



La mise en place d'un outil digital de gestion et de suivi financier du Lab'ess

Termes de références

Aout 2026

LA MISE EN PLACE D'UN OUTIL DIGITAL DE GESTION ET DE SUIVI FINANCIER

I. CONTEXTE ET JUSTIFICATIF

a. Le Lab'ess, au service des communautés et des villes plus durables

Fondé en 2012 dans le sillage de la révolution, le Laboratoire de l'Economie Sociale et Solidaire (Lab'ess) est une association tunisienne, acteur du secteur de l'économie sociale et solidaire (ESS). Il s'est donné pour missions de sensibiliser, accompagner et financer celles et ceux qui entreprennent en faveur de l'intérêt général.

Pour cela, le Lab'ess met en œuvre des projets innovants d'accompagnement et de sensibilisation auprès de publics engagés en faveur d'un impact positif : associations, entrepreneur.e.s sociaux, étudiant.e.s, et universités. A travers son soutien au mouvement associatif et à l'entrepreneuriat social, le Lab'ess appuie les acteurs.rices du changement afin de développer une économie plus solidaire, inclusive et durable.

Le Lab'ess est une structure de PULSE, l'une des associations du GROUPE SOS qui mène des actions à l'international.

b. Vision

Être au service des acteurs et actrices du changement pour développer une économie de la transition plus inclusive et durable.

c. Mission

La mission du Lab'ess est de soutenir majoritairement le mouvement associatif et d'appuyer l'entrepreneuriat social comme levier d'un développement solidaire, inclusif et durable. Le Lab'ess sensibilise, accompagne et finance celles et ceux qui entreprennent en faveur de l'intérêt général, notamment à travers son dispositif de prêt d'honneur.

d. Contexte du projet

Le Lab'ess accompagne des acteurs à impact à travers un dispositif de financement basé sur le prêt d'honneur sans intérêt, structuré en programmes d'accompagnement et cohortes (promotions). Chaque programme comprend plusieurs cohortes et bénéficiaires suivis simultanément à différentes étapes du cycle de financement : sélection, décaissement, suivi et remboursement.

Dans ce cadre, le Lab'ess doit répondre à plusieurs spécificités opérationnelles :

- La gestion de prêts d'honneur avec des modalités spécifiques (différé, échéanciers adaptés)
- Le suivi de plusieurs cohortes et bénéficiaires en simultané
- Le suivi post-financement des bénéficiaires
- Les exigences des bailleurs en matière de reporting, de traçabilité et de transparence

Le Lab'ess dispose par ailleurs de ressources internes limitées qui nécessitent une meilleure structuration :

- Ressources techniques : outils actuellement utilisés (Excel, suivi manuel) avec des limites en termes d'automatisation et de fiabilité
- Ressources organisationnelles : processus encore peu formalisés et dépendants de traitements manuels



Dans ce contexte, la mise en place d'un outil digital intégré apparaît essentielle pour automatiser, structurer et sécuriser l'ensemble du processus de gestion des financements, tout en améliorant l'efficacité opérationnelle et le pilotage.

II. DESCRIPTIF DE LA MISSION

a. Objet

La présente mission a pour objet **la conception, le développement, l'hébergement et la maintenance d'une plateforme digitale centralisée** permettant de couvrir l'ensemble du cycle de vie des financements du Lab'ess, depuis la sélection des bénéficiaires jusqu'à la clôture des dossiers.

b. Principaux objectifs de la mission

L'objectif principal de cette mission est la mise en place d'un outil digital de gestion et de suivi des financements du Lab'ess (prêt d'honneur). Les principaux résultats visés sont les suivants :

