main, on diminue l'effet boîte noire. Combiné au précepte YagNi d'XP et aux garde-fous de l'intégration continue, l'adaptation permanente du code au besoin s'en retrouve fortement facilité ;
 - Qui dit approche quantitative dit processus automatisable et donc peu coûteux ;
 - Livrable : rapport.
- Intégration continue : Elle repose souvent sur la mise en place d'une brique logicielle permettant l'automatisation de tâches : compilation, tests unitaires et fonctionnels, validation produit, tests de performances ...etc. À chaque changement du code, cette brique logicielle va exécuter un ensemble de tâches et produire un ensemble de résultats, que le développeur peut par la suite consulter. Cette intégration permet ainsi de ne pas oublier d'éléments lors de la mise en production et donc ainsi améliorer la qualité du produit³. Pour appliquer cette technique, il faut d'abord que :
 - Le code source soit partagé (en utilisant des logiciels de gestion de versions tels que CVS, Subversion, git, Mercurial, ...etc) ;
 - Les développeurs intègrent (commit) quotidiennement (au moins) leurs modifications ;
 - Des tests d'intégration soient développés pour valider l'application (avec JUnit par exemple).

Un outil d'intégration continue est ensuite nécessaire, tel que CruiseControl, Jenkins ou Travis CI. Les principaux avantages d'une telle technique de développement sont :

- Le test immédiat des modifications ;
- La notification rapide en cas de code incompatible ou manquant ;
- Les problèmes d'intégration sont détectés et réparés de façon continue, évitant les problèmes de dernière minute ;
- Une version est toujours disponible pour un test, une démonstration ou une distribution.
- Tests de sécurité : le code de l'application doit subir une série de tests de sécurité afin de renforcer sa robustesse. L'inspection doit être de type Full-Stack et vise à rechercher les vulnérabilités potentielles du code, des dépendances, des Frameworks, SDKs, conteneurs, systèmes d'exploitation, ...etc. Dans ce sens une prise en considération des guides de l'OWASP est fortement recommandée.

- Tests fonctionnels : le prestataire est tenu de réaliser une série de tests fonctionnels via des outils dédiés et ce pour chaque livraison. La création des campagnes de tests couvrant les fonctionnalités à valider en exécutant un plan de tests qui permet de découvrir les éventuelles anomalies de manière rigoureuse et organisée. L'exécution d'une campagne de test donne un aperçu du nombre de problèmes techniques et fonctionnels, et permet de renseigner un traceur de bogues (comme Mantis).

En plus, le prestataire est tenu d'effectuer un audit de sécurité auprès d'un bureau d'audit spécialisé et accrédité par l'agence nationale de la sécurité informatique pour effectuer ce genre de prestations.

Un rapport d'audit doit être fourni garantissant la non-existence de failles potentielles de sécurité au niveau du code source et de l'application.

13. JOURNAUX

13.1 TRACES ET JOURNAUX

Il est important de pouvoir avoir deux niveaux de lecture des traces générées par l'applicatif :

- Un niveau interprétable par un administrateur système ne connaissant pas le langage de développement ;
- Un niveau de lecture dédié à l'analyse de l'applicatif par le développeur.

Les traces servant au débogage doivent être désactivables lors de la production.

13.2 STRUCTURE DES JOURNAUX

Les journaux doivent respecter les critères de structuration suivants :

- Notion de priorité : Debug, Info, Warning, Error, Fatal ;
- L'horodatage ;
- La catégorie ;
- Les messages.

PRESTATIONS ET CONDITIONS PARTICULIERES

14. ACCOMPAGNEMENT, GARANTIE ET SUPPORT TECHNIQUE

Il est attendu que l'équipe technique du ministère de l'intérieur sera capable, à l'issue des travaux de développement, de conduire de façon autonome les activités techniques requises pendant tout le cycle de vie de l'application depuis l'expression des besoins jusqu'à l'exploitation et les tests de conformité et de performance applicative.

