

■ ONG GRET

APPEL A PROPOSITIONS EXPERT COMM CARE 2024:

RECHERCHE D'EXPERT POUR ACCOMPAGNER LA CONCEPTION, LE DÉVELOPPEMENT, LE DÉPLOIEMENT ET LA MAINTENANCE AVEC L'ÉDITEUR D'APPLICATIONS COMM CARE

LIGNES DIRECTRICES ET CRITÈRES DE SÉLECTION

APPEL À PROPOSITIONS – 13 JUIN 2024

Propositions à envoyer le 12 juillet 2024 au plus tard

I. Contexte de l'appel à propositions

Le Gret commanditaire de l'appel d'offre est une ONG internationale de développement, de droit français, qui agit depuis 1976 pour apporter des réponses durables et innovantes aux défis de la pauvreté et des inégalités.

C'est aussi une ONG professionnelle et innovante, dans sa vision du secteur du développement, dans l'implication des populations du Sud qu'elle considère actrices de développement, et dans ses pratiques. Pour mener à bien ses actions, le Gret établit des alliances et bâtit des partenariats diversifiés et de long terme, en France et dans tous ses pays d'intervention, avec des acteurs du monde associatif, économique, public ou de la recherche.

Depuis plus de 40 ans, le Gret cherche à créer un monde plus juste et plus durable. Il représente aujourd'hui une organisation internationale, décentralisée, solide, plurielle et influente où pays d'intervention et siège forment durablement une communauté de sens, de valeurs et de règles.

Depuis 2016, dans le cadre de plusieurs projets, le GRET utilise l'éditeur CommCare afin de concevoir des outils de collecte de données mobile, de gestion de cas, de suivi-évaluation et de renforcement des capacités.

En 2024, l'utilisation de CommCare est désormais pleinement intégrée dans la gestion des données programmes du GRET. Afin d'assurer cette augmentation des activités liées à CommCare, le GRET recherche un expert à même d'accompagner ses équipes dans la conception, le développement, le déploiement et la maintenance avec l'éditeur d'application CommCare.

Cet expert de la configuration avec l'éditeur CommCare aura pour mission d'accompagner la configuration des applications CommCare, sur la base de cahiers des charges fournis par les équipes du GRET. Actuellement les applications CommCare sont utilisées dans les pays suivants : Madagascar, Mali, Niger, Burkina Faso, Myanmar, Sénégal.

Le présent document fixe les termes de référence de l'appel à propositions pour cette prestation.

II. Objectifs et critères de l'appel à propositions

1. OBJECTIFS

Le GRET cherche à établir un contrat cadre d'une **durée de deux ans** avec un expert de l'éditeur CommCare. L'objectif de ce contrat est de faciliter la contractualisation et la collaboration sur divers projets nécessitant une expertise en CommCare. Chaque nouveau projet sera formalisé par l'émission de bons de commande spécifiques, définissant les besoins et les modalités de prestation.

Le GRET recherche un expert à même d'accompagner la conception, le développement, le déploiement et la maintenance avec l'éditeur d'application CommCare. Les applications développées ont pour but de faciliter la gestion (collecte, traitement, diffusion et archivage) des informations et données dans le cadre de plusieurs projets opérationnels du GRET.

Sont éligibles au présent AAP les experts, entreprises ou consultants indépendants en mesure de répondre à l'ensemble des activités et compétences attendues détaillées ci-après.

2. ACTIVITÉS

Les activités de développement de CommCare sont variées et visent à améliorer continuellement la plateforme pour répondre aux besoins changeants du GRET. Voici quelques-unes des principales activités de développement attendues :

