

RÉPUBLIQUE DU SÉNÉGAL



Ministère de la Communication
des Télécommunications et du Numérique



***Termes de références pour la sélection d'un cabinet pour la
consolidation de la plateforme de guichet unique Sénégal
Services et son interfaçage avec différents services
dématérialisés***

Table des matières

1	Contexte et justification.....	3
2	Objectifs.....	6
2.1	Objectif général	6
2.2	Objectifs spécifiques.....	6
3	Étendue des travaux.....	6
3.1	Renforcement des fonctionnalités de la plateforme Sénégal services pour faciliter l'interopérabilité avec les autres plateformes de l'État	7
3.2	Fournir aux administrations des interfaces visant à GERER les procédures de manière régulière	10
3.3	Interconnecter les plateformes métier.....	12
3.4	Intégration d'un outil d'intelligence artificielle de type chatbot.....	14
3.5	Transfert de compétences.....	16
4	Durée de la mission et livrables.....	17
4.1	Durée de la mission	17
4.2	Livrables	17
5	Qualifications du consultant.....	18

1 CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Le processus de digitalisation des services publics au Sénégal, enjeu majeur des autorités, a connu au cours des dernières années une mutation profonde impliquant tous les acteurs des secteurs public et privé, dans la mise en œuvre de projets structurants.

A l'effet de moderniser le service public, le PSE ambitionne d'inverser la polarité entre le gouvernement et le citoyen en mettant ce dernier au cœur des préoccupations de l'État.

C'est dans ce cadre que Sénégal Numérique SA (SENUM SA), ex-Agence de l'Informatique de l'État (ADIE), fournisseur de services numériques et maître d'œuvre identifié pour tous les projets de digitalisation de l'Administration, a déployé progressivement une infrastructure de type opérateur sur la quasi-totalité du territoire national fournissant des services de télécommunications, d'hébergement et des plateformes applicatives à l'Administration, permettant ainsi sa transformation structurelle.

A cet effet, ces priorités sont inscrites dans le cadre de la Stratégie Sénégal Numérique 2025 et de la feuille de route de l'e-gouvernement, élaborées par le Gouvernement du Sénégal en 2021, à savoir notamment l'objectif stratégique lié à l'accélération de la digitalisation des procédures administratives. Ceci doit être réalisé à travers les actions prioritaires suivantes : la digitalisation du registre d'État-civil démarrée avec le projet NEKKAL, la dématérialisation des procédures administratives prioritaires et la mise en place d'un référentiel digitalisé des entreprises.

Le pivot central de cette stratégie E-gouvernement est la création d'une Administration publique qui soit à la fois numérique, intelligente et innovante, capable de servir les citoyens et les entreprises en ligne d'ici 2025.

C'est dans ce cadre, que s'inscrit le Projet d'Accélération de l'Économie Numérique (PAENS) au Sénégal qui ambitionne de transformer l'Administration d'ici 2035 - conformément au Plan Sénégal Émergent en mettant l'accent sur les services en

ligne entre le Gouvernement et les citoyens (G2P) et entre le Gouvernement et les entreprises (G2B).

SENUM SA, bras technique de l'État du Sénégal, est responsable de plusieurs sous-activités, dans les différentes composantes du PAENS. Dans la composante 3, visant à soutenir l'adoption du numérique à travers l'amélioration des bases techniques et des services électroniques du gouvernement, il est prévu **la sélection d'un cabinet pour la consolidation de la plateforme de guichet unique Sénégal Services et son interfaçage avec différents services dématérialisés.**

