



Termes de référence ‘TDR’
Plateforme Gouvernementale de Doléances

Mars 2022

I. Contexte :

Ce document fournit les renseignements contextuels et une description détaillée des tâches à accomplir, et des résultats à atteindre, dans le cadre du lancement d'un challenge visant à mettre en place une "Plateforme Gouvernementale de Doléances", nommée "CiRM", au profit du "Médiateur de la République".

II. Exigences Administratives :

1) Conditions d'éligibilité :

Les conditions d'éligibilité selon le profil du candidat sont les suivantes :

- Toute personne morale, quelle que soit son statut, doit être de droit Algérien ;
- Toute personne physique issue de l'université, d'une école supérieure, d'un institut de formation professionnelle, ou d'un centre de recherche, avec précision de l' établissement d'affiliation ;
- Tout porteur de projet algérien justifiant de compétences avérées dans le domaine du numérique.

2) Conditions d'utilisation de la solution :

Les modalités pour l'appropriation de la solution choisie par la Présidence de la République et toutes les institutions publiques sont :

- Contrat de cession de droit d'exploitation de la solution (licence d'utilisation) : À travers le contrat de licence, le propriétaire de la plateforme accorde au client le droit d'utilisation par un "emprunt temporaire". La plateforme reste donc la propriété du développeur qui la loue à des entreprises ou des personnes physiques ;
- Contrat d'acquisition : Le candidat cède tout droit sur la solution proposée. L'application est complètement intégrée aux ressources informatiques de l'acquéreur.

3) Types de contrat :

Il s'agit d'un contrat établi entre les deux parties (Développeur/acquéreur) pour la mise en place de la solution et son suivi ainsi que sa maintenance, à savoir :

- **Startups** : contrat type
- **PME** : contrat type
- **Université/école/centre de recherche** : Concernant les enseignants, les chercheurs et le personnel de la recherche, ils peuvent proposer des solutions et contracter la transaction à travers leurs structures respectives : université ou centre de recherche, sous forme de prestation de service.

- Concernant les étudiants des différents cycles, une fois le candidat retenu il sera appelé à créer son entreprise via l'un des dispositifs existant afin de concrétiser le projet. Le comité de sélection pourra aussi étudier la possibilité de mise en contact avec une des entreprises lauréates.

4) Droit d'accès de l'utilisateur :

La plateforme doit être accessible via un identifiant connu, tel que :

- **Le NIN** pour les citoyens,
- **Le NIS** pour les opérateurs économiques

En cas d'absence ou manque du NIN et NIS, le postulant peut se référer à d'autres solutions en utilisant toute autre information d'identification.

III. Exigences Techniques :

1) Sécurité des données et des échanges :

Le candidat doit proposer et justifier des choix de solutions de sécurité à utiliser dans sa proposition. Les solutions de sécurité doivent être incluses dans la présentation du projet. Le choix des techniques est l'un des aspects d'évaluation de l'innovation dans la solution proposée.

2) Les composantes numériques de la plateforme (interface) :

L'interface doit être simple et claire, respectant la cartographie sectorielle, pour orienter de manière automatique le souscripteur de doléance vers la structure concernée, via des formulaires d'information et d'orientation :

- A. Interface d'inscription des utilisateurs
- B. Zone géographique : Wilaya - Daïra - Apc
- C. Zone sectorielle : Le secteur concerné - Ministère - Organisme - Structure - Agence
- D. Zone thématique : Le domaine d'activités - la thématique - la nature

3) Identifier l'utilisateur (accès à la plateforme) :

Le souscripteur doit renseigner un formulaire d'inscription prédéfini (informations personnelles : NIN, NIS) pour créer un compte qui va lui permettre d'accéder à la plateforme. Une fois le compte créé, il recevra une notification via un SMS (OTP), pour la validation de l'inscription. Une fois l'accès à la plateforme autorisé, on a besoin de cinq types d'utilisateurs :

- **Citoyen** : pour toute doléance relevant des services publics ou d'ordre administratif ;
- **Opérateur économique** : pour toute doléance explicite, dont l'objet verse dans les attributions de la structure vers laquelle celle-ci sera aiguillée ;
- **Responsable de structure** : pour les structures concernées par les réponses aux doléances ;

- **Agent de bureau** : pour le personnel opérationnel et/ou administratif des structures concernées par le traitement de la doléance ;
- **Responsable/Administrateur** : pour la personne ou l'organisme qui gère la plateforme.

