



Un **dialogue social** responsable et inclusif
pour une cohésion sociale pérenne en Tunisie

Appel d'offre : Conception, développement et mise à niveau
d'une plateforme numérique pour l'administration du
Travail et le Dialogue Social

TERMES DE REFERENCES



CONTEXTE GENERAL

Le contrat social conclu en Tunisie en 2013 souligne l'importance du dialogue social dans la gouvernance des affaires économiques et sociales du pays, et aspire à "consolider le travail décent dans ses quatre objectifs stratégiques conformément au concept de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) ".

Le dialogue social étant une notion principale dans tout système des relations professionnelles, il a pour finalité de pacifier les rapports de travail, et de constituer un instrument clé de promotion de la cohésion sociale et du développement inclusif à travers des mécanismes de régulation sociale basés sur le dialogue et la concertation.

Le projet DS' « Un dialogue social responsable et inclusif pour une cohésion sociale pérenne en Tunisie» vise à appuyer les mandants tripartites dans :

- La prévention des conflits (sur le marché du travail, au niveau des revendications sociales, etc.) et le maintien de la cohésion sociale à travers un dialogue social plus efficace et inclusif favorisant la stabilité et consolidant la paix sociale et l'Etat de droit;
- L'élaboration et l'adoption d'une vision et des propositions (et dans la mesure du possible une stratégie) de relèvement socio-économique inclusif, durable et porteur de cohésion sociale.

Le projet DS' est mis en œuvre par l'OIT avec des financements du Fonds pour la consolidation de la paix des Nations Unies et de la confédération Suisse, jusqu'à Avril 2027.

A travers le projet DS, l'OIT cherche à entre autres à :

- Renforcer les capacités organisationnelles et humaines des partenaires tripartites pour un dialogue social efficace, inclusif et porteur de cohésion sociale.
- Contribuer à la modernisation des structures de l'administration de travail et de l'inspection de travail pour une meilleure intervention en matière de soutien au dialogue social et de prévention et résolution des conflits de travail.
- Sensibiliser les partenaires tripartites sur les enjeux de la cohésion sociale, la transition juste et leur rôle dans sa promotion à travers le dialogue social favorisant la stabilité et consolidant la paix sociale et l'Etat de droit .
- Elaborer des plans opérationnels tripartites et inclusifs afin de mettre en œuvre des réformes socio-économiques et environnementales porteuses de cohésion sociale
- Consolider les mécanismes de concertation pour un dialogue social efficace, inclusif et permettant de réduire les risques de conflits sociaux , favorisant la stabilité et consolidant la paix sociale et l'Etat de droit.
- Mener des actions de communication et plaidoyer auprès de tous les acteurs et du public en général sur l'importance stratégique du dialogue social pour favoriser la cohésion sociale

En Tunisie, le projet DS est déployé en étroite collaboration avec :

- Le ministère des Affaires Sociales,
- La présidence du gouvernement,
- L'Union Générale Tunisienne du Travail
- L'Union Tunisienne de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat.

DESCRIPTION (chapitre 1)

Dans le cadre du projet « Un dialogue social responsable et inclusif pour une cohésion sociale pérenne en Tunisie » notamment la réalisation du produit 1.4 : La modernisation des structures de l'administration de travail et de l'inspection de travail est poursuivie pour une meilleure intervention en matière de soutien au dialogue social et de prévention et résolution des conflits de travail et précisément l'activité 1.4.1 : Activité 1.4.1 Appuyer et opérationnaliser le système d'information des structures de l'administration du travail au MAS pour assurer la digitalisation de leur intervention sur le terrain et auprès des partenaires sociaux.

Un prestataire de service sera engagé et mènera son travail sous la supervision de la Présidente du COPIL et du Coordinateur National du projet DS', et sous la responsabilité du Directeur du Bureau de l'OIT à Alger.

Le prestataire de service choisi devra faire la mise à niveau du Système de gestion de l'administration du travail.

Cette mise à niveau a pour objectifs de :

- Garantir l'automatisation et l'intégration des activités de bout en bout ;
- Garantir la transparence du système de l'administration du travail notamment l'Inspection du Travail,
- Optimiser le processus de décentralisation ;
- Améliorer les services rendus aux Entreprises et à leurs Employés, ainsi qu'aux organisations professionnelles.