14.1 ACCOMPAGNEMENT

Afin d'assurer une maîtrise maximale de la technologie par l'équipe technique du ministère de l'intérieur, le prestataire doit assurer une série d'activités tout au long des processus de développement à savoir :

- Reproduire les travaux de préparation de l'environnement de développement et production ;
- Périodiquement, le prestataire doit assurer une journée pour présenter et expliquer en détails, l'avancement des travaux, le codage, les tests, et effectuer une série d'exercices pratiques à l'équipe technique pour une meilleure assimilation et maîtrise. La journée sera organisée dans les locaux du ministère de l'intérieur.

14.2 GARANTIE

Le prestataire est tenu d'assurer une période de garantie de 3 mois après la livraison, de chaque solution, couvrant la résolution des problèmes de fonctionnement, bugs, failles, ...etc.

14.3 SUPPORT TECHNIQUE

Après la livraison et la fin de garantie, le prestataire doit assurer, durant une année, un support technique couvrant la mise à jour et l'assistance technique aux différentes requêtes de l'équipe technique pour éclaircissement concernant les modules logiciels utilisés pour la mise en place du système de gestion des plaintes et des inspections (FrameWorks, SDKs, SGBD, ...etc).

En cas d'incident, Le Titulaire doit en effet, mettre à la disposition du Ministère, un numéro ou plusieurs numéros permettant de joindre un interlocuteur qui devra être en mesure de résoudre le problème constaté et d'intervenir rapidement.

Les prestations d'assistance devront être assurées durant les jours ouvrés du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8 heures à 12 heures et de 14 heures à 18 heures.

Le Titulaire mettra à la disposition du Ministère un point d'entrée unique pour la gestion de l'assistance utilisateurs et la gestion de la maintenance sur l'ensemble de la solution. Les demandes d'assistance se feront via un système de ticketing (outils type PMS, Mantis, Quality Center...) permettant la description de la demande, ainsi que le suivi de son avancement.

Le Titulaire assurera les services suivants :

- Accusé de réception du message signalant l'incident
- Notification de la prise en charge de la demande, dans le respect du délai de Garantie de Temps d'Intervention.

A l'issue du diagnostic établi par le service support sur la base des informations complémentaires éventuelles, et dans le cas d'un dysfonctionnement avéré du produit, une notification d'incident doit être envoyée

De plus il est prévue d'assurer 12 mois de maintenance évolutive en parallèle avec la maintenance corrective, dont le but d'apporter des améliorations aux applications et d'ajouter de nouvelles fonctionnalités. Le nombre de jours est calculé à la base 15% du nombre de jours total pour le développement de chaque application.

15. DOCUMENTATION

Une documentation technique très détaillée, structurée et bien commenté concernant les solutions à développer doit être fournie et doit respecter les règles d'écriture standard.

Le prestataire doit fournir entre autres les détails suivants :

- Documentation UML 2.0 avec format d'échange XML ;
- Architecture technique ;
- Modélisation et spécifications fonctionnelle ;
- livrable de chaque itération ;
- Rapports de tests consolidés ;
- Product BackLog final ;
- Rapport d'intégration ;
- Code source bien commenté et effectuer une passation complète et efficace permettant à l'équipe IT du ministère d'assurer la maintenance et la mise à jour de l'application ;
- Guide de déploiement détaillé avec tous les incidents rencontrés et leurs remèdes.
- Scripts, fichiers de config ;
- ...etc

Il faut bien noter que le diagramme de classes doit être présent dans la documentation UML, et le diagramme de séquences est obligatoire pour mieux comprendre l'interaction dans l'application.

16. FORMATION

Pour chacune des solutions, le prestataire sera chargé d'assurer une formation :

- Des formateurs qui se chargent de former les utilisateurs finaux du système de gestion des plaintes et des inspections. Un guide d'utilisation doit être élaboré pour assister les formateurs et les utilisateurs ;
- Formation sur l'administration de l'application. Un guide doit être élaboré.
-

17. EQUIPE INTERVENANTE

Il est demandé dans le cadre de ce cahier des charges de développer, **simultanément**, deux applications de gestion au profit de bénéficiaires différents. Il est demandé du prestataire de mettre à la disposition de ces deux projets, au minimum, les compétences suivantes :

- Un point focal avec une expérience minimale de 5 années en gestion de projets ;
- Un Product Owner certifié avec une expérience minimale de 5 années en tant que PO ;
- Un Scrum Master certifié avec une expérience minimale de 5 années en tant que SM ;
- Deux développeurs seniors certifiés Oracle Certified Professional avec une expérience minimale de 5 années en développement ;
- Deux développeurs juniors avec un minimum de 2 années d'expérience en développement ;
- Développeur mobile avec une expérience minimale de 2 années en cette spécialité ;

- Testeur certifié ISTQB avec une expérience minimale de 2 années en développement mobile ;
- Spécialiste UX avec une expérience minimale de 2 années en cette spécialité.

