

**MISE EN PLACE D'UNE PLATEFORME NUMERIQUE D'APPUI AU DEVELOPPEMENT INTERNATIONAL
DES ENTREPRISES FRANCOPHONES**

CAHIER DES CHARGES

Table des matières

1. INTRODUCTION	6
1.1. Contexte du projet	6
1.2. Objectifs de la plateforme	6
1.3. Public cible	7
1.4. Portée du projet	7
1.4.1. Plateforme initiale (Livrable)	8
1.4.2. Évolutions à venir	8
1.4.3. Points d'attention	8
2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE	9
2.1. Vision globale de la plateforme	9
2.2. Approche évolutive	9
2.2.1. Plateforme initiale faisant l'objet de ce cahier des charges (Livrable)	9
2.2.2. Évolution à venir de la plateforme	10
2.3. Calendrier de mise en œuvre	10
3. PROFILS D'UTILISATEURS ET PERSONAS	10
3.1. Participants aux missions économiques et commerciales	11
3.2. Entreprises en phase d'internationalisation	11
3.3. Primo-exportateurs	12
4. SPÉCIFICATIONS FONCTIONNELLES	12
4.1. Les spécifications fonctionnelles de la plateforme initiale (Livrable)	12
4.1.1. Système d'inscription et gestion des profils	13
4.1.2. Outil d'auto-évaluation de la maturité à l'international	13
4.1.3. Messagerie interne sécurisée	13
4.1.4. Annuaire et système de recherche	13
4.1.5. Centre de ressources documentaires (OIF et partenaires)	13
4.1.6. Calendrier des événements (OIF et partenaires)	13
4.1.7. Intégration de solutions de webinaires open source	14
4.1.8. Accès aux études de marché sectorielles	14
4.1.9. Fonctionnalité d'enquêtes de satisfaction et de suivi d'impact	14
4.1.10. Tableau de bord utilisateur	14
4.1.11. Administration et modération	14
4.2. Les modules à intégrer dans la plateforme initiale (Livrable)	15
4.2.1. Gestion des utilisateurs et authentification	15
4.2.2. Système de notification et de messagerie	15

4.2.3. Moteur de recherche et de filtrage	15
4.2.4. Gestion de contenu et localisation	15
4.2.5. Analyse et reporting	15
4.2.6. Sécurité logicielle de la plateforme	15
4.2.7. Support et assistance utilisateur	16
4.2.8. Outils d'analyse et de reporting	16
4.3. Les fonctionnalités proposées pour les évolutions à venir de la plateforme.....	16
5. SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES	16
6. GESTION DES UTILISATEURS ET DES ACCÈS.....	16
6.1. Processus d'inscription et de vérification.....	16
6.1.1. Inscription initiale	16
6.1.2. Soumission des documents justificatifs	17
6.1.3. Vérification automatisée.....	17
6.1.4. Vérification manuelle.....	17
6.1.5. Validation et activation du profil.....	17
6.1.6. Processus de recours.....	17
6.1.7. Vérifications périodiques.....	17
6.2. Gestion des rôles et des permissions.....	17
6.2.1. Catégories d'utilisateurs	18
6.2.2. Système de permissions.....	18
6.2.3. Gestion dynamique des rôles.....	18
6.2.4. Contrôle d'accès contextuel.....	18
6.2.5. Audit et traçabilité	18
6.3. Authentification et sécurité des comptes	18
6.3.1. Authentification multi-facteurs (MFA).....	18
6.3.2. Politique de mots de passe robuste.....	19
6.3.3. Gestion des sessions	19
6.3.4. Détection et prévention des fraudes	19
6.3.5. Récupération de compte	19
6.3.6. Protection des données	19
6.3.7. Conformité et transparence	19
7. INTERFACE UTILISATEUR ET EXPÉRIENCE UTILISATEUR	20
7.1. Principes de design	20
7.1.1. Simplicité et clarté.....	20
7.1.2. Cohérence.....	20

7.1.3. Personnalisation et contextualisation	20
7.1.4. Feedback et réactivité	20
7.1.5. Esthétique et professionnalisme	20
7.1.6. Guidage et apprentissage progressif	21
7.2. Accessibilité.....	21
7.2.1. Conformité aux normes.....	21
7.2.2. Design inclusif.....	21
7.2.3. Navigation et orientation	21
7.2.6. Documentation d'accessibilité	21
8. DÉPLOIEMENT ET MAINTENANCE.....	22
9. FORMATION ET DOCUMENTATION	22
9.1. Plan de formation pour les administrateurs	22
9.2. Guide utilisateur	22
9.3. Documentation technique	22
10. MESURE DE LA PERFORMANCE ET AMÉLIORATION CONTINUE	24
10.1. Définition des KPIs	24
10.2. Processus de collecte de feedback et d'amélioration	24
11. GESTION DE PROJET, GESTION DES RISQUES ET QUALITÉ	25
ANNEXES.....	26
A.1. Exigences techniques	26
A.2. Fonctionnalités à venir	31
• Système de mise en relation basé sur l'IA.....	31
• Forums de discussion thématiques.....	31
• Tableau de bord avancé d'internationalisation	31
• Plateforme d' e-learning	31
• Service de mise en relation avec des experts et mentors.....	31
• Outil de planification et suivi des missions économiques.....	31
• Marketplace d'opportunités d'affaires	31
• Outils d'administration et d'analyse avancés	31
• Marketplace de services d'internationalisation	31
• Outil de simulation de scénarios d'internationalisation	31
• 4.3.11. Programme d'accélération virtuel	31
• Système avancé de notation et de références.....	31
• Intégration avec des plateformes de financement.....	31
• Outil d'intelligence économique et veille sectorielle	31

• Plateforme de gestion de projets d'internationalisation.....	31
• Système de gestion de la conformité réglementaire	31
• Plateforme de cocréation et d'innovation ouverte.....	31
• Analyse prédictive et recommandations basées sur l'IA.....	31
• Comptabilité avec les technologies d'assistance	31
• Annuaire des experts et des partenaires de l'OIF	31
• Autorités de certification et chambres de commerce	31
• Réseaux sociaux professionnels	31
• Outils d'analyse et de reporting	32
• Systèmes de gestion de la relation client (CRM)	32
• Détection et prévention des fraudes.....	32
A.3. Glossaire	33

1. INTRODUCTION

1.1. Contexte du projet

L'Organisation internationale de la Francophonie (OIF), dans le cadre de sa mission de promotion de la coopération économique au sein de l'espace francophone, a identifié le développement international des petites et moyennes entreprises (PME) comme un levier essentiel de croissance économique et de création d'emplois. Cette initiative s'inscrit dans un contexte mondial où l'internationalisation des entreprises est devenue un facteur clé de compétitivité et de résilience économique.