Le projet objet des présents termes de références couvrira les besoins relatifs à la mise à niveau de la Solution permettant la gestion des services du Ministère des Affaires Sociales, notamment l'Inspection du Travail, La mise à niveau doit couvrir les besoins du Ministère des Affaires Sociales et des différentes structures concernées par le projet.

Tâches à accomplir par le contractant (chapitre 2)

La mission se déroulera selon la répartition suivante :

1 – Phase Préliminaire : Cadrage du projet

- Élaboration du Plan de Management de Projet, incluant le Plan d'Assurance Qualité et le Plan de communication.
- Identification des parties prenantes et planification des premiers ateliers de lancement.
- Organisation du comité de pilotage et des modalités de validation des livrables.

2 – Phase 1 : Prise de connaissance de l'existant

- Diagnostic fonctionnel et technique de la plateforme existante, y compris l'évaluation des modules en place, de l'architecture technique, et des flux métiers.
- Rédaction d'un rapport de diagnostic incluant les écarts, les vulnérabilités, et un plan de migration ou de reprise des éléments existants, le cas échéant.

3 – Phase 2 : Développement et extensions fonctionnelles

3.1 – Conception de la solution

- Organisation d’ateliers de co-conception avec les parties prenantes.
- Rédaction des User Stories, modèles BPMN, et élaboration des maquettes interactives pour les 19 modules (voir Annexe 1).
- Validation des spécifications fonctionnelles détaillées, structurées selon une approche itérative.

3.2 – Développement et Tests

- Développement des modules selon une approche agile/itérative (version bêta suivie d’une version finale).
- Réalisation des tests unitaires, tests d’intégration et tests fonctionnels, avec implication des parties prenantes dans la recette fonctionnelle.
- Intégration des APIs sécurisées assurant l’interopérabilité avec les systèmes externes (RNE, CNSS).

3.3 – Formation et transfert de compétences

- Organisation de sessions de formation pour les utilisateurs finaux, les administrateurs et les profils techniques.
- Livraison de guides utilisateurs illustrés et de manuels techniques.
- Réalisation d’un transfert de compétences structuré à l’équipe interne du Ministère.

3.4 – Déploiement et post-déploiement

- Déploiement progressif de la solution dans l’environnement de production.
- Mise en place de l’accompagnement post-démarrage, incluant le support à l’appropriation de l’outil.
- Garantie corrective et évolutive pendant une période de 12 mois suivant le déploiement final.

Le contractant est chargé de fournir les services suivants :

- Identifier les acteurs clés et les dépendances entre les différents secteurs et les entités concernées.
- Proposer une feuille de route pour le projet et une conception adaptée au besoin identifié.
- Développement et mise en œuvre des modules et de la solution technologique à la suite de l’accord des différentes parties impliquées.
- Implémentation et testing des modules et de la solution technologique en prenant en considération les modifications demandées.
- Documentation et communication suite à la fin du projet résumant tous les détails, méthodologie, processus.

LIVRABLES ATTENDUS, QUANTITE DE TRAVAIL ET DELAIS

Le tableau suivant indique les livrables attendus ainsi que la quantité de travail estimée et les délais liés :

Livrables	Durée estimée (H/J)	Dates de début et de fin estimées
-----------	---------------------	-----------------------------------

Livrables autour de Phase Préliminaire (Cadrage du projet)	5	1 mois
Livrables autour de Phase 1 (Prise de connaissance de l'existant)	30	2-3 mois
Livrables autour de Phase 2 : Développement et extensions fonctionnelles	245	9 mois
Livrables autour du Maintenance & garantie	20	1 mois (avec durée garantie)
Total	300 H/J	

L'évaluation se fera : 40 % sur l'offre financière et 60% sur l'offre technique.

DUREE DE LA MISSION

La mission devrait commencer le 20 novembre 2025 et se terminer le 31 décembre 2026.

