



## Termes de Référence (TDR)

### Création d'un site web officiel d'information, de communication et de services en ligne pour le Ministère de l'Economie et de la Planification (MEP)

---

## 1. Contexte

Depuis le 1er février 2023, Expertise France met en œuvre le projet « Savoirs Éco en Tunisie » sur un financement de l'Union européenne de 4,5 millions d'EUR pour une durée de 43 mois (jusqu'au 31/08/2026). L'objectif du Projet est d'appuyer le débat public sur les enjeux économiques et de développement durable en Tunisie à travers un renforcement des Structures Productrices de Savoirs Économiques (SPSE) c'est-à-dire : i) les structures publiques d'analyse économique et d'aide à la décision ; ii) les structures de recherche en économie ; et iii) les think-tanks issus de la société civile.

Le Ministère de l'Economie et de la Planification (MEP), partenaire institutionnel du projet, fait partie des structures appuyées par le projet Savoirs Eco. Il a ainsi été décidé lors du dernier comité (08/07/2025) de développer une activité portant sur l'évolution du web du MEP. Dans le cadre de sa stratégie de transformation digitale, le MEP souhaite concevoir un site web qui aura pour vocation à être une plateforme officielle d'information, de communication et de services en ligne. Le nouveau site vise à fournir aux citoyens, entreprises et partenaires des informations fiables et actualisées sur les politiques économiques, les réformes, les données statistiques et les textes réglementaires.

---

## 2. Objectifs du Projet portant sur le site web du MEP

Le projet s'inscrit dans une démarche de transformation digitale ambitieuse, visant à renforcer la visibilité, l'efficacité et la transparence du ministère.

Ce nouveau site web devra permettre :

- La valorisation des politiques publiques, projets et réalisations du ministère,
  - La diffusion transparente et régulière d'informations officielles et de données ouvertes de textes réglementaires, rapports, statistiques et communiqués officiels (open data).
  - L'intégration des outils modernes (Chatbox intelligent, bases de données, formulaires en ligne, tableaux de bord interactifs, etc.).
  - L'offre de services numériques adaptés aux besoins des citoyens et des partenaires,
  - L'interopérabilité avec les autres plateformes institutionnelles et la mise en place d'une identité numérique sécurisée via « e-Haouia / MobileID »,
  - L'amélioration de l'expérience utilisateur grâce à une interface intuitive, responsive et accessible à tous.
- 

## 3. Portée des Travaux

Le prestataire devra assurer :

- La conception graphique (UI/UX) du site
- Le développement front-end et back-end.



- L'intégration de l'IA exemples : chatbot intelligent, recherche prédictive, analyse de comportements, recommandations de contenus).
  - La formation du personnel à l'utilisation et à la gestion des fonctionnalités IA<sup>1</sup>.
  - La maintenance pendant une période minimale de [6/12] mois.
- 

## 4. Fonctionnalités Attendues

### Fonctionnalités Web générales :

- Interface responsive (mobile, tablette, desktop).
- CMS facile à administrer (ex. WordPress, Drupal, ou sur mesure).
- Multilingue.
- Optimisation SEO.
- Intégration réseaux sociaux.

### Fonctionnalités chatbox intelligent :

Un chatbot intelligent multilingue (arabe, français et anglais) permettant d'améliorer l'interaction avec les usagers et de faciliter l'accès à l'information. Il devra être capable de répondre aux questions fréquentes, d'orienter les usagers vers les services en ligne pertinents et d'assister dans la navigation.

- **Moteur de recommandation** de contenus/services personnalisés selon le profil des utilisateurs.
  - **Analyse comportementale de manière anonyme et agrégée** pour améliorer l'ergonomie et l'expérience utilisateur en adaptant le contenu et les services aux besoins réels des usagers (pages consultées, recherches effectuées, durée de visualisation, types d'interaction avec les services en ligne).
  - **Recherche intelligente** avec compréhension du langage naturel (NLP).
  - **Protection des données personnelles** avec des mesures techniques et organisationnelles de sécurité (chiffrement, sécurisation des bases de données, limitation de la durée de conservation des données).
- 

## 5. Autres aspects techniques

### 5.1 Technologie souhaitée / CMS

Nous préconisons l'utilisation de **WordPress** ou **Drupal**, en raison de leur robustesse, de leur adaptabilité aux besoins d'un site institutionnel et de leur conformité avec les standards de sécurité et d'accessibilité. L'objectif est de disposer d'une solution open source, facilement maintenable localement par nos équipes.

---

<sup>1</sup> Les services IT (4 personnes) et communication (1 personne) seront bénéficiaires de cette formation.