La consolidation de la plateforme de guichet unique Sénégal Services et son interfaçage avec différents services dématérialisés s'inscrit comme une démarche stratégique essentielle pour l'administration sénégalaise. Ce projet vise à transformer profondément la gestion administrative en offrant des interfaces intuitives et performantes, permettant aux administrations de gérer leurs procédures de manière plus efficace et structurée. Cette modernisation facilitera non seulement l'accès aux services pour les citoyens, en garantissant une expérience utilisateur améliorée et une satisfaction accrue, mais elle contribuera également à une mise à jour et une gestion des données en temps réel, assurant ainsi leur exactitude et leur pertinence. De plus, l'architecture mise en place garantira la sécurité et la conformité des données, un aspect crucial pour maintenir la confiance des utilisateurs et respecter les normes réglementaires. La réduction des coûts opérationnels et l'optimisation des ressources, résultant de la digitalisation et de l'automatisation des procédures, permettront une allocation plus efficiente des ressources publiques. Enfin, la capacité d'adaptation et l'évolutivité de la plateforme assureront sa pertinence à long terme, et le renforcement des capacités des administrations à travers des formations et un transfert de compétences leur permettra de mieux gérer et utiliser efficacement la plateforme. Ce projet représente ainsi un levier important pour la modernisation de l'administration publique au Sénégal, contribuant au développement économique et social du pays.

Voici des segments de la population pouvant être impactés :

- Jeunes et Étudiants : Ils bénéficieront d'un accès plus facile et plus rapide aux informations et services essentiels pour leur éducation et leur insertion professionnelle, tels que les bourses, les inscriptions aux universités, et les conseils d'orientation.
- Entrepreneurs et PME : La simplification des démarches administratives pour la création d'entreprise, le paiement des taxes, et l'accès aux services financiers stimulera l'entrepreneuriat et soutiendra la croissance des petites et moyennes entreprises, un moteur clé de l'économie sénégalaise.
- Grandes entreprises : la présence de Sénégal services au niveau des 45 départements et la disponibilité d'un guichet unique disponible à tous offrent aux grandes entreprises une opportunité d'élargir leur marché, leur clientèle et de coopérer et de collaborer avec l'Etat pour la mise en œuvre de projets
- Professionnels du secteur public : L'amélioration de l'accès à la formation continue et aux opportunités de développement professionnel accroîtra l'efficacité et la qualité du service public, bénéficiant à l'ensemble de la société.
- Touristes et acteurs du secteur touristique : L'amélioration de la gestion des contributions touristiques et l'accès facilité à l'information touristique soutiendront le développement du secteur touristique, crucial pour l'économie nationale.
- Femmes : En facilitant l'accès aux services publics et en simplifiant les démarches administratives, la plateforme soutiendra l'autonomisation économique des femmes, en particulier celles qui entreprennent ou qui sont actives dans l'économie formelle et informelle.
- Populations rurales : L'accès amélioré aux services numériques pour les habitants des zones rurales ou éloignées réduira les inégalités d'accès aux services publics, favorisant l'inclusion sociale et économique.
- Secteur informel : La digitalisation des services offrira de nouvelles opportunités pour formaliser les activités du secteur informel, facilitant l'accès au crédit, aux services de santé, à l'éducation et à la protection sociale, et contribuant ainsi à une intégration économique plus large.

- Personnes âgées : En simplifiant l'accès aux services de santé, aux pensions et aux autres services sociaux, la plateforme améliorera la qualité de vie des personnes âgées, leur permettant de gérer plus facilement leurs affaires administratives.

2 OBJECTIFS

2.1 OBJECTIF GENERAL

L'objectif général de la consultation est de recruter un cabinet pour réaliser la consolidation de la plateforme de guichet unique Sénégal Services.

2.2 OBJECTIFS SPECIFIQUES

De manière spécifique, les objectifs de cette présente mission sont de :

- Renforcer les fonctionnalités de la plateforme Sénégal services pour faciliter l'interopérabilité avec les autres plateformes mises en œuvre par les autres structures de l'État ;
- Fournir aux administrations des interfaces visant à gérer les procédures de manière régulière ;
- Interconnecter les plateformes métier ;
- Intégrer un outil d'intelligence artificielle (de type chatbot), intégré à la plateforme web et mobile de Sénégal Services.