Modalités de paiement

Phase	Description des livrables / activités principales	Échéance estimée	Pourcentage du montant total	Modalités de paiement
Phase Préliminaire : Cadrage du projet jusqu'à Phase 3.2 : Développement et Tests	Élaboration du PMP, PAQ, Plan de communication, identification des parties prenantes, organisation du comité de pilotage. Diagnostic fonctionnel et technique, rapport de diagnostic validé incluant plan de migration/reprise. Ateliers de co-conception, User Stories, BPMN, maquettes interactives, validation des spécifications fonctionnelles.	Livraison et validation de la version bêta	60	Paielement sur validation formelle des livrables et sur procès-verbal de réception provisoire

	Développement des 19 modules, intégration des APIs, tests unitaires et fonctionnels, validation de la version bêta.			
Phase 3.3 : Formation et transfert de compétences et Phase 3.4 : Déploiement et post-déploiement	Sessions de formation, guides utilisateurs, manuels techniques, transfert de compétences.	Fin des formations et remise des documents	20	Paiement après validation des supports et attestations
Phase 3.4 : Déploiement et post-déploiement	Déploiement final, support post-démarrage, garantie corrective et évolutive (12 mois).	Mise en production et validation finale	20	Paiement sur procès-verbal de réception définitive

Conception de l'offre (chapitre 3)

Dans l'offre, le soumissionnaire est tenu de montrer comment les objectifs définis au chapitre 2 doivent être atteints, le cas échéant en tenant compte d'autres exigences spécifiques liées à la méthode (concept technico-méthodologique). En outre, le soumissionnaire doit décrire le système de gestion de projet pour la fourniture de services.

1. Concept technico-méthodologique

Stratégie : Le soumissionnaire est tenu de considérer les tâches à accomplir en fonction des objectifs des services mis en adjudication (voir chapitre 1). Ensuite, le soumissionnaire présente et justifie la stratégie avec laquelle il entend fournir les services dont il est responsable (voir chapitre 2).

Le soumissionnaire est tenu de présenter les acteurs pertinents pour les services dont il est responsable et de décrire la coopération avec eux.

Le soumissionnaire est tenu de présenter et d'expliquer son approche du pilotage des mesures avec les partenaires du projet et sa contribution au système de suivi axé sur les résultats.

Le soumissionnaire est tenu de décrire les principaux processus pour les services dont il est responsable et de créer un calendrier qui décrit comment les services selon le chapitre 2 doivent être fournis. En particulier, le soumissionnaire est tenu de décrire les étapes de travail nécessaires et, le cas échéant, de tenir compte des étapes et des contributions des autres acteurs conformément au chapitre 2.

2. Concept de personnel

Le soumissionnaire est tenu de fournir du personnel apte à occuper les postes décrits, sur la base de son CV, de l'éventail des tâches à accomplir et des qualifications requises.

Les qualifications spécifiées ci-dessous représentent les conditions requises pour atteindre le nombre maximum de points.

▪ **Chef d'équipe**

- Tâches du chef d'équipe

- Responsabilité globale de la qualité, des délais et du budget du mandat.
- Interface principale, les partenaires publics / privés et toutes les parties prenantes du projet.
- Planification, pilotage et suivi des missions de courte durée ; encadrement et mentorat des experts locaux et internationaux.
- Production des rapports d'avancement et financiers dans les délais contractuels

- Qualifications du chef d'équipe

- Diplôme universitaire (Licence ou Master) en informatique ou équivalent + ≥ 10 ans d'expérience sur des projets logiciels de portée nationale/internationale.
- Excellente connaissance en gestion de projet (PMP, PRINCE2, Scrum Master, etc.).
- Excellente maîtrise du français et de l'arabe ; anglais souhaité.
- Connaissance approfondie du contexte tunisien et régional.
- Maîtrise des outils PMO (Jira, MS Project, Slack/Teams, Trello...).
- Leadership avéré et expérience en méthodes agiles (Lean, Scrum, Kanban, Design Thinking).

▪ **Pool d'experts à court terme avec au minimum 3, au maximum 6 membres**

- Tâches du groupe d'experts à court terme

- Collecte et analyse des besoins des parties prenantes.
- Cartographie des initiatives similaires et des synergies possibles.
- Traduction technique des besoins fonctionnels (analyses fonctionnelles, études de faisabilité, CCTP).
- Conception de l'architecture logicielle (motifs de conception, frameworks).
- Développement des composants (PHP/ Laravel / Javascript, etc.) et l'intégration continue.
- Conception/optimisation des bases de données et sécurisation de l'architecture.
- Mise en œuvre des normes de qualité, sécurité et accessibilité.
- Contribution aux livrables de suivi : PV, rapports, tableaux de bord.
- Application de méthodes agiles centrées utilisateur (UX Research, prototypage, user testing).