L'espace francophone, riche de sa diversité et de son potentiel économique, représente un marché de plus de 300 millions de consommateurs répartis sur cinq continents. Cependant, malgré cette opportunité, les échanges commerciaux entre les pays francophones restent limités, ne représentant qu'environ 12% du commerce total de ces pays. Ce constat souligne la nécessité de mettre en place des outils et des mécanismes facilitant les connexions et les échanges entre les acteurs économiques francophones.

En réponse à ce besoin, l'OIF a lancé en 2022 une étude sur la création d'une plateforme numérique d'accompagnement des entrepreneurs. Les retours d'expérience des missions économiques et commerciales organisées depuis, ainsi que l'évolution rapide des besoins des entreprises dans un contexte post-pandémique, ont conduit à l'actualisation de ce projet. L'accent est désormais mis sur le développement international des PME francophones, avec une attention particulière portée aux défis spécifiques rencontrés par ces entreprises dans leur processus d'internationalisation.

1.2. Objectifs de la plateforme

La plateforme de développement international des PME francophones vise à devenir un outil central et innovant pour faciliter et accélérer l'internationalisation des entreprises au sein de l'espace francophone.

Ses principaux objectifs sont :

1. **Faciliter la mise en relation** entre les PME francophones et divers acteurs économiques (partenaires commerciaux, investisseurs, experts) à l'échelle internationale.
2. **Fournir un accès centralisé à des informations fiables et actualisées** sur les marchés internationaux, les réglementations et les opportunités d'affaires.
3. **Offrir des outils de diagnostic et d'accompagnement personnalisés** pour aider les PME à évaluer et améliorer leur préparation à l'internationalisation.
4. **Proposer des formations ciblées et des opportunités de mentorat** adaptées aux besoins spécifiques des PME en matière de développement international.
5. **Créer une communauté dynamique d'entrepreneurs francophones** favorisant le partage d'expériences, les collaborations et les partenariats transfrontaliers.

6. Servir de prolongement numérique aux missions économiques et commerciales organisées par l'OIF, assurant un suivi et une continuité des échanges avant, pendant et après ces événements.

7. Contribuer à l'augmentation significative des échanges commerciaux et des investissements au sein de l'espace francophone, renforçant ainsi la position économique de la Francophonie sur la scène internationale.

1.3. Public cible

La plateforme s'adresse principalement aux PME francophones ayant un potentiel, une volonté ou une capacité de développement international. Ce public cible se décline en plusieurs catégories :

1. Les primo-exportateurs : Entreprises n'ayant aucune ou très peu d'expérience à l'international mais souhaitant se lancer. Ils représentent 44,2% des répondants à l'enquête et nécessitent un accompagnement adapté pour surmonter les premières barrières à l'internationalisation.

2. Les PME en phase de croissance internationale : Entreprises ayant déjà une expérience limitée à l'international (1-2 ans) et cherchant à consolider et étendre leur présence sur les marchés étrangers. Ce groupe inclut 22,9% des répondants au sondage.

3. Les entreprises expérimentées à l'international : PME ayant une présence établie sur les marchés étrangers mais cherchant à optimiser leurs opérations ou à pénétrer de nouveaux marchés. Elles représentent 20% des répondants avec plus de 5 ans d'expérience à l'international.

4. Les participants aux missions économiques et commerciales de l'OIF : Un groupe d'entreprises qui bénéficiera d'un accès prioritaire à la plateforme et à ses ressources, assurant ainsi la continuité et le suivi des contacts établis lors de ces missions.

En outre, la plateforme intégrera progressivement d'autres acteurs clés de l'écosystème entrepreneurial francophone, tels que :

- Les structures d'accompagnement (incubateurs, accélérateurs, agences de promotion des exportations, chambres de commerce et d'industrie)
- Les investisseurs et institutions financières spécialisées dans le financement du développement international
- Les experts et consultants en commerce international
- Les représentants des institutions publiques et des organisations internationales impliqués dans le soutien à l'internationalisation des entreprises

Cette approche inclusive vise à créer un écosystème complet et dynamique, favorisant les synergies entre tous les acteurs de l'internationalisation au sein de l'espace francophone.

1.4. Portée du projet

Outre le développement technique de la plateforme, y compris les interfaces web et mobile, la portée du projet comprend également :

- La prise en compte des évolutions à venir
- La formation des administrateurs et des utilisateurs clés de la plateforme
- La mise en place d'un système de support et de maintenance continue

Par ailleurs, ce projet de développement de la plateforme s'articule autour de deux phases principales :

1.4.1. Plateforme initiale (Livrable)

Dans sa forme initiale, la plateforme se concentrera sur des fonctionnalités essentielles, notamment un système d'inscription sécurisé, des profils d'entreprises détaillés, un outil d'auto-évaluation de la maturité à l'international, et un centre de ressources de base.

L'accès sera initialement limité aux participants des missions économiques et commerciales de l'OIF, créant ainsi une communauté exclusive et de haute qualité.

1.4.2. Évolutions à venir

Dans les évolutions à venir, l'introduction de fonctionnalités avancées telles qu'un système de mise en relation (« matchmaking ») basé sur l'IA, des forums de discussion thématiques, et un tableau de bord personnalisé pour chaque entreprise sera à prévoir.

Par ailleurs, l'accès sera élargi à un plus grand nombre de PME francophones, tout en maintenant des critères de qualité stricts.

Enfin, la plateforme s'ouvrira également à une communauté plus large d'entreprises francophones et introduira des fonctionnalités expertes comme une marketplace pour les services liés à l'internationalisation, un outil de simulation pour tester différents scénarios d'internationalisation.

1.4.3. Points d'attention

- Sécurité et confidentialité des données, en conformité avec les principes généraux et les droits des individus du RGPD ainsi que les principes des réglementations nationales en matière de protection des données et du respect de la vie privée
- Expérience utilisateur intuitive et adaptée aux différents profils d'utilisateurs
- Compatibilité multi plateforme (responsive design) pour une utilisation sur ordinateurs, tablettes et smartphones
- Évolutivité technique pour supporter une croissance du nombre d'utilisateurs
- Intégration de mécanismes de feedback et d'amélioration continue

L'approche par phases permet une mise en œuvre progressive, adaptée aux ressources disponibles et aux retours des utilisateurs, tout en gardant une vision claire de l'évolution à long terme de la plateforme.

L'objectif ultime est de créer un outil dynamique et évolutif qui deviendra le point de référence pour l'appui à l'internationalisation des PME dans l'espace francophone, contribuant ainsi de manière significative et concrète au renforcement des liens économiques au sein de la Francophonie.

2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

2.1. Vision globale de la plateforme

La plateforme de développement international des PME francophones se positionne comme un écosystème numérique innovant et complet, conçu pour catalyser l'internationalisation des entreprises au sein de l'espace francophone. Cette plateforme vise à devenir un point de convergence pour les acteurs francophones impliqués dans le développement international des PME, en offrant un ensemble intégré de services, de ressources et d'opportunités de mise en relation.