3 ÉTENDUE DES TRAVAUX

Il est attendu du cabinet les tâches ci-dessous :

3.1 RENFORCEMENT DES FONCTIONNALITES DE LA PLATEFORME SENEGAL SERVICES POUR FACILITER L'INTEROPERABILITE AVEC LES AUTRES PLATEFORMES DE L'ÉTAT

- Mise à niveau de l'architecture technique des plateformes et des pratiques de développement logiciel
 - L'architecture de l'environnement de production, nécessite des évolutions pour assurer la haute disponibilité et une meilleure montée en charge compte tenu des exigences en matière de performance et d'intégration des autres applications tiers. Un système tiers permettant de discuter avec d'autres systèmes. L'ajout d'un API Gateway permettra de gérer la communication avec toutes les API des différentes applications qui seront mis à disposition par les administrations.
- L'intégration des interfaces graphiques de la nouvelle maquette (pour Sénégal Services web, mobile et la plateforme Espace Sénégal Services) ;
- La correction des anomalies du système actuel
 - Amélioration des interfaces « front » des environnements qui se font, à l'heure actuelle, directement en base données.
 - Refonte des technologies utilisées dans les environnements pour les mettre à jour.
 - Documentation des environnements techniques et fonctionnels
 - Amélioration de la synchronisation entre le back office et le front (latence des mises à jour sur le portail)
 - Amélioration du système de gestion des rendez vous
 - Amélioration des fonctionnalités critiques (paiement, moteur de tarifs)
- La rédaction du document de spécifications fonctionnelles et techniques ;
- La rédaction du document de conception et la mise en place de l'architecture

- La conception d'interfaces de gestion de contenu pour la plateforme Sénégal Services
 - **Content manager** : cette interface permettra de gérer les contenus disponibles dans SS Mobile App et SS Web app. Un utilisateur habilité pourra ajouter, mettre à jour, supprimer des contenus (texte, audio, vidéo, etc.) ; les statistiques d'utilisation pour l'optimisation de la plateforme seront disponibles depuis cette interface.
 - **Back-office administration** : Cette interface donnera accès à l'administration et au paramétrage de données référentiels nécessaires au bon fonctionnement des différents services et de gérer la plateforme.
 - **Back-Office ESS (interface utilisée par les agents des espaces Sénégal services)** :
 - Plusieurs fonctionnalités seront mises en place :
 - possibilité de créer un agent SS, lui affecter un rôle, le désactiver, réinitialiser les mots de passe des usagers, gérer son propre compte (Réinitialisation mot de passe, ...);
 - Enrôler un usager ; Gérer le compte d'un usager ; Affecter une demande à un agent ; Prendre en charge une demande; Traiter la demande ; Afficher le calendrier du point SS ;
 - Prendre rdv pour un usager ; Gérer les rdv ; Créer une demande à partir d'un Rdv ; Consulter la file d'attente ; Affecter un rdv à un agent ; Initialiser une demande paiement ; Traiter une demande de remboursement ; Valider une demande de remboursement ;
 - Gérer le reporting financier ; Gérer le reporting Métier.
 - **Data Warehouse** : mise en place d'une infrastructure de données structurées, disponible pour analyse et aide à la décision
 - Mettre en place des dashboard, de rapport et des KPi avec des outils comme Power BI, Tableau, kibana, Grafana, etc. ;
- Fourniture d'interfaces permettant aux administrations de mettre à jour les procédures de manière régulière

- Interconnecter les plateformes métier pour permettre une expérience client unifiée.

