



D-CLIC, FORMEZ-VOUS AU NUMERIQUE AVEC L'OIF – PLATEFORME DE FORMATION

Objet	Termes de référence pour le lancement d'un appel à manifestation d'intérêt pour la création et gestion de la plateforme de formation au numérique DCLIC
Commanditaire et personne contact	Organisation internationale de la Francophonie (OIF) Direction de la Francophonie économique et numérique Pôle Coopération Numérique Chef de Projet : M. Stéphane MOUBACKA, stephane.moubacka@francophonie.org
Date	Septembre 2022 – Janvier 2023

Remarques :

- L'utilisation du masculin dans le présent document a pour seul but d'alléger le texte et s'applique sans discrimination de genre ;
- Les documents en annexes font partie des présents termes de référence

Table des matières

1. Présentation du commanditaire	3
2. Contexte et justification	3
3. Objectifs de la plateforme	4
4. Définition des usagers (non exhaustif).....	4
5. Fonctionnalités	5
6. Arborescence	7
7. Ergonomie	8
8. Exigences de sécurité et de traçabilité.....	8
10. Exigences techniques	9

1. Présentation du commanditaire

L'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) est un organisme international de coopération multilatérale fondé en 1970, regroupant actuellement 88 États et gouvernements membres et observateurs partageant l'usage de la langue française. L'OIF est une personne morale de droit international public et possède une personnalité juridique, dont le siège est basé à Paris, France.

Elle est financée par les États et gouvernements membres, sous forme de contributions obligatoires ou volontaires.

L'OIF remplit une triple mission : politique, diplomatique et de coopération, et déploie ses actions selon quatre grandes missions :

1. Promouvoir la langue française et la diversité culturelle et linguistique ;
2. Promouvoir la paix, la démocratie et les droits de l'homme ;
3. Appuyer l'éducation, la formation, l'enseignement supérieur et la recherche ;
4. Développer la coopération économique au service du développement durable.

Elle met en œuvre sa coopération multilatérale francophone aux côtés de l'Assemblée parlementaire de la Francophonie (APF) et de quatre opérateurs : l'Agence universitaire de la Francophonie (AUF), TV5 monde, l'Association des maires francophones (AIMF) et l'Université Senghor d'Alexandrie.

En 2020, l'Organisation internationale de la Francophonie célèbre son cinquantenaire. Dans ce cadre, sa présence digitale a été étendue sous le thème « la Francophonie de l'Avenir ».

2. Contexte et justification

« D-CLIC, formez-vous au numérique avec l'OIF » est un programme de formation au numérique et à ses métiers. Ce programme **contribue aux efforts des Etats et gouvernements membres en faveur de l'emploi des jeunes et des femmes** et se décline en 3 actions :

1. Former les jeunes (18-35 ans) aux métiers du numérique

A travers des opérateurs de formation reconnus et habilités à délivrer des certifications, des formations brèves, de 4 à 9 mois, sont dispensées à des cohortes de jeunes francophones ensuite accompagnés dans leur insertion professionnelle. Pour la phase pilote en cours, les filières retenues concernent les familles de métiers de la communication, du marketing, de l'interface utilisateur et de la création numérique, notamment la conception et le développement.

2. Initier, familiariser et développer les compétences de base au numérique dès le plus jeune âge (à partir de 7 ans)

L'OIF souhaite initier et familiariser les populations francophones, dès le plus jeune âge, à l'univers du numérique à travers des modules de adaptés et accessibles sur ordinateurs, tablettes et téléphone intelligent, et des ateliers pratiques.

3. Accompagner les Etats et gouvernements pour la transformation numérique

Un accompagnement des Etats et gouvernements francophones pour la transformation numérique est mis en place, notamment autour du développement et du renforcement des cadres régulatoires nationaux à travers entre autres la formation des agents publics aux enjeux de la gouvernance du numérique.

Afin de toucher une masse importante de bénéficiaires, l'Organisation internationale de la Francophone souhaite lancer une plateforme de formation au numérique.

3. Objectifs de la plateforme

Le présent marché a ainsi pour objectif le **développement, l'hébergement et la maintenance** d'une plateforme de formation en ligne pour le programme D-CLIC.