▪ **Qualifications du pool d'experts à court terme**

- Master ou diplôme équivalent en informatique (ou discipline apparentée).
- ≥ 5 ans d'expérience pertinente dans le développement d'applications web/logiciels.
- Maîtrise des méthodes MERISE/UML, DevOps CI/CD, langages de programmation et frameworks (PHP/ Laravel / Javascript).
- Très bonne maîtrise du français et de l'arabe ; anglais constituerait un atout.
- Expérience démontrée du contexte tunisien ou régional.
- Bonne connaissance des normes et procédures de sécurité
- Avoir une bonne maîtrise du contexte Tunisien et régional

▪ **Compétences relationnelles des membres de l'équipe**

En plus de leurs qualifications de spécialistes, les membres de l'équipe doivent posséder les qualifications suivantes Des méthodes de travail efficaces, axées sur les partenaires et les clients

- Une réflexion interdisciplinaire
- Compréhension de l'environnement et des activités cibles, des besoins et des contraintes des utilisateurs
- Bonne connaissance du domaine fonctionnel dans lequel il intervient
- Maîtrise de l'organisation et de la conduite de réunions
- Maîtrise de l'expression de besoins
- Qualités rédactionnelles et qualités relationnelles développées
- Esprit de synthèse de manière à avoir une vision globale d'un projet
- Esprit analytique, car il doit donner à ses interlocuteurs des éléments permettant de faire des choix en fonction de l'urgence et du retour sur investissement attendu
- Intérêt pour les nouvelles technologies et la numérisation

Le soumissionnaire doit fournir un aperçu clair de tous les experts à court terme proposés et de leurs qualifications individuelles.

3. Exigences relatives au format de l'offre

La structure de l'offre doit correspondre à la structure des TDR. En particulier, la structure détaillée du concept (chapitre 3) doit être organisée conformément aux critères pondérés positivement dans la grille d'évaluation (et non avec zéro). Elle doit être lisible (taille de police de 11 ou plus) et clairement formulée. L'offre est rédigée en Français ou Anglais

L'offre complète ne doit pas dépasser 10 pages (hors CV).

Les CV du personnel proposé conformément au chapitre 3 des TdR doivent être soumis en utilisant le format unifié. Les CV ne doivent pas dépasser 4 pages. Les CV doivent clairement indiquer le poste et l'emploi que la personne proposée occupait dans le projet de référence et la durée de celui-ci. Les CV peuvent également être soumis en Français ou Anglais.

Si l'une des longueurs maximales de page est dépassée, le contenu apparaissant après le point limite ne sera pas inclus dans l'évaluation.

Veuillez calculer votre offre de prix en vous basant exactement sur les exigences de calcul des coûts mentionnées ci-dessus. Dans le contrat, le contractant n'a pas le droit d'épuiser complètement les jours/voyages/ateliers /budgets. Le nombre de jours/voyages/ateliers et le montant du budget doivent être convenus dans le contrat comme des montants "à concurrence". Les spécifications relatives à la tarification sont définies dans le barème des prix.

Annexe :

I. Annexe 1 – Liste des modules à développer

Chaque module suit systématiquement le cycle : *Atelier « user stories » → Processus métier (BPMN) → Liste de fonctionnalités → Maquettes → Implémentation workflow → Atelier de validation → Rapport du module développé → Guide utilisateur.*

#	Module	Fonctionnalités
1	Recherche universelle	- Chercher les informations d'une entreprise. - Chercher une visite - chercher une difficulté économique - Chercher les informations d'une grève ou Lock-out précédé d'un préavis. - Chercher les informations des indicateurs de détérioration du climat social. - Chercher les informations sur la mise à jour des données relatives aux Structures de dialogue élues. - Chercher les informations sur les autorisations. - Chercher les informations sur les requêtes. - Utiliser des filtres de recherche.
2	Fiche entreprise (Gestion des entreprises)	- Pré-remplir la fiche de l'entreprise à partir des données existantes de l'entreprise. - Ajouter les informations d'une nouvelle entreprise. - Modifier les informations d'une entreprise. - Afficher les informations générales d'une entreprise. - Afficher les informations générales sur les représentants légaux. - Afficher les informations générales sur le personnel de l'entreprise (effectif total, permanent, contractuel) - Afficher les informations générales sur les sous-traitants (A remplacer par prestataires de services) - Permettre l'interfaçage avec les systèmes du RNE et de la CNSS pour l'échange et la mise à jour des données
3	Fiche Contrôle / Inspection (Contrôle. contrôle des dispositions légales	-Chercher une visite. - Ajouter la planification de la visite au plan de travail. - Ajouter fiche visite - Afficher un résumé sur la progression de la visite - Pré-remplir la fiche de la visite à partir des données existantes de l'entreprise et du représentant légal - Modifier fiche visite - Ajouter une liste de personnel. - Supprimer fiche visite. - Générer une convocation - Générer une mise en demeure. - Ajouter un tableau de redressement. - Générer un PV d'infraction. - Ajouter fiche de liaison - Modifier fiche de liaison - Supprimer fiche de liaison- - Saisie des données relatives à chaque accident du travail (ex. Type ; Date ; Lieu de l'accident ; Nombre de sinistrés ; Nombre de jours perdus ; Conséquences de l'accident ; etc.) -Génération de rapports périodiques (mensuel, trimestriel et annuel).