## 5.2 Architecture du site

Le site sera structuré autour des axes suivants :

**Page d'accueil dynamique**, comprenant :

- Un slider (carrousel) d'actualités moderne et attractif, avec images, titres et extraits cliquables menant vers des articles complets. Ce module mettra en valeur les dernières actualités, événements, communiqués ou projets majeurs du ministère
- Mise en avant des priorités stratégiques du ministère.
- Accès rapide aux publications, données ouvertes, consultations et services en ligne.

**Sections principales** : À propos, Politiques publiques, Projets, Publications, Médias, Contact.

Intégration :

- D'un moteur de recherche interne,
- D'un agenda des événements,
- D'un système d'abonnement à une newsletter,
- D'un espace Open Data (données téléchargeables).
- Icônes de réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, X, YouTube...) redirigeant vers les pages officielles.
- Boutons A+ / A- pour ajuster la taille du texte (accessibilité).
- Possibilité de créer des sous-sites ou rubriques spécifiques pour des projets ou directions du ministère. : Des rubriques ou sections dédiées au sein du site principal pour des projets ou directions spécifiques
- Possibilité de créer des sous-sites autonome avec une architecture modulable permettant une gestion distincte tout en conservant une cohérence graphique et fonctionnelle avec le site principal.
- **Module de gestion de contenus éditoriaux** incluant : La création, modification, publication et suppression d'articles. La possibilité d'associer les articles à des rubriques et au slider de la page d'accueil pour mettre en avant des informations clés.
- La gestion de contenus multimédias (images, vidéos, documents).
- Des fonctions de planification de publication et d'archivage.

## 5.3 Réalisation de maquettes graphiques

Le prestataire devra proposer trois maquettes graphiques complètes du site web (page d'accueil + gabarits types), incluant :

- Design responsive (desktop, tablette, mobile),
- Propositions modernes et institutionnelles alignées avec les valeurs du ministère.

Une réunion de validation sera organisée avec le MEP, qui choisira une maquette parmi les trois proposées pour la suite de la réalisation.



#### 5.4 Création d'un logo institutionnel

Dans le cadre de cette refonte, un nouveau logo officiel du ministère est également attendu.

Le prestataire proposera trois déclinaisons graphiques, dont une sera sélectionnée par le ministère après échange.

Le logo devra :

- Respecter la charte visuelle de l'État,
- Être déclinable en arabe, en français et en version bilingue,
- Être fourni en formats vectoriels (AI, SVG) et bitmap (PNG haute résolution),
- Être utilisable sur tous supports : web, papier, réseaux sociaux, affiches, etc.

#### 5.5 Open Data

Un espace dédié à l'Open Data sera intégré, permettant :

La publication et la mise à jour de jeux de données statistiques, économiques ou institutionnelles.

- La visualisation interactive des données (tableaux, graphiques, cartes) directement depuis le site.
- La conformité aux standards Open Data et aux objectifs de transparence et de partage d'informations.
- La possibilité d'exporter les données dans différents formats (CSV, JSON, etc.) pour une réutilisation par le public et les partenaires institutionnels.
- La publication régulière de jeux de données économiques, budgétaires et sectoriels au format ouvert (CSV, JSON, XML, etc.),
- Une interface utilisateur conviviale pour la consultation et le téléchargement des données,
- La conformité avec les principes de transparence, de réutilisation des données, et d'interopérabilité.

#### 5.6 Interopérabilité avec d'autres plateformes

Le site sera conçu pour être interopérable avec les plateformes institutionnelles nationales pertinentes, conformément aux orientations de l'État en matière de digitalisation et de gouvernance des systèmes d'information notamment :

- **Recours à des API externes** pour permettre la consultation et l'échange de données en temps réel.
- **Intégration directe avec des bases de données interinstitutionnelles**, sous réserve de la mise en place des protocoles d'accès et de sécurité requis.
- Echange sécurisé de données avec d'autres institutions publiques, telles que la présidence du gouvernement, le ministère des Finances, la Banque Centrale, l'Institut Tunisien de la Compétitivité et des Etudes Quantitatives, l'Institut National de la Statistique et plateforme d'interopérabilité nationale au CNI.
- Mécanismes techniques pour assurer les échanges (flux de données, formats standards, protocoles, etc.).
  - Intégration de contenus via flux RSS/XML ou widgets,
  - Respect des standards d'échange de données (REST, JSON, XML, OGC).



### 5.7 Connexion des citoyens – Espace utilisateur & intégration « e-Haouia / MobileID »,

Le site intégrera un espace utilisateur sécurisé qui vise à offrir un suivi individualisé et des services administratifs personnalisés, accessibles via authentification sécurisée (MobileID/e-Haouia).

