



TERMES DE REFERENCE

Appel d'offres pour le déploiement d'une plateforme numérique (site web et version mobile) bilingue (français et arabe) assurant la gestion intégrale de dispositifs d'appui aux organisations de la société civile (OSC)

A destination des prestataires candidatant à l'appel d'offres

Ces termes de référence définissent les grandes orientations pour la conception et la mise en place d'une plateforme numérique (site web et version mobile) permettant la publication de dispositifs d'accès aux financements, la soumission de dossiers, la sélection de lauréats et le suivi des projets mis en œuvre, jusqu'à leur clôture. La plateforme sera la propriété pleine et entière du Grdr.

Le dossier de candidature doit comprendre trois fichiers distincts :

- **Un dossier administratif**
- **Une offre technique**
- **Une offre financière**

Le contenu attendu des offres est défini dans les présents TDR dans la section « Modalités de mise en œuvre de la prestation et de la consultation ».

Les offres doivent être adressées **avant le 24 juillet 2026 à 18h GMT** à mr.marches@grdr.org.

Elles doivent avoir pour objet : « **Candidature _ plateforme numérique** ». Pour toute information complémentaire, vous pouvez envoyer un courriel à cette même adresse.

Le gestionnaire de l'adresse mail de réception des offres assure simultanément le traitement de plusieurs marchés. Afin de garantir une identification et un classement corrects des candidatures reçues, les soumissionnaires sont tenus de mentionner obligatoirement et sans modification dans l'objet de leur courriel l'intitulé de l'objet tel qu'il figure dans les présents Termes de Référence. Toute soumission dont l'objet du courriel ne correspond pas à celui indiqué dans les TDR risque de ne pas être correctement identifiée lors du processus de réception et d'enregistrement des offres.

Ref : MRT-CP-GDC-009-2026

26/06/2026

CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Le Grdr met en œuvre plusieurs programmes comportant des composantes visant à renforcer les capacités des organisations de la société civile (OSC) et à soutenir des initiatives locales à travers des dispositifs d'appui technique et financier.

Ces dispositifs reposent sur des mécanismes similaires, incluant la publication d'opportunités de financements, la soumission de dossiers, leur évaluation, leur sélection ainsi que leur suivi administratif, technique et financier.

Dans ce contexte, le développement d'une plateforme numérique mutualisée constitue un levier pour harmoniser les pratiques, améliorer l'efficacité de gestion, renforcer la transparence et la traçabilité et faciliter la capitalisation des données

Cette plateforme a vocation à être utilisée à l'échelle de plusieurs pays d'intervention du Grdr et devra être conçue dans une logique modulaire et évolutive.

Le programme Graines de Citoyenneté déployé en Mauritanie et son dispositif d'appui technique et financier à destination des OSC (cf annexes), constituera le périmètre initial de mise en œuvre de cette plateforme et servira de pilote pour tester et ajuster la solution.

OBJECTIFS ET PERIMETRE DE LA PRESTATION

Le présent appel d'offres vise le développement et le déploiement d'une plateforme numérique (site web et usage mobile) permettant de gérer l'ensemble du cycle de vie des financements de manière sécurisée, accessible et adaptée **aux contextes d'intervention du Grdr et de ses partenaires.**

Cette plateforme sera déployée en priorité **dans le cadre du programme Graines de Citoyenneté**, avec une perspective de mutualisation à l'échelle de l'organisation et de ses partenaires. Elle reposera sur une architecture **modulaire, configurable et évolutive.**

La plateforme, disponible en français et en arabe, sera la propriété pleine et entière du Grdr, qui disposera de l'ensemble des droits d'usage, de modification et d'évolution.

Le développement devra tenir compte des contraintes d'accès au numérique **dans les zones d'intervention du Grdr, notamment en Mauritanie** (connectivité, usage mobile, accessibilité etc.) et proposer une solution pérenne et adaptable aux besoins des utilisateurs.

Un premier travail de conception UX a été réalisé en interne par le Grdr et constituera une base de travail pour le prestataire retenu. Celui-ci pourra s'appuyer sur ces éléments afin **de les approfondir, les compléter et les faire évoluer en fonction de sa méthodologie et des besoins identifiés** lors de la phase de conception.

Ce travail préparatoire comprend notamment :

- La définition de profils utilisateurs (personas) et de parcours utilisateurs ;
- Une première proposition d'architecture des parcours de navigation (user flows) accompagnée de wireframes ;
- Une matrice des rôles et des permissions des différents types d'utilisateurs
- Une base de design system
- Quelques écrans de référence (maquettes UI)

Le présent marché couvre **l'ensemble du cycle de réalisation de la solution, depuis l'approfondissement et la finalisation de la conception UX/UI à partir des travaux préparatoires réalisés par le Grdr, jusqu'au développement, aux tests, à la mise en production et au suivi de la plateforme.**

Objectifs spécifiques

- Centraliser les opportunités de financements en offrant un point d'accès unique pour publier, consulter, et candidater aux opportunités
- Garantir la transparence, l'équité et la traçabilité du cycle de financement, depuis la publication jusqu'au suivi des projets lauréats, tout en facilitant la collecte, la consolidation et l'exploitation des données à différentes échelles (dispositifs, territoires etc.)
- Proposer une plateforme permettant une gestion sécurisée et multi-acteurs de différents dispositifs¹ au sein d'une même solution

Résultats attendus

- Une **plateforme numérique opérationnelle** couvrant l'ensemble du cycle de gestion des dispositifs d'appui (publication, soumission, évaluation, suivi et reporting)
- Une solution **ergonomique, intuitive et accessible**, adaptée aux contextes de faible connectivité et à un usage mobile
- Un système **flexible, capable de s'adapter** aux différentes typologies de dispositifs d'accès aux financements ainsi qu'aux volumes de candidatures et d'utilisateurs
- Un système garantissant la **traçabilité, la transparence et la sécurisation des données et des candidatures**
- Une **autonomie des administrateurs** dans le paramétrage, l'administration et l'utilisation de l'outil, sans dépendance systématique au prestataire
- Une mise à disposition **d'outils et de supports facilitant la prise en main** pour les différents profils d'utilisateurs

¹ Dispositif : cadre opérationnel de gestion d'un mécanisme de financement, intégrant les étapes de dépôt des candidatures, d'instruction, d'évaluation, de sélection et de suivi des projets lauréats, ainsi que les règles et modalités associées. Un dispositif peut comporter une ou plusieurs sessions (appels à projets ou guichet ouvert), correspondant à des déclinaisons opérationnelles distinctes (par exemple selon les thématiques, les territoires etc).