Au cœur de cette vision se trouve la volonté de répondre aux défis majeurs identifiés lors de l'étude menée auprès de 584 entreprises. La plateforme s'attaquera notamment au manque de connaissance des marchés étrangers (relevé par 53,8% des répondants), aux difficultés de financement (68,3% des répondants), et au manque de contacts ou de réseaux à l'étranger (53,3% des répondants). Pour ce faire, elle intégrera des fonctionnalités clés telles qu'un système de mise en relation intelligent basé sur l'IA, un centre de ressources documentaires à jour, des outils d'évaluation de la maturité à l'international, et des opportunités de formation et de mentorat adaptées.

La plateforme se distinguera par son approche, en soutenant l'organisation des missions économiques et commerciales de la Francophonie dont elle assurera le suivi des interactions entre participants, et en offrant des services complémentaires (centre de ressources, réseau d'experts, recueil d'opportunités).

Un accent particulier sera mis sur la création d'une communauté dynamique et engagée d'entrepreneurs francophones. Cette communauté favorisera le partage d'expériences, les collaborations transfrontalières et l'émergence d'opportunités d'affaires inédites au sein de l'espace francophone. La plateforme jouera ainsi un rôle crucial dans le renforcement des liens économiques entre les pays francophones.

2.2. Approche évolutive

Le développement et le déploiement de la plateforme suivront une approche évolutive. Cette stratégie permettra une mise en œuvre progressive, assurant une adaptation constante aux besoins des utilisateurs et une gestion efficace des ressources.

2.2.1. Plateforme initiale faisant l'objet de ce cahier des charges (Livable)

La plateforme initiale se concentrera sur l'établissement d'une base solide avec les fonctionnalités essentielles de la plateforme. Elle devra être conçue sur la base de technologies ouvertes et s'appuyer sur les standards et les bonnes pratiques de codage et développement modulaire, afin de faciliter l'intégration de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux composants en perspective des futures évolutions de la plateforme, telles spécifiées dans le paragraphe 2.2.2.

L'accès sera limité aux participants des missions économiques et commerciales de l'OIF, créant ainsi une communauté exclusive et de haute qualité.

Fonctionnalités clés de la plateforme initiale :

- Système d'inscription sécurisé avec vérification des profils
- Profils d'entreprises détaillés
- Outil d'auto-évaluation de la maturité à l'international
- Messagerie interne sécurisée pour les échanges B2B
- Annuaire des entreprises participantes et des experts sélectionnés par l'OIF
- Centre de ressources documentaires de base (guides d'internationalisation, fiches pays)
- Calendrier des événements (missions, webinaires, ateliers)
- Intégration d'API de solutions de webinaires open source (Jitsi Meet, BigBlueButton, OpenVidu, Apache OpenMeetings, etc.) pour l'organisation d'ateliers en ligne
- Accès à des études de marché sectorielles
- Outil de planification et de suivi pour les missions économiques
- Fonctionnalité d'enquêtes de satisfaction et de suivi d'impact

La plateforme initiale servira de version de base qui permettra de recueillir des retours précieux des premiers utilisateurs pour affiner les fonctionnalités existantes et orienter le développement futur.

2.2.2. Évolution à venir de la plateforme

L'évolution de la plateforme verra l'introduction de fonctionnalités avancées et l'élargissement de l'accès à un plus grand nombre de PME francophones, tout en maintenant des critères de qualité stricts.

Cette évolution fera l'objet d'un autre projet, mais le socle technologique de la plateforme initiale doit permettre la prise en compte efficace des principales fonctionnalités complémentaires ci-dessous :

- Système de mise en relation ("matchmaking") basé sur l'IA pour suggérer des partenaires pertinents
- Forums de discussion modérés par thématiques (secteurs, régions, etc.)
- Intégration avec l'outil INWINK (application de gestion des missions économiques et commerciales de l'OIF)
- Formations en ligne avancées sur l'internationalisation
- Tableau de bord personnalisé pour suivre les progrès de l'internationalisation
- Service de mise en relation avec des experts, mentors, et coachs expérimentés

L'évolution de la plateforme mettra l'accent sur l'engagement accru des utilisateurs et la création de valeur ajoutée à travers des interactions plus riches et ciblées.

2.3. Calendrier de mise en œuvre

Le calendrier de mise en œuvre doit être conçu pour permettre un déploiement maîtrisé de la plateforme, au **maximum le 15 mai 2025**.

3. PROFILS D'UTILISATEURS ET PERSONAS

L'analyse approfondie des besoins et des attentes des PME francophones a permis d'identifier plusieurs profils d'utilisateurs types pour la plateforme. Cette segmentation est essentielle pour adapter les fonctionnalités et les services offerts aux besoins spécifiques de chaque catégorie d'utilisateurs. Pour chacun de ces profils, nous avons élaboré un persona représentatif, illustrant leurs caractéristiques, besoins et attentes spécifiques.

3.1. Participants aux missions économiques et commerciales

Persona : Awa NDIAYE, 42 ans, Directrice Export d'une PME agroalimentaire au Sénégal

Awa dirige le département export d'une entreprise spécialisée dans la transformation de fruits tropicaux. Avec 10 ans d'expérience dans l'exportation de produits agroalimentaires, elle a déjà participé à plusieurs missions économiques de l'OIF. Son entreprise réalise un chiffre d'affaires annuel d'environ 500 000 €, dont 30% à l'export.

Caractéristiques :

- Expérience significative à l'international
- Réseau professionnel déjà établi dans plusieurs pays francophones
- Recherche active de nouveaux marchés et partenaires commerciaux

Besoins et attentes :

- Accès privilégié à des ressources exclusives sur la plateforme
- Consultation d'annuaires d'entreprises et d'experts validés par l'OIF
- Recherche ciblée d'opportunités d'affaires dans de nouveaux marchés
- Participation à des événements virtuels et physiques de haut niveau
- Échanges avec des pairs sur des problématiques avancées d'internationalisation

Pour Awa, la plateforme doit servir d'outil de consolidation et d'expansion de ses activités internationales existantes, tout en lui ouvrant de nouvelles perspectives de croissance.

3.2. Entreprises en phase d'internationalisation

Persona : Ahmed BENALI, 35 ans, Fondateur d'une startup EdTech au Maroc

Ahmed a lancé sa startup de technologies éducatives il y a 5 ans. Son entreprise, qui propose des solutions d'apprentissage en ligne adaptatives, a connu un succès rapide sur le marché marocain et a récemment commencé à s'étendre dans d'autres pays d'Afrique du Nord. Le chiffre d'affaires annuel de l'entreprise est de 200 000 €, avec une ambition forte de croissance internationale.

