

■ ONG GRET

APPEL A PROPOSITIONS 2024 : EVOLUTION DU SERVICE ALLOLAAFIA CREATION D'UNE PLATEFORME DE DIFFUSION DE CAMPAGNES DE MESSAGES ET DE CONVERSATION PAR SMS ET VOCAUX

LIGNES DIRECTRICES ET CRITERES DE SELECTION

PREMIER APPEL A PROPOSITIONS – JUILLET-AOUT 2024

Diffusion à tous – Propositions à envoyer le 20 aout 2024 au plus tard

I. Contexte de l'appel à propositions

Le GRET opère depuis 2016 la première version de la plateforme AlloLaafia. Cette plateforme a été développée par Evolve Technologies en utilisant des technologies open source afin d'éviter toute dépendance utilisateur.

AlloLaafia V1 permet de diffuser des messages au Burkina Faso et dans d'autres pays suivants deux modalités :

- Un envoi simple du même message à un ou plusieurs bénéficiaires,
- Un envoi suivant un programme personnalisé : des milliers d'abonnés reçoivent au même moment des messages qui sont personnalisés pour chacun d'eux.

AlloLaafia V1 permet aussi de :

Gérer les découpages administratifs des pays en vue d'identifier les bénéficiaires dans leur contexte ;

- Définir des jours banis : jours où des messages de sensibilisation/conseils ne devraient pas être diffusés (selon une préférence des premiers bénéficiaires) ;
- Mettre en œuvre plusieurs campagnes de sensibilisation/conseil ;

- Consulter quelques statistiques de diffusion des messages.

Depuis son lancement, la solution a connu un fonctionnement très satisfaisant ce qui a d'ailleurs justifié son extension vers d'autres frontières comme Madagascar, ou le Niger.

Néanmoins, des points d'insatisfactions techniques sont relevés, il s'agit entre autres :

- Les difficultés d'utilisation de la plateforme : importation des cahiers de messages non maîtrisée par l'équipe du Gret, lenteurs de traitements sporadiques, les statistiques sont assez limitées et il existe des lourdeurs dans leur génération ;
- Des coûts élevés d'hébergement de la plateforme et gestion de la plateforme ;
- L'impossibilité d'envoyer des messages vocaux jusqu'à présent malgré plusieurs démarches auprès des opérateurs de téléphonie mobile ;
- Existence d'échecs d'envoi entre la plateforme et les opérateurs de téléphonie mobile ;
- Solution totalement locale avec peu de fonctionnalités en comparaison avec d'autres solutions du domaine dont la réputation est fondée sur une utilisation à large échelle dans le monde ;
- L'impossibilité de gérer des conversations.

Dans le cadre de ses projets de sensibilisation au Burkina Faso (projet Mesure d'accompagnements aux Filets sociaux à Ouagadougou) et à Madagascar (projet Aintsoa), le GRET étudie la faisabilité d'une migration des fonctionnalités existantes sur AlloLaafia vers une solution beaucoup plus robuste qui lui offrira un plus large spectre de fonctionnalités.

Le GRET cherche à utiliser une plateforme logicielle open source, permettant de concevoir, mettre en œuvre, gérer, modifier et analyser des interactions avec des milliers d'utilisateurs mobiles en temps réel. Cette plateforme devra permettre la gestion d'abonnés, de flux avec les opérateurs, de SMS, de vocaux, de cahiers de messages, de conversations automatisées, de campagnes particulières, de déclencheurs et d'analyses.

L'objectif est aussi d'améliorer la convivialité de la plate-forme, qui répond aux attentes des programmes et des équipes techniques en matière d'interaction avec les utilisateurs mobiles en temps réel.

Le présent document fixe les termes de référence de l'appel à propositions pour l'année 2024.

Une enveloppe maximale de **23 000 €** est mobilisable pour le présent appel à propositions.