ENJEUX SPECIFIQUES DE LA PRESTATION

Le développement de cette plateforme repose sur plusieurs enjeux majeurs visant à garantir **son accessibilité** pour les OSC et les partenaires dans les différentes zones d'intervention du Grdr et **faciliter le suivi du cycle de vie du projet** pour les équipes :

- **Enjeu ergonomique** : proposer une **plateforme intuitive et facile d'utilisation** pour les **usagers-ères**, conforme à la charte graphique et le design system définis en lien avec le Grdr, ainsi qu'un **back office** (console d'administration) **ergonomique, accessible à une équipe** de gestion ne disposant **pas de compétences techniques**.
- **Enjeu technique** : concevoir une plateforme numérique sous un format léger, accessible et optimisé pour une utilisation mobile, compatible avec des environnements à faible connectivité, afin de garantir son accessibilité dans les zones d'intervention du Grdr.
- **Enjeu linguistique** : garantir l'accessibilité de la plateforme dans un environnement bilingue (français et arabe), en facilitant les interactions entre utilisateurs
- **Enjeu stratégique** : proposer une plateforme durable, capable d'accompagner l'évolution des dispositifs d'appui et des besoins des partenaires.

APPROCHE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE

Accessibilité et compatibilité

- La plateforme devra être **accessible via les principaux navigateurs web et compatible avec les systèmes d'exploitation courants**. Elle devra également être **accessible sur terminaux mobiles** (smartphones et tablettes) et **compatible avec tous les systèmes d'exploitation mobiles notamment Android et iOS**.
- L'interface devra être adaptée aux différents formats d'écran (ordinateur, tablette, smartphone).
- La conception devra être optimisée pour des contextes de faible connectivité (poids des pages limité, temps de chargement maîtrisé, fonctionnalités hors ligne lorsque pertinent).

Hébergement, infrastructure et gestion des données

Le choix de la solution technique pour l'hébergement et l'emplacement des serveurs devra être proposé par le prestataire en collaboration étroite avec les équipes du Grdr, afin de garantir sa conformité avec les exigences des partenaires institutionnels.

- **L'hébergement et le code devront être sécurisés**, afin de limiter les risques d'intrusion et de compromission. Des mécanismes de chiffrement des données sensibles

(informations des OSC, données financières, projets soumis) devront être mis en place en fonction du niveau de sensibilité des données et des contextes d'intervention.

- **L'hébergement devra garantir l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des données.** Des mécanismes de sauvegarde régulière devront être prévus afin d'assurer la continuité de service et de prévenir toute perte de données.
- **La solution devra respecter les réglementations applicables en matière de protection des données,** notamment le RGPD, ainsi que les cadres réglementaires en vigueur dans les pays d'intervention du Grdr le cas échéant.
- **La plateforme devra être conçue selon une architecture évolutive et modulaire,** permettant des adaptations techniques ultérieures sans remise en cause de l'architecture globale (scalabilité).
- **La propriété de la plateforme sera celle du Grdr** qui disposera de l'ensemble des droits d'usage, de modification et d'évolution.

Exploitation et maintenance

- **A l'issue d'une période de garantie (minimum 12 mois), le prestataire pourra proposer un contrat de maintenance** incluant la gestion des incidents (modalités, délais de traitement, outils de support), la maintenance corrective et la maintenance évolutive.
- **La solution devra prévoir au minimum un environnement de test ainsi qu'un environnement de production.**
- **La plateforme devra intégrer des mécanismes de journalisation** permettant de tracer les actions des utilisateurs et de faciliter le diagnostic en cas d'incident.
- **Une documentation technique et fonctionnelle complète** devra être fournie, incluant notamment l'architecture générale de la solution, les principes de fonctionnement et les procédures de déploiement et d'administration ainsi que les guides utilisateurs nécessaires à la prise en main de la plateforme.

Fonctionnalités principales

La plateforme devra permettre de couvrir **l'ensemble du cycle de gestion des dispositifs d'appui financier, depuis la publication des opportunités jusqu'au suivi et à la capitalisation des projets lauréats.**

La solution devra **permettre la gestion simultanée de plusieurs dispositifs**, de manière indépendante dans leur paramétrage, afin de répondre aux besoins du Grdr et, le cas échéant, d'autres entités partenaires utilisatrices de la plateforme.

1. Accueil et information

La plateforme devra disposer d'un espace public d'information permettant la diffusion des opportunités de financement, des actualités et de toute information utile aux utilisateurs. Cet espace sera accessible en consultation libre, sans authentification, et devra être disponible en français et en arabe.

Les contenus devront être entièrement administrables via le back-office, permettant aux administrateurs de créer, modifier, publier, dépublier et organiser les différentes informations diffusées sur la plateforme dans les deux langues.

2. Gestion des sessions des dispositifs d'appui

La plateforme devra permettre la création, le paramétrage, la publication et la gestion des différents dispositifs de financement, qu'il s'agisse d'appels à projets ouverts sur une période définie (date d'ouverture et de clôture) ou de guichets accessibles en continu².

Pour chaque dispositif, les administrateurs devront pouvoir configurer les paramètres de gestion, notamment les critères d'éligibilité, les formulaires de candidature, les pièces justificatives requises, les rôles et droits d'accès des utilisateurs, les étapes du processus d'instruction, les échéances, ainsi que les modalités de dépôt et de traitement des dossiers.