Cette liste n'est pas restrictive et le prestataire est tenu de mettre en place les ressources nécessaires pour assurer la livraison des deux solutions dans les délais contractuels.

18. DUREE DU PROJET

Il est prévu de que la livraison des deux solutions s'échelonne sur une période de Trois (03) mois. Pour ce faire le prestataire peut procéder au développement en simultané des différents modules des deux applications, à savoir :

- Gestion des plaintes et des inspections :
 - Module gestion des plaintes ;
 - Module traitement des plaintes ;
 - Module gestion des enquêtes ;
 - Module gestion des inspections.
- Gestion des projets de coopération :
 - Module gestion quotidienne ;
 - Module de supervision des projets.

19. MODALITES DE PAIEMENT

Livrable/ Description de l'activité	Délais de livraison	% de paiement
Gestion des plaintes et des inspections		
Chronogramme et plan de travail	Juillet	10%
Module gestion des plaintes	Septembre	55%
Module traitement des plaintes		
Module gestion des enquêtes		
Module gestion des inspections		
Site web		
Application mobile		
Formation	Décembre	10%
Maintenance corrective de 12 mois après la fin de garantie	-	*
Maintenance évolutive de 12 mois après la fin de garantie	-	*
Total		75,00%
Gestion des projets de coopération		
Chronogramme et plan de travail	Juillet	2%
Module gestion quotidienne	Septembre	18%

Module supervision des projets		
Formation	Octobre	5%
Maintenance corrective de 12 mois après la fin de garantie	-	*
Maintenance évolutive de 12 mois après la fin de garantie	-	*
Total		25,00%

* : Libération de la caution bancaire de garantie de marché d'un montant de 17% de la valeur du marché (section 3. Fiche technique. FT N°9). Cette caution bancaire de garantie doit être remise à la signature du contrat et aura pour durée 18 mois à partir de la date d'entrée en vigueur du contrat (3 mois d'exécution + 3 mois de garantie + 12 mois de maintenance). Elle sera restituée contre PV de réception définitive du marché sans réserve.

SECTION 6 : FORMULAIRES DE SOUMISSION / LISTE DE CONTROLE

Ce formulaire sert de liste de contrôle pour la préparation de votre proposition. Veuillez remplir les formulaires de soumission conformément aux instructions figurant dans les formulaires et les retourner dans le cadre de votre soumission de proposition. Aucune modification au format des formulaires ne sera autorisée et aucune substitution ne sera acceptée.

Avant de soumettre votre proposition, veuillez-vous assurer de vous conformer aux instructions de soumission de la FT 22.

Enveloppe de proposition technique :

Avez-vous dûment rempli tous les formulaires de soumission requis ?	
▪ Form A : Formulaire de soumission de la proposition technique	☐
▪ Form B : Formulaire d'information du soumissionnaire	☐
▪ Form C : Formulaire d'information pour les Joint-Venture/Consortium/Association	☐
▪ Form D : Formulaire de qualification	☐
▪ Form E : Formulaire de la proposition technique	☐
Avez-vous fourni les documents requis pour établir la conformité aux critères d'évaluation de la section 4 ?	☐

Enveloppe de proposition financière :

(Doit être soumis dans une enveloppe scellée séparée/email protégé par mot de passe)

▪ Form F : Formulaire de soumission de la proposition financière	☐
▪ Form G : Formulaire de proposition financière	☐

FORM A : FORMULAIRE DE SOUMISSION DE LA PROPOSITION TECHNIQUE

Nom du soumissionnaire :	[Insérer le nom du soumissionnaire]	Date	Sélectionner la date
Référence du RFP :	[Insérer la référence du RFP]		

Nous, les soussignés, proposons de fournir les services pour [insérer le titre des services] conformément à votre demande de proposition no [insérer le numéro de référence de la RFP] et notre proposition. Nous soumettons notre proposition, qui inclut cette proposition technique et notre proposition financière scellée sous une enveloppe séparée.