4	Enquête accident mortel	. Ajouter une enquête suite à un accident de travail mortel (rapport flash) : Nom et prénom de la victime, date et heure de l'accident, circonstances de l'accident etc..)
5	Fiche Raisons économiques ou technologiques de licenciement ou de mise en chômage (Licenciement économique)	- Ajouter une Difficulté économique (Demande dans le cadre du respect de l'article 21 : demande, enquête, Suivi : réunion, Avis CCL(téléchargement de PV) - Accord bilatéral : Notification, Procédure - Procédure unilatérale de non-respect de l'article 21 du code de travail : Notification, visite de constat, mise en demeure, PV d'infraction, attestation de licenciement, Suivi) - Modifier Difficulté économique - Supprimer Difficulté économique - Générer flash numéro 5 - Générer flash numéro 6 - Génération de rapports périodiques (mensuel, trimestriel et annuel).
6	Gestion des autorisations	Saisie des données relatives à l'autorisation; Saisie du résultat de l'autorisation. - Génération de rapports périodiques (mensuel, trimestriel et annuel).
7	Gestion des requêtes	Saisie des données relatives à la requête (source, objet, résultat de l'intervention) - Génération de rapports périodiques (mensuel, trimestriel et annuel).
8	Conseil et information	-Saisie des données relatives aux demandeurs d'informations , objet et résultat) - Génération de rapports périodiques (mensuel, trimestriel et annuel).
9	Conflits individuels	- Saisie des données relatives aux conflits individuels (ex. Inspecteur ; Date de dépôt d'une plainte individuelle ; Date de la fin de la relation contractuelle ; Résultat du conflit ; etc.) ; -Rattachement de pièces jointes (ex. PVs ; etc.) et la gestion du versioning des documents rattachés ; -Consultation des pièces jointes ; -Consultation des conflits individuels et de tout l'historique de chaque demandeur. - Génération de rapports périodiques (mensuel, trimestriel et annuel).

10	Conflits collectifs	Saisie des données relatives aux conflits collectifs (ex. Objet du conflit ; Inspecteur ; Date de notification ; Qualité du signataire ; Date de début et de fin du conflit ; Horaire de début et de fin du conflit ; etc.) ; Rattachement de pièces jointes (ex. PVs ; etc.) et la gestion du versioning des documents rattachés ; Consultation des pièces jointes ; Consultation des conflits collectifs et de tout l'historique du conflit. - Génération de rapports périodiques (mensuel, trimestriel et annuel).
11	Cahier des revendications	Saisie des données relatives aux cahiers des revendications (ex. Problématiques citées au niveau du cahier des revendications par typologie ; Recours ; Résultats ; etc.) ; Rattachement de pièces jointes (ex. PVs ; etc.) et la gestion du versioning des documents rattachés ; Consultation des pièces jointes ; -Consultation des cahiers des revendications et de tout l'historique de chaque entreprise. - Génération de rapports périodiques (mensuel, trimestriel et annuel).
12	Préavis de grève / Lock-out (Rapport Flash n°1)	- Ajouter nouveau préavis de grève/lock-out - Modifier préavis de grève/lock-out - Afficher préavis de grève/lock-out - Supprimer préavis de grève/lock-out
13	Indicateurs de détérioration du climat social (Rapport Flash n°2)	- Ajouter nouvelle grève illégale - Modifier une grève illégale - Afficher les détails d'une grève illégale - Afficher la liste des grèves illégales - Supprimer grève illégale
14	Promotion du dialogue social (Rapport Flash n°3 & n°4)	- Ajouter les informations d'une nouvelle structure de dialogue. - Modifier les informations d'une structure de dialogue - Afficher la liste des structures de dialogue - Afficher les informations d'une structure de dialogue - Génération de rapports périodiques (mensuel, trimestriel et annuel).
15	Reporting, Tableau de bord et Statistiques	- Statistiques sur les Entreprises (nombre, effectif, etc.) : Entreprises par Nationalité de Capital, Entreprises par Forme Juridique, Entreprises par Gouvernorat, Entreprises par Délégation, Entreprises par Secteur d'Activité, Entreprises par Effectif, Entreprises par Chiffre d'Affaires, etc., - Statistiques sur les Visites : Nombre de visites globales et par type de visites (Inspecteur, Gouvernorat / Délégation, Objet de la Visite, Type d'Entreprises, Secteur d'Activité, Effectif, etc.), etc. - Statistiques sur les Raisons économiques ou technologiques de licenciement ou de mise en chômage : Par type de raisons économiques ou technologiques, Liste des raisons économiques ou technologiques, etc. - statistiques sur les conflits individuels, collectifs et structures du dialogues