3. Soumission de projets

Un espace dédié aux organisations devra leur permettre de gérer leur profil et de soumettre leurs dossiers³. Il inclura notamment la saisie et la mise à jour des informations relatives à la structure, la gestion des accès des personnes rattachées à une même organisation, l'accès à un tableau de bord permettant le suivi des projets déposés et/ou en cours de mise en œuvre. La soumission de dossiers devra inclure le téléversement de documents, l'enregistrement automatique de brouillons ainsi que la possibilité de saisie hors connexion et la synchronisation ultérieure.

² Guichet en flux continu : les propositions peuvent être soumises à tout moment pendant la période d'ouverture de la session. Les dossiers sont instruits au fur et à mesure de leur réception. Les différentes étapes du processus (soumission, accompagnement, instruction, sélection, contractualisation et mise en œuvre) peuvent ainsi se dérouler simultanément.

³ Dossier : ensemble des éléments transmis par l'organisation candidate via la plateforme, comprenant les réponses aux formulaires relatifs à l'organisation et au projet, ainsi que les pièces justificatives associées (documents administratifs, financiers et techniques). Les documents justificatifs sont transmis via la plateforme au format PDF, formats bureautiques (Word, Excel) ou formats d'image (JPEG, PNG).

La plateforme doit permettre le dépôt de candidatures via des formulaires numériques accessibles depuis l'espace porteur de projet.

Les formulaires de candidature (soumission) et de suivi (qui interviendront au niveau du module suivi et reporting) devront être structurés, paramétrables et modulables par l'administrateur selon les besoins de chaque dispositif (exemples : questions ouvertes, choix multiples, listes déroulantes, tableaux, insertion de fichiers, etc.), et permettre l'intégration de pièces justificatives via un téléversement sécurisé.

Le candidat doit pouvoir enregistrer sa candidature en cours de saisie sous forme de brouillon, afin de la compléter ou la modifier ultérieurement avant le dépôt définitif. Le statut de sa candidature devra être visible depuis son tableau de bord.

4. Évaluation

Un module permettant l'attribution des projets aux évaluateurs (internes et externes), la définition et la complétion de grilles d'analyse personnalisables et la gestion de commentaires externes (visibles par le porteur de projet) et internes (visibles uniquement par les administrateurs).

La plateforme devra permettre le filtrage et l'attribution des dossiers aux évaluateurs, de manière automatique et/ou manuelle, sur la base de critères paramétrables (thématiques, territoire, typologie du dispositif, profils et compétences des évaluateurs, etc.).

L'attribution automatique devra assurer une répartition équilibrée des dossiers et garantir leur traitement par les évaluateurs les plus pertinents, avec possibilité de validation ou d'ajustement manuel par un administrateur.

La plateforme devra proposer des grilles d'analyse paramétrables et personnalisables en fonction des critères propres à chaque dispositif (questions ouvertes et fermées, choix multiples, listes déroulantes, échelles de notation, etc.).

Elle devra également permettre la gestion de plusieurs étapes d'instruction (éligibilité, présélection, sélection, etc.) via un workflow configurable retraçant le parcours de chaque dossier jusqu'à la décision finale.

Les évaluateurs, qu'ils soient internes ou externes, devront accéder à un espace dédié leur permettant de consulter et d'instruire les dossiers qui leur sont attribués, avec des droits d'accès limités aux seules fonctionnalités nécessaires à leur mission.

Il est vivement souhaité que la proposition inclue des outils visant à faciliter l'analyse des candidatures en matière d'éligibilité, notamment à travers des solutions reposant sur l'intelligence artificielle. Ces outils inclueront l'analyse des dossiers au regard des critères d'éligibilité, le pré-remplissage des grilles d'éligibilité, une proposition de résultat (éligible/non éligible/à vérifier) ainsi qu'une justification systématique des raisons motivant ce résultat (par exemple : non respect du critère X, document Y non conforme, doute sur le document X illisible ou incomplet etc). Dans tous les cas, les résultats proposés devront pouvoir faire l'objet d'une vérification et d'une validation humaines.

5. Suivi et reporting

Le module de suivi et reporting devra couvrir l'ensemble des étapes liées au conventionnement, à la mise en œuvre et au suivi des projets lauréats. Il permettra notamment :

- la gestion du processus de conventionnement avec les organisations lauréates, incluant la préparation, la validation et la signature des conventions
- le suivi technique et financier de l'exécution des projets, à travers la soumission par les OSC de rapports, incluant le dépôt de pièces justificatives, notamment comptables (factures, justificatifs de dépense)
- la saisie par les gestionnaires d'informations relatives à l'accompagnement des organisations (rendez-vous d'appui individuels, visites terrain)
- Centraliser les échanges opérationnels entre les lauréats et les gestionnaires

6. Pilotage

La plateforme devra permettre l'extraction des données dans des formats accessibles et facilement exploitables pour les besoins de suivi, d'analyse et de reporting.

Les utilisateurs devront pouvoir configurer des vues personnalisées (filtres, tris, etc.) afin d'adapter l'affichage des données à leurs besoins. Les données issues de ces vues devront être exportables en conservant les paramètres définis par l'utilisateur. Les droits d'export varieront selon les profils utilisateurs.