Cette plateforme répondra à des objectifs spécifiques :

- Initier, familiariser massivement les populations francophones au numérique ;
- Former aux métiers du numérique sur la base de cursus et référentiels bien définis ;
- Animer et entretenir une communauté d'apprenants et de mentors ;
- Diffuser les ressources éducatives libres sur le numérique ainsi que différents référentiels (référentiels métiers, référentiels de formation, référentiel d'évaluation) ;
- Suivre et collecter les informations (indicateurs du projet) sur les parcours des apprenants inscrits sur la plateforme ;

En résumé, le titulaire du marché assurera :

- ✓ un rôle de conseil et d'assistance auprès du commanditaire ;
- ✓ la production d'un document de spécifications techniques et une documentation à destination des administrateurs et des éditeurs de la plateforme ;
- ✓ le développement des fonctionnalités et autres solutions techniques requises par la plateforme ;
- ✓ l'installation et le paramétrage des modules et outils complémentaires ;
- ✓ la phase de test et de corrections le cas échéant ;
- ✓ l'hébergement et la maintenance corrective de la plateforme sur une période de 18 mois.

Remarque : les éléments de la charte graphique (logos et palettes de couleurs) seront fournis par le commanditaire.

Proposition de nom de domaine : dclic.francophonie.org

4. Définition des usagers (non exhaustif)

La plateforme cible, en premier lieu, les personnes à partir de 13 ans capables à minima de lancer un navigateur sur téléphone portable ou ordinateur. En second lieu, la plateforme s'adresse aux structures de formations, aux formateurs, conseillers et médiateurs numériques qui y trouveront du contenu et outils pour formation et acculturation numérique.

La plateforme s'adressera à un public multiculturel en majorité localisé en Afrique disposant d'une connectivité limitée et d'outils moins performants.

Les principales catégories d'utilisateurs sont les suivantes :

- Apprenants A (initiation et acculturation au numérique, en parcours libre)
- Apprenants M (métiers du numérique)
- Apprenants en parcours libre
- Apprenants en parcours tutoré ;
- Mentors (Pour les apprenants du parcours tutoré)
- Professionnels de la formation (Formateurs, structures de formation)
- Administrateurs, éditeurs, modérateurs (agents OIF, le cas échéant ressources externes) ;

Exemple de profil type (non exhaustif)

Persona 1 : Enfant de 13 à 17 ans, habitant une zone rurale, vit dans une zone où il est difficile de se connecter - est curieux et voudrait mieux connaître le numérique

Persona 2 : jeune femme en situation de reconversion professionnelle après un échec à l'Université dans une filière scientifique, à la recherche d'une formation aux métiers du numérique
Persona 3 : Une personne moins instruite âgée d'au moins 35 ans et a très rarement eu à utiliser le numérique à part son téléphone classique -- a des ordinateurs et des smartphones autour de lui avec son entourage mais ne sait pas effectuer une recherche correcte sur les moteurs de recherche

Persona 4 : Une personne entre 25 à 40 ans, professionnel maîtrisant les sujets traités dans les formations et qui peut devenir mentor (accompagnateur) des apprenants de la plateforme ;

Persona 5 : Un.e responsable d'une structure de formation au numérique à la recherche d'un programme structuré et crédible à utiliser dans son centre et/ou un référentiel de qualité.

5. Fonctionnalités

- Une plateforme avec un design épuré et responsive (qui s'adapte au terminal : ordinateur, tablette, smartphone)
- Lettre d'information mensuelle ou notification en cas de disponibilité d'une nouvelle formation
- Bibliothèque de toutes les formations propres ou agrégées avec des filtres pour retrouver certaines formations, reposant sur des standards d'interopérabilité (tels que le protocole OAI-PMH, métadonnées décrivant les ressources pédagogiques selon le standard LOM, etc.). Par ailleurs, il est envisagé que la plateforme puisse elle-même être moissonnée (Pas prioritaire à ce stade du projet).
- Questionnaire de satisfaction et d'amélioration à chaque fin de formation
- Codes d'identification unique pour les formations et codes d'identification uniques pour les apprenants qui bénéficieront des formations
- Inscription/enregistrement sur la plateforme de tout le monde
- Un forum de discussions entre acteurs (apprenants, formateurs, tuteurs)
- Robot d'assistance (optionnel)
- Fonctions de partage sur réseaux sociaux
- Fonctionnalités ludiques (Ex : Un jeu de Q-R interactif)

Cas d'utilisation et fonctionnalités selon les utilisateurs

Les activités de gestion technique et d'administration pédagogique se tiennent principalement dans l'interface d'administration de la plateforme. Notons que selon les ressources disponibles, un utilisateur peut cumuler plusieurs rôles dans les fonctions de gestion (Administrateur pédagogique, auteur ...)