Nous déclarons par la présente que notre société, ses filiales ou ses employés, y compris les membres de JV/Consortium/Association ou sous-traitants ou fournisseurs pour toute partie du contrat :

- a) n'est pas sous l'interdiction de participer aux achats par l'Organisation des Nations Unies, y compris, mais sans s'y limiter, les interdictions issues des listes de sanctions du Conseil de sécurité des Nations Unies ;
- b) n'ont pas été suspendus, radiés, sanctionnés ou autrement identifiés comme inéligibles par une organisation des Nations Unies ou par le groupe de la Banque mondiale ou toute autre organisation internationale ;
- c) n'ont pas de conflit d'intérêts conformément à l'instruction aux soumissionnaires clause 4 ;
- d) ne pas employer, ou anticiper l'emploi, toute personne qui est, ou a été membre du personnel de l'ONU au cours de la dernière année, si ledit membre du personnel de l'ONU a ou a eu des relations professionnelles antérieures avec notre entreprise en sa qualité de membre du personnel de l'ONU au cours des trois dernières années de service avec les Nations Unies (conformément aux restrictions des Nations Unies pour l'après-mandat publiées dans la circulaire ST/SGB/2006/15);
- e) n'ont pas déclaré faillite, ne sont pas impliqués dans une procédure de faillite ou de mise sous séquestre, et qu'il n'y a pas de jugement ou de poursuite judiciaire en cours contre eux qui pourraient nuire à leurs opérations dans un avenir prévisible ;
- f) s'engagent à ne pas se risquer dans des pratiques proscrites, y compris, mais sans s'y limiter, la corruption, la fraude, la coercition, la collusion, l'obstruction ou toute autre pratique contraire à l'éthique, avec l'ONU ou toute autre partie, et à mener des affaires d'une manière qui évite tout financement, des risques opérationnels, de réputation ou autres à l'ONU et que nous adoptons les principes du code de conduite des fournisseurs des Nations Unies et adhérons aux principes du Pacte mondial des Nations Unies.

Nous déclarons que toutes les informations et déclarations faites dans cette proposition sont vraies et nous acceptons que toute mauvaise interprétation ou fausse déclaration contenue dans cette proposition peut conduire à notre disqualification et/ou sanction par le PNUD.

Nous proposons de fournir des services conformes aux documents d'appel d'offres, y compris les conditions générales de contrat du PNUD et conformément aux termes de référence.

Notre proposition est valable et reste liée pour la période de temps spécifiée dans la fiche technique de soumission.

Nous comprenons et reconnaissons que vous n'êtes pas tenu d'accepter toute proposition que vous recevez.

Je soussigné, certifie que je suis dûment autorisé par [insérer le nom du soumissionnaire] à signer cette proposition et à l'engager si le PNUD accepte cette proposition.

Nom: _____

Titre: _____

Date: _____

Signature: _____

[Cachet officiel du soumissionnaire]

FORM B : FORMULAIRE D'INFORMATION DU SOUMISSIONNAIRE

Nom légal du soumissionnaire	[Compléter]
Adresse légale	[Compléter]
Année d'enregistrement	[Compléter]
Information du Représentant Autorisé du soumissionnaire	Nom et Titre: [Compléter] Téléphone: [Compléter] Email : [Compléter]
Etes-vous enregistré comme fournisseur auprès d'UNGM ?	☐ Oui ☐ Non Si Oui, [insérer le numéro de fournisseur UGNM]
Etes-vous un fournisseur UNDP ?	☐ Oui ☐ Non Si Oui, [insérer le numéro de fournisseur UNDP]
Pays d'exploitation	[Compléter]
No. D'employés à temps plein	[Compléter]
Certificats d'Assurance Qualité (ex. ISO 9000 ou équivalent) (Si oui, fournir une copie du certificat valide):	[Compléter]
Votre compagnie possède-t-elle une certification telle que ISO 14001 relative à l'environnement ? (Si oui, fournir une copie du certificat valide) :	[Compléter]
Votre compagnie possède-t-elle une politique environnementale écrite ? (Si oui, fournir une copie)	[Compléter]
Personne de référence que le PNUD peut contacter pour des demandes de clarification lors de l'évaluation des propositions	Nom et Titre : [Compléter] Téléphone : [Compléter] Email : [Compléter]