- Structuration : centraliser l'ensemble des données (bénéficiaires, financements, remboursements) et standardiser les processus internes
- Performance opérationnelle : automatiser les échéanciers et le suivi des remboursements, réduire les tâches manuelles
- Transparence & redevabilité : assurer la traçabilité des flux financiers, faciliter les audits et contrôles
- Pilotage stratégique : produire des indicateurs fiables et réguliers pour appuyer la prise de décision
- Anticipation et gestion des risques : produire une visibilité prévisionnelle sur les financements futurs et les cofinancements, identifier et anticiper les risques de financement afin d'engager les démarches correctives nécessaires
- Communication & reporting : générer des rapports pour bailleurs et partenaires, suivre la performance du portefeuille

c. Cible

L'outil sera utilisé par :

- L'équipe programme du Lab'ess (suivi des bénéficiaires et des financements)
- L'équipe finance du Lab'ess (décaissements, remboursements, comptabilité)
- La direction (pilotage, reporting, validation)
- Les bailleurs et partenaires (destinataires des rapports générés par l'outil)

III. VISION CIBLE ET PÉRIMÈTRE FONCTIONNEL

Le projet vise à mettre en place une plateforme digitale centralisée couvrant l'ensemble du cycle de financement : **sélection → décaissement → remboursement → clôture**. L'outil devra offrir une vision consolidée en temps réel, garantir la traçabilité complète des opérations et faciliter la coordination entre les équipes programme et finance.

Le périmètre fonctionnel de l'outil se structure autour de 6 modules :

- **Gestion des bénéficiaires**
 - ▶ Fiches bénéficiaires complètes (profil, projet, cohorte)
 - ▶ Historique des interactions et archivage des documents contractuels
- **Suivi des financements**
 - ▶ Paramétrage des conditions (montant, durée, différé) et génération automatique des échéanciers
 - ▶ Suivi des décaissements et remboursements, écarts prévisionnel/réalisé
- **Relances et notifications**
 - ▶ Alertes automatiques sur les échéances, relances multicanal (email, SMS)



- **Reporting et tableaux de bord**
 - ▶ Dashboards dynamiques, indicateurs clés, export des données (Excel, PDF, PowerPoint)
- **Comptabilité simplifiée**
 - ▶ Journal des opérations, rapprochement automatique, archivage des justificatifs
- **Sécurité et collaboration**
 - ▶ Gestion des droits d'accès, journal d'activité, accès multi-utilisateurs sécurisé.

IV. FONCTIONNALITÉS ET CAS D'USAGE

Les fiches ci-dessous détaillent les principaux cas d'usage attendus de l'outil.

CREATION D'UN BENEFICIAIRE

Sujet	Description
Objectif	Enregistrer et gérer les informations d'un bénéficiaire
Brève description	Saisie et validation des données, attribution d'un identifiant unique pour le suivi
Contraintes	Validation des formats (téléphone, date), prévention des doublons

DECAISSEMENT D'UN FINANCEMENT

Sujet	Description
Objectif	Confirmer et exécuter le décaissement d'un financement
Brève description	Vérification des conditions, validation et exécution du paiement avec traçabilité complète (date, montant)
Contraintes	Sécurisation des paiements, intégration bancaire

GENERATION D'UN ECHEANCIER

Sujet	Description
Objectif	Structurer le calendrier de remboursement
Brève description	Paramétrage des conditions, génération automatique des échéances, envoi au bénéficiaire
Contraintes	Calcul automatique selon les règles définies (durée, différé)

DETECTION D'UN RETARD ET RELANCE AUTOMATIQUE

Sujet	Description
Objectif	Réduire les retards de paiement
Brève description	Comparaison automatique des échéances et paiements, génération d'alertes, envoi automatisé de relances
Contraintes	Notifications email/SMS, paramétrage des règles de relance



GENERATION D'UN RAPPORT DE SUIVI

Sujet	Description
Objectif	Produire des rapports de suivi financiers et opérationnels
Brève description	Consolidation des données, génération de rapports, envoi automatique aux bailleurs et partenaires
Contraintes	Formats PDF/Excel, automatisation et périodicité définie

V. CRÉATION DU DESIGN ET ERGONOMIE DE L'OUTIL

Le prestataire sera mandaté pour la réalisation de la conception graphique de l'outil, respectant la charte graphique déjà existante du Lab'ess (couleurs, typographie, logo). L'interface doit être à la fois simple, moderne, claire et intuitive, afin de faciliter l'adoption par les équipes du Lab'ess.