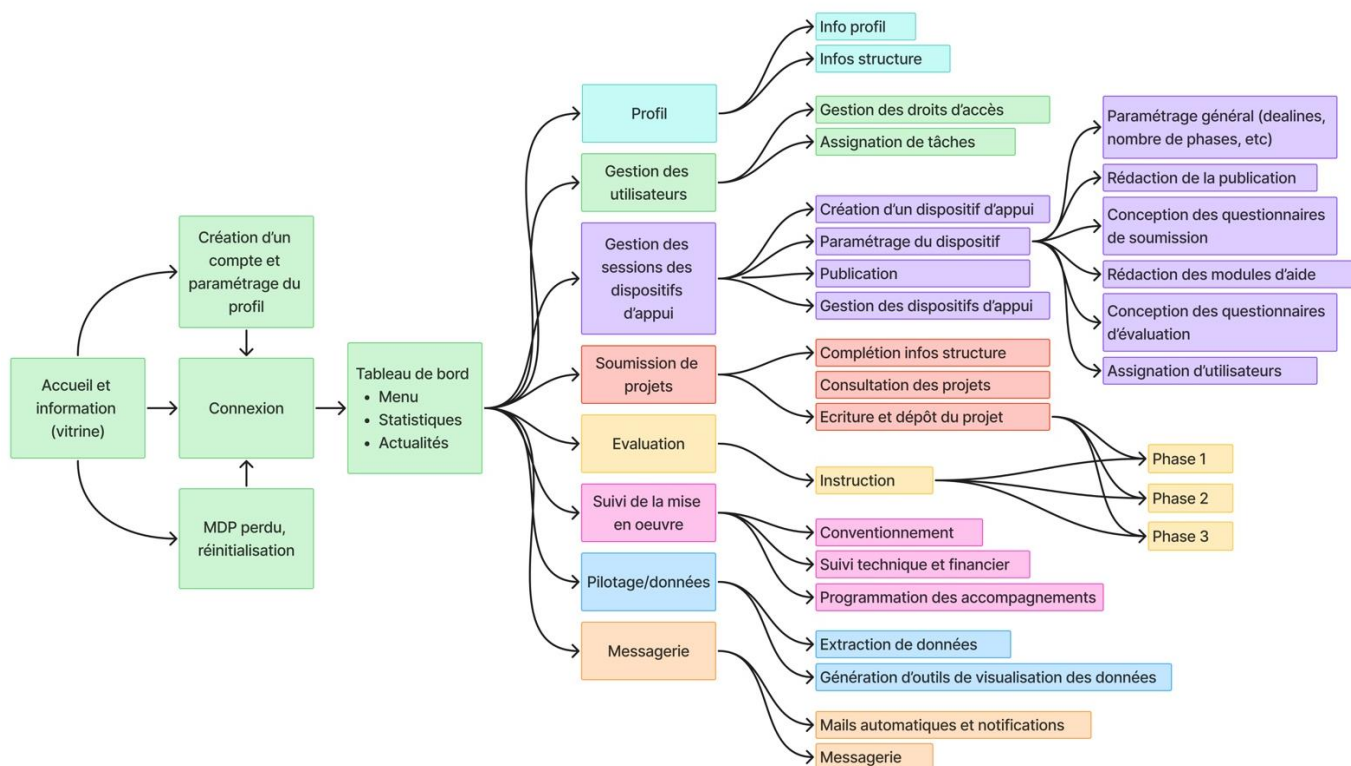
La plateforme devra également proposer des outils de visualisation des données (tableaux de bord, graphiques, indicateurs clés), permettant de représenter de manière synthétique les informations. Certaines données pourront être rendues visibles sur les pages d'accueil.

Des tableaux de bord personnalisés devront être proposés selon les profils utilisateurs (porteurs de projet, administrateurs, gestionnaires, etc.), afin d'afficher des informations clés liées à leur activité.

Ces tableaux de bord pourront notamment inclure des indicateurs visuels (graphiques, compteurs, synthèses) tels que le nombre de projets en cours ou en attente, les statuts des candidatures, ou encore les volumes financiers engagés ou reçus, en fonction des droits et des besoins de chaque type d'utilisateur.

6. Messagerie, notifications et alertes

Un système de messagerie et notifications (emails, alertes) permettant d'assurer le suivi des échéances et des interactions entre utilisateurs, ainsi que l'envoi de communications liées aux différentes étapes du processus de façon automatique ou manuelle.



Utilisateurs

La plateforme devra permettre la gestion de plusieurs profils utilisateurs, avec des droits d'accès différenciés selon les rôles et les étapes du cycle de vie des dispositifs.

La gestion des droits devra être fine et paramétrable afin de garantir la confidentialité et la sécurité des données.

- **Administrateur général** : assure supervision de l'ensemble des dispositifs et dispose d'un accès complet à toutes les fonctionnalités de la plateforme.
- **Administrateur de session** : accès aux fonctionnalités permettant la création, le paramétrage et la gestion complète d'une session d'un dispositif (appel à projet, guichet en flux continu etc.) incluant notamment le paramétrage des étapes du workflow, la création de formulaires pour les porteurs de projets et des grilles d'évaluation, la gestion des droits d'accès des autres utilisateurs etc.)
- **Évaluateur** : dispose d'un accès limité à la phase d'instruction des dossiers déposés par les porteurs de projets. Il intervient dans l'analyse des critères d'éligibilité et de sélection, à l'interne ou à l'externe. Un évaluateur externe crée son compte après invitation par un administrateur et accède aux dossiers qui lui sont attribués via un tableau de bord.

- **Porteur de projet** : dispose d'un profil organisation et dépose des dossiers en lien avec les opportunités de financement en cours. S'il est lauréat d'un financement, il utilise la plateforme pour le suivi de son projet. Il y dépose notamment les éléments administratifs, financiers et techniques liés à la mise en œuvre de ces projets en cours. Il reçoit des notifications à chaque étape clé.
- **Gestionnaire** : chargé de l'instruction administrative, du conventionnement et du suivi technique et financier des projets lauréats. Il intervient lors des phases de contractualisation et de mise en œuvre des projets. Ses accès sont définis par les administrateurs.
- **Invité/grand public** : peut consulter les pages publiques des différents dispositifs et les informations relatives aux opportunités de financements en cours sans disposer de compte
- **Observateur** : dispose d'un accès en consultation aux différentes fonctionnalités, sans possibilité de modification ou d'action particulière. Exemple : un bailleur qui souhaiterait découvrir la plateforme et son fonctionnement.

Le fonctionnement général de la plateforme reposera sur une gestion multi-dispositifs permettant l'administration simultanée de plusieurs dispositifs indépendants.

Bilinguisme

La plateforme devra être accessible en deux langues : français et arabe.

La version bilingue concerne l'ensemble des contenus publics et des interfaces utilisateurs « Porteur de projet » et « Evalueur ». Le back office sera prioritairement en français.