II. Objectifs et critères de l'appel à propositions

1. DESCRIPTION DE LA PLATEFORME ACTUELLE

Les cahiers de messages AlloLaafia

Les cahiers de messages AlloLaafia sont conçus pour sensibiliser et éduquer les populations sur des questions variées, telles que la prévention des maladies, la santé maternelle et infantile, la nutrition, l'hygiène, etc.

En fournissant des informations pertinentes et accessibles via des messages SMS, les cahiers de messages visent à renforcer les connaissances des populations cibles et leur recours aux bonnes pratiques sanitaires, nutritionnelles et sur d'autres thématiques.

Les cahiers de messages AlloLaafia sont également conçus pour promouvoir des comportements positifs en matière de santé, tels que la vaccination, l'allaitement maternel exclusif, l'utilisation de moustiquaires imprégnées d'insecticide, etc qui contribuent à la réduction de la morbidité et de la mortalité des groupes vulnérables.

En fournissant des conseils pratiques et des rappels réguliers, les cahiers de messages encouragent les populations à adopter des comportements favorables à leur santé et à celle de leur communauté.

L'approche AlloLaafia est toujours en complément d'un programme de sensibilisation ou d'accompagnement. Elle est construite en cohérence avec les différents projets.

Les avantages de la plateforme AlloLaafia

- **Accessibilité :**
 - Réponse au problème de faible d'accessibilité géographique des populations aux service de santé
 - Capacité d'atteindre certains groupes habituellement difficiles d'accès (hommes, personnes en mouvement...)
- **Efficacité :**
 - Capacité d'atteindre simultanément des dizaines de milliers de bénéficiaires
 - Efficience au cœur du dispositif (fonctionnement avec peu de ressources humaines et financières)
- **Adapté au contexte :**
 - Cohérence avec les politiques et stratégies nationales (survie enfant, ANJE, PFE, TIC en santé...).
 - Contenu adapté au contexte socio-culturel, validé par les experts, dynamique
 - Choix des opérateurs partenaires en fonction du pays en établissant des partenariats avec un ou plusieurs opérateurs téléphoniques locaux dans chaque région où la plateforme est déployée. Le choix des opérateurs partenaires est basé sur plusieurs critères, notamment la qualité du réseau, la couverture géographique, les tarifs de messagerie, et les services complémentaires proposés.
- **Personnalisable :**
 - Adaptable selon les thématiques, cadence des messages, langage adaptée, calendrier d'envoi, pédagogie (élaboré par des experts)

- Flexible et évolutif car « Made in GRET »
- Approche nouvelle et accompagnement personnalisé peu contraignant.

L'impact de l'application AlloLaafia

- **Toucher le plus grand nombre, en peu de temps**
 - Environ **100 000 personnes** ont bénéficié des messages AlloLaafia. Des milliers de messages diffusés chaque jour depuis 2016.
- **Un renforcement des connaissances et une adhésion aux pratiques**
 - Evolution de la proportion des abonnés connaissant la période recommandée pour le début des consultations prénatale de 78% à 97%. **72% des bénéficiaires** déclarent avoir mis en pratique les conseils
- **Suscite des échanges sur les pratiques**
 - Renforcement de la communication dans la communauté sur les PFE: près de **45% des bénéficiaires** ont conseillé le service à leur proche
- **Un moyen non contraignant pour toucher les hommes**
 - 44% des bénéficiaires de certains services AlloLaafia sont de sexe masculin
- **Stimuler la communication sur les sujets tabous**
 - Parler à l'un ou à l'autre du même sujet et ils finissent par en parler entre eux!
- **Communication dans le temps**
 - C'est la première fois que certains bénéficiaires entendent ce type de conseils sur la santé de l'enfant, la PF, etc.