Veillez joindre les documents suivants :

- Profil de l'entreprise, qui ne doit pas dépasser quinze (15) pages, y compris les brochures imprimées et les catalogues de produits pertinents pour les produits/services achetés ;
- Certificat d'enregistrement d'entreprise ;
- Certificat d'enregistrement ou de paiement d'impôt délivré par l'autorité de référence attestant que le soumissionnaire est mis à jour avec ses obligations de paiement d'impôt, ou certificat d'exonération fiscale, si un tel privilège est apprécié par le soumissionnaire ;
- Papiers d'enregistrement de nom commercial, s'il y a lieu ;
- Permis de l'administration nationale d'opérer dans un lieu d'affectation, s'il y a lieu ;
- Lettre officielle de nomination en tant que représentant local, si le prestataire soumet une proposition au nom d'une entité située à l'extérieur du pays ;
- Procuration s'il y a lieu ;
- Un tableau faisant apparaître clairement les références pertinentes et les justificatifs de ces références ;
- Une présentation sommaire de l'équipe d'experts proposée, en précisant le rôle de chacun d'entre eux et l'expert désigné comme Chef d'équipe ;
- La méthodologie pour la réalisation de l'ensemble des tâches à réaliser ;
- Proposition détaillant les techniques et les outils qui seront utilisés pour le développement des applications ;
- Un planning de réalisation des tâches prévues, incluant les niveaux d'effort par tâche (en hommes-jours) assignés aux experts proposés ;
- Les CVs des experts proposés, faisant apparaître, de manière claire les références pertinentes et les renseigner dans le formulaire E, selon le modèle proposé ;

FORM C : FORMULAIRE D'INFORMATION POUR LES JOINT-VENTURE/CONSORTIUM/ ASSOCIATION

Nom du soumissionnaire :	[Insérer le nom du soumissionnaire]	Date	Sélectionner la date
Référence du RFP :	[Insérer la référence du RFP]		

À remplir et à retourner avec votre proposition si la proposition est présentée en tant que coentreprise/Consortium/Association.

No	Nom du partenaire et coordonnées <i>(Adresse, téléphone, fax, e-mail)</i>	Proportion proposée des responsabilités (en%) et du type de services à effectuer
1	[Compléter]	[Compléter]
2	[Compléter]	[Compléter]
3	[Compléter]	[Compléter]

Nom du partenaire principal (L'autorité de lier le JV, le consortium, l'Association pendant le processus du RFP et, dans le cas où un contrat est adjugé, pendant l'exécution de contrat)	[Compléter]
---	-------------

Nous avons joint une copie du document ci-dessous signé par chaque partenaire, qui détaille la structure juridique et la confirmation de la responsabilité conjointe et séparable des membres de ladite coentreprise :

☐ Lettre d'intention de former une coentreprise **OU** ☐ Accord de JV/Consortium/Association agreement

Nous confirmons par la présente que si le contrat est adjugé, toutes les parties de la coentreprise / Consortium/Association sont solidairement responsables envers le PNUD pour l'accomplissement des dispositions du contrat.

Nom du partenaire : _____

Nom du partenaire : _____

Signature : _____

Signature : _____

Date : _____

Date : _____

Nom du partenaire : _____

Nom du partenaire : _____

Signature : _____

Signature : _____

Date : _____

Date : _____

FORM D : FORMULAIRE DE QUALIFICATION

Nom du soumissionnaire :	[Insérer le nom du soumissionnaire]	Date	Sélectionner la date
Référence du RFP :	[Insérer la référence du RFP]		

S'il s'agit d'une JV/Consortium/Association, à compléter par chaque partenaire.

