

**TERMES DE REFERENCE DU PROJET DE MISE EN
PLACE DES BUREAUX DE PROXIMITE AVEC LES
CITOYENS DANS NEUF MUNICIPALITES
TUNISIENNES**

Composante :

Informatique

1- CONTEXTE GENERAL

A travers son programme de « Coopération des villes et des municipalités au Maghreb/ CoMun », la GIZ est mandatée par le Ministère fédéral des Affaires Etrangères (AA, 2012 – 2013) de renforcer les structures démocratiques dans les villes tunisiennes dans l'actuel contexte postrévolutionnaire.

En concertation avec la Direction Générale des Collectivités Publiques Locales/ DGCPL du Ministère de l'Intérieur et avec le Centre de Formation et d'Appui à la Décentralisation / CFAD, qui sont les partenaires nationaux de mise en œuvre de ce projet, les communes de Ben Guerdane, Gabès, Gafsa, Jendouba, Jerba-Midoun, Kasserine, Menzel Bourguiba, Monastir, Siliana, Sfax, Sousse, Tunis ont été sélectionnées pour cette coopération.

Le projet envisage l'assistance technique dans quatre axes de travail :

1. Etablissement de structures de proximité pour les citoyens
2. Encouragement de structures et dispositifs de participation des citoyens
3. Soutien aux élections municipales
4. Appui-conseil au débat constitutionnel

Ainsi, les deux premiers axes visent-ils à améliorer la réactivité des municipalités à leurs citoyens ce qui signifie entre autres la modernisation de leurs mécanismes de prestation de services par l'implantation de structures de proximité pour les citoyens.

Compte tenu de la taille et du potentiel organisationnel et financier des grandes villes de Tunis, Sousse et Sfax, il a été décidé de ne pas les toucher par cette composante du projet et de se contenter des 9 autres villes, soit en l'occurrence : Monastir, Ben Guerdane, Jerba-Midoun, Gabès, Gafsa, Kasserine, Siliana, Jendouba et Menzel Bourguiba.

Dans ce contexte, le présent document décrit la portée des services devant être rendus par **un consultant/ bureau d'étude spécialisé dans le développement des logiciels informatiques pour concevoir et mettre en place un système informatique intégré pour le fonctionnement des bureaux de proximités avec les citoyens (BPC) dans les 9 municipalités sélectionnées.**

2- OBJECTIF GLOBAL

L'objectif de la mission est de soutenir la modernisation et l'amélioration des mécanismes de prestation de services municipaux dans les municipalités sélectionnées par l'introduction de service à la clientèle via le bureau de proximité avec les citoyens (BPC). **Or une telle amélioration ne peut se faire qu'en présence d'un système informatique puissant permettant d'automatiser les tâches les plus courantes et offrir ainsi des services rapides et aux moindres coûts aux citoyens.**

3- OBJECTIFS SPECIFIQUES

Plus précisément, les objectifs spécifiques sont les suivants:

1. Doter les structures des 9 communes sélectionnées d'un réseau interne de connectivité favorable à l'exploitation d'un système intégré de modules informatiques de façon à permettre aux services communaux les plus liés au BPC de lui fournir toutes les informations nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

2. Concevoir, développer et mettre en place une application informatique intégrée permettant au B.P.C de recevoir et répondre aux demandes, aux réclamations et aux consultations des citoyens.
3. Doter les structures des 9 communes sélectionnées d'un réseau distant et internet favorable à l'exploitation d'un portail WEB (dans le cas où ce réseau n'existe pas) et concevoir, développer et mettre en place un Portail WEB dynamique dans ces communes.

4- DETAILS DES TACHES

4.1 Contrainte technique

Comme suite à l'orientation de l'administration tunisienne vers l'utilisation des **logiciels libres**, il faut qu'aussi bien les outils de développement que les bases de données utilisent des applications libres.