4) Principe de fonctionnement de la plateforme :

Cette partie fonctionnelle de la solution est laissée entièrement à l'innovation du candidat et sa créativité. Les candidats sont invités à proposer leur propre modèle de fonctionnement tout en respectant les processus métiers sectoriels définis au préalable par les différentes institutions publiques (voir la section "Annexes").

5) Outils de développement de la plateforme :

Au choix du candidat, à condition que la solution finale soit basée sur des micro-services avec un hébergement sur de la technologie dite containers, pour une meilleure optimisation et une gestion de la scalabilité. Cet respect rentre aussi dans l'évaluation de la solution.

6) Interconnexion :

L'interconnexion doit prendre en compte toutes les parties prenantes (services numériques existants).

7) Modules statistiques :

Définir un tableau de bord avec les indicateurs qui doivent apparaître selon les besoins souhaités par l'ordonnateur.

8) Charte graphique/design/logo/nom de la plateforme :

Le candidat devra proposer un nom et un logo symbolisant la plateforme, ainsi qu'un design intuitif avec une expérience utilisateur la plus optimale, tout en incluant des accès vers les services publics qui sont déjà en ligne, afin de permettre aux usagers de prendre connaissance des services publics disponibles sur le web.

9) Hébergement de la plateforme :

L'hébergement de la plateforme se fera au niveau de la Présidence de la République.

10) Nom de domaine/Référencement (SEO) :

<http://cirm.gov.dz> / <http://challenge.cirm.gov.dz>

11) Support et maintenance de la plateforme :

Cette partie doit être prise en charge selon le type de contrat avec les modalités qui y sont inscrites (acquéreur/location/sous-traitance).

IV. Les processus de traitement des doléances :

Selon les critères de classification d'une doléance, un traitement sera déclenché suivant l'un des processus joint en annexe.



ANNEXE 1 : Procédure Générale de Gestion des Doléances

I. Logigramme Global de Gestion des Doléances

Qui	Quoi	Comment
Initiateur	1 Identification 2 Vérification de la demande 3 Validé?	Process d'identification à proposer par le candidat
Outil CiRM	NON	Process de vérification de la conformité de la requête à proposer par le candidat
Outil CiRM	4 Création d'un Ticket 6 Doléance au MNS 7 Doléance au MDECS	Process technique objet de proposition par le candidat
SPOC des structures	5 Doléance au Médiateur	Process de traitement de la doléance par la structure compétente
Outil CiRM	8 Clôture	Process de clôture de la doléance dans CiRM Outils à proposer par le candidat. Il doit inclure l'archivage de la doléance et lancement d'un sondage auprès de l'initiateur de la doléance

II. Explication du Logigramme Gestion des Doléances

Etape 1 : L'initiateur de la requête doit formuler une doléance en suivant le **processus de création de doléance** sur le **CiRM**. Le processus devra proposer une approche d'identification pour accéder au formulaire.

Etape 2 : Une fois l'authentification passée, le formulaire renseigné, sur l'outil **CiRM** à travers le **processus de vérification**, la forme de la requête sera validée ou pas. Ce processus devra être proposé par les candidats si une requête devra être enregistrée ou pas (pour exclure les redondances, le manques d'informations, etc.).

Etape 3 : Si le formulaire n'est pas validé alors un message sera retourné à l'initiateur. Les candidats devront proposer les scénarios possibles.

Etape 4 : Si le formulaire est validé, il sera transmis à la structure compétente. Durant la première phase, 3 structures ont été choisies pour l'implémentation :

- Le Médiateur de la République ;
- Le Ministère délégué auprès du Premier Ministre chargé de l'économie de la connaissance et des Start-up (MDECS) ;
- Le Ministère de la Numérisation et des Statistiques (MNS).

Etape 5 : Process de déroulement de la doléance au niveau du Médiateur de la République.

Etape 6 : Process de déroulement de la doléance au niveau du Ministère du Numérisation et des Statistiques.

Etape 7 : Process de déroulement de la doléance au niveau du Ministère délégué auprès du Premier Ministre chargé de l'économie de la connaissance et des Startups.