Pour les administrations à interfacier, il s'agit, entre autres :

- Agence de Couverture Maladie Universelle (ACMU) : SunuCMU
- Ministère chargé Fonction Publique : demande de recrutement dans la fonction publique
- Ministère des Finances et du Budget
 - Système Intégré de Gestion de l'Information Financière SIGIFI
 - Solde (eSolde)
 - Direction Générale des Douanes (Orbus)
 - Direction Générale des Impôts et Domaines (etax, SIGTAS)
 - Direction Générale de la Comptabilité Publique et du Trésor (ASTER)
 - Agence Nationale de Statistique et de la Démographie (NINEAWEB)
- Ministère de l'Intérieur
 - Direction de l'Automatisation du Fichier (carte d'identité biométrique)
 - Direction de la Police des Étrangers et des Titres de Voyages DPETV (passeport biométrique)
- Ministère des Forces Armées : SIGRH
- Ministère de l'Éducation Nationale : MIRADOR
- APIX SA : Guichet création des entreprises
- SENELEC : Guichet unique d'abonnement et de raccordement à l'électricité

- o Ministère de la Justice : Registre du Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM)
- o Port autonome de Dakar : guichet unique dématérialisé des opérations d'enlèvement
- o Sénégal Numérique SA
 - SIGRNU/PNSBF (Délégation Générale de la Protection Sociale et de la Solidarité Nationale) : bourse de sécurité familiale,
 - Jway &TeleDAc : plateformes de dématérialisation des procédures administratives,
 - Senepay : Passerelle de paiement électronique
 - SenID Connect : Plateforme de gestion des identités et des accès.
 - XRoad : Plateforme d'interopérabilité des SI de l'Administration
 - Gestion Intégrée des Ressources et Agents de l'Administration et des GIRAFE (Fonction Publique) : Gestion des Actes d'administration des Agents de l'État.

3.2 FOURNIR AUX ADMINISTRATIONS DES INTERFACES VISANT A GERER LES PROCEDURES DE MANIERE REGULIERE

La mission consiste à fournir, sur la plateforme développée, les interfaces permettant aux administrations publiques de créer, modifier, publier et suivre facilement leurs procédures administratives.

1. **Création de procédures administratives** : La plateforme offrira une interface intuitive où les administrations pourront facilement créer de nouvelles procédures administratives. Cela comprendra des modèles personnalisables pour différents types de procédures, des assistants pas à pas pour guider les utilisateurs à travers le processus de création, et des outils pour intégrer des éléments tels que des formulaires, des documents et des instructions détaillées.
2. **Modification des procédures** : Les interfaces permettront aux administrations de mettre à jour les procédures existantes de manière efficace. Cela inclura des fonctionnalités pour éditer le texte, changer les étapes des procédures, mettre à jour les documents joints, et ajuster les paramètres tels que les délais ou les conditions requises. Un système de versionnage garantira que toutes les modifications sont enregistrées et peuvent être suivies ou annulées si nécessaire.
3. **Publication des procédures** : Une fois qu'une procédure est créée ou modifiée, l'interface fournira des options pour la publier. Cela comprendra des options pour définir la visibilité de la procédure (publique ou interne), programmer la date et l'heure de la publication, et envoyer des notifications aux utilisateurs concernés ou au public.
4. **Suivi des procédures** : La plateforme inclura des outils de suivi pour permettre aux administrations de surveiller le statut et l'efficacité de leurs procédures. Cela comprendra des tableaux de bord avec des indicateurs de performance clés (KPIs), des rapports sur les taux d'utilisation et de satisfaction, et des analyses pour identifier les goulots d'étranglement ou les opportunités d'amélioration.

5. **Interaction avec les utilisateurs** : Les interfaces permettront également de recueillir des retours d'informations des utilisateurs sur les procédures administratives. Cela inclura des outils pour les sondages, les commentaires et les évaluations, qui aideront les administrations à comprendre l'expérience des utilisateurs et à apporter des modifications en conséquence.

Ces interfaces seront conçues pour maximiser l'efficacité et la transparence des procédures administratives, tout en offrant aux administrations publiques la flexibilité et les outils nécessaires pour s'adapter aux besoins changeants et aux attentes des citoyens. L'accent sera mis sur la facilité d'utilisation, l'efficacité des processus, et l'amélioration continue basée sur les retours d'expérience et l'analyse des données. Cette approche vise à transformer la manière dont les services publics sont gérés et fournis, en rendant les procédures à jour et plus facilement modifiables.