Historique des contrats non-performants

☐ La non-exécution des contrats n'a pas eu lieu au cours des 3 dernières années			
☐ Contrat (s) non effectué (s) durant les 3 dernières années			
Année	Proportion du contrat non exécutée	Informations du Contrat	Montant total du contrat (valeur totale en USD \$)
		Nom du Client : Adresse du Client : Raison(s) de non-performance:	

Historique des litiges (inclus les litiges en cours)

☐ Pas d'historique des litiges depuis 3 ans			
☐ Historique des litiges			
Année du litige	Montant concerné (en US\$)	Informations du Contrat	Montant total du contrat (valeur totale en USD \$)
		Nom du Client : Adresse du Client : Objet du litige : Partie qui a initié le litige : Statut du litige : Partie qui a eu gain de cause si le litige a été résolu :	

Expérience pertinente précédente

N'énumérez que les affectations précédentes qui ont été exécutées avec succès au cours des 3 dernières années. Énumérez uniquement les affectations pour lesquelles le soumissionnaire a été légalement contracté ou sous-traité par le client en tant que société ou en étant l'un des partenaires du consortium/JV. Les travaux effectués par les experts individuels du soumissionnaire travaillant en privé ou par l'intermédiaire d'autres entreprises ne peuvent être réclamés comme l'expérience pertinente du soumissionnaire, ou celui des associés ou des sous-consultants du soumissionnaire, mais peuvent être réclamés par les experts eux-mêmes dans leur Cvs. Le soumissionnaire devra être disposé à étayer l'expérience revendiquée en présentant des copies des documents et références pertinents si le PNUD le demande.

Nom du projet et pays d'affectation	Nom du client et contact de référence	Valeur du contrat	Période de l'activité	Types d'activités

Les soumissionnaires peuvent également joindre leurs propres fiches de données de projet avec plus de détails pour les affectations ci-dessus.

☐ Ci-joints les déclarations de performance satisfaisante des trois principaux clients ou plus..

Etat financier

Chiffre d'affaires annuel pour les 3 dernières années	Année	USD
	Année	USD
	Année	USD
Dernière note de crédit (le cas échéant), indiquez la source		

Information financière (en US\$ equivalent)	Information pour les 3 dernières années		
	Année 1	Année 2	Année 3
	<i>Informations du bilan</i>		
Total Actifs (TA)			
Total Passifs (TL)			
Actifs actuels (CA)			
Passifs actuels (CL)			
	<i>Information tirée de l'état des résultats</i>		
Total / Recettes brutes (TR)			
Profits avant Taxes (PBT)			
Profit Net			
Ratio actuel			

☐ Ci-jointes des copies des États financiers vérifiés (bilans, y compris toutes les notes connexes et comptes de résultat) pour les années requises ci-dessus, conformément aux conditions suivantes :

- Doit refléter la situation financière du soumissionnaire ou de la partie à une JV, et non des sociétés sœurs ou mères ;
- Les états financiers historiques doivent être vérifiés par un comptable public accrédité ;
- Les États financiers historiques doivent correspondre aux périodes comptables déjà remplies et vérifiées. Aucune déclaration pour les périodes partielles n'est acceptée.

FORM E : FORMULAIRE DE LA PROPOSITION TECHNIQUE

Nom du soumissionnaire :	[Insérer le nom du soumissionnaire]	Date	Sélectionner la date
Référence du RFP :	[Insérer la référence du RFP]		

La proposition du soumissionnaire devra être organisée pour suivre ce format de proposition technique. Lorsque le soumissionnaire est soumis à une exigence ou demande d'utiliser une approche spécifique, le soumissionnaire doit non seulement énoncer son acceptation, mais aussi décrire comment il entend se conformer aux exigences. Lorsqu'une réponse descriptive est demandée, l'omission de fournir cette dernière sera considérée comme non réactive.

SECTION 1 : Qualification, capacité et expertise du soumissionnaire

- 1.1 Brève description de l'organisation, y compris l'année et le pays d'enregistrement, et les types d'activités entreprises.
- 1.2 Capacité organisationnelle générale susceptible d'influer sur la mise en œuvre : structure de gestion, stabilité financière et capacité de financement de projets, contrôles de gestion de projet, mesure dans laquelle tout travail serait sous-traité (dans l'affirmative, fournir des précisions).
- 1.3 Pertinence des connaissances et de l'expérience spécialisées sur les engagements similaires réalisés dans la région/le pays.
- 1.4 Procédures d'assurance de la qualité et mesures d'atténuation des risques.
- 1.5 L'engagement de l'organisation envers la durabilité.

