**TERMES DE REFERENCE**

**Pour le recrutement d’une agence spécialisée dans la conception et le développement de solution logicielles pour le diagnostic des besoins et maintenance de la ligne verte 1899.**

|  |  |
| --- | --- |
| **TERMES DE REFERENCE** | |
| **Structure/Organisation** | **L’association Tunisienne de Gestion et de Stabilité Sociale (TAMSS)** |
| **Sujet de la consultation** | Agence spécialisée dans la conception et le développement de solution logicielles pour le diagnostic des besoins et maintenance de la ligne verte 1899. |
| **Contexte** | En période de confinement du 22 mars au 04 mai 2022, les services du ministère de la famille, femme de l’enfance et des Seniors ont enregistré une hausse considérable au niveau des cas de violence.  Dans ce cadre le ministère de la famille, femme de l’enfance et des Seniors (MFFES) a signé une convention cadre avec l’Association Tunisienne de Gestion et de Stabilité Sociale TAMSS portant sur la mise en œuvre du projet « SAWA » financé par le Département d'État des États-Unis.  En vertu de cette convention, le ministère a lancé les services de la ligne verte 1899 pour accueillir et orienter les femmes victimes de violence, ouverte tous les jours de la semaine et opérationnelle 24/24 heures et 7/7 jours. Entre mars et juin 2020, la Ligne Verte (1899) a recensé 11361 appels, dont 87% pour signaler des violences physiques à l’égard des femmes.  Vu la réussite de l’expérience, TAMSS prévoit de nouveau l’extension des horaires de la ligne verte 1899, 24h sur 24 et 7 jours sur 7 et ce, dans le cadre de son projet IDMEJ, financé par le Département d'État des États-Unis mis en place par Handicap International « HI » en partenariat avec L’Association Tunisienne de Gestion et de Stabilité Sociale « TAMSS » et ce, pour une durée de 36 mois.  « IDMEJ » vise à améliorer les conditions de prise en charge des Femmes Victimes de Violences et des personnes handicapées en Tunisie, en impliquant les différents acteurs et intervenants et ce, pour un changement d'attitude/de comportement et la promotion de réformes sociales et institutionnelles favorables offrant un meilleur accès aux services.  Pour ce faire, TAMSS prévoit le recrutement d’une agence spécialisée dans la conception et le développement des solutions logicielles pour le diagnostic des besoins et la maintenance de la ligne verte 1899 sous la tutelle du MFFES. |
| **Objectif Général** | Détecter les points forts et les points faibles du dispositif de la ligne verte 1899 et renforcer ses capacités afin que cette dernière soit plus efficace et plus performante en matière de gestion des cas des femmes victimes de violence ainsi que la gestion des données statistiques en la matière. |
| **Tâches et responsabilités** | * Conduire des entretiens avec les parties prenantes (MFFES, écoutantes, département informatique MFFES, etc.) pour : * Décrire l’activité réalisée par son contexte, son évolution, ses objectifs et les moyens logistiques, humains et de coordination mis en place * Evaluer la pertinence de l’activité en vue du contexte actuel, et la pertinence de la maintenir sur le long terme. * Evaluer les résultats de l’activité, en termes de fonctionnement et de réponses aux besoins des utilisateur/trices. * Evaluer les difficultés et les bonnes pratiques de l’activité. * Améliorer les points faibles de la ligne verte. * Assurer le bon fonctionnement du système de la ligne verte. |
| **Période et conditions du contrat** | * 10 jours de travail |
| **Livrables** | * Note méthodologique. * Rapport avec les recommandations. * Rapport d’amélioration. |
| **Suivi / monitoring** | La supervision et la validation du travail seront assurées par l’équipe de TAMSS et le Directeur de l’organisation des méthodes et de l’informatique au sein du MFFES. L’agence est tenu à une obligation de confidentialité, elle ne doit publier ou divulguer aucune information portée à sa connaissance dans le cadre du travail sollicité, à aucune personne non autorisée et sans le consentement écrit au préalable. |
| **Qualifications / Expérience** | Les soumissionnaires doivent répondre aux conditions suivantes :   * Au moins 5 ans d’expériences dans le domaine de développement informatique ; * Avoir des connaissances relatives aux normes et procédures de sécurité informatique ; * Expérience justifier en développement des solution similaires ; * Bonnes capacités d’analyse et de synthèse et aptitudes rédactionnelles en français. |
| **Soumission des candidatures** | Le dossier de candidature doit comporter :   * Une Offre technique * Une offre financière en HTVA précisant le coût homme /jour appliqué dans le cadre de la consultance (Tous les frais inhérents à la mission seront directement inclus dans l’offre financière). * Copie Patente/ Registre de Commerce * Un curriculum vitae détaillé * Au moins 2 références avec leurs contacts (GSM et mail).   Date limite d’envoi des candidatures : 06 Décembre 2022.  Veuillez transmettre votre demande à l’adresse suivante : [recrutement.tamss@gmail.com](mailto:recrutement.tamss@gmail.com) avec pour objet « **Candidature d’une agence spécialisée dans la conception et le développement de solution logicielles pour le diagnostic des besoins et maintenance de la ligne verte 1899 ».** |