Un mécanisme de traduction (automatique avec corrections manuelles éventuelles) sera mis en place pour faciliter le traitement des candidatures et évaluations entre utilisateurs francophones et arabophones.

La plateforme devra intégrer la gestion de l'affichage en arabe (lecture de droite à gauche - RTL) et l'encodage adapté. La mobilisation de profils arabophones est attendue pour garantir la cohérence et qualité des interfaces, contenus, tests utilisateurs et documentation etc.

METHODOLOGIE DE MISE EN ŒUVRE DE LA PLATEFORME

Un travail de conception UI/UX ayant été réalisé en interne, il s'agira d'approfondir, affiner et consolider les travaux préparatoires existants, de développer, de tester, d'intégrer et de mettre en œuvre la solution, puis de réaliser le suivi de la plateforme.

Le prestataire devra proposer une méthodologie garantissant l'ergonomie, la qualité et l'adéquation de la plateforme aux besoins des utilisateurs.

Approche de mise en œuvre et méthodologie

La méthodologie s'appuiera sur une démarche de développement progressive et itérative, intégrant des phases de tests avec les utilisateurs finaux. Elle visera à garantir que la plateforme soit pleinement fonctionnelle, accessible et adaptée aux contraintes d'usage du numérique dans les contextes d'intervention du Grdr et de ses partenaires.

La méthodologie devra également s'inscrire dans une logique de livraison progressive de la solution, avec la mise à disposition régulière de versions fonctionnelles de la plateforme.

Ces versions intermédiaires devront être déployées dans des environnements accessibles aux équipes du Grdr, afin de permettre une utilisation réelle de l'outil, en complément des phases de test, et de recueillir des retours d'usage concrets.

L'objectif est de permettre une prise en main progressive de la plateforme, d'identifier rapidement les points d'amélioration et d'ajuster les développements en continu, dans une logique d'amélioration itérative.

Le prestataire devra préciser la fréquence des livraisons intermédiaires (cycles de développement/sprints) et les modalités de mise à disposition des versions fonctionnelles.

Phases de production

Cette plateforme en ligne devra être conçue comme un outil évolutif, ajusté en fonction des retours du terrain.

- **Phase 1 – Revue, consolidation et affinage des besoins**

Un travail préparatoire a déjà été mené par le Grdr, permettant de définir le cadre général du projet, les principaux objectifs, les profils d'utilisateurs, leurs besoins ainsi qu'une première architecture fonctionnelle de la plateforme.

Le prestataire devra s'appuyer sur ces éléments existants pour les analyser, les challenger si nécessaire et les préciser afin de consolider une vision partagée du projet. Cette phase visera notamment à affiner les besoins fonctionnels, identifier les éventuels points de vigilance techniques et confirmer les choix structurants du projet (hébergement, sécurité, gestion des données, etc.).

Cette phase aboutira à une note de cadrage consolidée servant de référence pour la suite du projet.

- **Phase 2 – Conception UX/UI détaillée et conception technique**

Le Grdr a déjà produit une première base de users flows, de design system ainsi que plusieurs écrans de référence. Le prestataire s'appuiera sur ces premiers éléments afin d'affiner et compléter la conception UX/UI de la plateforme, en développant l'ensemble des écrans, états, variantes d'interfaces et parcours utilisateurs nécessaires au bon fonctionnement du front office et du back office.

Les propositions devront intégrer une réflexion approfondie sur l'expérience utilisateur, l'ergonomie des parcours, la structuration des contenus, la navigation et l'accessibilité des fonctionnalités. Une attention particulière sera portée à la simplicité d'utilisation des outils d'administration et de gestion des données.

En parallèle, le prestataire définira l'architecture technique détaillée de la solution.

- **Phase 3 : Développement et intégration**

Sur la base de l'architecture validée, le prestataire procédera au développement de la plateforme, en versions française et arabe. Cela inclura le développement des différentes fonctionnalités, l'intégration des modules (soumission, évaluation, suivi, reporting, etc.), la configuration des profils utilisateurs et des droits d'accès et la mise en œuvre des mécanismes de sécurité (hébergement, protection du code et des données).

Des tests techniques et fonctionnels seront réalisés progressivement afin de garantir la qualité, la stabilité et la performance de la solution.

- **Phase 4 : Tests utilisateurs et ajustements**

Des phases de tests utilisateurs seront organisées sur des versions fonctionnelles de la plateforme, en lien avec les équipes du Grdr et un panel d'utilisateurs représentatifs (administrateurs, évaluateurs, porteurs de projets). Ces tests permettront de valider la compréhension des parcours utilisateurs, d'identifier les éventuelles difficultés d'utilisation, d'ajuster les fonctionnalités en fonction des retours terrain. Les ajustements nécessaires seront intégrés avant la mise en service finale. Cette phase inclura une formation de l'équipe projet à l'usage du back office.

- **Phase 5 : mise en production et documentation**

La plateforme sera déployée sur son environnement d'hébergement finale et rendue accessible aux utilisateurs. Cette phase comprendra la mise en service opérationnelle de la plateforme, la transmission des codes sources au Grdr, la remise des supports documentaires tels que les guides utilisateurs (cf livrables). Une collaboration étroite avec les équipes du Grdr sera maintenue afin d'accompagner la prise en main de l'outil et de sécuriser son lancement.

- **Phase 6 : Suivi technique et maintenance initiale**

Durant les premières phases d'utilisation de la plateforme, le prestataire assurera un suivi technique renforcé afin de garantir la stabilité du système, la correction rapide des éventuels bugs et l'assistance aux équipes du Grdr dans l'utilisation de l'outil. Ce suivi permettra également d'intégrer les premiers retours d'usage dans une logique d'amélioration continue.

Cette phase correspond à la période de garantie de la plateforme d'une période minimum de 12 mois, durant laquelle le prestataire assure un support technique renforcé et la correction des anomalies.

- **Phase 7 : Amélioration continue et évolutions**

Dans la continuité de la phase de suivi initial, le prestataire proposera des améliorations et des évolutions fonctionnelles, en lien avec les équipes du Grdr.