- ✓ **Gestion des cours** : une des fonctions de base de la plateforme est de proposer les outils nécessaires à l'intégration de cours (génériques et spécifiques) et l'attribution de ces cours aux apprenants le cas échéant.
- ✓ **Gestion de parcours** : une fois les cours intégrés, on doit pouvoir facilement les associer à des parcours, avant d'affecter ces parcours aux apprenants, le cas échéant.
- ✓ **Gestion des classes virtuelles** : la plate-forme doit permettre la gestion des groupes à organiser en classe virtuelle. Il sera alors possible de planifier et d'animer des classes virtuelles, via la plateforme. (Priorité secondaire à ce stade du projet)
- ✓ **Gestion des apprenants** : la plateforme doit couvrir la gestion des comptes apprenants (création, modification, suppression, attribution des cours, des groupes), et les inscriptions en ligne.

- ✓ **Gestion des accompagnements** : la plateforme doit permettre aux tuteurs de suivre les apprenants, d'inscrire les apprenants dans des cours ou des groupes, de planifier des cours, d'interagir, de communiquer.
- ✓ **Gestion des contenus pédagogiques**
- ✓ **Gestion d'actualités** (nouveaux contenus, opportunités, appel à candidatures)

2. Fonctionnalités pédagogiques

La plate-forme remplit avant tout un rôle pédagogique, elle sert à administrer les cours et les apprenants.

a. Administration pédagogique

L'administration pédagogique consiste à :

- Gérer la structure pédagogique des apprentissages
- Gérer les modules, en utilisant les outils auteurs éventuellement proposés par la plate-forme
- Créer les étapes ou activités
- Incrire/désinscrire un apprenant sur un parcours
- Définir une classe virtuelle (groupe, session)
- Définir une session spécifique (individuelle)
- Gérer la communication entre apprenants et tuteurs

b. Gestion des contenus de formation (outils auteurs)

Les utilisateurs identifiés comme auteurs de cours/enseignants assureront les activités suivantes :

- Créer un contenu de formation (cours, module)
- Créer le parcours pédagogique
- Créer les étapes d'apprentissage d'un parcours
- Créer et/ou importer des ressources didactiques
- Associer les étapes aux ressources
- Communiquer avec les apprenants via les outils de communication et les outils collaboratifs
- Créer des évaluations

c. Apprentissage

Les fonctionnalités dédiées à l'apprenant, quel que soit le contexte dans lequel il se trouve (classe virtuelle ou parcours individuel), sont les suivantes :

- Dérouler un cours
- Envoyer un message via les outils synchrones et asynchrones
- Stocker un document (téléverser/upload)
- Extraire un document (Télécharger / download)
- Lire et écrire un message dans un dialogue en ligne
- Télécharger une ressource se trouvant sur la plateforme ;
- Afficher une ressource
- Demander un rendez-vous avec un tuteur (mentor)
- Réaliser une évaluation
- Consulter le résultat d'une évaluation
- Imprimer une ressource
- Visualiser le suivi d'un parcours
- Voir / gérer son agenda privé
- Déposer des travaux

- Partager des informations
- Poser des questions à la communauté
- Donner leur avis sur la formation (évaluation, score...)

d. Accompagnement / suivi pédagogique

Les fonctionnalités de suivi destinées au mentor et responsables pédagogiques intervenant sur le parcours doivent inclure les possibilités suivantes :

- Envoyer un message
- Stocker un document (upload)
- Extraire un document (download)
- Télécharger une ressource
- Inscrire un apprenant sur un parcours
- Planifier un rendez-vous
- Répondre à une demande de rendez-vous
- Afficher une ressource
- Vérifier une évaluation
- Consulter le résultat d'une évaluation
- Suivre le parcours de l'apprenant
- Poster des annonces
- Programmer des événements via les agendas
- Animer un wiki, un forum, un réseau social

3. Fonctionnalités techniques

Les fonctionnalités techniques attendus pour la plateforme sont les suivantes :