3.3 INTERCONNECTER LES PLATEFORMES METIER

Au sujet des plateformes, les concernées
sont :

- DGID (Direction générale des impôts et domaines) :
 - (E-Services) : Plateforme destinée aux contribuables souhaitant faire la déclaration des états annuels et trimestriels des sommes versées au titre des loyers ;
 - E-TAX : Plateforme de gestion des taxes ;
- FRA : Plateforme d'autorisation de fabrication et de mise en vente ;

- ADPME : Plateforme de l'agence de développement et d'encadrement des petites et moyennes entreprises ;
- TELEDAC : Plateforme de demande d'actes administratifs ;
- GIRAFE : Plateforme de gestion intégrée des ressources administratives et financières de l'Etat ;
- SENGEC : Portail de gestion du courrier administratif ;
- ENA : Plateforme de l'école nationale d'administration ;
- CFJ : Plateforme de gestion des inscriptions aux concours du centre de formation judiciaire ;
- ASPT : Portail de gestion du paiement de la taxe touristique ;

L'interconnexion de ces plateformes métier, sera une avancée majeure dans la dématérialisation des services publics au Sénégal. Elle simplifiera les démarches pour les citoyens, augmentera l'efficacité administrative et renforcera la proximité entre l'administration et les usagers.

Concernant les objectifs business et techniques de l'interconnexion de ces plateformes métiers, ils sont pour la plupart similaires :

- Simplifier les processus pour réduire les délais de traitement,
- Assurer une intégration sécurisée avec l'intégrité des données échangées,

- Transmettre avec fluidité les données,
- Améliorer l'accès aux informations et aux services de soutien,
- Faciliter l'échange d'informations et de ressources entre les administrations,
- Améliorer la satisfaction des usagers,
- Optimiser la gestion des ressources humaines et financières de l'État,
- Intégrer une gestion centralisée des ressources via un back-office de l'administration,
- Fournir des analyses et des rapports pour la prise de décision.

Ces flux d'utilisateurs via les différentes plateformes interconnectées, permettront de générer du trafic sur la plateforme du guichet unique ce qui la rendra plus attractive afin de générer des revenus. Cette intégration favorisera une gestion plus cohérente et centralisée des services, essentielle pour une gouvernance moderne et réactive.

3.4 INTEGRATION D'UN OUTIL D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DE TYPE CHATBOT

La mission consiste à mettre en place un chatbot qui permettra aux utilisateurs de poser des questions concernant les démarches administratives et les autres services au format texte et voix, en français ou en wolof et de recevoir les réponses aux mêmes format et langue.

Exigences fonctionnelles et techniques suivantes :

- Faire un benchmark des outils de chatbot disponibles afin de proposer et d'intégrer le chatbot le plus adapté ;
 - Informations générales sur les services : le chatbot doit fournir des réponses immédiates aux questions fréquentes concernant les services disponibles, les démarches administratives et les espaces Sénégal Services.

- Guide de démarches administratives : aider les usagers à compléter leurs démarches en ligne, telles que la demande d'acte de naissance, de passeport, etc.
- Traduction et support multilingue : permettre aux utilisateurs de poser des questions et de recevoir des réponses en wolof ou en français, au format texte et voix, pour assurer une accessibilité maximale.
- Suivi des démarches : fournir des réponses spécifiques concernant le statut des demandes des usagers.
- Feedback et amélioration des services : collecter des retours d'expérience des usagers sur les services offerts et permettre de signaler des problèmes ou de suggérer des améliorations.
- Assistance personnalisée : utiliser l'analyse du contexte et l'intention de l'utilisateur pour fournir une assistance personnalisée, y compris la redirection vers un agent humain si la demande ne peut être résolue automatiquement.
- Compréhension du langage naturel : le chatbot doit comprendre les requêtes formulées en wolof et en français, au format texte et voix. Cela implique l'utilisation de techniques du traitement du langage naturel (NLP) et de modèles d'apprentissage automatique pour extraire l'intention de l'utilisateur, analyser le contexte et comprendre le sens des phrases.
- Génération de réponses : Le chatbot doit être en mesure de générer des réponses pertinentes et cohérentes en utilisant la langue de l'utilisateur. Cela peut impliquer l'utilisation de modèles de génération des textes, de techniques de résumé automatique ou d'autres méthodes de génération de langage naturel.
- Base de connaissance : le chatbot doit intégrer une base de connaissance qui contient des informations et des réponses préalablement structurées en wolof et en français. Cela peut inclure des bases de données, des corpus de texte, des sources de connaissances en ligne ou tout autre ensemble de données pertinentes.