		Reporting relatif au contrôle, conciliation et promotion du dialogue social. Génération de tableaux de bord et des statistiques d'aide à la décision Possibilité d'exportation sur Excel, Word et PDF du reporting relatif aux cahiers des revendications ; Possibilité de transmission par email des reportings aux responsables concernés, avec possibilité de planification de la périodicité de génération des reportings en question
16	Gestion des inspecteurs	- Ajouter un inspecteur - Modifier les détails d'un inspecteur. - Afficher la liste des inspecteurs. - Afficher les détails d'un inspecteur. - Supprimer un inspecteur.
17	Gestion des rôles et des privilèges, Journal des privilèges	- Création, modification et suppression des rôles utilisateurs - Attribution et gestion des privilèges pour chaque rôle - Affectation des rôles aux utilisateurs - Définition de profils d'accès personnalisés selon les besoins métiers - Gestion des droits d'accès aux différentes fonctionnalités et données de la plateforme - Suivi et journalisation de toutes les modifications liées aux rôles et privilèges
18	Espace de travail (Notes / Discussions / Calendrier)	- Consulter les notifications - Supprimer les notifications. - Télécharger des documents - Recherche universelle - Ajouter une note rapide - Modifier une note rapide - Supprimer une note rapide - Ajouter commentaire - Modifier commentaire - Supprimer commentaire - Effectuer discussion privée - Effectuer discussion en forum thématique - Gérer les tâches - Marquer les dates importantes et les rappels dans le calendrier
19	Sécurité	- Authentification à Deux Facteurs (2FA) - Verrouillage d'Écran

II. Annexe 2 – Fonctionnalités standard & spécifications techniques / non fonctionnelles

2.1. Sécurité :

Les données échangées sur la plateforme doivent être sécurisées. Le code source du produit final doit être robuste. Le fournisseur doit garantir la sécurité du serveur qui héberge l'application et la base de données, en somme toute l'infrastructure doit être correctement configurée et sécurisée.

Le fournisseur doit reconnaître que tous les livrables, la documentation ainsi que le produit final, sont réservées au Ministère des Affaires Sociales en tant qu'entière et seule propriété. La propriété de l'ensemble des prestations à savoir documents de conception, codes sources (pas de cryptage de code), fichiers graphique (PSD, AI) et fichiers d'installation et de paramétrage relatifs au produit final sera intégralement transférée au profit du ministère. Le soumissionnaire retenu s'engage également à apporter à l'information échangé tous les soins nécessaires, et surtout à ses propres échanges avec le ministère ayant une importance équivalente. Cet engagement doit se faire de manière à éviter la publication, la divulgation non-autorisée de l'information, ou l'usage de celle-ci autre que pour les discussions échangées. Avant le déploiement final, la plateforme devra être auditée par les institutions nationales compétentes pour vérifier sa conformité aux exigences de sécurité et de protection des données.