- ✓ Paramétrage de la plate-forme
- ✓ Personnalisation de l'environnement graphique ou de l'ergonomie
- ✓ Installation des ressources pédagogiques sur le serveur
- **Outils de communication** : des outils permettant de communiquer directement comme le chat et des outils permettant de communiquer de manière asynchrone, comme le mail et le forum. Ces applicatifs permettront d'animer un groupe, de favoriser les échanges entre tuteurs et apprenants ou entre apprenants.
- **Outils collaboratifs** : les wikis, blogs, réseaux sociaux permettront d'enrichir le contenu de l'enseignement avec des ressources reçues des apprenants et des tuteurs. (*Pas prioritaire à ce stade du projet, peut-être prévoir une redirection vers une plateforme collaborative externe*)
- **Outils de planification** : des outils permettant de planifier les rendez-vous, les classes, les regroupements avec des agendas communs et privés qui servent à planifier des activités diverses.
- **Outils de classe virtuelle** : un outil de classe virtuelle directement installé avec la plate-forme. (*Pas prioritaire à ce stade du projet*)

6. Arborescence

L'arborescence devra être conçue en cohérence avec les fonctionnalités attendues et contenus de la plateforme.

Le prestataire se chargera de proposer une arborescence claire, détaillée et complète en étroite collaboration avec l'équipe de l'OIF.

7. Ergonomie

L'ergonomie devra favoriser la lisibilité, l'accessibilité des informations, et leur réutilisation :

- La plateforme web doit avoir des interfaces graphiques conviviales et permettre une navigation simple entre les menus ;
- La plateforme doit être simple et intuitive dans l'utilisation permettant ainsi aux utilisateurs non-initiés de se les approprier facilement ;
- L'utilisateur doit disposer d'un moyen de partage sur les réseaux sociaux, intégré à la plateforme
- Personnalisation des écrans d'affichage en fonction des profils, groupes utilisateurs ;
- la mise à jour doit être simple et intuitive ; le système de gestion des contenus doit être intuitif et administrable par des collaborateurs non techniques.
- Respecter les standards, recommandations et bonnes pratiques en vigueur pour favoriser l'accessibilité numérique de la plateforme pour des internautes handicapés
- Une plateforme web éco-conçue, alliant sobriété et performance. (À développer, en incluant une méthodologie d'exigence continue lors de l'activation de certaines fonctionnalités ou le développement de nouvelles). Par ailleurs, en cohérence avec cette plateforme web éco-conçue, l'hébergement proposé devra répondre aux principales exigences de réduction de l'impact environnemental rencontrées pour ce type de services (centres de données répondant à des normes écologiques, réduction et optimisation de la consommation électrique de l'infrastructure de serveurs de l'hébergeur, appel à de l'énergie renouvelable, etc.)
- Une plateforme qui prend en compte le principe **d'acceptation universelle** destinée à favoriser le multilinguisme.¹ Cela implique notamment que la plateforme permette à des utilisateurs originaires d'Arménie, du Maroc, d'Egypte, de Tunisie, etc. de faire usage d'adresses courriels (mel) dans leur langue nationale lorsqu'ils utilisent certaines fonctionnalités de la plateforme (formulaire de connexion, formulaire d'inscription à une lettre d'information/alerte, etc.).

8. Exigences de sécurité et de traçabilité

- gestion des utilisateurs et des droits à un niveau suffisamment fin : créer des profils et groupes d'utilisateurs, et allouer des droits sur ces profils (droits sur les données, les vues, sur les rapports et tableaux de bord, et enfin sur les fonctionnalités de l'outil), gérer des droits des utilisateurs sur les fonctionnalités, gérer des droits des utilisateurs (création, de modification, de suppression ou de lecture) sur les données selon les profils, gérer de manière simple la création des utilisateurs et leur affectation par profil et par groupe d'utilisateurs, la gestion du contrôle d'accès et de droit sur les fonctionnalités et sur les données à partir d'une interface de gestion fournie avec la solution ;
- Permettre la consultation de l'historique des éditions des contenus ;
- Assurer la traçabilité (Audit) de tous les accès et de toute modification à travers l'historique des opérations réalisées par l'utilisateur, le journal d'archivage d'accès et de modifications des données qui doivent fournir des informations sur le nom de l'utilisateur, la nature de l'opération, les données saisies, modifiées ou supprimées avant et après l'opération, la date et l'heure de l'opération, la zone géographique (ou réseau, adresse IP), les objets concernés, etc. ... ;
- Mettre en place une politique et un système de sauvegarde des données ;
- permettre la restauration des données dans l'état où elles étaient avant le traitement.