4.2 Modules du Logiciel à concevoir

L'application comportera essentiellement trois types d'interfaces. La première reliera le BPC aux citoyens (émissions des demandes et de réclamations). La seconde reliera le BPC aux services ou structures sources d'informations (traitement des demandes et des réclamations et préparation des réponses). La dernière interface mettra à la disposition des citoyens tout type d'informations utiles telles que la liste des documents à fournir pour la constitution d'un dossier déterminé, les dates et objets des ventes où locations aux enchères publiques, les dates de réunions du conseil municipal, le plan d'aménagement urbain (PAU) de la commune...

A- INTERFACE BPC/CITOYENS

Cette interface comprendra deux types de traitement selon les services municipaux concernés.

- 1- **Le traitement des réclamations** et ce quel que soit le service concerné. (Exemples : remplacement d'une ampoule électrique brûlée dans une rue, route détériorée, rames d'ordures...). En effet, le BPC est censé accepter et traiter toutes les réclamations émanant des citoyens sans exception aucune et d'y répondre positivement ou négativement.
- 2- **Le traitement des demandes** qui ne concerne que les services prioritaires retenus par le comité de pilotage du projet (exemple : l'état actuel d'une autorisation d'un permis de bâtir). Dans ce cas, le BPC consultera sur la même interface les informations envoyées par les services administratifs concernés depuis « l'interface services ».

Cette interface principale pour les utilisateurs du BPC central comportera des champs d'identification du citoyen, du type de demande, de son objet, des pièces jointes, du service ou du responsable supposé être concerné et d'autres informations que le bureau d'étude doit insérer après les réunions à effectuer avec la municipalité modèle.

B- INTERFACE BPC/ STRUCTURES COMMUNALES SOURCES D'INFORMATIONS

- I. Une « interface services » pour les responsables des différentes structures censées répondre aux demandes ou réclamations. Le responsable retrouvera automatiquement les données insérées par le BPC, il n'aura qu'à ajouter ses réponses ou observations.

En feed-back, 4 cas de figures se présentent :

- soit que le service réponde immédiatement à la demande et par conséquent le circuit (work flow) de la réclamation se termine ;
- soit qu'il juge que le sujet n'est pas de ses responsabilités et transfère la demande à un autre service ; le circuit de la réclamation se termine aussi.
- soit que le service demande un délai de réponse et le mentionne sur son interface ;
- soit qu'il juge que le sujet nécessite l'intervention conjointe d'un autre service et le transfère en attendant la réponse de ses confrères.

Il est impératif que les utilisateurs de l'interface service puissent à vue d'œil différencier les réclamations traitées de celles en attentes.

- II. Des modules permettant aux différentes directions de saisir les données des dossiers censés représenter un flux important de requête et consultation au niveau du BPC. Exemple : le service technique mentionnera les différentes étapes du déroulement d'un dossier de demande de permis de bâtir.

Il est à noter que le BCE ainsi que le portail doivent avoir une vue en temps réel des modifications effectuées sur ce module.

- III. Dans le cas où la municipalité possède ses propres logiciels de gestion dans les directions ci-haut indiquées, qu'ils soient nationaux ou privés, le bureau d'étude est censé créer une moulinette permettant d'extraire les données des bases existantes vers l'interface du BPC et vers le portail et ce pour gagner du temps, éviter les doubles emplois et les erreurs.

C- INTERFACE DE SAISIE D'INFORMATION

Une interface uniformisée permettant à un grand nombre de services d'introduire des informations publiques les concernant. Exemple : liste de document à produire pour une autorisation donnée, information sur des ventes ou locations aux enchères publiques, des textes de lois, le PAU ...

Cette interface doit être simple et intuitivement utilisable par le responsable gestionnaire du module.

Les documents introduits à partir de l'interface de saisie d'information doivent être utilisables au niveau du portail sans avoir la possibilité de les modifier par ceux qui les consultent. Seuls les gestionnaires du module pourront le faire en utilisant des mots de passe personnels.