Caractéristiques :

- Première expérience d'exportation réussie il y a 2 ans
- Fort potentiel de croissance dans le secteur dynamique de l'EdTech
- Besoin d'accélérer et de structurer son développement international

Besoins et attentes :

- Accès à des guides d'internationalisation spécifiques au secteur numérique
- Outils d'auto-évaluation pour mesurer la maturité à l'international de son entreprise
- Informations détaillées sur les réglementations en matière de protection des données dans différents pays
- Mise en relation avec des partenaires technologiques et des distributeurs potentiels

- Opportunités de financement pour soutenir l'expansion internationale

Pour Ahmed, la plateforme doit être un accélérateur de son développement international, lui fournissant à la fois des ressources stratégiques et des connexions concrètes avec des partenaires potentiels.

3.3. Primo-exportateurs

Persona : Aminata KONÉ, 28 ans, Fondatrice d'une marque de mode éthique en Côte d'Ivoire

Aminata a créé sa marque de mode éthique il y a 3 ans, utilisant des tissus traditionnels ivoiriens pour créer des vêtements modernes. Son entreprise connaît un succès croissant sur le marché local, avec un chiffre d'affaires annuel de 50 000 €. Elle n'a aucune expérience à l'international mais est très motivée pour explorer les opportunités d'exportation, notamment vers l'Europe et l'Amérique du Nord.

Caractéristiques :

- Aucune expérience à l'international
- Forte volonté d'expansion mais manque de connaissances sur les processus d'exportation
- Ressources limitées en termes de temps et de budget

Besoins et attentes :

- Programme d'accompagnement spécifique pour les primo-exportateurs
- Guides pratiques détaillés sur les premières étapes de l'internationalisation
- Informations claires sur les formalités douanières et les réglementations à l'export
- Accès à des formations en ligne sur le développement international
- Mise en relation avec des mentors expérimentés dans l'export de produits textiles
- Informations sur les aides financières disponibles pour les jeunes entreprises exportatrices

Pour Aminata, la plateforme doit jouer un rôle de guide et de facilitateur, lui permettant d'acquérir les connaissances de base nécessaires et de faire ses premiers pas à l'international de manière sécurisée et encadrée.

4. SPÉCIFICATIONS FONCTIONNELLES

4.1. Les spécifications fonctionnelles de la plateforme initiale (Livrable)

Conçue principalement pour les participants aux missions économiques et commerciales de l'OIF, cette plateforme initiale offre un ensemble de fonctionnalités clés soigneusement sélectionnées.

Elle combine des outils de mise en réseau, d'accès à l'information stratégique, et de support pratique pour les démarches d'internationalisation. L'accent est mis sur la création d'une communauté dynamique et engagée, facilitant les échanges B2B et l'accès aux ressources cruciales pour le développement international.

Les spécifications fonctionnelles générales ci-après décrivent chaque composante de la plateforme :

4.1.1. Système d'inscription et gestion des profils

Inscription sécurisée

- Formulaire d'inscription détaillé pour les entreprises et experts
- Vérification de l'adresse e-mail par envoi d'un lien de confirmation
- Option pour télécharger des documents officiels (ex: extrait du registre du commerce)
- Processus de vérification manuelle des profils par l'équipe d'administration

Profils d'entreprises détaillés

- Informations générales : nom, secteur, taille, chiffre d'affaires
- Produits et services offerts
- Marchés cibles et objectifs d'internationalisation
- Historique des participations aux missions économiques
- Option pour ajouter des médias (photos, vidéos, brochures)

Gestion des rôles et permissions

- Définition de rôles : administrateurs, entreprises, experts
- Tableau de bord d'administration pour gérer les accès et les droits

4.1.2. Outil d'auto-évaluation de la maturité à l'international

- Questionnaire interactif couvrant divers aspects de l'internationalisation
- Algorithme de notation basé sur les réponses
- Génération d'un rapport personnalisé avec recommandations
- Suivi de l'évolution de la maturité dans le temps

4.1.3. Messagerie interne sécurisée

- Interface de messagerie pour les échanges B2B
- Fonction de recherche et filtrage des contacts
- Système de notification par mail pour les nouveaux messages

4.1.4. Annuaire et système de recherche

- Liste complète des entreprises participantes
- Fonctionnalité de recherche avancée avec filtres (secteur, pays, expertise)
- Système de tags pour faciliter la catégorisation
- Option de mise en avant des profils vérifiés ou recommandés par l'OIF

4.1.5. Centre de ressources documentaires (OIF et partenaires)

- Bibliothèque de guides d'internationalisation classés par secteur et pays
- Fiches pays avec informations économiques, réglementaires et culturelles
- Système de catégorisation et de tags pour faciliter la recherche
- Option de téléchargement des documents
- Mise à jour régulière des contenus par l'équipe d'administration

4.1.6. Calendrier des événements (OIF et partenaires)

- Affichage des missions économiques, webinaires et ateliers
- Possibilité de filtrer les événements par type, date, et secteur
- Fonction d'inscription directe aux événements depuis la plateforme
- Rappels automatiques pour les événements à venir

- Synchronisation avec les calendriers personnels des utilisateurs (ex: Google Calendar, Outlook)

4.1.7. Intégration de solutions de webinaires open source

- Intégration avec par exemple Jitsi Meet, BigBlueButton, OpenVidu, ou Apache OpenMeetings
- Interface unifiée pour la création et la gestion des webinaires
- Système de participation aux webinaires directement depuis la plateforme
- Enregistrement et archivage des sessions pour visionnage ultérieur sur des plateformes externes telles que YouTube, Vimeo, etc.

4.1.8. Accès aux études de marché sectorielles

- Bibliothèque d'études de marché classées par secteur et région
- Système de recherche et de filtrage des études
- Aperçu et téléchargement des études (selon les droits d'accès)
- Option pour demander des études personnalisées

4.1.9. Fonctionnalité d'enquêtes de satisfaction et de suivi d'impact

- Interface de création d'enquêtes avec divers types de questions
- Système de distribution automatisée des enquêtes (post-événement, suivi trimestriel, etc.)
- Tableau de bord en temps réel pour l'analyse des résultats
- Outils de visualisation des données et de génération de rapports
- Fonction de suivi longitudinal pour mesurer l'impact à long terme
- Options de personnalisation des enquêtes selon le profil de l'entreprise
- Paramètres de confidentialité et de partage des données conformes au RGPD

4.1.10. Tableau de bord utilisateur

- Vue d'ensemble personnalisée des activités de l'utilisateur
- Affichage des notifications importantes (messages, événements à venir, opportunités)
- Widgets configurables pour un accès rapide aux fonctionnalités les plus utilisées
- Indicateurs de progression (ex: complétion du profil, niveau de maturité à l'international...)

4.1.11. Administration et modération

- Interface d'administration pour la gestion globale de la plateforme
- Outils de modération des contenus et des interactions
- Système de génération de rapports d'activité et de performance
- Gestion des droits d'accès et des rôles utilisateurs
- Tableau de bord pour le suivi des KPIs de la plateforme

Cette plateforme initiale offre une base solide pour créer une communauté dynamique d'entreprises engagées dans leur développement international. Elle combine des fonctionnalités essentielles de mise en réseau, d'accès à l'information, et d'outils pratiques pour soutenir les efforts d'internationalisation des PME francophones.