VI. LANGUE

La langue principale de l'outil est le français. La solution devra offrir la possibilité d'ajouter éventuellement d'autres langues par la suite.

VII. SÉCURITÉ

Le prestataire devra mettre en place les solutions nécessaires pour sécuriser l'outil et les données qu'il héberge :

- ▶ Protection contre les risques de piratage (injection SQL, attaque XSS, brute force, etc.)
- ▶ Gestion fine des droits d'accès (administrateur, utilisateur, lecture seule) et journal d'activité détaillé
- ▶ Chiffrement des données sensibles et sauvegardes régulières
- ▶ Conformité aux bonnes pratiques de protection des données personnelles des bénéficiaires

VIII. HÉBERGEMENT

Le prestataire devra proposer une solution d'hébergement adaptée aux besoins de l'outil, garantissant sa disponibilité, sa performance et la sécurité des données hébergées. Le coût de l'hébergement (annuel) devra être détaillé distinctement dans l'offre financière. Le prestataire devra préciser les modalités de sauvegarde, de restauration, et gérer la relation avec l'hébergeur pour tout besoin technique complémentaire.

IX. GARANTIE ET MAINTENANCE

Le prestataire s'engage à fournir une garantie d'un an à compter de la date de mise en production, couvrant gratuitement la correction des anomalies et dysfonctionnements constatés, sans coût additionnel pour le Lab'ess.

Au-delà de la période de garantie, le prestataire devra proposer une offre de maintenance (corrective et évolutive), incluant :

- ▶ La surveillance du fonctionnement des systèmes (alertes en cas de défaillance)
- ▶ La mise en place de correctifs en cas de dysfonctionnement
- ▶ Des mises à jour fonctionnelles (évolutions, ajout de fonctionnalités)



X. FORMATION

Au terme du développement et de la mise en production de l'outil, le prestataire assurera la formation de deux à trois membres de l'équipe du Lab'ess à la gestion, l'administration et la mise à jour de l'outil, afin qu'ils deviennent autonomes dans son utilisation courante.

XI. LIVRABLES ATTENDUS

Au terme de la mission, le prestataire devra livrer :

1. Un outil de suivi digital fonctionnel, déployé en production et conforme au périmètre fonctionnel décrit dans le présent document.
2. Les codes sources complets de la solution, partagés avec le Lab'ess avec une documentation technique permettant leur reprise par un autre prestataire si nécessaire.
3. Un guide d'utilisation de l'outil, à destination des utilisateurs et des administrateurs, couvrant l'ensemble des fonctionnalités et les procédures de gestion courante.

XII. ORGANISATION DU PROJET

A. CADRAGE

Il est prévu d'organiser avec le prestataire retenu des ateliers de cadrage afin d'ajuster les spécifications fonctionnelles et de les rendre le plus proche possible des attentes du Lab'ess.

B. DUREE

Le projet sera déployé sur une durée estimée de quatre mois à compter de la signature du contrat de prestation.

C. TEST AVANT MISE EN PRODUCTION

Une phase de test est prévue à la fin du développement, afin de valider la conformité de la solution aux présents termes de référence et de vérifier son bon fonctionnement avant mise en production.

D. ÉTAPES, SUIVI ET LIVRABLES

Phase	Livrables	Durée
Cadrage	Spécifications fonctionnelles validées, cartographie des processus	2 semaines
Conception UX/UI	Maquettes (wireframes) et prototype interactif validé	4 semaines
Développement	Version fonctionnelle (MVP) intégrant les modules principaux	5 semaines
Test & validation	Version testée et corrigée, rapport de tests	2 semaines
Validation finale	Procès-verbal de recette signé par le Lab'ess, attestant la conformité de la solution	1 semaine
Déploiement & formation	Mise en production, guide utilisateur, sessions de formation	2 semaines
Support post-déploiement	Garantie d'un an, puis maintenance selon le contrat retenu	12 mois (garantie), puis durée du contrat de maintenance