- **Développement de fonctionnalités** sur la plateforme pour améliorer l'interface utilisateur, ajouter des modules spécifiques, des nouvelles options de personnalisation pour les applications mobiles, ou des fonctionnalités de rapport avancées.
- **Optimisation des performances** : optimisation du temps de chargement des applications mobiles, la réduction de la consommation de données et l'amélioration de la stabilité du système.
- **Sécurité et conformité** : il est attendu que l'expertise CommCare travaille sur la mise en œuvre de mesures de sécurité avancées, telles que le cryptage des données, l'authentification à deux facteurs et la conformité aux réglementations de protection des données telles que le RGPD.
- **Personnalisation et intégrations** : il est attendu de l'expertise d'être en mesure de travailler sur la fourniture d'outils et de services permettant au GRET de personnaliser les applications et de les intégrer facilement avec d'autres plateformes et systèmes d'information.
- **Support technique et formation** : En plus du développement de la plateforme elle-même, l'expertise est en mesure de fournir un support technique aux équipes du GRET utilisatrices de CommCare, en répondant aux questions, résolvant les problèmes et fournissant des conseils sur l'utilisation optimale de la plateforme. Sur demande, il est attendu d'appuyer et former les équipes du GRET à l'utilisation et la configuration de CommCare.
- **Tests et assurance qualité** : Avant chaque déploiement majeur, l'équipe d'expert effectue des tests exhaustifs pour s'assurer que toutes les fonctionnalités demandées fonctionnent

correctement et répondent aux normes de qualité élevées. Cela comprend des tests fonctionnels dans l'espace dédié de développement, des tests de performance et des tests de sécurité.

3. COMPETENCES ATTENDUES

- **Maîtrise de CommCare** : Comprendre en profondeur l'architecture de CommCare, ses composants, son fonctionnement et ses limitations. Cela inclut la compréhension des modules CommCare, des applications, des formulaires, des cas, des rapports et des flux de travail. L'expert aura une expérience attestée de 5 années d'utilisation et de développement de solutions sur la plateforme CommCare. Il est demandé à l'expert de fournir des références de clients, avec des précisions sur les projets conduits et les résultats obtenus.
- **Conception de formulaires** : Savoir concevoir des formulaires de collecte de données efficaces en utilisant les outils de conception de CommCare et en prenant les dispositions techniques nécessaires pour tirer parti des avantages du numérique. Cela implique de structurer les formulaires de manière logique, d'utiliser des contraintes et des validations pour assurer la qualité des données et d'implémenter des logiques conditionnelles pour une expérience utilisateur améliorée.
- **Configuration d'applications** : Être capable de configurer des applications CommCare en fonction des besoins spécifiques de chaque projet. Cela comprend la création et la gestion de cas, la conception de formulaires, la configuration de rapports, la définition des rôles d'utilisateur et la création de flux de travail.
- **Scripting** : Avoir une bonne compréhension des langages de script utilisés dans CommCare, tels que XPath et XForms, pour mettre en œuvre des fonctionnalités avancées et des logiques métier complexes. Cela peut inclure l'utilisation de scripts pour calculer des valeurs dynamiques, filtrer des données, générer des alertes, déclencher des actions, etc.
- **Développement personnalisé** : Être en mesure de développer des fonctionnalités personnalisées pour répondre aux besoins spécifiques du GRET qui ne peuvent pas être réalisés via la configuration standard de CommCare. Cela signifie l'utilisation des fonctionnalités avancées de CommCare mais aussi l'utilisation de l'API CommCare pour intégrer des systèmes externes, et éventuellement la création de fonctionnalités avancées à l'aide de langages de programmation tiers.
- **Débogage et dépannage** : Être capable d'identifier et de résoudre efficacement les problèmes rencontrés lors du déploiement et de l'utilisation des applications CommCare. Cela nécessite des compétences en débogage, en analyse de logs et en communication avec les utilisateurs pour comprendre et résoudre les problèmes rencontrés sur le terrain.
- **Formation et support** : Pouvoir fournir une formation efficace aux équipes TIC du GRET, soit dans le cadre de la conception d'applications CommCare, soit aux utilisateurs finaux. Cela implique d'avoir de bonnes compétences en communication et en pédagogie, ainsi qu'une compréhension approfondie de la plateforme CommCare.
- **Connaissance du domaine** : Comprendre le contexte dans lequel CommCare est utilisé, que ce soit dans le domaine de la santé communautaire, du développement rural, de l'insertion emploi, de la gestion de chantiers urbains, ou d'autres domaines. Cela inclut la connaissance des protocoles de collecte de données, des meilleures pratiques sectorielles et des défis spécifiques auxquels les utilisateurs peuvent être confrontés sur le terrain.