4.2. Les modules à intégrer dans la plateforme initiale (Livable)

En complément des fonctionnalités générales, le socle fonctionnel de la plateforme initiale, doit prendre en compte les modules ci-dessous listés en vue d'assurer sa cohérence, sa sécurité et son efficacité dans sa conception et son développement.

4.2.1. Gestion des utilisateurs et authentification

Au cœur de la plateforme se trouve un système robuste de gestion des utilisateurs et d'authentification. Ce module assure la sécurité des accès et la protection des données personnelles, conformément aux réglementations en vigueur, notamment le RGPD. Il gère l'inscription, la connexion, la récupération de mots de passe, ainsi que la définition et l'évolution des rôles et permissions des utilisateurs. Une authentification multifactorielle est mise en place pour renforcer la sécurité des comptes, particulièrement pour les accès aux informations sensibles.

4.2.2. Système de notification et de messagerie

Un système de notification et de messagerie transversal permet une communication fluide entre les utilisateurs et la plateforme. Il inclut des alertes personnalisées par email et sur la plateforme, informant les utilisateurs des nouvelles opportunités, des mises à jour importantes de leur profil ou de leurs contacts, et des événements à venir. La messagerie interne facilite les échanges sécurisés entre les membres de la communauté, contribuant ainsi à la dynamique de réseau de la plateforme.

4.2.3. Moteur de recherche et de filtrage

Un moteur de recherche puissant et flexible est intégré à l'ensemble de la plateforme. Il permet aux utilisateurs de naviguer efficacement à travers les différentes ressources, profils d'entreprises, opportunités d'affaires et contenus éducatifs. Les capacités de filtrage avancé s'adaptent au contexte de chaque section de la plateforme, offrant une expérience de recherche intuitive et pertinente. Ce moteur évolue au fil des phases pour intégrer des fonctionnalités de recherche sémantique et de recommandations basées sur l'intelligence artificielle.

4.2.4. Gestion de contenu et localisation

Un système de gestion de contenu (CMS) flexible sous-tend l'ensemble de la plateforme, permettant une mise à jour facile et régulière des informations. Ce module gère également la localisation du contenu, assurant une expérience utilisateur cohérente dans les différentes langues de l'espace francophone. Il permet l'ajout et la modification de contenus statiques, de ressources documentaires, et la gestion des traductions, contribuant ainsi à l'accessibilité et à la pertinence de la plateforme pour une audience internationale diversifiée.

4.2.5. Analyse et reporting

Un module d'analyse et de reporting transversal collecte et traite les données d'utilisation de la plateforme. Il fournit des tableaux de bord détaillés et des rapports personnalisables pour les administrateurs. Ces outils permettent de suivre les KPIs de la plateforme, d'analyser les tendances d'utilisation, et d'identifier les opportunités d'amélioration. Au fil des phases, ce module intègre des capacités d'analyse prédictive et de visualisation de données de plus en plus sophistiquées.

4.2.6. Sécurité logicielle de la plateforme

Un module dédié à la sécurité logicielle de la plateforme en vue de la protéger contre les actes malveillants, tels que les injections de scripts, les phishings etc.

4.2.7. Support et assistance utilisateur

Un module de support et d'assistance utilisateur est présent dès le lancement de la plateforme et s'enrichit au fil des phases. Il comprend une base de connaissances évolutive, des guides d'utilisation interactifs, et un système de ticketing pour la gestion des demandes d'assistance. Dans les phases ultérieures, ce module intègre des fonctionnalités d'assistance par chatbot et de support en direct pour les utilisateurs.

4.2.8. Outils d'analyse et de reporting

Modules de collecte, d'analyse et de présentation des données de performance :

- Plateforme d'Analytics :
 - Mise en place d'une solution comme Google Analytics ou Mixpanel pour le suivi du comportement utilisateur
 - Intégration d'outils d'analyse spécifiques pour les applications web (ex: Hotjar pour les cartes de chaleur)

4.3. Les fonctionnalités proposées pour les évolutions à venir de la plateforme

Suite au déploiement réussi de la plateforme initiale (Livrable), les évolutions visent à enrichir considérablement l'expérience utilisateur et à étendre la portée de la plateforme. Ces évolutions introduisent des fonctionnalités plus sophistiquées et des outils experts, consolidant la position de la plateforme comme ressource incontournable pour l'internationalisation des PME francophones.

Ces fonctionnalités sont détaillées à l'annexe A.2 (Fonctionnalités à venir) pour la bonne information du prestataire, afin que la plateforme initiale soit adaptée aux prochaines évolutions, mais ne doivent pas faire l'objet d'offres dans le cadre du présent appel.

5. SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES

Voir Annexe A.1 sur les exigences techniques.

6. GESTION DES UTILISATEURS ET DES ACCÈS

La gestion efficace et sécurisée des utilisateurs et de leurs accès est fondamentale pour le succès de la plateforme de développement international des PME francophones. Cette section détaille les processus et mécanismes mis en place pour assurer une expérience utilisateur fluide tout en garantissant la sécurité et l'intégrité de la plateforme.

6.1. Processus d'inscription et de vérification

Le processus d'inscription et de vérification est conçu pour assurer que seuls des profils qualifiés et vérifiés sont présents sur la plateforme, garantissant ainsi la qualité et la fiabilité des interactions entre les utilisateurs.

6.1.1. Inscription initiale

- L'entrepreneur remplit un formulaire détaillé avec les informations de base sur son entreprise et lui-même.

- Un email de confirmation est envoyé pour vérifier l'adresse email fournie.

6.1.2. Soumission des documents justificatifs

L'entrepreneur doit fournir les documents suivants :

- Extrait du registre du commerce
- Justificatif d'identité du dirigeant
- Derniers états financiers de l'entreprise
- Preuve d'adresse de l'entreprise

6.1.3. Vérification automatisée

Utilisation d'outils d'intelligence artificielle pour :

- Vérifier l'authenticité des documents (détection de faux)
- Analyser la cohérence des informations fournies
- Effectuer une recherche en ligne pour corroborer les informations de l'entreprise

6.1.4. Vérification manuelle

- Un membre de l'équipe de modération examine les documents et les résultats de la vérification automatisée.
- Si nécessaire, des vérifications supplémentaires sont effectuées (appels téléphoniques, demande de documents complémentaires).

6.1.5. Validation et activation du profil

- Si toutes les vérifications sont satisfaisantes, le profil est validé et activé.
- Un badge "Profil vérifié" est attribué au compte.

6.1.6. Processus de recours

- En cas de rejet, l'entrepreneur peut faire appel et fournir des informations supplémentaires.
- Un processus de révision est mis en place pour examiner les cas litigieux.