- Interface utilisateur : Le chatbot doit présenter des interfaces de chat texte et vocal conviviales.
- Intégration de services externes : Si nécessaire le chatbot peut être intégré à des services externes pour offrir des fonctionnalités supplémentaires.
- Intégration web et mobile : Le chatbot doit être intégré sur le site web senegalservices.sn et l'application mobile, avec une interface intuitive permettant une interaction fluide sur tous les appareils.
- Extension aux réseaux sociaux : Déployer le chatbot sur les plateformes sociales où Sénégal Services est présent, telles que Facebook Messenger, pour atteindre les usagers là où ils sont actifs.
- Compatibilité multicanale : Assurer une expérience cohérente du chatbot sur toutes les plateformes, avec la capacité de reprendre une conversation d'une plateforme à l'autre sans perdre le contexte.
- Accessibilité et conformité : Veiller à ce que l'interface du chatbot respecte les standards d'accessibilité web pour être utilisable par les personnes ayant des besoins spéciaux.
- Sécurité et confidentialité : des mesures de sécurité appropriées devront être mises en place pour protéger les données des utilisateurs et garantir la confidentialité de leurs informations personnelles. Cela peut impliquer le chiffrement des données ainsi qu'une conformité aux réglementations de la Commission des Données Personnelles (CDP).

3.5 TRANSFERT DE COMPETENCES

- L'efficacité et la pérennité de la plateforme Sénégal Services reposent sur la capacité de l'équipe de SENUM SA à gérer, maintenir et faire évoluer la plateforme de manière autonome. À cet effet, un plan de transfert de compétences est prévu pour assurer une montée en compétence progressive et durable de l'équipe. Ce plan comprend plusieurs volets : Documentation complète et accessible

- Manuels d'utilisation : Fourniture de manuels d'utilisation détaillés couvrant tous les aspects de la gestion quotidienne de la plateforme, destinés à l'équipe technique et aux gestionnaires de contenu.
- Documentation technique : Rédaction d'une documentation technique approfondie, incluant les spécifications techniques, les guides de développement et les procédures de déploiement et de mise à jour.
- Formations techniques et fonctionnelles
 - Sessions de formation techniques : Organisation de sessions de formation sur les aspects techniques de la plateforme, incluant la gestion de l'architecture cloud, le développement et la maintenance des APIs, ainsi que la sécurité informatique.
 - Formations fonctionnelles : sur la gestion des contenus, l'utilisation des outils d'analyse de données et le suivi des performances de la plateforme.
- Accompagnement et support post-déploiement
 - Phase d'Accompagnement : phase durant laquelle le cabinet accompagne SENUM SA dans les premières phases de gestion autonome de la plateforme et en cas de problèmes éventuels.

4 DUREE DE LA MISSION ET LIVRABLES

4.1 DUREE DE LA MISSION

La durée de la mission est prévue pour 6 mois et se déroulera sur le territoire sénégalais.