SECTION 2 : Méthodologie, approche et plan de mise en œuvre proposés

Cette section devra démontrer la réceptivité du soumissionnaire au TDR en identifiant les éléments spécifiques proposés, en répondant aux exigences, en fournissant une description détaillée des caractéristiques de performance essentielles proposées et en démontrant comment l'approche et la méthodologie proposées satisfont ou dépassent les exigences. Tous les aspects importants doivent être abordés avec suffisamment de détails et les différentes composantes du projet doivent être pondérées de manière adéquate par rapport à l'autre. Une description détaillée de l'approche et de la méthodologie proposée pour atteindre les objectifs du projet, en gardant à l'esprit la pertinence des conditions locales et de l'environnement du projet. Préciser comment les différents éléments de service doivent être organisés, contrôlés et livrés.

La méthodologie doit également comporter des détails sur les mécanismes internes d'examen technique et d'assurance de la qualité du soumissionnaire.

Expliquez si un travail serait sous-traité, à qui, combien de pourcentage du travail, la justification, et les rôles des sous-traitants proposés et comment chacun fonctionnera en tant qu'équipe.

Description des mécanismes et des outils de suivi et d'évaluation des performances existants ; comment ils seront adoptés et utilisés pour une exigence spécifique.

Plan de mise en œuvre comprenant un diagramme de Gantt ou un calendrier de projet indiquant la séquence détaillée des activités qui seront entreprises et leur calendrier correspondant.

Démontrez comment vous prévoyez d'intégrer des mesures de durabilité dans l'exécution du contrat. Tout autre commentaire ou information concernant l'approche et la méthodologie du projet qui seront adoptées.

SECTION 2A : Commentaires et suggestions du soumissionnaire sur les termes de référence

Fournir des commentaires et des suggestions sur le cadre de référence, ou des services supplémentaires qui seront rendus au-delà des exigences du TDR, le cas échéant.

SECTION 3 : Structure de gestion et personnel clé

- 3.1 Décrire l'approche globale de gestion de la planification et de la mise en œuvre du projet. Inclure un organigramme pour la gestion du projet décrivant la relation entre les postes clés et les désignations. Fournir une feuille de calcul pour montrer les activités de chaque personnel et le temps alloué à son implication.
- 3.2 Fournir des CV pour le personnel clé qui sera proposé pour soutenir la mise en œuvre de ce projet en utilisant le format ci-dessous. Les cvs devront démontrer des qualifications dans des domaines pertinents à la portée des services.

Format de CV du personnel clé proposé

NOM DE LA PERSONNE	[INSERER] _____
POSITION RETENUE POUR CETTE MISSION	[INSERER] _____
NATIONALITE	[INSERER] _____
QUALIFICATIONS LINGUISTIQUES	[INSERER] _____
EDUCATION/ QUALIFICATIONS	<i>[RESUMER LES ETUDES SUPERIEURES/UNIVERSITAIRES ET AUTRES FORMATIONS SPECIALISEES DES MEMBRES DU PERSONNEL, EN DONNANT LES NOMS DES ECOLES, LES DATES AUXQUELLES ILS SONT PRESENTS ET LES DIPLOMES/QUALIFICATIONS OBTENUS.]</i> [INSERER] _____
CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES	<i>[FOURNIR DES DETAILS SUR LES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES RELATIVES A LA PORTEE DES SERVICES]</i> ▪ NOM DE L'INSTITUTION : [INSERER] ▪ DATE DE CERTIFICATION : [INSERER] _____
HISTORIQUE DES EMPLOIS / EXPERIENCE	<i>[ÉNUMERER TOUS LES POSTES OCCUPES PAR LE PERSONNEL (EN COMMENÇANT PAR LE POSTE ACTUEL, LA LISTE DANS L'ORDRE INVERSE), DONNER LES DATES, LE NOM DE L'ORGANISATION QUI EMPLOIE, LE TITRE DU POSTE DETENU ET LE LIEU DE L'EMPLOI. POUR L'EXPERIENCE DES CINQ DERNIERES ANNEES, PRECISEZ LE TYPE D'ACTIVITES EXECUTEES, LE DEGRE DE RESPONSABILITE, L'EMPLACEMENT DES AFFECTATIONS ET TOUTE AUTRE INFORMATION OU EXPERIENCE PROFESSIONNELLE JUGEE PERTINENTE POUR CETTE AFFECTATION.]</i> [INSERER] _____
REFERENCES	<i>[FOURNIR DES NOMS, DES ADRESSES, DES COORDONNEES DE TELEPHONE ET DE COURRIEL POUR DEUX (2) REFERENCES]</i> REFERENCE 1: [INSERER] REFERENCE 2: [INSERER] _____