Etape 8 : Process de clôture qui doit inclure l'archivage et le déclanchement d'un sondage d'opinion auprès de l'initiateur pour alimenter le KPI Satisfaction citoyen et le process d'amélioration de la gestion des doléances.



ANNEXE 2 : Procédure de Gestion des Doléances au niveau du Médiateur de la République

I. Logigramme de Gestion des Doléances par le Médiateur

Qui	Quoi	Comment
Initiateur	<p>1 Process de création de Doléance</p> <pre> graph TD 1[1 Process de création de Doléance] --> 2[2 Eligibilité d'escalade] 2 --> 3{Validé ?} 3 -- NON --> 3[3 Notification Initiateur] 3 -- OUI --> 4[4 Dispatching] 4 --> 5[5 Validation de prise en charge] 5 --> 6{Validé ?} 6 -- NON --> 6[6 Requalification] 6 -- OUI --> 7[7 Traitement] 7 --> 8{Réussi ?} 8 -- NON --> 8[8 Redispatching] 8 -- OUI --> 9[9 Clôture] </pre>	Dérouler le process de création d'une doléance, qui sera orientée au Médiateur de la République
Outil CiRM		
Outil CiRM		Vérifier si la doléance respecte les critères d'escalade
Délégué du Médiateur		CiRM Tool
Délégué du Médiateur		
Délégué du Médiateur / SPOC Institution cible de la doléance		Réorientation de la doléance vers un autre délégué
Délégué du Médiateur		Coordination avec l'institution concernée
Délégué du Médiateur		Réorientation de la doléance vers un autre délégué
Délégué du Médiateur		Vérifier avec l'initiateur et le SPOC de l'institution concerné que l'objectif est atteint (Email/CiRM), puis Clôturer la doléance dans CiRM Tools

II. Explication du Logigramme Doléance Médiateur

Etape 1 : L'initiateur doit suivre le **processus de création de doléance** sur le CiRM.

Etape 2 : Pour le cas du Médiateur, la demande est ensuite vérifiée à travers le processus **d'éligibilité d'escalade**.

Etape 3 : Si la doléance n'est pas validée par le processus **d'éligibilité d'escalade**, l'initiateur sera notifié.

Etape 4 : Mais si la doléance est validée par le processus **d'éligibilité d'escalade**, la requête sera alors dispatchée vers le délégué du Médiateur régional concerné, en se basant sur les informations fournis lors du processus **de création de doléance**.

Etape 5 : Le délégué vérifiera la conformité de la requête avec son périmètre d'intervention.

Etape 6 : Si la requête n'est pas conforme, elle sera revue pour un autre dispatch, en prenant en considération les arguments et orientations renseigné par le délégué (Retour à l'étape 3).