6.1.7. Vérifications périodiques

- Des vérifications annuelles sont effectuées pour s'assurer que les informations restent à jour.
- Les utilisateurs sont invités à mettre à jour leurs informations et documents si nécessaire.

6.2. Gestion des rôles et des permissions

Un système de gestion des rôles et des permissions granulaires est implémenté pour assurer un contrôle précis des accès aux différentes fonctionnalités de la plateforme.

6.2.1. Catégories d'utilisateurs

- Administrateurs fonctionnels de la plateforme
- Modérateurs de contenus de la plateforme
- Représentants d'entreprises (avec sous-catégories basées sur le niveau d'expérience à l'international)
- Experts et mentors
- Utilisateurs invités (accès limité pour les non-membres)

6.2.2. Système de permissions

- Basé sur le principe du moindre privilège, où chaque utilisateur n'a accès qu'aux fonctionnalités nécessaires à son rôle.
- Utilisation d'une matrice de contrôle d'accès définissant précisément les droits pour chaque rôle et chaque fonctionnalité.

6.2.3. Gestion dynamique des rôles

- Possibilité pour les administrateurs d'attribuer ou de modifier les rôles en fonction de l'évolution des responsabilités des utilisateurs.
- Système d'attribution automatique de badges et de permissions supplémentaires basé sur l'activité et les réalisations de l'utilisateur sur la plateforme.

6.2.4. Contrôle d'accès contextuel

- Adaptation des permissions en fonction du contexte (ex: accès étendu pendant la durée d'une mission économique).
- Restrictions géographiques pour certaines fonctionnalités si nécessaire (conformité aux réglementations locales).

6.2.5. Audit et traçabilité

- Journalisation détaillée de toutes les modifications de rôles et de permissions.
- Rapports réguliers sur l'utilisation des privilèges élevés pour détecter d'éventuelles anomalies.

6.3. Authentification et sécurité des comptes

La sécurité des comptes utilisateurs est primordiale pour maintenir la confiance dans la plateforme et protéger les données sensibles des entreprises. La plateforme doit assurer la sécurité des comptes utilisateurs et la protection des données sensibles conformément aux normes et réglementations en vigueur, notamment le RGPD.

6.3.1. Authentification multi-facteurs (MFA)

- Mise en place de la MFA activable pour certains des comptes ayant accès à des informations sensibles ou des fonctionnalités critiques.
- La MFA inclut les applications d'authentification, les SMS (avec avertissement sur les risques).

6.3.2. Politique de mots de passe robuste

- Exigence de mots de passe forts (longueur minimale, complexité).
- Vérification des mots de passe contre des listes de mots de passe compromis connus.

6.3.3. Gestion des sessions

- Sessions chiffrées et avec une durée de vie limitée.
- Option de déconnexion automatique après une période d'inactivité configurable

6.3.4. Détection et prévention des fraudes

- Intégration de CAPTCHAs pour prévenir les attaques automatisées

6.3.5. Récupération de compte

- Processus de réinitialisation de mot de passe sécurisé en deux étapes minimums
 - Demande de réinitialisation (envoi d'un code temporaire par e-mail)
 - Vérification (entrée du code temporaire reçu par e-mail)
- Notification systématique pour tout changement critique sur le compte

6.3.6. Protection des données

- Chiffrement de bout en bout pour les communications sensibles
- Stockage sécurisé des données personnelles et documents confidentiels

6.3.7. Conformité et transparence

- Respect des principes généraux et des droits des individus du RGPD ainsi que des principes des réglementations nationales en matière de protection de données et de respect de la vie privée.

7. INTERFACE UTILISATEUR ET EXPÉRIENCE UTILISATEUR

L'interface utilisateur (UI) et l'expérience utilisateur (UX) sont des éléments fondamentaux pour le succès de la plateforme de développement international des PME francophones. Une conception centrée sur l'utilisateur, intuitive et efficace est essentielle pour faciliter l'adoption et l'utilisation régulière de la plateforme par une diversité d'utilisateurs aux besoins variés.

7.1. Principes de design

Les principes de design suivants guideront la conception de l'interface utilisateur et de l'expérience globale de la plateforme :

7.1.1. Simplicité et clarté

- Interface épurée et intuitive, évitant la surcharge d'informations
- Utilisation d'un langage clair et concis, adapté à un public francophone diversifié.
- Hiérarchie visuelle claire pour guider l'attention de l'utilisateur vers les éléments les plus importants.

7.1.2. Cohérence

- Design système unifié pour assurer une expérience cohérente à travers toutes les sections de la plateforme.
- Utilisation constante des éléments UI (boutons, icônes, typographie) pour faciliter l'apprentissage et la navigation.

7.1.3. Personnalisation et contextualisation

- Adaptation de l'interface en fonction du profil de l'utilisateur (ex: primo-exportateur vs entreprise expérimentée).
- Présentation de contenus et fonctionnalités pertinents basée sur le secteur d'activité et les objectifs d'internationalisation de l'utilisateur.

7.1.4. Feedback et réactivité

- Retours visuels immédiats pour toutes les actions de l'utilisateur.
- Indicateurs de progression clairs pour les processus en plusieurs étapes (ex: inscription, évaluation de la maturité à l'international).

7.1.5. Esthétique et professionnalisme

- Design moderne et professionnel reflétant la diversité de l'espace francophone.
- Utilisation judicieuse de la couleur et des éléments visuels pour créer une atmosphère engageante et de confiance.

7.1.6. Guidage et apprentissage progressif

- Intégration d'éléments d'aide contextuelle et de tutoriels interactifs.
- Parcours d'onboarding personnalisé pour familiariser les nouveaux utilisateurs avec les fonctionnalités clés.

7.2. Accessibilité

L'accessibilité est une priorité pour assurer que la plateforme soit utilisable par le plus grand nombre, y compris les personnes en situation de handicap. Les mesures suivantes seront mises en place :

7.2.1. Conformité aux normes

- Respect des Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 au niveau AA minimum.
- Conformité aux exigences d'accessibilité numérique en vigueur dans l'espace francophone.

7.2.2. Design inclusif

- Utilisation de contrastes de couleurs suffisants pour une lisibilité optimale.
- Taille de police et espacement adaptatifs pour améliorer la lisibilité.
- Conception d'interfaces utilisables au clavier pour les personnes ne pouvant pas utiliser une souris.

7.2.3. Navigation et orientation

- Structure de page claire et cohérente avec des titres hiérarchisés.
- Fil d'Ariane et menus de navigation bien structurés pour faciliter l'orientation.
- Messages d'erreur clairs et instructions pour la correction des erreurs.

7.2.6. Documentation d'accessibilité

- Création et maintien d'une déclaration d'accessibilité détaillée.
- Fourniture d'un canal de feedback pour les problèmes d'accessibilité rencontrés par les utilisateurs.

