TERMES DE RÉFÉRENCE

Recrutement de cabinets pour le développement et la maintenance de la solution civique technologique Civic Pulse, ainsi que l'accompagnement à l'acquisition de son hébergement

CONTEXTE ET JUSTIFICATION

La transformation numérique des espaces de participation citoyenne offre de nouvelles possibilités de rapprocher les citoyen.ne.s des processus de gouvernance, d'améliorer la circulation de l'information et de rendre plus visibles les préoccupations vécues au niveau local. Au Bénin, le numérique constitue progressivement un levier de modernisation de l'action publique, d'accès à l'information et de participation citoyenne. Toutefois, la présence des jeunes dans les espaces numériques ne se traduit pas systématiquement par une participation active et structurée aux débats et décisions qui concernent leurs communautés.

Le projet Civic Pulse ambitionne de structurer la participation citoyenne numérique des jeunes en reliant l'observation citoyenne, la collecte de signaux civiques, la vérification de l'information, la production de contenus civiques et leur diffusion communautaire. La solution envisagée doit permettre aux jeunes de documenter des questions liées notamment à l'accès à l'information publique, à la participation citoyenne et aux processus démocratiques, à la désinformation et à l'intégrité de l'information, aux droits humains et libertés civiques ainsi qu'à la redevabilité publique.

La mise en place de Civic Pulse nécessite une solution technologique accessible sur le web et sur mobile, sécurisée, évolutive et facile à maintenir. Elle suppose également un choix pertinent d'infrastructure serveur et d'hébergement du site web, répondant aux exigences de disponibilité, de sécurité, de sauvegarde et de maîtrise des coûts. À cet effet, Africtivistes CitizenLab Bénin (ACLB) lance le présent appel à candidatures, ouvert exclusivement aux cabinets constitués en personnes morales, organisé en deux lots distincts et pouvant faire l'objet de soumissions séparées.

OBJECTIF GÉNÉRAL

Recruter un cabinet qualifié pour développer et assurer la maintenance technique de la solution civique technologique Civic Pulse, avec une option web et mobile, et/ou accompagner ACLB dans l'acquisition d'une infrastructure serveur et d'un service d'hébergement adaptés.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

Développer une solution Civic Pulse fonctionnelle, sécurisée, accessible et évolutive, disponible en version web et mobile conformément aux besoins validés par ACLB.

Assurer les tests, la mise en production, la documentation technique, le transfert de compétences et la maintenance corrective et évolutive de la solution.

Analyser les besoins d'hébergement et définir les spécifications techniques de l'infrastructure serveur et de l'hébergement du site web.

Accompagner ACLB dans l'identification, la comparaison et l'acquisition d'une offre d'hébergement adaptée, transparente et présentant un bon rapport qualité-prix.

RÉSULTATS ATTENDUS

La solution Civic Pulse est développée et mise à disposition sur le web et sur mobile, conformément aux fonctionnalités et exigences validées.

Les tests fonctionnels, techniques, de sécurité et de performance sont réalisés et documentés ; les anomalies identifiées sont corrigées avant la mise en production.

Un dispositif de maintenance technique, de support et de mise à jour est défini et opérationnel pour la période contractuelle.

Les besoins et spécifications de l'infrastructure serveur et de l'hébergement du site web sont documentés.

ACLB dispose d'une analyse comparative des offres d'hébergement et d'un accompagnement documenté jusqu'à l'acquisition de l'offre retenue.

LOTS ET ÉTENDUE DES PRESTATIONS

LOT 1 : Développement et maintenance technique de la solution Civic Pulse

Le cabinet retenu pour le Lot 1 sera chargé de concevoir, développer, tester, déployer et maintenir la solution Civic Pulse. La solution devra comporter une interface web et une option mobile, selon les spécifications fonctionnelles et techniques validées avec ACLB.

Principales tâches et responsabilités – Lot 1

1. Organiser une réunion de cadrage avec l'équipe projet et examiner les documents disponibles relatifs à Civic Pulse, à ses objectifs, à ses publics et à ses usages attendus.
2. Traduire les besoins validés en spécifications fonctionnelles et techniques détaillées et proposer l'architecture de la solution.
3. Développer l'interface web et l'application mobile ou la déclinaison mobile retenue, ainsi que les interfaces d'administration nécessaires.
4. Mettre en œuvre les fonctionnalités de création de compte, de gestion des profils et des rôles, de soumission et de suivi des signaux civiques, de traitement

et de vérification, de publication et de consultation des contenus, ainsi que les tableaux de bord.