LIVRABLES

La prestation aboutira à plusieurs livrables :

Chaque phase du projet donnera lieu à des livrables intermédiaires (note de cadrage, maquettes, prototypes, versions fonctionnelles, etc.), qui seront partagés et validés par le Grdr avant le passage à la phase suivante.

- Une note de cadrage / vision de projet partagée, précisant les grands objectifs, les besoins identifiés, les profils d'utilisateurs, les contraintes techniques et les orientations fonctionnelles, en cohérence avec les dispositifs d'appui du Grdr et leur diversité, et pouvant évoluer au fil des retours et des tests.
- Les maquettes et éléments de conception UX/UI validés (users flows consolidés, design system consolidé, écrans et maquettes, matrice des permissions, etc.).
- La livraison d'une plateforme bilingue (français / arabe) intégrant l'ensemble des fonctionnalités définies dans les présents TDR et conçue dans une logique modulaire, conforme à l'identité graphique
- Le code source de la plateforme, accompagné de la documentation technique associée
- Deux guides d'utilisation de la plateforme et de son application en français et en arabe :
 - un guide à destination des administrateurs, pour la gestion du back office et l'administration courante ;
 - un guide à destination des utilisateurs, pour les accompagner dans la navigation et l'utilisation des principales fonctionnalités.
 - En complément de ces guides, la plateforme devra intégrer des éléments d'accompagnement directement au sein des interfaces (infobulles, aides

contextuelles, tutoriels pas à pas, messages explicatifs, etc.) afin de guider progressivement les utilisateurs tout au long de leur parcours. Ces dispositifs devront être conçus de manière pédagogique, légère et non intrusive, afin de faciliter la prise en main de la plateforme et de ses différentes fonctionnalités

- Un rapport de mise en service et un rapport final de projet, incluant un bilan des développements réalisés et des recommandations pour les évolutions futures

EQUIPES ET COMPETENCES ATTENDUES

La réalisation de cette prestation nécessitera la mobilisation d'une équipe pluridisciplinaire combinant des compétences techniques, fonctionnelles et linguistiques, afin de garantir la qualité, la pertinence et l'évolutivité de la plateforme.

Le prestataire devra proposer une équipe projet adaptée, en justifiant la complémentarité des profils mobilisés et leur adéquation avec les objectifs de la prestation. Il précisera les rôles et responsabilités des membres de l'équipe proposée.

Compétences et expertises attendues

Il devra démontrer une expertise solide dans la conception, le développement, le déploiement et la maintenance de plateformes numériques complexes, en particulier dans des contextes de gestion de dispositifs d'accès aux financements ou de processus multi-acteurs.

Les compétences attendues incluent notamment :

- Une expertise en développement de plateformes web et mobiles sécurisées, évolutives et adaptées à des environnements à faible connectivité
- Une maîtrise de la conception d'interfaces utilisateurs (UX/UI) permettant une expérience fluide, intuitive et accessible pour différents profils d'utilisateurs
- Une capacité à structurer et développer des workflows complexes (soumission, évaluation, suivi, reporting) intégrant des formulaires dynamiques et des règles de gestion configurables
- Une maîtrise des enjeux de sécurité des systèmes d'information et de protection des données (RGPD, gestion des accès, confidentialité)
- Une capacité à concevoir des solutions modulaires et paramétrables, permettant l'autonomie des équipes du Grdr dans la gestion des dispositifs
- Une expérience dans le développement de solutions adaptées à des contextes d'usage contraints (faible connectivité, priorité mobile)

Compétences linguistiques :

- Une capacité à opérer dans un environnement bilingue français / arabe est attendue. Le prestataire devra garantir la qualité des contenus dans les deux langues, tant dans les interfaces que dans les supports utilisateurs.

- La mobilisation de compétences en langue arabe (traduction, relecture, contrôle et validation des contenus tc) est indispensable.

Organisation et accompagnement

Le prestataire devra démontrer sa capacité à :

- Piloter le projet de manière structurée et coordonnée
- Accompagner les équipes du Grdr tout au long de la mise en œuvre
- Organiser et encadrer les phases de tests utilisateurs
- Assurer la formation des différents profils d'utilisateurs
- Faciliter le transfert de compétences afin de garantir l'autonomie des équipes dans l'utilisation de la plateforme

Une collaboration étroite avec les équipes du Grdr devra être mise en place afin de garantir l'adéquation de la plateforme avec ses ambitions, de conduire les différentes phases de test et d'assurer un suivi technique rapproché lors des premières phases d'utilisation.

Les équipes du Grdr seront responsables du choix des utilisateurs tests, de la bonne représentation de tous les profils et veilleront à la bonne implication du pool des utilisateurs tests.

MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA PRESTATION ET DE LA CONSULTATION

Calendrier

Le prestataire proposera un planning détaillé de mise en œuvre de la prestation, en cohérence avec les présents termes de référence.

La mise à disposition d'une version pleinement opérationnelle, permettant la publication d'une session ainsi que le dépôt de candidatures par les porteurs de projet, est attendue dans un délai maximum de 12 mois à compter du démarrage de la prestation.

Cette version devra être déployée en conditions réelles d'utilisation et permettre un usage à pleine échelle, incluant la gestion simultanée de plusieurs utilisateurs et candidatures, sans dégradation des performances.

Le calendrier devra intégrer des livraisons intermédiaires régulières permettant une utilisation progressive de la plateforme, ainsi que l'ajustement des développements en fonction des retours d'usage.

Critères d'éligibilité et de conformité administrative

- Offre réceptionnée avant la date et l'heure limite de dépôt
- Offre soumise entièrement en français
- Offre complète : présence du dossier administratif, technique et financier

- Etre une personne morale dûment constituée conformément à la législation applicable de son pays d'établissement
- Etre en situation de conformité fiscale et sociale
- Ne pas être en état de faillite, liquidation ou toute procédure équivalente
- Absence de conflit d'intérêt en lien avec l'appel d'offre

Toute non-conformité administrative sera éliminatoire.