JE SOUSSIGNE, CERTIFIE QUE, AU MIEUX DE MES CONNAISSANCES ET DE MES CONVICTIONS, CES DONNEES

DECRIVENT CORRECTEMENT MES QUALIFICATIONS, MES EXPERIENCES ET D'AUTRES INFORMATIONS PERTINENTES SUR MOI-MEME.

Signature de la personne

Date (D/M/Y)

FORM F : FORMULAIRE DE SOUMISSION DE PROPOSITION FINANCIERE

Nom du soumissionnaire :	[Insérer le nom du soumissionnaire]	Date	Sélectionner la date
Référence du RFP :	[Insérer la référence du RFP]		

Nous, les soussignés, proposons de fournir les services pour [insérer le titre des services] conformément à votre demande de proposition N° [insérer le numéro de référence de la RFP] et notre proposition. Nous soumettons notre proposition, qui inclut cette proposition technique et notre proposition financière scellée sous une enveloppe séparée. Notre proposition financière ci-jointe est d'un montant de [insérer le montant en lettres et en chiffres]. Notre proposition est valide et reste liée pour la période de temps spécifiée dans la fiche de soumission. Nous comprenons que vous n'êtes pas tenu d'accepter toute proposition que vous recevez.

Nom: _____

Titre: _____

Date: _____

Signature: _____

[Cachet officiel du soumissionnaire]

FORM G : FORMULAIRE DE PROPOSITION FINANCIERE

Nom du soumissionnaire :	[Insérer le nom du soumissionnaire]	Date	Sélectionner la date
Référence du RFP :	[Insérer la référence du RFP]		

Le soumissionnaire est tenu de préparer la proposition financière suivant le format ci-dessous et de le soumettre dans une enveloppe distincte de la proposition technique indiquée dans l'instruction aux soumissionnaires. Toute information financière fournie dans la proposition technique conduira à l'exclusion du soumissionnaire.

La proposition financière doit correspondre aux exigences du mandat et de la proposition technique du soumissionnaire.

Devise monétaire de la proposition : [Insérer une devise]

Tableau 1 : Sommaire des prix globaux

	Montant(s)
Honoraires professionnels (du tableau 2)	
Autres coûts (du tableau 3)	
Montant total de la proposition financière	

Tableau 2 : Répartition des honoraires professionnels (équipe intervenante)

Nom	Position	Honoraire	No. de Jours	Montant total
		<i>A</i>	<i>B</i>	<i>C=A*B</i>
Sous total Honoraires :				

Tableau 3 : Ventilation des autres coûts

Description	Unité de mesure	Quantité	Prix unitaire	Montant total
Vols internationaux	Voyage A/R			
Indemnité de subsistance	Jour			
Frais de déplacements divers	Voyage			
Frais de transport locaux	Forfait			

Autres coûts (préciser)				
Sous total Autres coûts :				

Tableau 4 : Répartition du prix par activité/livrable

Gestion des plaintes et des inspections

Livrable/ Description de l'activité	Temps alloué (H/J)	Honoraires professionnels	Autres coûts	Sous-Total
Chronogramme et plan de travail				
Module gestion des plaintes				
Module traitement des plaintes				
Module gestion des enquêtes				
Module gestion des inspections				
Site web				
Application mobile				
Formation				
Maintenance corrective de 12 mois				
Maintenance évolutive de 12 mois				
Total produit 1				

Gestion des projets de coopération

Livrable/ Description de l'activité	Temps alloué (H/J)	Honoraires professionnels	Autres coûts	Sous-Total
Chronogramme et plan de travail				
Module gestion quotidienne				
Module supervision des projets				
Formation				
Maintenance corrective de 12 mois				
Maintenance évolutive de 12 mois				
Total produit 2				