L'architecture de la plateforme actuelle

La version actuelle de AlloLaafia est un projet open source développé essentiellement avec les technologies suivantes :

- **PHP** : Hypertext Preprocessor, plus connu sous son sigle PHP, est un langage de programmation libre, principalement utilisé pour produire des pages Web dynamiques via un serveur HTTP
- **APACHE** : serveur HTTP
- **MySQL** : comme système de gestion de bases de données relationnelles
- **Kannel** : comme passerelle WAP et SMS open source utilisée dans le monde entier pour la transmission de milliards de messages courts (SMS)
- **Autres** : Html, javascript, bootstrap

Schéma de fonctionnement :

2. OBJECTIFS

Le GRET cherche à établir un contrat cadre avec un consultant pour le développement de cette nouvelle version.

Le GRET recherche un expert à même d'accompagner la conception, le développement, le déploiement et la maintenance de la solution proposée.

Sont éligibles au présent AAP les experts, entreprises ou consultants indépendants en mesure de répondre à l'ensemble des activités et compétences attendues détaillées ci-après.

3. ACTIVITES

Liste des fonctionnalités attendus :

N	Intitulé	Description
01	Canaux SMS	Possibilité d'envoyer des messages SMS.
02	Numéro Court	Utilisation d'un numéro court ou d'un nom personnalisé.
03	Gestion des messages vocaux	La plateforme doit être capable de gérer et de traiter de manière transparente les messages vocaux entrants et sortants, en les intégrant aux flux de communication existants.
04	Sensible au genre	Le cahier de messages est personnalisé en fonction du sexe de l'abonné.
05	Enregistrement des conjoints et proches	Il est utile de pouvoir enregistrer les numéros de téléphone des conjoints et partenaires significatifs dans le profil d'un abonné
06	Combinaison de SMS et vocaux	Un cahier de messages peut être composé de messages vocaux et SMS.
07	Intégration SMPP	Intégration à Kannel et probable Migration vers Jasmin. Intégration avec les opérateurs téléphoniques de chaque pays L'intégration avec les opérateurs téléphoniques est une composante essentielle de la plateforme AlloLaafia du GRET, car elle garantit la fiabilité, la rapidité et la couverture des messages envoyés. Ci-dessous quelques détails sur cette intégration : Utilisation d'API de messagerie SMS : La plateforme doit être en mesure d'utiliser des API (Interfaces de Programmation Applicative) fournies par les opérateurs téléphoniques pour communiquer avec leurs systèmes de messagerie SMS. Ces API permettent à la plateforme d'envoyer et de recevoir des SMS à travers les réseaux des opérateurs.

		<p>Connectivité directe : Le service AlloLaafia souhaite privilégier une connectivité directe avec les opérateurs téléphoniques chaque fois que cela est possible. Cela signifie que la plateforme se connecte directement aux infrastructures des opérateurs, ce qui garantit une communication rapide et fiable sans passer par des intermédiaires tiers.</p> <p>Gestion des flux de messages : Les API de messagerie SMS permettent à la plateforme de gérer efficacement les flux de messages entrants et sortants. La plateforme peut envoyer des messages à des milliers de destinataires en quelques secondes, tout en gérant les réponses des destinataires de manière synchrone.</p> <p>Sécurité et confidentialité : La plateforme doit intégrer des protocoles de sécurité robustes pour protéger les communications avec les opérateurs téléphoniques. Cela inclut le chiffrement des données, l'authentification des connexions, et la conformité avec les normes de sécurité en vigueur.</p>
08	Format de diffusion de message spécifique	<p>Diffusion ponctuelle de messages (programmée avec une date et une heure spécifique).</p> <p>Séquence de messages thématiques, avec une fréquence prédéfinie de réception.</p>
09	Diffusion partielle des messages de la campagne en fonction d'un paramètre de l'abonné	<p>Ce premier cas concerne un système de suivi des grossesses par l'envoi de messages SMS. Chaque semaine de grossesse est associée à un message spécifique, permettant d'adapter le contenu aux besoins des femmes enceintes. L'objectif est d'intégrer les femmes à cette campagne SMS en fonction de leur stade de grossesse, afin de leur fournir un suivi adapté à leur progression. Ainsi, une femme rejoignant la campagne à un certain stade ne recevra que les messages correspondant à son avancement de grossesse, sans recevoir ceux des semaines précédentes.</p> <p>Le traitement d'autres thématiques peut suivre la même logique. C'est par exemple le cas de l'alimentation du nourrisson et du jeune enfant (ANJE).</p>