Critères de sélection et méthode d'évaluation des offres

Les offres seront évaluées selon un processus en deux étapes :

1. Évaluation technique
2. Évaluation financière

Évaluation technique (70 points)

Critère	Points
Compréhension de la mission et des enjeux	15 points
Pertinence et qualité de la méthodologie proposée	20 points
Qualité et pertinence de la solution proposée	15 points
Qualification et expérience du prestataire et de l'équipe mobilisée	15 points
Calendrier de mise en œuvre	5 points
Total	70 points

Note minimale requise : 50/70

Évaluation financière (30 points) :

Il s'agira de l'analyse de l'offre financière sur la base du coût le plus avantageux possible de l'offre. Cette étape compte pour **30 points**. Seuls les soumissionnaires ayant obtenu une note supérieure ou égale à **50/70** seront retenus cette phase.

La note attribuée lors de l'analyse financière sera calculée selon la formule suivante :

Note financière = (Montant de l'offre la moins-disante* / Montant de l'offre évaluée) × 30

**Ayant obtenu la note technique minimale requise*

Le comité technique se réserve le droit de demande à tout soumissionnaire des éclaircissements sur son offre, y compris sur la décomposition des prix unitaires, dans un délai raisonnable qu'il déterminera. Ces demandes d'éclaircissements, ainsi que les réponses des soumissionnaires, seront formulées par écrit. Elles ne pourront entraîner une modification du montant ni du contenu substantiel de l'offre, sauf lorsque cela est nécessaire pour corriger des erreurs de calcul

identifiées lors de l'évaluation financière ou dans le cadre d'une phase finale de négociation avec le ou les soumissionnaires les mieux classés à l'issue de l'évaluation technique et financière.

En tout état de cause, ces échanges ne porteront pas atteinte aux principes d'égalité de traitement ni fausseront la concurrence entre les soumissionnaires.

Modalités de soumission et contenu des offres

Les offres doivent être adressées avant le **24 juillet 2026 à 18h GMT** par courrier électronique à l'adresse mr.marches@grdr.org. Elles doivent avoir pour objet : « **Candidature _ plateforme numérique** ».

Le gestionnaire de l'adresse mail de réception des offres assure simultanément le traitement de plusieurs marchés. Afin de garantir une identification et un classement corrects des candidatures reçues, les soumissionnaires sont tenus de mentionner obligatoirement et sans modification dans l'objet de leur courriel l'intitulé de l'objet tel qu'il figure dans les présents Termes de Référence. Toute soumission dont l'objet du courriel ne correspond pas à celui indiqué dans les TDR risque de ne pas être correctement identifiée lors du processus de réception et d'enregistrement des offres.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez envoyer un courriel à cette même adresse.

Les soumissionnaires sont tenus de **présenter leurs offres en 3 fichiers distincts : (i) le dossier administratif, (ii) l'offre technique et (iii) l'offre financière.**

(i) Le **dossier administratif** présentera le document relatif à l'entité soumissionnaires comportant les éléments suivants :

- **Document justificatif de l'existence légale** de l'organisation dans son pays d'implantation
- **Situation fiscale et sociale** de l'organisation justifiant de la régularité administrative au regard de la législation et réglementation sociale et fiscale du pays d'implantation
- **Déclaration ou document officiel** attestant que l'organisation n'est pas en état de **liquidation, faillite ou redressement judiciaire** (ou procédure équivalente selon pays d'implantation)
- Le cas échéant, **mandat attestant de la constitution d'un consortium**
- **CV des ressources humaines** susceptibles d'être mobilisées pour la réalisation de la prestation
- **Liste des références professionnelles** relatives à l'exécution de prestations comparables à celle du présent appel d'offre et **porte-folio** de réalisations.

Ce dernier devra inclure, dans la mesure du possible, des liens vers des plateformes accessibles en ligne ou à défaut, des captures d'écran ou tout autre élément permettant d'apprécier concrètement la nature et la qualité des réalisations.

(ii) L'offre technique présentera de manière claire et structurée la compréhension de la mission ainsi que les modalités proposées pour sa mise en œuvre. Elle devra inclure les éléments suivants :

- Une **présentation de l'organisation** mettant en évidence la structure, sa valeur ajoutée et son adéquation au regard des objectifs de la prestation ;
- Une **présentation de l'équipe mobilisée** pour la mission (rôles, responsabilités, expertises clés), en cohérence avec les CV détaillés fournis dans le dossier administratif
- Une **sélection des références significatives** en lien avec l'objet de la prestation et **expliquant leur pertinence** au regard de la mission
- Une **note méthodologique** : description détaillée de l'approche proposée, incluant la compréhension des besoins et des enjeux de la mission, la méthodologie envisagée pour la conduite du projet, les principales étapes de sa mise en œuvre, ainsi que les points de vigilance identifiés et les mesures prévues pour les anticiper et y répondre. Le prestataire précisera dans son offre technique les hypothèses de dimensionnement de la solution (nombre d'utilisateurs, volumétrie de données, capacité de stockage, etc.), ainsi que l'estimation de la charge de travail associée aux différentes phases du projet.
- Une **proposition de planification de la mission** incluant les principales échéances et livrables

L'équipe affectée à la réalisation du projet devra être identique à celle présentée dans la réponse à l'appel d'offres. Tout changement devra être dûment justifié et s'accompagner de la proposition de profils présentant des qualifications, une expérience et des compétences équivalentes, sous réserve de validation préalable par le Grdr. Le non-respect de cette exigence pourra entraîner la résiliation du contrat.

L'offre technique ne comportera aucune donnée de nature financière.

(iii) L'offre financière :

Le prestataire devra proposer une offre financière globale incluant l'ensemble des coûts liés à la réalisation de la prestation ainsi qu'au fonctionnement de la solution.

L'offre financière devra être cohérente avec les éléments présentés dans l'offre technique, notamment en ce qui concerne l'estimation de la charge de travail.

Elle devra inclure une valorisation détaillée de ces éléments, en précisant les taux journaliers moyens appliqués pour les différents profils mobilisés.