XIII. CRITÈRES DE CHOIX DE LA SOLUTION

Dans la sélection des dossiers, il sera privilégié les offres des prestataires qui pourront répondre à l'ensemble des besoins cités dans les présents termes de référence. Le consultant sera choisi par la méthode de sélection fondée sur la qualité et le coût, selon la grille d'évaluation suivante :

CRITÈRES		PONDÉRATION
OFFRE TECHNIQUE		60%
Compréhension de la mission et pertinence de la méthodologie proposée	Compréhension des besoins du Lab'ess, analyse du processus actuel, méthodologie, étapes de mise en œuvre, planning et livrables	10%
Pertinence et fonctionnalité de la solution digitale proposée	Adéquation de l'outil aux besoins, gestion des bénéficiaires/projets, suivi des financements, décaissements, remboursements, échéanciers, alertes, tableaux de bord, reporting	15%
Expérience et références du prestataire	Expérience dans le développement/intégration d'outils digitaux, projets similaires, expérience avec ONG/associations/programmes de financement	15%
Compétences et expérience de l'équipe proposée	Expertise technique, gestion de projet, UX/UI, développement, expérience avec les systèmes de suivi financier	10%
Sécurité, confidentialité et gestion des données	Sécurisation des données, droits d'accès, sauvegarde, confidentialité, traçabilité des modifications, protection des données	5%
Maintenance, accompagnement et transfert de compétences	Formation des équipes Lab'ess, documentation, support technique, maintenance corrective/évolutive, assistance après déploiement	5%
Offre financière	Coût global, cohérence du budget avec les prestations proposées, coûts de maintenance/hébergement éventuels	10%
OFFRE FINANCIERE (Développement, hébergement, maintenance)		40 %
TOTAL		100%

Une fois les offres reçues et analysées, le Lab'ess se réserve le droit de négocier les propositions avec les candidats les mieux notés, ainsi que de ne sélectionner aucun candidat si aucune offre n'était jugée satisfaisante.



XIV. ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DU DOSSIER DE CANDIDATURE

Les dossiers de candidature des prestataires intéressés devront obligatoirement comporter les éléments suivants :

- ▶ Un dossier administratif : immatricule fiscale (patente), affiliation à la CNSS, registre de commerce.
- ▶ Les CV de l'équipe consultante et le portfolio de l'agence.
- ▶ Une offre technique détaillée, comprenant la compréhension des termes de référence, la méthodologie proposée, l'organisation du travail et le calendrier de réalisation des activités.
- ▶ Trois (3) références de réalisations similaires, avec pour chacune une description du projet, le client, et un moyen de vérification (contact ou lien).
- ▶ Un engagement écrit de partage des codes sources et de la documentation technique associée.

La proposition financière devra être détaillée et indiquer distinctement :

- ▶ Le coût de développement (HT et TTC), le cas échéant détaillé par lot ou par module ;
- ▶ Le coût d'hébergement de la solution (annuel) ;
- ▶ Le coût de la maintenance post-garantie (corrective et évolutive), avec la périodicité de facturation.

Il est possible que deux prestataires (développement + design, par exemple) s'associent pour répondre à cet appel d'offre ; dans ce cas, les CV et le portfolio de l'agence collaboratrice doivent également être joints.

XV. SOUMISSION DES DOSSIERS

Les candidats devront justifier, preuve à l'appui, d'une expérience pertinente dans la conception et le développement de plateformes de gestion ou d'applications métier respectant les normes en vigueur pour ce type de réalisations.

Les dossiers de candidature doivent être envoyés avant **le 18 septembre 2026** par e-mail avec l'intitulé « **Offre outil de suivi financier du Lab'ess** » aux adresses suivantes :

- ▶ saida.berraian@labess.tn
- ▶ marwa.affes@labess.tn