5. Assurer la gestion des données, les flux de traitement, les éventuelles interconnexions et les mécanismes d'administration de la plateforme.
6. Intégrer dès le développement les exigences de sécurité, de confidentialité, de protection des données personnelles, d'accessibilité, de performance et de disponibilité.
7. Réaliser les tests unitaires, fonctionnels, d'intégration, de compatibilité, de sécurité et de performance ; corriger les anomalies relevées.
8. Procéder au déploiement et à la mise en production après validation d'ACLB, et fournir la documentation technique et les guides utilisateurs.
9. Former ou accompagner l'équipe désignée par ACLB à l'administration et à l'utilisation de la solution, puis assurer le transfert de compétences.
10. Assurer la maintenance corrective et évolutive, les mises à jour, le suivi technique et le support selon les niveaux de service et la durée proposés dans l'offre.

Livrables attendus – Lot 1

- Note de cadrage, méthodologie et calendrier détaillé de développement.
- Spécifications fonctionnelles et techniques validées.
- Maquettes et parcours utilisateurs, le cas échéant.
- Version web et version mobile de Civic Pulse développées et fonctionnelles.
- Rapports de tests et registre des anomalies corrigées.
- Solution déployée en production et documentation technique (architecture, code source, configuration et procédures de déploiement).
- Guides d'administration et d'utilisation, ainsi que supports de formation et rapport de transfert de compétences.
- Plan de maintenance et rapports périodiques d'intervention et de suivi technique.

LOT 2 : Facilitation de l'achat d'une infrastructure serveur et d'un hébergement de la solution web

Le cabinet retenu pour le Lot 2 accompagnera ACLB dans la définition du besoin, la recherche et la comparaison de fournisseurs, puis dans le processus d'acquisition d'une infrastructure serveur et d'un service d'hébergement du site web. La mission porte sur la facilitation de l'achat et l'aide à la décision ; le cabinet devra préserver la transparence du processus et l'indépendance du choix final d'ACLB.

Principales tâches et responsabilités – Lot 2

1. Organiser une réunion de cadrage afin de recueillir les besoins techniques, fonctionnels, de sécurité, de disponibilité, de stockage, de trafic et d'évolution de Civic Pulse.
2. Élaborer un cahier des charges ou des spécifications techniques pour l'infrastructure serveur et l'hébergement du site web.
3. Identifier des fournisseurs et hébergeurs pertinents, vérifier l'adéquation de leurs offres aux besoins et recueillir des devis ou propositions commerciales.
4. Établir une analyse comparative des offres portant notamment sur les capacités techniques, la sécurité, la disponibilité, les sauvegardes, le support, la localisation des données, les conditions contractuelles et les coûts initiaux et récurrents.
5. Présenter à ACLB une recommandation argumentée et les éventuelles options alternatives, sans se substituer à la décision d'achat de l'organisation.
6. Accompagner ACLB dans les échanges avec le fournisseur retenu, la clarification des conditions commerciales et techniques et la finalisation de l'acquisition.
7. Appuyer, si cela est prévu et autorisé par ACLB, les démarches initiales de configuration, de mise en service et de vérification de l'hébergement.
8. Remettre un dossier récapitulatif des démarches, des offres examinées, de la recommandation et des éléments nécessaires au suivi du contrat d'hébergement.

Livrables attendus – Lot 2

- Note de cadrage et spécifications techniques des besoins d'hébergement.
- Liste des fournisseurs consultés et devis ou propositions reçus.
- Tableau comparatif détaillé des offres et analyse des coûts initiaux et récurrents.
- Note de recommandation motivée soumise à la validation d'ACLB.
- Appui documenté aux échanges et à la finalisation de l'acquisition auprès du fournisseur choisi.
- Dossier de passation comprenant les caractéristiques de l'offre retenue, les conditions contractuelles, les accès et les informations techniques communiquées par le fournisseur, selon les autorisations d'ACLB.

MÉTHODOLOGIE

Le cabinet décrira les étapes de travail, les outils mobilisés, les modalités de collaboration avec l'équipe projet, les mécanismes de validation et les mesures de qualité, de sécurité et de confidentialité.

Pour le Lot 1, la démarche devra couvrir le cadrage, la conception, le développement, les tests, la validation, le déploiement, le transfert de compétences et la maintenance.

Pour le Lot 2, la démarche devra couvrir l'analyse des besoins, la préparation des spécifications, l'identification des fournisseurs, la comparaison des offres, la formulation d'une recommandation et l'accompagnement à l'acquisition.