- Une authentification via « e-Haouia / MobileID », (identité numérique nationale) est envisagée,
- Les utilisateurs pourront également s'inscrire et se connecter via des comptes classiques (email + mot de passe), selon les services offerts.
- Consultation de documents personnels : documents générés par l'administration (formulaire de contact, accusés de réception, certificats, correspondances officielles, notifications, etc.).
- Accès à des services personnalisés : selon le profil de l'utilisateur (particulier, entreprise, chercheur, partenaire institutionnel, etc.).
- Citoyens : accès aux services de suivi et de consultation.
- Entreprises / acteurs économiques : accès à des services spécifiques (dépôt de dossiers, consultation de cahiers de charges, etc.).
- Des protocoles robustes pour sécuriser l'espace utilisateur (authentification forte, chiffrement, gestion des sessions, protection contre les intrusions).
- Respecter les normes légales et réglementaires en vigueur en matière de protection des données personnelles (RGPD et cadre légal national).

### 5.8 Accessibilité et conformité RGAA / WCAG 2.1

Le site respectera les normes d'accessibilité RGAA ou WCAG 2.1 niveau AA, incluant :

- Une navigation claire au clavier,
- Une structuration sémantique correcte des contenus,
- Des contrastes respectés,
- La compatibilité avec les lecteurs d'écran,
- Une version en plusieurs langues (arabe, français, anglais),
- La possibilité de modifier la taille des textes à l'aide de boutons A+ / A- visibles,
- Une navigation simplifiée sur mobile et tablette.

### 5.9 Hébergement et sécurité

L'hébergement sera réalisé sur un serveur national sécurisé, fourni par le ministère ou via un prestataire local conforme à la législation tunisienne sur la souveraineté numérique.

Le site intégrera :

- Certificats SSL,
- Sauvegarde automatique quotidienne,
- Pare-feu applicatif (WAF),
- Modules de sécurité anti-spam et anti-intrusion.



### 5.10 Administration et formation

Un module de gestion des utilisateurs sera intégré, avec différents niveaux d'accès (administrateur, éditeur, contributeur).

Un module pour la gestion des informations Open Data sera également prévu.

Une formation complète des administrateurs et webmestres du ministère est prévue à la livraison du site.

### 5.11 Maintenance et évolutivité

Le site sera maintenu de manière complète **couvrant tous les aspects correctifs, préventifs et évolutifs**, afin de garantir la pérennité et la performance du site couvrant notamment :

- Formulaires interactifs,
- Plateformes de consultation citoyenne, qui a pour objectif de permettre la participation du grand public aux débats, réformes et décisions économiques (consultations publiques, sondages, forums participatifs, dépôt de propositions, etc.).
- Intégration de tableaux de bord dynamiques,
- Composants IA supplémentaires.

Une assistance technique post-livraison est souhaitée pour une durée minimale de 6 mois. **Le contrat de maintenance détaillé** doit inclure :

- La description des prestations de maintenance corrective, préventive et évolutive.
- Les modalités d'intervention, les délais de prise en charge et les niveaux de service attendus (SLA).
- Les modalités de suivi et de reporting (tableau de bord, rapports périodiques).
- Les conditions financières (forfait annuel, interventions ponctuelles, tarifs unitaires).
- Toute autre clause garantissant la continuité de service et la sécurité de la solution.

### 5.12 Cyber sécurité

Le site sera conçu de manière à garantir des mesures de sécurité robustes pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données échangées. Le site sera audité par des experts auditeurs habilités et certifiés par l'Agence nationale de la cyber-sécurité (ANCS) avant sa mise en fonctionnement officielle.

- Les échanges interinstitutionnels devront être protégés par des protocoles sécurisés (HTTPS/TLS, certificats numériques, VPN, etc.).
- Des mécanismes d'authentification forte et de gestion des accès devront être implémentés (identifiants sécurisés, clés d'API, gestion des rôles et habilitations).
- Des dispositifs de journalisation et de traçabilité des échanges afin de garantir l'auditabilité et la détection d'éventuelles intrusions.

---

## 6. Livrables Attendus

- Cahier des charges détaillé.



- Maquettes UI/UX.
- Code source du site et documentation technique.
- Modules IA configurés et testés.
- Rapport de tests & recette fonctionnelle.
- Formation du personnel.
- Hébergement (optionnel selon le besoin).

---

## 7. Durée et Délais

La durée estimée pour la réalisation complète du site est de **[6 mois]** après la signature du contrat. Un calendrier détaillé doit être proposé dans l'offre.

---

## 8. Garantie

Le prestataire s'engage à fournir un site web conforme aux termes de référence validés, respectant les standards techniques, de sécurité et d'accessibilité définis.