- **Adaptabilité** : Être capable de s'adapter rapidement aux changements dans les exigences du projet, les technologies utilisées et les défis rencontrés sur le terrain. Cela nécessite une capacité à apprendre rapidement de nouveaux concepts, à résoudre les problèmes de manière créative et à s'ajuster aux besoins changeants des utilisateurs et des projets.
- **Collaboration** : Pouvoir travailler efficacement en équipe avec d'autres développeurs, spécialistes du domaine, gestionnaires de projet et utilisateurs finaux pour concevoir, développer et déployer des solutions CommCare qui répondent aux besoins spécifiques du projet. Cela implique d'avoir de bonnes compétences en communication, en écoute active et en travail d'équipe ainsi que l'expérience du travail dans des milieux multiculturels.

4. AUTRES PRESTATIONS

Formations et transferts de compétences

- **Formation des formateurs** : Il pourra être demandé de former un groupe de formateurs internes qui seront chargés de dispenser une formation continue à d'autres membres du personnel, assurant ainsi la pérennité du transfert de compétences.
- **En fonction des besoins identifiés**, un programme de formation sur mesure peut être élaboré pour couvrir les aspects les plus pertinents et les plus utiles de l'utilisation de CommCare pour le GRET. Cela peut inclure des sessions sur la conception d'applications, le développement avancé, l'intégration avec d'autres systèmes, etc.

Sécurité de la solution et conformité au RGPD

- La solution devant gérer des données personnelles, il est attendu du prestataire que les solutions proposées répondent aux règles du RGPD en matière de sécurité des données et du respect du droit des personnes (notamment concernant leurs droits d'accès et de rectification).

5. VOLUME DE PRESTATION ENVISAGÉ ET MODALITÉS DE RELATION CONTRACTUELLE

Sur la période de 2 années du contrat cadre à bons de commande, le GRET envisage un volume de commande compris entre 15 et 40 jours/homme. Ce volume d'activité est indicatif et dépendra des projets des équipes du GRET qui nécessiteront des nouveaux outils sur la plateforme CommCare.

Chaque demande des équipes projets du GRET fera l'objet d'un bon de commande avec un cahier des charges qui sera préparé par les équipes du GRET et discuté et validé avec le consultant. Le prix facturé par le consultant correspondra au nombre de jours prévus dans le bon de commande multiplié par le taux journalier convenu dans le contrat cadre. Ce montant forfaitaire pour chaque prestation ne pourra pas être modifié, sauf accord des 2 parties. Le consultant ne travaille pas en régie mais au forfait pour chaque bon de commande.

Les modalités de paiement de chaque bon de commande seront celles prévues dans le contrat cadre et négociées avec le consultant. D'une manière générale, le GRET règle les fournisseurs dans un délai de 30 jours après réception et validation de la facture.

Les prix journaliers remis dans l'offre sont fixes pour la durée du contrat (24 mois à compter de la date de signature du contrat), et non sujets à révision

Nos financeurs nous imposant des mesures de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, le consultant retenu fera l'objet d'une vérification de sa non inscription dans les listes de sanctions (liste de gel des avoirs de la DGT). La signature du contrat est conditionnée à l'absence d'inscription dans cette liste. L'acceptation de cette mesure est une condition sine qua non pour la signature du contrat avec l'attributaire du marché.

6. DOCUMENTS À FOURNIR LORS DE LA REMISE DE L'OFFRE

Pour les entreprises :

- KBIS récent, derniers comptes certifiés (compte de résultat et bilan).
- Pour les consultants indépendants : KBIS récent ou attestation d'immatriculation. Attestation sur l'honneur du chiffre d'affaires réalisé sur les 2 derniers exercices écoulés, si pas de comptes certifiés.
- Liste de références avec nature des travaux effectués.
- CV des personnes qui seront amenées à traiter les bons de commande émis par le GRET.
- Offre de service montrant que la demande du GRET a été comprise, et la méthodologie qui sera appliquée pour traiter chaque bon de commande.
- Offre financière indiquant le taux journalier de chaque personne amenée à travailler sur les bons de commandes, si nécessaire en distinguant par nature de prestation (développement, formation, etc...), ou par profil. Les taux journaliers seront indiqués en **HT et TTC en EUROS**.
- L'offre financière comprendra également un devis pour une formation intra entreprise de 3 formateurs internes sur une durée 5 jours.