¹ <https://isoc.ht/news/lacceptation-universelle-lun-des-fondements-dun-internet-multilingue/>

9. Réversibilité et interopérabilité

En cas de rupture ou de fin du contrat, le titulaire doit permettre à son successeur d'assurer la gestion de la plateforme DCLIC et de toutes ses fonctionnalités en lui transmettant les éléments matériels et les informations utiles dont il dispose.

La faisabilité de cette réversibilité implique que le titulaire ait mis en œuvre des solutions standard.

Le titulaire devra fournir un plan de réversibilité pour :

- les développements ;
- la maintenance ;
- l'hébergement.

Au cours de la période de réversibilité :

- Le titulaire s'engage à collaborer loyalement avec l'OIF et/ou la société qui reprendra la gestion de la plateforme DCLIC et de toutes ses fonctionnalités. Il s'interdit de faire obstacle à cette décision et s'engage à fournir à l'OIF toute l'assistance nécessaire à la bonne fin de cette opération.
- Le titulaire assurera les activités qui lui sont attribuées dans le cadre de la transition avec les équipes qui reprendront la gestion de la plateforme DCLIC et de toutes ses fonctionnalités. Il formera de façon opérationnelle lesdites équipes aux fonctionnalités et à l'environnement technique.
- Le service devra continuer à être assuré selon les conditions et modalités qui sont définies dans le marché. Dans ce cadre, il garantira le bon fonctionnement et l'optimisation de l'ensemble des fonctionnalités de la plateforme ainsi que la stabilité des développements effectués en amont et aval de la reprise. Il assurera l'optimisation SEO du référencement en adéquation avec l'évolution des moteurs de recherche et des pratiques. Il veillera à effectuer ses interventions sans perturber l'activité du dispositif.
- En aucune façon le titulaire et/ou l'OIF ne pourront modifier ou réduire les prestations et obligations réciproques.

La phase de réversibilité s'effectue conformément au plan de réversibilité défini. Le coût des opérations de réversibilité sont comprises dans le prix forfaitaire et ne feront l'objet d'aucune indemnisation ou coût supplémentaire.

La durée de la réversibilité est de 2 mois maximum.

10. Exigences techniques

Item	Nom	Description
01	Application Web fonctionnant sur tous les navigateurs supportés	<p>La plateforme doit pouvoir être utilisée par tous les navigateurs web supportés, peu importe le système d'exploitation et sans installation.</p> <p>Navigateurs : Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari, Microsoft Edge</p>
02	Application Web adaptative	<p>L'application doit s'adapter à la taille de l'écran pour supporter les ordinateurs, les tablettes et les téléphones intelligents.</p> <p>L'application doit pouvoir être utilisée sur un écran de 320 pixels de largeur au minimum. Elle doit utiliser efficacement l'espace sur toute taille d'écran</p>

03	Hébergement de l'application	<p>Une option pour l'hébergement externe pourra être proposé avec les options afin de permettre à l'OIF de choisir la bonne stratégie, soit de l'internaliser ou de confier l'intégralité de la mise en œuvre de l'infrastructure et de l'hébergement de ses environnements techniques à un prestataire tiers, sous réserve de présentation d'une architecture sécurisée en politique d'accès des utilisateurs, des échanges de fichiers, de politique de mot de passe et de la conformité au RGPD.</p> <p>Pour toute option d'externalisation, le prestataire devra s'engager à mettre en place une architecture spécifique répondant aux exigences de sécurité et RGPD vis-à-vis des données stockées. Le soumissionnaire devra aussi proposer une politique et stratégie de sauvegarde et restauration de l'application avec les données à jour.</p>
04	Persistance des données sécurisées	L'application doit protéger les données personnelles des utilisateurs lorsqu'elles sont hébergées dans l'infonuagique de façon sécuritaire à l'aide de standards reconnus dans l'industrie.
05	Communication client-serveur sécurisée	<p>La plateforme doit sécuriser toutes les communications par HTTPS avec le protocole TLS 1.2 ou supérieur. Toute communication en protocole HTTP est refusée (redirection vers HTTPS).</p> <p>L'url d'accès à l'application de production devra être du type : https://nom_application.francophonie.org.</p>
06	Sécurisation des données utilisateurs de la plateforme	L'application doit se protéger des données malicieuses pouvant provenir d'un utilisateur et être enregistrées ou retransmises vers d'autres utilisateurs. Elle doit donc empêcher les attaques par injection SQL, XSS ou autres formes d'injections (cookie, paramètre d'url, en-têtes HTTP, etc).
07	Gestion des sessions utilisateur	L'application doit s'assurer de fournir une session unique et sécuritaire pour chaque utilisateur. La session doit être invalidée après une période d'inactivité définie.
08	Gestion des erreurs et journalisation	<p>L'application doit afficher des messages d'erreurs utiles et clairs pour l'utilisateur en cas d'erreur.</p> <p>L'application doit journaliser les erreurs avec suffisamment de détails pour permettre le diagnostic et l'investigation.</p>
09	Déploiements automatisés	<p>L'application doit pouvoir être mise en ligne automatiquement par un processus automatisé. Le déploiement doit avoir un impact minimal sur les utilisateurs actuellement en ligne.</p> <p>En cas de mise à jour au code de l'application uniquement, la plateforme doit continuer d'opérer de façon transparente. En cas de mise à jour au modèle de données, un temps d'arrêt est acceptable mais non souhaitable.</p>