Les informations insérées doivent être archivées dans une base de donnée afin qu'elles peuvent être consultées selon les objets, les services émetteurs et les dates d'émission.

4.3 PORTAIL WEB

Un portail WEB comportant entre autres :

- une rubrique permettant aux citoyens d'introduire leurs requêtes.

- Une rubrique comportant l'ensemble des documents à produire pour construire les dossiers d'obtention de différentes autorisations
- Une rubrique permettant la consultation des demandes de permis de bâtir
- Une rubrique permettant la consultation des taxes TIB et TNB dues.
- Une rubrique de « news » décrivant entre autres les projets municipaux en cours ainsi que les dates et objets des principaux événements organisés par la municipalité, les dates de réunions du conseil municipal...
- Une rubrique de réglementation générale municipale permettant aux citoyens de connaître leurs droits et leurs obligations vis-à-vis de la municipalité, le PAU...
- Un module de recherche universelle.

Le portail sera développé sous forme d'une page d'accueil hébergée chez un FSI (fournisseur de services Internet) local tel que l'ATI qui comprend l'ensemble des liens vers les sites propre installés au sein de chaque municipalité.

Signalant qu'à partir de la page d'accueil, le citoyen ne pourra introduire ses réclamations et effectuer ses demandes, que lorsqu'il précise la municipalité-cible.

Les sites implantés dans les municipalités seront identiques d'un point de vue architecture, forme, design et base de données vierges. Mise à part les données qui seront transférées par des moulinettes directement des services sélectionnés, chaque municipalité aura la charge d'introduire ses propres données et documents d'information sur la base.

4.4 TRAITEMENT DES ARRONDISSEMENTS

Deux cas de figures se présentent :

- Soit que la municipalité peut s'offrir les moyens matériels et humains pour mettre en place un BPC secondaire au niveau de chaque arrondissement.
- Soit qu'elle désigne une personne pour recevoir les réclamations et les demandes des citoyens et de les saisir sur la même application du BPC via Internet.

Quelque soit le cas de figure, l'application informatique à développer doit gérer le cas de connexion à distance c.à.d. que l'arrondissement, ou tout autre direction géographiquement éloignée (parc municipal, magasin,...), peuvent être assimilés à un BPC et ce en temps réel.

5- ETAPES DE REALISATION DE LA MISSION

N°	Etape	Désignations	Observations
1	Diagnostic	Organiser des visites aux 9 communes pour établir un état des lieux : ✓ De la connexion réseau interne et internet	L'étape de diagnostic est fondamentale pour appréhender les besoins réels des 9

		✓ Du matériel et serveurs disponibles ✓ Des logiciels nationaux et privés existants ✓ Des ressources humaines IT disponibles	communes et établir un plan opérationnel cohérent tenant compte de l'existant
2	Conception et Développement	➤ Choisir une municipalité-type ayant un flux assez important de réclamations et prévoir des séances de conception et de collecte des demandes. ➤ Développer le squelette du logiciel et de sa base de données et les comparer à la demande de la municipalité en démonstration réelle. ➤ Recueillir les modifications possibles et adapter le logiciel en conséquence	Compte tenu des similitudes dans les procédures municipales en matière de services rendus aux citoyens, il serait judicieux de travailler sur une municipalité-type et adapter ensuite le produit aux 8 autres
3	Version BETA	➤ Installation et mise en place de la version BETA à la municipalité type, ➤ Formation des utilisateurs et exploitation réelle de l'application. ➤ Recueillir les suggestions et améliorer le logiciel en conséquence	La version BETA est une version préliminaire du logiciel qui sera améliorée grâce à l'utilisation et aux critiques qui s'en suivent
4	Formation	Préparer un planning et réaliser la formation des utilisateurs des 9 municipalités concernées par le projet BPC. La formation comprendra : ✓ des ateliers pour le personnel BPC sur l'utilisation du logiciel ✓ des ateliers pour les utilisateurs des modules implantés dans les administrations annexées au système informatique du BPC. ✓ des ateliers pour les WEB masters et les administrateurs.	Une formation de qualité est une condition fondamentale pour la pérennité du système
5	Mise en place	✓ Mise en place et assistance au démarrage pendant trois jours en réel pour chaque municipalité et pour les différents modules. ✓ Réception et réalisation des modifications et des suggestions.	Les utilisateurs doivent être étroitement assistés lors des premiers jours de démarrage
6	Version Finale	✓ Réinstallation d'une base de données vierge et finale,	Un manuel d'utilisation clair,