7. CRITÈRES DE SÉLECTION

Le contrat sera attribué au consultant le mieux-disant, selon la méthode fondée sur le coût et la qualité en fonction des critères énoncés ci-dessous :

- Références et expériences du prestataire : 15 points
- Expériences spécifiques dans les zones géographiques et sur des thématiques sur la santé, nutrition, l'emploi, les filets sociaux : 15 points
- Qualifications et expériences de l'équipe d'intervention : 15 points
- Adéquation et pertinence de l'offre proposée : 40 points
- Adéquation et pertinences des services connexes : 15 points
- Offre financière: 20 points

8. DETAILS ET AUTRES CRITÈRES

Durée de la prestation :

Le contrat cadre de collaboration s'étendra sur une durée de 2 ans.

III. Modalités de sélection

1. IDENTIFICATION DES CONSULTANTS ET RÉPONSES AUX QUESTIONS DES SOUMISSIONNAIRES

Afin de garantir l'équité et la transparence dans le traitement des offres, il est demandé aux consultants qui souhaitent répondre à cet AAP de se signaler par mail auprès de Amaury Bertaud (bertaud@gret.org).

Les consultants qui souhaitent des précisions sur le présent AAP peuvent envoyer leurs questions par email à : Amaury Bertaud (bertaud@gret.org) avant le 9 juillet 2024 à 18h00 (heure de Paris)

Les réponses seront diffusées à tous les consultants qui se seront signalés, au plus tard le 16 juillet 2024 à 18h00 (heure de Paris).

2. ENVOI DES PROPOSITIONS

L'appel est diffusé le **13 juin 2024** sur le site du GRET et de coordination sud.

Les propositions devront être envoyées à ao@gret.org le **12 juillet 2024 à 12h00 (heure de Paris)** au plus tard.

Les propositions envoyées après cette date ne pourront pas être étudiées.

Les offres seront dans un fichier zippé, contenant un document avec l'offre financière en format PDF, datée et signée, un document pour l'offre technique (CV, références, etc...) en format PPT ou PDF, et les documents administratifs scannés.

Le libellé du message mail sera : « AAP COMMCARE juin 2024 » à l'exclusion de toute autre information.

3. SÉLECTION DE L'ATTRIBUTAIRE DU MARCHÉ

Les propositions seront discutées par un jury composé des équipes projets impliqués dans les développements actuels (liste non exhaustive : projet Aintsoa à Madagascar, projet Filet Sociaux Est au Burkina Faso, projet Sentrum au Myanmar) et l'équipe système d'information du GRET.

L'ouverture des offres et l'évaluation se fera à huis clos. Le comité d'évaluation pourra contacter les soumissionnaires pour obtenir des éclaircissements sur les offres (volet technique ou financier)

En l'absence des documents administratifs demandés, l'attribution pourra être provisoire. L'attributaire aura alors 48 heures pour compléter son dossier après la notification provisoire. En l'absence de réponse dans le délai imparti, le marché sera attribué au soumissionnaire le mieux classé suivant.

Un procès-verbal d'ouverture, d'évaluation et d'attribution sera envoyé aux soumissionnaires.

Les résultats seront diffusés à la suite de ce comité d'attribution.

Rappel du calendrier :

Lancement de l'AAP	13 juin 2024
Date limite pour les questions	09 juillet 2024
Date limite pour les réponses aux questions	11 juillet 2024
Date limite de réception des offres au GRET	12 juillet 2024
ouverture et évaluation des offres	15 juillet 2024
Notification des résultats de l'AAP	16 juillet 2024
Signature du contrat (au plus tard le ...)	19 juillet 2024