4.2 LIVRABLES

Livrables clés	Calendrier	Jalon de paiement
Rapport initial avec la méthodologie de l'étude	2 semaines après avis de démarrage	10%

Cartographie des parties prenantes et rapport sur les consultations des parties prenantes	6 semaines après avis de démarrage	20%
Rapport d'analyse de l'existant et des besoins d'évolution de la plateforme Sénégal services		
Rapport diagnostic de l'existant afin d'établir les possibilités et limites		
Architecture cible prenant en compte les interfaces à créer pour l'interopérabilité des systèmes y compris les modèles d'interconnexion	8 semaines après avis de démarrage	20%
Cartographie des plateformes et applications cibles à interfacier et interconnecter		
Modèle du chatbot à intégrer		
Outil d'intelligence artificielle de type chatbot configuré et déployé	20 semaines après avis de démarrage	30%
Rapport de transfert de compétences à l'équipe de SENUM SA	24 semaines après avis de démarrage	20%
Document de synthèse et rapport de fin de mission		

5 QUALIFICATIONS DU CONSULTANT

Le cabinet de consultants (les membres du consortium et ses sous-traitants) doit posséder les compétences et l'expertise suivantes :

- Une expérience avérée dans la réalisation de missions similaires, en particulier dans la mise en place d'architecture de plateformes gouvernementales grand public et dans les missions de mise en œuvre d'interfaces interopérables entre des systèmes différents ;
- Expérience de travail dans les pays en développement et plus particulièrement en Afrique de l'Ouest, et connaissance du contexte social,

culturel, politique et économique du Sénégal (2 références de missions organisationnelles dans des structure publiques) ;

- Connaissance avérée des normes internationales et des meilleures pratiques dans le domaine de l'économie numérique ;
- Expertise démontrée dans la mise en place d'outils de type chatbot et basée sur l'intelligence artificielle et disponible dans plusieurs langues (2 références) ;
- Expertise technique en matière d'interopérabilité, d'infrastructure des TIC, de sécurité numérique, de confidentialité et de protection des données, ainsi que dans des domaines connexes (au moins 1 référence de mise en place d'interfaces pour rendre interopérables plusieurs plateformes ou similaire) ;
- Minimum de 2 références en tant que soumissionnaire principal ou chef de file de projet au profit de structures publiques d'un montant au moins égal à celui du présent marché ;
- Aptitude avérée à dialoguer avec un large éventail de parties prenantes, des fonctionnaires aux utilisateurs finaux, dans le cadre d'un processus consultatif ;
- Maîtrise du français.

L'équipe doit posséder les compétences et l'expertise suivantes :

Profile	Expertise
Chef d'équipe / Chef de projet	• Au moins un master en systèmes d'information, en informatique ou dans un domaine connexe. • Au moins 8 ans d'expérience dans la gestion de projets TIC complexes, en particulier dans les domaines pertinents pour cette mission (certifications PMP/Prince 2/ ou Agile sont un plus) • Solides compétences en matière de leadership et de communication.

Développeurs frontend	• Avoir un diplôme en informatique ou télécommunication (bac+3 ou plus) • Avoir une bonne connaissance des méthodologies de conception et développement d'applications • Avoir une bonne maîtrise des outils de développement Front-end : Nuxt JS, Angular JS, Vue JS, Flutter • Avoir une bonne connaissance en UI/UX • Avoir une très bonne maîtrise des Web Services REST/JSON • Avoir une bonne maîtrise des technologies Web (Javascript, CSS, Bootstrap, HTML)
Développeurs backend	• Avoir un diplôme de niveau ingénieur en informatique, • Avoir une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le développement de logiciels, • Avoir une bonne maîtrise de Java ou PHP et Python, de MySQL et PostgreSQL, • Avoir une bonne maîtrise des architectures SOA, Microservices, JWT, • Avoir une bonne connaissance des méthodologies de conception et développement d'applications • Avoir une familiarité avec les outils d'intégration et déploiement continus
Expert en intelligence artificielle	• Au moins un master dans un domaine pertinent. • Avoir un diplôme de niveau ingénieur en informatique, télécommunication ou équivalent (BAC+5 ou plus), • Avoir une bonne maîtrise des techniques de traitement du langage naturel, • Avoir une expérience d'au moins 3 ans dans la mise en œuvre avec succès des projets d'Intelligence artificielle, • Avoir réalisé avec succès un projet de mise en place d'un agent conversationnel en langue(s) locale(s)