10	Tolérance aux fautes matérielles	<p>L'application doit pouvoir poursuivre son bon fonctionnement suite à une faute matérielle d'une de ses composantes ou dépendances.</p> <p>Redondance de toutes les composantes de l'infrastructure (serveurs Web, base de données, queues, etc)</p>
11	Récupération à la suite d'une panne	L'application doit pouvoir recommencer à fonctionner suite à la réparation d'une dépendance défectueuse dans un délai raisonnable (3 heures).
12	Respect des normes des technologies d'affichage Web	<p>L'application doit utiliser les standards du W3C</p> <ul style="list-style-type: none"> - Code HTML respectant de la spécification HTML5 - Code CSS respectant de la spécification CSS3 - Code JavaScript respectant de la spécification ECMA-262 version 10 <p><i>Dans tous les cas, le code JavaScript compilé doit fonctionner sur tous les navigateurs supportés.</i></p> <p>Préciser au cas où l'installation des composants (middleware, Active X, JRE, ...) sur les postes « clients » des internautes est indispensable au bon fonctionnement de la plateforme notamment en cas des fonctionnalités ludiques.</p> <p>L'OIF ne préconise pas l'utilisation d'applications fonctionnant à l'aide de Flash Player, ni de Java Runtime Environment (JRE). Les échanges de fichiers doivent être réalisés à travers des interfaces web ou fichiers plats standards et sécurisés.</p>
13	Mise à l'échelle possible	L'architecture technique de l'application doit s'adapter en cas de montée en charge (augmentation de la sollicitations des ressources, nombre d'utilisateurs connectés, ...)
14	Capacité à desservir l'ensemble des utilisateurs	<p>La plateforme doit pouvoir répondre à l'ensemble des utilisateurs.</p> <p>Une charge approximative de 200 utilisateurs en simultané pour une session de trois heures doit être supportée par la plateforme.</p>
15	Volume de stockage, d'archivage et purge	Le prestataire devra préciser le volume de stockage nécessaire et mettre en place un processus de purge des versions intermédiaires en lien avec la Direction des Systèmes d'information de l'OIF (DSI), si besoin.
16	Documentation de l'infrastructure	<p>Une documentation technique doit être fournie expliquant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● L'architecture applicative de la plateforme ● Modèle conceptuel de données (MCD) ● Les composantes de l'infrastructure et son fonctionnement ● Les spécifications des environnements supportés ● Le processus de déploiement ● Procédure technique d'arrêt et de démarrage des services de la plateforme

17	Versionnement du modèle de grille	Chaque modèle de grille d'analyse doit pouvoir être modifié dans le futur (ajout/retrait/modifications d'objectifs, de cibles ou de dimensions), sans compromettre l'intégrité des données existantes dans la plateforme.
18	Environnements techniques dédiés à l'application	<p>L'OIF devra disposer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'un environnement test et de formation pour réaliser la recette, les tests de mises à jour de version et les simulations durant la vie du produit (tests de modifications de calculs et règles de gestion, etc.) • d'un environnement de production. <p>Les deux environnements doivent être identiques au niveau application et versionnèrent, distincts, indépendants et doivent pouvoir être facilement identifiables par les utilisateurs.</p>
19	Maintien en condition de fonctionnement optimal	Le soumissionnaire devra proposer un contrat de maintenance qui détaille la qualification, les délais de prise en charge et de résolutions des bugs (bloquants/mineurs/majeurs), le coût annuel, l'outil de gestion du Support ainsi que la procédure et moyen de communication privilégiés, les évolutions gratuites et celles payantes.