	et Réception	✓ déclaration de la date de début d'utilisation et ✓ livraison du Manuel d'utilisation.	précis et exhaustif permet un usage optimal du logiciel
7	Assistance et suivi	✓ Organiser des visites aux 9 communes pour les assister et suivre l'état d'avancement des travaux de mise en place du BPC. Les visites seront étalées sur une période de 3 mois à raison d'une visite par mois et par commune. ✓ Elaborer, par visite et par commune, un compte rendu précisant les difficultés rencontrées, l'état d'avancement et les recommandations nécessaires pour contourner les difficultés. ✓ Elaborer un rapport d'évaluation de la mission.	Si l'on tient compte des délais de validation des étapes du projet, il s'étalera vraisemblablement entre Mars et Septembre. Le dernier trimestre sera donc consacré à l'assistance et au suivi afin de corriger les dernières erreurs et tenir compte des dernières suggestions

6- LIVRABLES

- 1- Rapport de diagnostic décrivant la situation de la commune en matière de connectivité réseau, matériels, logiciels et ressources humaines (IT) et comportant des recommandations concernant le matériel, le réseau et la connexion nécessaires pour chaque municipalité.
- 2- Un rapport de conception du logiciel
- 3- Un guide d'utilisation du logiciel
- 4- Rapport d'assistance, de suivi et de la mise en place

7- PROFIL DU CONSULTANT

La mission de développement du système informatique des BPC des 9 communes sera menée par un consultant/ bureau d'étude national employant des experts seniors (ingénieurs ou gestionnaires) ayant une grande expérience prouvée en matière de développement de logiciels informatiques.

La connaissance approfondie du milieu communal, de l'organisation municipale, le développement de logiciels de gestion spécifiques aux municipalités ainsi qu'une grande expérience dans le développement de logiciels sur le WEB, sont vivement souhaitées et constitueront des atouts majeurs dans le choix du consultant/s.

La GIZ est en droit de vérifier les références du bureau d'étude en se référant à ses partenaires (DGCPL, CFAD) ou par contact direct des municipalités citées dans la liste des références.

8- AUTRES CONDITIONS

- 1-** Le consultant en développement informatique devra assurer une étroite coopération et coordination avec l'équipe GIZ-CoMun, les municipalités partenaires, les administrations partenaires, et les autres consultants travaillant sur le projet. A ce titre, il doit collaborer notamment avec les autres consultants/experts :
 - avec l'expert en communication dans la définition et la formalisation des procédures relatives à la communication et la sensibilisation des citoyens.
 - avec l'expert en développement organisationnel dans la définition des procédures et des prestations à informatiser.
 - Avec l'ingénieur/architecte dans la définition des besoins en prises électriques et informatiques et en câblage réseau et la désignation de leur emplacement pour permettre un usage optimal du matériel tout en soignant l'esthétique du bureau.
- 2-** Le consultant en développement informatique devra assister à toute réunion de coordination et à tout séminaire de restitution pour les quelles il sera invité par le consultant chef de projet.
- 3-** Le consultant sera rémunéré en fonction des journées réellement fournies justifiées par la feuille de temps (validée par le coordinateur principal/chef de projet) et dans la limite de la durée totale spécifiée dans le cahier des charges (soit un maximum de 150 h-j).
- 4-** Les résultats de cette mission seront considérés comme des livrables dès leurs approbation par le comité de pilotage du projet (GIZ, Partenaires et Communes).