Elle devra faire apparaître une ventilation des coûts, notamment entre :

- les coûts de développement et de mise en œuvre de la solution
- les coûts liés à l'exploitation (hébergement, stockage, maintenance, support, etc.)

Les coûts liés à l'exploitation de la solution (hébergement, maintenance, support, stockage, etc.) devront être inclus pendant la période de garantie de 12 mois suivant la mise en production.

Le prestataire devra préciser les coûts récurrents associés ainsi que les hypothèses retenues pour le dimensionnement de la solution (nombre d'utilisateurs, volumétrie de données, capacité de stockage etc) en cohérence avec l'offre technique. Il devra également indiquer les conditions d'évolution de ces éléments (montée en charge, augmentation du stockage, etc.) et les impacts associés.

ANNEXES

Le programme Graines de citoyenneté

Suite à une phase préparatoire visant à explorer les conditions de mise en œuvre d'un programme global de **soutien à la société civile et au dialogue entre les OSC et les pouvoirs publics pour l'insertion intégrale des jeunes**, un programme pluri-acteurs et multi bailleurs a vu le jour : **Graines de Citoyenneté**.

Axé sur la jeunesse, il se construit autour d'une communauté d'acteurs engagés pour :

- **Renforcer le pouvoir d'agir des jeunes mauritaniennes** grâce à des espaces de paroles, d'échanges et d'intelligence collective permettant aux jeunes d'ici et là-bas de porter leurs voix sur les sujets qui les concernent
- **Faire monter en compétences des organisations de la société civile**, notamment à travers un dispositif d'accompagnement technique et financier à destination des OSC mauritaniennes et des Organisations de Solidarité Internationales issues de la migration (OSIM) menant des actions en Mauritanie
- **Promouvoir un dialogue citoyen entre acteurs de la société civile et pouvoirs publics**, grâce à une gouvernance partagée et décentralisée, notamment à travers des espaces de concertation réunissant OSC, autorités locales et collectivités territoriales engagées sur les enjeux de jeunesse

Le programme s'étend sur **12 régions en Mauritanie** : l'Adrar, l'Assaba, le Brakna, le Gorgol, le Guidimakha, les deux Hodh, Nouadhibou, Nouakchott (les 3 wilayas) ainsi que le Tagant.

Un dispositif d'appui technique et financier

La mise en place du dispositif d'appui financier se matérialise par l'octroi de subventions à travers deux fonds aux mécanismes d'attribution spécifiques.

Fonds Emergence	Fonds consolidation
-----------------	---------------------

⇒ Soumission de candidatures via un guichet accessible au fil de l'eau Destiné à valoriser l'engagement de la jeunesse en faveur de son territoire. Il cible les associations de jeunesse dont les capacités de gestion et d'absorption des fonds sont limitées. Il permet le financement de projets incontournables du développement local et vise à permettre aux organisations de jeunes de mieux appréhender leurs rôles et augmenter leurs capacités d'action. Octroi d'une subvention maximale de 3000 à 6000 euros. Co-financement minimum de 5% Entre 6 et 9 mois d'action	⇒ Soumission via la publication d'appels à projets sur des thématiques spécifiques Destiné à renforcer les capacités des OSC engagées sur les enjeux de jeunesse. Il permet l'octroi de fonds plus conséquents pour un soutien à des initiatives visant à renforcer l'insertion intégrale de la jeunesse. Il accompagne la montée en compétence d'organisations ayant une expérience dans la réalisation de projets et/ou étant arrivées à un seuil de développement les menant à proposer des projets plus ambitieux. Octroi d'une subvention maximale de 15 000 à 20 000 euros Co-financement minimum de 5% Maximum 12 mois
--	---

Dans une logique de « form'action », les **organisations lauréates sélectionnées par un Comité d'Attribution des Fonds reçoivent un appui financier** pour la mise en œuvre de leurs projets. Cet appui financier s'accompagne également d'un **appui technique** au travers de **séances d'appui-conseil individualisé**, de **suivi terrain de leurs initiatives** et de la participation à un cycle de formations.

Un dispositif d'appui financier accessible en ligne

Le numérique comme levier d'inclusion

L'accès au numérique et à des espaces connectés constitue un levier puissant pour le **développement des territoires et l'inclusion socio-économique des jeunes.**

Le numérique offre des opportunités importantes pour améliorer l'accès à l'éducation, à l'emploi, aux services publics et à l'information, réduisant ainsi les inégalités sociales et économiques. L'inclusion numérique est également cruciale pour la croissance économique des territoires. Les compétences numériques sont devenues indispensables dans presque tous les secteurs professionnels. **En réduisant la fracture numérique, les jeunes sont mieux préparés à intégrer le marché du travail**, à améliorer leur employabilité et à répondre aux besoins des entreprises.

Au-delà de l'aspect économique, l'accès au numérique joue un **rôle fondamental dans l'inclusion sociale et la participation citoyenne.** Les jeunes peuvent utiliser les outils numériques pour s'informer, s'exprimer et mobiliser autour des enjeux qui les concernent. Les

plateformes en ligne et les réseaux sociaux deviennent des espaces de débat et de collaboration, permettant aux jeunes de prendre part aux processus décisionnels et de contribuer activement au développement de leurs communautés. Les espaces numériques peuvent également servir de lieux de rencontre et de dialogue entre les différentes générations et les divers acteurs locaux, renforçant ainsi la cohésion sociale et l'engagement citoyen.

Des obstacles en termes d'accès au numérique en Mauritanie

La Mauritanie avance dans le développement de son infrastructure numérique mais les obstacles structurels restent majeurs : un **coût élevé, une faiblesse de la couverture réseau particulièrement en zone rurale, l'interruption fréquente du service mobile ou encore un niveau inégal d'équipement en matériel informatique.**

En parallèle de cela, l'accès à internet est presque exclusivement mobile via l'utilisation des smartphones. Les populations ont davantage tendance à consommer du contenu via **l'utilisation mobile** qu'en passant par un navigateur internet sur un ordinateur portable. En raison de la faible connectivité, les cloud, stockage, services complexes ou streaming lourds sont peu utilisés.