12. RESULTATS ATTENDUS ET LIVRABLES

12.1. Livrables de la mission

Au-delà du principal livrable qui est la plateforme web, tout au long de la mission, le prestataire devra fournir en fonction des différentes étapes, les livrables suivants :

- ✓ La note de cadrage, le planning détaillé, le plan de gestion des ressources et des parties prenantes,
- ✓ le tableau de suivi des Risques ;
- ✓ les dossier des spécifications fonctionnelles et techniques ;
- ✓ les manuels de procédures ;
- ✓ les dossiers des tests techniques, Stratégie de test et de qualification, dossier de test unitaire, système et Intégration, dossier de test fonctionnels ;
- ✓ le dossier de tests non fonctionnels et techniques ;
- ✓ le dossier d'exploitation (plan de sauvegarde / restauration, guide utilisateurs par profil, plan de réversibilité, contrat de maintenance de la période de garantie) ;
- ✓ un portail web d'hébergement et d'usage des contenus ;
- ✓ le rapport de formation (administrateurs et éditeurs web) ;
- ✓ le rapport de Recette (techniques, fonctionnelle et non fonctionnelles) ;
- ✓ le reporting des anomalies mis à jour et calendrier pour les corrections des problèmes
- ✓ le rapport de mise en service et PV de recette provisoire ;
- ✓ le reporting des anomalies et calendrier pour les corrections des problèmes mis à jour ;
- ✓ rapport de fin de mission et PV de recette définitive.

12.2. Compétences souhaitées du prestataire

- ✓ Être un prestataire agissant dans le domaine de conception, la construction de sites web et la fourniture des divers services associés ;
- ✓ Disposer d'une expérience pertinente dans la réalisation des portails multimédia (web, réseaux sociaux) pour les médias en ligne et particulièrement la radio ;
- ✓ Disposer d'une expérience pertinente dans la réalisation d'applications web
- ✓ Avoir une expérience dans la configuration systèmes de gestion d'apprentissage (LMS) ;
- ✓ Disposer d'une expérience pertinente dans la stratégie de communication numérique ;
- ✓ Disposer d'une expérience avérée en dans l'architecture des données et des sites web ;

12.3. Propriété et droits

Le commanditaire détient la propriété de l'ensemble des images, graphismes, icônes et autres contenus créés la plateforme.

12.4. Rôle de l'Organisation internationale de la Francophonie

L'Organisation internationale de la Francophonie est le commanditaire de la conception, de l'animation et de l'édition du site. Les documents de référence nécessaires sont mis à disposition par le maître d'ouvrage.

12.5. Rôle du prestataire

Le prestataire en charge de la conception et de la plateforme devra accomplir les tâches décrites ci-dessus. Il s'engage à respecter les règles de discréetion professionnelles en vigueur.

13. Calendrier prévisionnel

Date prévisionnelle	Phase	Observation
14 Septembre 2022 – 5 octobre 2022	Lancement de la consultation, réponses aux demandes de précision et réception des offres	
Semaine du 10 octobre 2022	Evaluation de des offres	
Semaine du 17 octobre 2022	Entretiens et sélection du prestataire	
25 octobre 2022	Réunion de cadrage, constitution équipe projet, planning officiel et lancement pour la mise en œuvre	

Octobre 2022 – Novembre 2022	Phase 1 : consolidation exigences fonctionnelles, techniques, développement et livraison V1 en recette de la solution	En lien avec la DSI pour la mise à disposition en amont de l'infrastructure test et Prod si hébergement par l'OIF. Sans oublier les tests Sécurité, de performance de la solution sur mobiles, tablettes et pc).
25 novembre 2022	Phase 2 : recette de la solution	Tests et validation effective du bon fonctionnement de l'ensemble de la solution (fonctionnalités et techniques).
Janvier 2023	Phase 3 VSR et validation : Vérification du Service Régulier de la solution (VSR).	Bascule totale de la solution exploitation

14. Mode opératoire

Les prestations définies dans le présent projet impliquent un contact permanent avec le maître d'ouvrage. Les frais de déplacement et de séjour éventuels au siège de l'OIF à Paris sont à la charge du prestataire.

Le développement en mode agile serait apprécié.

Les travaux associeront des agents de l'Organisation aux représentants du prestataire retenu.