Le cabinet peut soumissionner à un seul lot ou aux deux lots. Dans le cas d'une soumission aux deux lots, il devra présenter une proposition technique et une offre financière distinctes pour chaque lot, ainsi que préciser les ressources humaines mobilisées et les éventuelles synergies entre les prestations.

DURÉE ET LIEU DE LA MISSION

La durée d'exécution de la mission est fixée à quarante-cinq (45) jours pour le Lot 1 et à neuf (09) mois pour le Lot 2. Chaque cabinet soumissionnaire devra proposer un calendrier détaillé d'exécution correspondant au lot concerné, précisant les principales étapes, les activités, les livrables attendus ainsi que les délais de validation. Pour le Lot 1, le calendrier devra également préciser les modalités et la période de maintenance de la solution. Pour le Lot 2, le calendrier devra préciser les étapes de facilitation de l'acquisition ainsi que les modalités de mise en place et de suivi du service d'hébergement pendant la période de neuf (09) mois. Les calendriers définitifs et les modalités d'exécution seront arrêtés contractuellement avec ACLB. Le lieu de référence de la mission est Cotonou, Bénin ; certaines réunions pourront se tenir à distance, selon les besoins du projet.

PROFIL ET QUALIFICATIONS REQUIS

Conditions d'éligibilité communes

Le présent appel est exclusivement ouvert aux cabinets légalement constitués en personnes morales. Les candidatures de consultants individuels ne sont pas éligibles.

Le cabinet devra fournir les documents attestant de son existence légale et de son identification administrative et fiscale, ainsi que les coordonnées d'une personne habilitée à l'engager.

Le cabinet devra présenter l'équipe proposée, les rôles, expertises et responsabilités de chaque membre, ainsi que le ou la responsable de mission.

Qualifications spécifiques – Lot 1

Expérience avérée en développement de plateformes numériques, applications web et solutions mobiles.

Compétences démontrées en architecture logicielle, développement front-end et back-end, bases de données, API et interfaces d'administration.

Expérience en tests, déploiement, maintenance applicative, documentation et transfert de compétences.

Bonne maîtrise de la sécurité numérique, de la protection des données personnelles, de la gestion des accès, des sauvegardes et de l'accessibilité.

Une expérience des outils numériques de participation citoyenne, de redevabilité, de gouvernance ou de droits humains constituera un atout.

Qualifications spécifiques – Lot 2

Expérience en conseil, assistance technique ou accompagnement à l'acquisition de services numériques, d'infrastructures informatiques ou de solutions d'hébergement.

Bonne connaissance des infrastructures serveur, des solutions cloud ou dédiées, de l'hébergement web, de la sécurité, des sauvegardes et de la disponibilité des services.

Capacité à analyser des offres techniques et financières, à conduire une comparaison objective et à formuler des recommandations argumentées.

Expérience en négociation commerciale, gestion de fournisseurs ou accompagnement de processus d'achat ; une expérience auprès d'organisations de développement constitue un atout.

DOSSIER DE SOUMISSION ET PROCÉDURES PAR LOT

Les cabinets intéressés peuvent soumissionner au Lot 1, au Lot 2 ou aux deux lots. Chaque lot fait l'objet d'une procédure de soumission distincte. Les dossiers doivent être complets, clairement identifiés et transmis séparément pour chaque lot.

PROCÉDURE DE SOUMISSION – LOT 1 : Développement et maintenance technique

1. Offre technique – Lot 1

- Lettre de manifestation d'intérêt signée par le représentant habilité du cabinet, précisant explicitement le Lot 1.
- Note de compréhension de la mission et proposition technique détaillée : approche, architecture proposée, technologies envisagées, fonctionnalités couvertes, sécurité, tests, déploiement et maintenance.
- Calendrier d'exécution et répartition des responsabilités au sein de l'équipe.
- Présentation du cabinet, documents attestant de son existence légale et de son identification administrative et fiscale.
- CV des expert·e·s clés proposés et description de leurs rôles.

- Portfolio et références vérifiables de projets similaires, de préférence réalisés au cours des cinq dernières années.
- Registre de Commerce
- IFU
- Attestation fiscal à jour (facultative pour le dépôt de dossier mais obligatoire pour la contractualisation)
- RIB de la structure

2. Offre financière – Lot 1

Une offre financière détaillée en francs CFA (FCFA), présentée séparément, indiquant les coûts de conception et de développement, les tests, le déploiement, la documentation, la formation, la maintenance, les éventuels coûts récurrents et toute autre charge nécessaire. Les hypothèses de calcul, la durée de maintenance incluse et les coûts éventuels après la période contractuelle devront être clairement précisés.