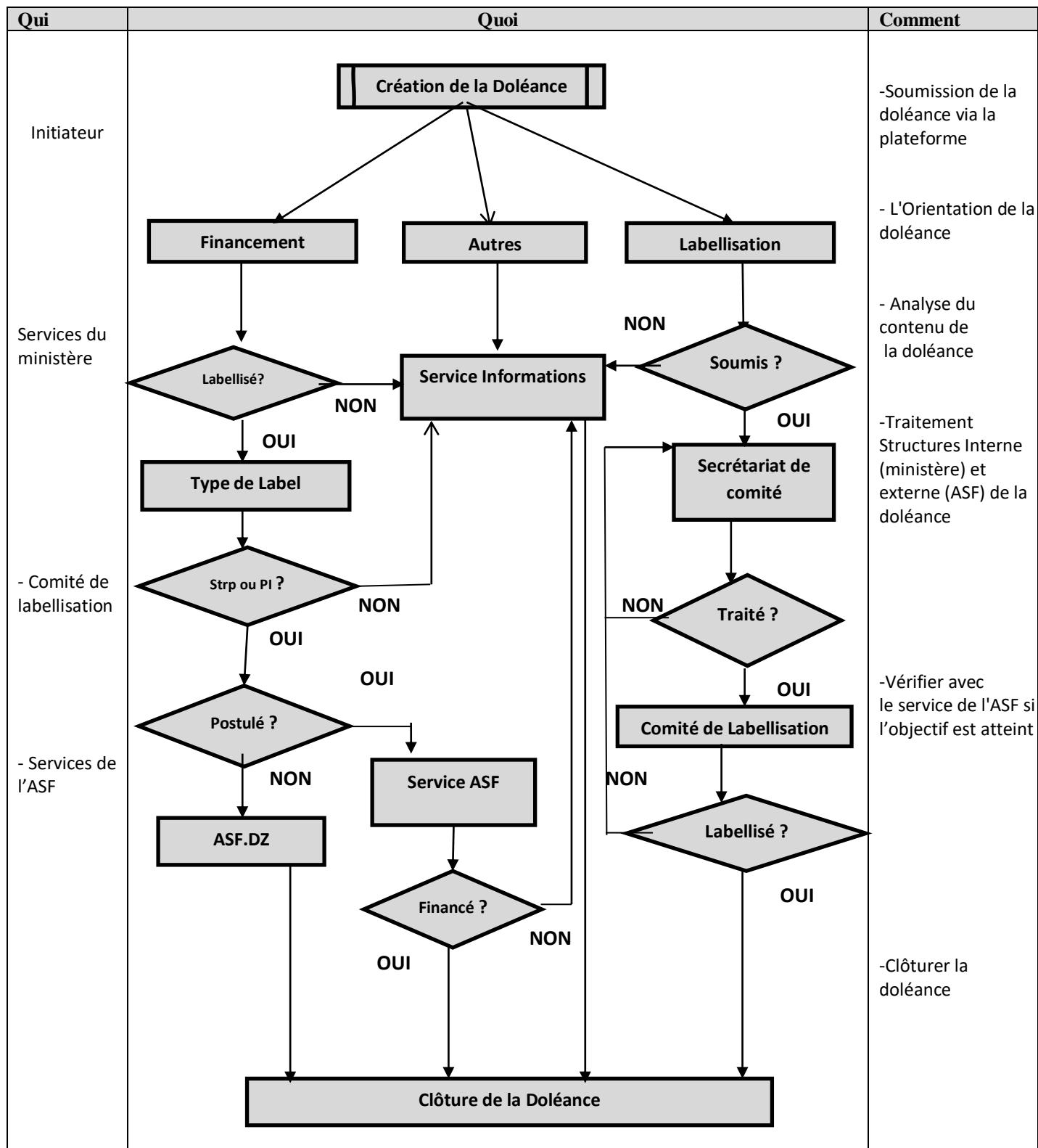
Etape 7 : Si la requête est conforme, le processus de traitement est initié.

Etape 8 : Si le traitement n'est pas réussi et requiert un dispatch, la requête retournera à l'étape 3 en prenant en compte les renseignements et feedback du délégué.

Etape 9 : Si le délégué déclare que la requête est traitée et ne nécessite aucun dispatch, il procèdera alors à sa fermeture par le processus clôture. Ce dernier doit faire l'objet de proposition par les candidats en incluant un sondage de satisfaction à l'initiateur et l'Archivage de la doléance.



ANNEXE 3 : Procédure de Gestion des Doléances au niveau du MDECS





ANNEXE 4 : Procédure de Gestion des Doléances au niveau du MNS

Qui	Quoi	Comment
Initiateur	<p>Création de la doléance</p> <p>Réception et enregistrement de doléance</p> <p>L'accusé de réception</p>	<p>Soumission de la doléance par l'initiateur via la plateforme</p> <p>L'enregistrement de la doléance</p>
MNS	<p>Eligibilité</p> <p>Non</p> <p>Valider</p> <p>Oui</p> <p>Vérification</p> <p>Oui</p> <p>Non</p> <p>Traitements</p> <p>Réussi</p> <p>Non</p> <p>Réaffectation</p> <p>Oui</p> <p>Vérification</p> <p>Clôture de doléance</p>	<p>Analyse du contenu de la doléance, sa pertinence et évaluer son éligibilité</p> <p>Vérifier si la doléance a été déjà traitée par les structures internes ou externes au MNS.</p> <p>Traitements de la doléance par la structure interne ou externe au MNS.</p> <p>Réaffectation de la doléance vers la structure habilitée</p> <p>Vérification</p> <p>Clôture et Notification</p>
Structure concernée		