En adoptant ces principes de design et en mettant l'accent sur l'accessibilité, la plateforme offrira une expérience utilisateur inclusive, intuitive et efficace. Cette approche centrée sur l'utilisateur contribuera significativement à l'adoption et à l'utilisation active de la plateforme par les PME francophones dans leur parcours d'internationalisation.

8. DÉPLOIEMENT ET MAINTENANCE

Le déploiement et la maintenance de la plateforme de développement international des PME francophones sont des aspects critiques pour garantir son succès à long terme. Les stratégies et procédures proposées doivent prendre en compte les perspectives d'évolution de la plateforme initiale.

9. FORMATION ET DOCUMENTATION

Une formation adéquate et une documentation complète sont essentielles pour garantir une adoption réussie et une utilisation optimale de la plateforme de développement international des PME francophones. Cette section détaille l'approche adoptée pour la formation des administrateurs, la création de guides utilisateurs et l'élaboration de la documentation technique.

9.1. Plan de formation pour les administrateurs

Le prestataire devra proposer un plan de formation complet destiné aux administrateurs de la plateforme, ainsi qu'aux gestionnaires de contenus. Ce plan doit viser à doter les administrateurs et les gestionnaires de contenus des compétences et connaissances nécessaires pour gérer efficacement la plateforme et soutenir les utilisateurs.

9.2. Guide utilisateur

Le guide utilisateur est conçu pour permettre aux administrateurs et gestionnaires de contenus de disposer des compétences et connaissances nécessaires pour gérer efficacement la plateforme et soutenir les utilisateurs.

9.3. Documentation technique

Le prestataire devra fournir la documentation technique qui détaille les informations nécessaires aux équipes de développement, d'intégration et de maintenance pour comprendre, développer et maintenir la plateforme.

Architecture du système

- Diagrammes d'architecture détaillés
- Description des composants et de leurs interactions
- Flux de données et processus métier

Spécifications techniques

- Stack technologique utilisé
- Configuration des environnements (développement, test, production)
- Exigences matérielles et logicielles

API et intégrations

- Documentation complète des API (format OpenAPI/Swagger)

Base de données

- Schéma de la base de données
- Procédures de migration et de gestion des données

Sécurité

- Politiques de sécurité et meilleures pratiques
- Procédures de gestion des accès et des authentifications
- Protocoles de chiffrement et de protection des données

Tests et qualité

- Stratégies et plans de test
- Outils et frameworks de test utilisés
- Procédures d'assurance qualité

Maintenance et support

- Procédures de maintenance préventive
- Gestion des logs et monitoring
- Processus de résolution des incidents

Plans de reprise d'activité

- Procédures de sauvegarde et de restauration
- Stratégies de haute disponibilité et de résilience

Évolution et roadmap technique

- Planification des futures améliorations techniques
- Gestion de l'obsolescence des technologies

Glossaire technique

- Définitions des termes spécifiques au projet
- Acronymes et abréviations utilisés

Outil de gestion de la documentation technique

- Proposition par le prestataire d'un outil de gestion de la documentation technique

Cette approche complète de la formation et de la documentation assure que tous les acteurs impliqués dans l'utilisation, la gestion et le développement de la plateforme disposent des ressources nécessaires pour remplir efficacement leurs rôles.

En fournissant une formation approfondie aux administrateurs, des guides utilisateurs clairs et accessibles, ainsi qu'une documentation technique détaillée, la plateforme maximise ses chances d'adoption réussie et d'utilisation efficace par les PME francophones dans leur parcours d'internationalisation.

10. MESURE DE LA PERFORMANCE ET AMÉLIORATION CONTINUE

La mesure de la performance et l'amélioration continue sont essentielles pour assurer le succès et la pertinence à long terme de la plateforme de développement international des PME francophones.

10.1. Définition des KPIs

Les indicateurs clés de performance (KPIs) sont définis pour mesurer l'efficacité de la plateforme dans l'atteinte de ses objectifs :

Adoption et engagement

- Nombre d'utilisateurs actifs mensuels (MAU)
- Taux de croissance des inscriptions
- Taux de rétention à 30, 60 et 90 jours
- Fréquence et durée des sessions utilisateur

Performance des fonctionnalités clés

- Nombre de mises en relation réussies
- Taux d'utilisation de l'outil d'auto-évaluation
- Taux de participation aux événements et missions
- Nombre de ressources consultées/téléchargées

Impact sur l'internationalisation

- Nombre de nouveaux marchés explorés par les utilisateurs
- Augmentation du chiffre d'affaires à l'export des entreprises utilisatrices
- Nombre de partenariats internationaux conclus via la plateforme

Satisfaction utilisateur

- Net Promoter Score (NPS)
- Taux de satisfaction global (CSAT)
- Taux de résolution des problèmes au premier contact

Performance technique

- Temps de chargement des pages
- Taux de disponibilité de la plateforme
- Nombre d'incidents de sécurité

10.2. Processus de collecte de feedback et d'amélioration

Pour favoriser l'amélioration continue de la plateforme basée sur les retours des utilisateurs, les éléments suivants pourraient être considérés :

Collecte de feedback

- Intégration d'un mécanisme simple de feedback dans la plateforme (par exemple, un bouton ou un formulaire court)

11. GESTION DE PROJET, GESTION DES RISQUES ET QUALITÉ

Dans le cadre de sa proposition, le prestataire devra présenter une méthodologie de gestion de projet. Il devra également inclure une description de sa démarche de gestion des risques intégrée à sa méthodologie de gestion de projet, ainsi qu'une démarche qualité, notamment en ce qui concerne les tests et recettes des livrables.

Le prestataire est invité à présenter brièvement sa méthodologie de gestion des risques, en mettant en évidence comment celle-ci s'intègre dans leur démarche projet globale et contribue à la réussite du développement et du déploiement de la plateforme.

ANNEXES

A.1. Exigences techniques

Item	Nom	Description
ET01	Plateforme fonctionnant sur tous les navigateurs supportés	La plateforme doit pouvoir être utilisée par tous les navigateurs web supportés, peu importe le système d'exploitation et sans installation. Navigateurs : Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari, Microsoft Edge, Internet-explorer
ET02	Plateforme numérique adaptative	La plateforme doit s'adapter à la taille de l'écran pour supporter les ordinateurs, les tablettes et les téléphones intelligents. La plateforme 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 jusqu'à résolution HD (1920x1080).
ET03	Référencement et Indexation	Le code source de la plateforme doit faciliter l'indexation des pages par les moteurs de recherche et optimiser le référencement. Ce travail se fera en collaboration avec l'équipe en charge du contenu du site.
ET04	Analyse de la fréquentation de la plateforme	La plateforme doit aussi intégrer un outil de mesure des visites de la plateforme de type google analytics.
ET05	Hébergement de la plateforme	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. Pour toute option d'externalisation de la solution, 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. En cas d'utilisation de services externalisés ou cloud tiers par la solution, ceux-ci doivent respecter les règles de conformité RGPD, notamment pour les fonctionnalités d'intelligence artificielle.
ET06	Persistence 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.
ET07	Communication client-serveur sécurisée	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). L'url d'accès à l'application de production devra être du type : <code>https://%nom_application%.francophonie.org</code>. La plateforme doit prendre en compte les enjeux de sécurité et de référencement La plateforme doit être compatible avec une large gamme de navigateurs web et d'appareils mobiles pour garantir une accessibilité maximale. Les fonctionnalités de recherche et de filtrage doivent être rapides, précises et fiables pour une expérience utilisateur optimale. La sécurité des données doit être garantie conformément aux normes de protection des données, en mettant en place des mesures de cryptage et de sécurité robustes.
ET08	Validation des données transmises par les utilisateurs	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).
ET09	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.