PROCÉDURE DE SOUMISSION – LOT 2 : Facilitation de l'achat de l'hébergement

1. **Offre technique – Lot 2**

Lettre de manifestation d'intérêt signée par le représentant habilité du cabinet, précisant explicitement le Lot 2.

Note de compréhension de la mission et proposition méthodologique détaillant l'analyse des besoins, l'identification des fournisseurs, la comparaison des offres et l'accompagnement à l'acquisition.

Présentation du cabinet, documents attestant de son existence légale et de son identification administrative et fiscale.

Présentation des expertises et des personnes mobilisées pour la mission.

Portfolio et références vérifiables de missions similaires en infrastructure informatique, hébergement, conseil ou accompagnement à l'achat de services numériques.

2. **Offre financière – Lot 2**

Une offre financière détaillée en francs CFA (FCFA), présentée séparément, indiquant les honoraires et frais liés à la mission de facilitation. Les coûts des fournisseurs et de l'hébergement devront être clairement distingués des honoraires du cabinet. Le cabinet précisera toute commission, rémunération indirecte ou relation commerciale éventuelle avec les fournisseurs consultés.

Règles applicables aux soumissions

Pour chaque lot, l'offre technique et l'offre financière doivent être transmises dans deux fichiers distincts au format PDF.

Les noms des fichiers devront indiquer le numéro et l'intitulé du lot, ainsi que la nature de l'offre : « LOT 1 – Offre technique – Civic Pulse », « LOT 1 – Offre financière – Civic Pulse », « LOT 2 – Offre technique – Hébergement » et « LOT 2 – Offre financière – Hébergement ».

Un cabinet soumissionnant aux deux lots transmettra quatre fichiers distincts et indiquera clairement les deux lots dans sa lettre de manifestation d'intérêt.

Une offre portant sur un lot ne sera pas considérée comme une candidature à l'autre lot en l'absence des pièces distinctes correspondantes.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

Les offres seront évaluées séparément pour chaque lot, sur la base de leur conformité administrative, de leur qualité technique et méthodologique, de l'expérience du cabinet et de leur rapport qualité-prix. La pondération indicative ci-dessous sera appliquée à chaque lot.

Critère	Pondération
Compréhension des besoins et du lot concerné	20%
Qualifications et expérience du cabinet	30%
Références et expériences similaires	20 %
Prise en compte de la sécurité, de la qualité et des exigences techniques	15%
Offre financière et rapport qualité-prix	15 %
TOTAL	100 %

Le choix portera, pour chaque lot, sur l'offre présentant le meilleur équilibre entre qualité technique, expérience pertinente, conformité aux besoins et coût. ACLB se réserve le droit de demander des clarifications aux soumissionnaires.

MODALITÉS ET CALENDRIER DE SOUMISSION

Les dossiers devront être transmis exclusivement par voie électronique à l'adresse : citizenlabbenin@africtivistes.org , avec copie à david.sohou@citizenlabbenin.org

La date limite de réception des offres est fixée au vendredi 13 novembre 2026 à 18h00 (heure du Bénin). Toute candidature reçue après cette échéance pourra être écartée.

Les notifications aux prestataires sélectionnés interviendront le mercredi 18 novembre 2026.

La période de contractualisation est prévue du jeudi 19 au mardi 24 novembre 2026.

ACLB se réserve le droit de ne donner aucune suite à la consultation, de ne retenir aucun candidat ou de procéder à l'attribution séparée des lots, conformément aux règles applicables.

ÉTHIQUE, CONFIDENTIALITÉ ET PROPRIÉTÉ DES LIVRABLES

Le cabinet devra respecter la confidentialité des informations auxquelles il aura accès, limiter leur utilisation aux besoins de la mission et appliquer les principes de protection des données et de sécurité convenue avec ACLB. Les informations sensibles ne pourront être partagées avec des tiers sans autorisation écrite préalable. Les livrables produits dans le cadre de chaque lot seront remis à ACLB selon les modalités précisées au contrat. Le cabinet devra déclarer tout conflit d'intérêts réel ou potentiel. Pour le Lot 2, le cabinet devra notamment déclarer toute relation commerciale, commission ou intérêt avec les fournisseurs d'hébergement consultés.

Fait à Cotonou, le 06 Novembre 2026