2.2. Confidentialité et Protection des Données Personnelles :

a. Sécurité des données : Le prestataire de service doit mettre en place des mécanismes de chiffrement ou de masquage des données personnelles afin de limiter l'accès aux administrateurs non autorisés, y compris le super admin. Le produit final doit garantir l'intégrité et la traçabilité des données, en permettant uniquement aux personnes autorisées d'effectuer les opérations nécessaires. Le super admin ne doit pas pouvoir modifier, supprimer ou ajouter des données.

b. Logs et audit : Le prestataire de service doit assurer la protection des journaux (logs) contre toute tentative de modification ou suppression. Une interface d'audit doit être développée pour permettre de suivre toutes les opérations effectuées sur l'application et le système, y compris celles réalisées par le super admin, avec plusieurs options de filtrage.

c. Page dédiée à la protection des données personnelles : Le prestataire de service doit intégrer une page spécifique intitulée "Protection des Données Personnelles", contenant:

- ✓ Le responsable du traitement.
- ✓ Les finalités des traitements.
- ✓ Les types de données collectées.
- ✓ La durée de conservation des données.
- ✓ Les destinataires des données.
- ✓ Les modalités pour exercer les droits d'accès, de modification et de suppression (droit à de l'oubli).

d. Formulaire et collecte de données : Pour chaque formulaire (contact, création de compte, inscriptions, etc), le prestataire de service doit :

- Intégrer une demande de consentement préalable conforme à la loi (libre, spécifique, éclairé, univoque, et révocable).
- Expliquer clairement les finalités des traitements. Inclure un lien vers la page dédiée à la protection des données personnelles.

e. Suppression de comptes : Le prestataire de service doit fournir un formulaire permettant aux utilisateurs de demander la suppression de leur compte et des données associées, avec confirmation de l'action par email.

f. Gestion des cookies : Le prestataire de service doit informer les utilisateurs sur les cookies utilisés sur le site et permettre une navigation même en cas de refus de certains cookies collectant des données personnelles.

2.3.Fiabilité :

Le fournisseur doit garantir que la plateforme soit réalisée de manière fiable. Le plus important pour la perspective d'une vérification de fiabilité est que les éléments de données soient transmis via des requêtes HTTPS, puisque c'est un protocole qui peut effectuer de nombreuses tâches de cryptage et d'encapsulation. Le portail doit garantir l'intégrité des données de tous ses utilisateurs.

2.4. Disponibilité :

Le fournisseur doit garantir que le portail maintienne un temps de disponibilité le plus haut possible, et cela à juste titre avec la nature compétitive de l'internet. Sachant que des temps d'arrêt sont attendus, la valeur de disponibilité du produit final doit atteindre un objectif de disponibilité de 99,999%...

2.5. Robustesse :

Le fournisseur doit garantir que le produit final ne doit pas être affectée par les redémarrages systèmes ou un problème dans la base de données. Ainsi, le portail doit conserver un fonctionnement nominal en cas d'indisponibilité de données ou d'un système externe utilisé par l'application. L'idée étant de ne pas impacter les fonctionnalités qui ne requièrent pas les données ou les systèmes externes indisponibles. En effet, si lors de l'affichage d'une page du portail, l'utilisateur effectue une requête, celle-ci sera exécuté par le serveur pour récupérer une donnée par un appel d'un Web service ou une requête en base de données. Le prestataire doit garantir que le portail fonctionne très bien sans les données retournées par ce service.

2.6. Portabilité :

Le prestataire doit garantir dans le développement du produit final qu'il soit compatible avec tous les navigateurs web du marché, et qu'il s'adapte à la taille de l'écran de l'utilisateur (responsive design). Le portail doit s'exécuter sur des navigateurs Chrome, Edge et Firefox (dernière version). Il doit également s'exécuter sur un matériel IPHONE/ Smartphone, sur tous les systèmes d'exploitation mobiles (Android , IOS, Windows, Linux et MacOS) et de manière responsive.

2.7. Maintenabilité :

Le prestataire doit garantir que les mises à jour sur le produit final se font sans problème. Pour tous les cas, une mise à jour ne doit pas induire une erreur de compatibilité avec l'un des modules du portail. Il s'agit d'ailleurs bien souvent d'une contrainte importante pour la pérennité du portail.

Appel à consultation :

Les prestataires de service intéressés devront soumettre leurs dossiers de candidatures par courrier électronique à l'adresse suivante : slama@ilo.org en mettant en cc eloueslati@ilo.org au plus tard le 01/11/2025 à 00 :00 GMT+1. Tout dossier soumis après cette date ne sera pas pris en compte