ET10	Gestion des erreurs et journalisation	L'application doit afficher des messages d'erreurs utiles et clairs pour l'utilisateur en cas d'erreur. L'application doit journaliser les erreurs avec suffisamment de détails pour permettre le diagnostic et l'investigation.
ET11	Déploiements automatisés	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. 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.
ET12	Tolérance aux fautes matérielles	L'application doit pouvoir poursuivre son bon fonctionnement à la suite d'une faute matérielle d'un de ses composants ou dépendances.
ET13	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).
ET14	Respect des normes des technologies d'affichage Web	L'application doit utiliser les standard Web actuels. - Code HTML respectant de la spécification HTML5 - Code CSS respectant de la spécification CSS3 - Code JavaScript respectant de la spécification ECMA-262 version 10 - Principales exigences de la RGAA (accessibilités) <i>Dans tous les cas, le code JavaScript compilé doit fonctionner sur tous les navigateurs supportés.</i> Il est préférable qu'aucun composant logiciel (middleware, Active X, JRE, ...) ne soit à installer sur des postes « clients » des internautes amenés à visiter la plateforme web.

		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.
ET15	Mise à l'échelle possible	L'architecture technique de l'application doit être dimensionnée pour répondre aux sollicitations des utilisateurs avec des temps de réponse normaux, avec des préconisations techniques sur la consommation en débit réseau (pic et période normale). La plateforme doit pouvoir s'adapter au volume d'utilisateurs. Si le volume augmente, les opérateurs doivent pouvoir ajouter des serveurs Web pour répondre à la demande sans modifier le code de l'application. Augmenter le débit réseau si cela s'avère nécessaire pour supporter les connexions utilisateurs.
ET16	Capacité la charge de fréquentation de la plateforme	La plateforme doit pouvoir répondre à la montée en charge de la plateforme en période de grande fréquentation
ET17	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.
ET18	Documentation de l'infrastructure	Une documentation technique doit être fournie expliquant: • 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
ET19	Transfert de compétences	Afin de rendre l'équipe en charge de l'exploitation et de la gestion de la plateforme autonome, le

		prestataire doit prévoir des séances de formation pour la prise en main de l'interface d'administration de la plateforme. Il devra aussi prévoir un tutorial d'utilisation de cette interface pour les utilisateurs.
ET20	Versionnement du modèle	Chaque modèle 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.
ET21	Environnements techniques dédiés à l'application	L'OIF devra disposer : • d'un environnement test et de formation pour vérifier la fonctionnalité de la plateforme, faire 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. Les deux environnements doivent être distincts et indépendants et doivent pouvoir être facilement identifiables par les utilisateurs.
ET22	Tests d'avant production	Le prestataire doit préparer un tableau de tests qui seront effectués à la fin du développement de la plateforme et ce, afin de permettre à la maîtrise d'ouvrage de valider la conformité de la solution aux spécifications du cahier des charges et de vérifier le bon fonctionnement de la plateforme.
ET23	Maintien en condition de fonctionnement optimal	Le soumissionnaire devra proposer un contrat de maintenance, la gestion des incidents en dehors des jours et heures ouvrés, la qualification, les délais, le coût annuel, l'outil de gestion du Support, les évolutions gratuites et celles payantes.
ET24	Garantie	Le prestataire s'engage à corriger, sans frais complémentaire, toute forme de dysfonctionnement de la plateforme sur une période de 6 mois après sa mise en production.

A.2. Fonctionnalités à venir

- Système de mise en relation basé sur l'IA
- Forums de discussion thématiques
- Tableau de bord avancé d'internationalisation
- Plateforme d' e-learning
- Service de mise en relation avec des experts et mentors
- Outil de planification et suivi des missions économiques
- Marketplace d'opportunités d'affaires
- Outils d'administration et d'analyse avancés
- Marketplace de services d'internationalisation
- Outil de simulation de scénarios d'internationalisation
- 4.3.11. Programme d'accélération virtuel
- Système avancé de notation et de références
- Intégration avec des plateformes de financement
- Outil d'intelligence économique et veille sectorielle
- Plateforme de gestion de projets d'internationalisation
- Système de gestion de la conformité réglementaire
- Plateforme de cocréation et d'innovation ouverte
- Analyse prédictive et recommandations basées sur l'IA
- Comptabilité avec les technologies d'assistance
- Annuaire des experts et des partenaires de l'OIF
- Autorités de certification et chambres de commerce
- Réseaux sociaux professionnels

- Outils d'analyse et de reporting
- Systèmes de gestion de la relation client (CRM)
- Détection et prévention des fraudes

A.3. Glossaire

- API (Application Programming Interface) : Ensemble de définitions et de protocoles qui facilite la création et l'intégration de logiciels d'applications.
- B2B (Business-to-Business) : Désigne les relations commerciales entre entreprises.
- CPCCAF : Conférence Permanente des Chambres Consulaires Africaines et Francophones.
- CRM (Customer Relationship Management) : Gestion de la relation client, stratégie et outils utilisés pour gérer les interactions avec les clients.
- DevOps : Ensemble de pratiques qui automatisent et intègrent les processus entre les équipes de développement et d'exploitation.
- Freemium : Modèle économique offrant des services de base gratuits et des fonctionnalités avancées payantes.
- KPI (Key Performance Indicator) : Indicateur clé de performance utilisé pour mesurer la performance d'une activité.
- MVP (Minimum Viable Product) : Version minimale d'un produit qui peut être lancée avec un ensemble de fonctionnalités de base.
- OIF : Organisation Internationale de la Francophonie.
- PME : Petites et Moyennes Entreprises.
- RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données.
- SaaS (Software as a Service) : Modèle de distribution de logiciels où un fournisseur héberge les applications et les rend disponibles pour ses clients via Internet.
- SEO (Search Engine Optimization) : Optimisation pour les moteurs de recherche, ensemble de techniques visant à améliorer le positionnement d'un site web dans les résultats des moteurs de recherche.
- UX/UI (User Experience/User Interface) : Expérience utilisateur et interface utilisateur, aspects du design d'un produit qui se concentrent sur l'expérience et l'interaction de l'utilisateur.