Une **période de garantie de 12 mois** est prévue après la réception finale, couvrant :

- La correction de tout dysfonctionnement ou bug lié à la réalisation du site,
- La maintenance corrective et évolutive pour assurer la stabilité et la sécurité du site,
- Le support technique aux utilisateurs désignés du ministère.

Au-delà de cette période, un contrat de maintenance pourra être proposé pour assurer la continuité du service, les mises à jour de sécurité, et l'ajout éventuel de nouvelles fonctionnalités.

Cette garantie vise à assurer la pérennité et la qualité optimale du site web, ainsi que la satisfaction du ministère et de ses utilisateurs.

---

## 9. Profil Recherché

Le prestataire devra démontrer :

- Une expertise en développement web et IA.
- Des références de projets similaires.
- Une capacité de formation et de transfert de compétences.
- Une approche collaborative et participative.



Composante	Sous composante	Minimum exigé
<b>Equipe intervenante</b> <b>Nombre : au moins 5</b>	<b>1 Chef de projet</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Titulaire d'un diplôme d'ingénieur ou un master dans le domaine des TICs</li><li>- Certifications dans la gestion de projet agile (Scrum master, PMI-ACP ou équivalent)</li><li>- Ayant au moins 05 ans d'expérience dans le domaine de conduite de projet de développement de site web</li><li>- au moins 10 missions similaires (avec justificatifs).</li><li>- Fournir un CV, une copie du diplôme, attestation et ou certification de formation dans le domaine du développement Web</li></ul>
	<b>Graphiste / Web designer</b> <b>Nombre : au moins 1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Titulaire d'un diplôme licence ou équivalent dans le domaine des TICs</li><li>- Ayant participé à au moins 05 missions similaires avec pièces justificatives</li><li>- Fournir un CV</li><li>- Une copie du diplôme</li><li>-Attestation(s) de formation qui justifient le profil demandé.</li></ul>
	<b>Développeurs</b> <b>Nombre : au moins 2</b> Détailler la fonction à remplir dans le projet : (Développeur côté clien/front-endt, Développeur côté serveur/back-end, Développeur complet/full-stack, Intégrateur web, etc.)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Titulaire d'un diplôme d'ingénieur ou un master dans le domaine des TICs</li><li>- Ayant suivi une formation de développeur web dans un environnement de bases de données, des langages dynamiques et des serveurs http.</li><li>- Ayant participé à au moins 05 missions similaires avec pièces justificatives</li><li>- Fournir un CV</li><li>- Une copie du diplôme</li><li>- Attestation(s) de formation qui justifient le profil demandé.</li></ul>
	<b>Développeur IA</b> <b>Nombre : au moins 1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Titulaire d'un diplôme d'ingénieur ou un master spécialisé dans le domaine d'intelligence artificielles</li><li>- Ayant participé à au moins 03 missions similaires avec pièces justificatives</li><li>- Fournir un CV</li><li>- Une copie du diplôme</li><li>- Attestation(s) de formation qui justifient le profil demandé.</li></ul>

## 10. Critères d'Évaluation des Offres

Critère	Pondération
Conformité technique	30 %
Pertinence des solutions IA	10 %
Expérience et références similaires	20 %
Délai de livraison	10 %
Prix	30 %



---

## 11 Candidature et offres :

Les éléments d'offre ainsi que toute correspondance et documents relatifs à la présente consultation doivent être rédigés en français.

Les candidats devront remettre un dossier constitué des documents suivants :

- Preuve d'enregistrement au registre des sociétés (RNE, Patente, k-bis ou équivalent)
- Offre Technique
- Une offre Financière forfaitaire qui couvre toute la prestation prévue dans le présent document pour la période mentionnée

### 11.1 Renseignements Complémentaires

Pour tout renseignement complémentaire ou clarification concernant les Termes de Référence, veuillez contacter [manel.chlibi@expertisefrance.fr](mailto:manel.chlibi@expertisefrance.fr) et [sonia.gharbi@expertisefrance.fr](mailto:sonia.gharbi@expertisefrance.fr) au plus tard le 08 octobre 2025 à midi (Heure Tunis).

### 11.2 Droit de Révision

L'organisation se réserve le droit de réviser ou d'annuler cet appel d'offres en tout ou en partie sans encourir aucune obligation envers les soumissionnaires.

### 11.3 Date limite de soumission des offres

Toutes les offres devront être adressées à l'adresse suivante : [sonia.gharbi@expertisefrance.fr](mailto:sonia.gharbi@expertisefrance.fr) au plus tard le 15 octobre 2025 à 17H (Heure Tunis).