10	Diffusion Intégrale des Messages dès l'Inscription	<p>Dans ce scénario, chaque contact ajouté à la liste de diffusion reçoit l'intégralité des messages prévus, peu importe le moment de son inscription. Par exemple, dans une campagne de sensibilisation à la nutrition, les messages sont envoyés à des intervalles réguliers. Dès qu'un contact est ajouté, il commence à recevoir les messages depuis le début, en suivant la séquence établie, sans tenir compte du moment de son inscription.</p> <p>Il en est de même pour les messages sur la planification familiale.</p>
11	Multilinguisme	<p>La plateforme doit permettre la prise en charge de plusieurs langues.</p>
12	Désinscription manuelle	<p>Les abonnés devront avoir la possibilité de se désinscrire manuellement du service en envoyant un message texte avec un mot-clé spécifique tel que "STOP" ou "DESABONNER". Après avoir reçu une demande de désinscription, la plateforme doit envoyer une confirmation à l'abonné pour lui indiquer que sa demande a été prise en compte et qu'il ne recevra plus de messages à l'avenir.</p>
13	Désinscription Automatisée	<p>En plus de la désinscription manuelle, la plateforme devra également mettre en place un mécanisme de désinscription automatisé pour gérer les abonnés inactifs ou ceux dont les numéros de téléphone sont invalides.</p>
14	Gestion des messages entrants	<p>La plateforme devra disposer d'une option permettant d'activer ou de désactiver la possibilité pour le bénéficiaire recevant un message d'y répondre. Les messages entrants seront organisés par service, par cahier, par enquête et par fil de conversation.</p>
15	Enregistrement des réponses	<p>Chaque interaction sera enregistrée, ce qui permettra une analyse ultérieure des échanges entre les utilisateurs et le système.</p>
16	Automatisation des réponses	<p>La plateforme offrira la possibilité d'automatiser les réponses aux SMS entrants en fonction de mots-clés ou de schémas de conversation prédéfinis. Les utilisateurs pourront recevoir des réponses automatisées pour des requêtes courantes, ce qui améliorera l'efficacité de la communication.</p>

17	Gestion des scénarios de conversation	Il sera possible de créer des scénarios de conversation complexes dans la plateforme, permettant de gérer des interactions multi-étapes avec les utilisateurs. Ces scénarios pourront inclure des branches conditionnelles en fonction des réponses des utilisateurs, offrant ainsi une expérience personnalisée.
18	Déclencheurs et réponses conditionnelles	Les scénarios pourront être déclenchés par des événements spécifiques, tels que la réception d'un SMS particulier ou l'inscription d'un utilisateur à un service. Les réponses aux utilisateurs pourront être conditionnelles, basées sur les réponses précédentes des utilisateurs ou sur des variables contextuelles telles que l'heure de la journée, la localisation géographique ou des paramètres personnalisés.
19	Personnalisation des messages	Les messages envoyés aux abonnés pourront être entièrement personnalisés en utilisant des variables dynamiques telles que le nom de l'utilisateur ou des informations spécifiques à leur profil. Cela permettra d'offrir une expérience utilisateur plus engageante et personnalisée.
20	Suivi et optimisation	la plateforme fournira des outils de suivi et d'analyse pour évaluer les performances des scénarios de conversation. Les administrateurs pourront surveiller le taux de complétion des scénarios, les taux d'engagement des utilisateurs, ainsi que les points de friction éventuels dans le processus de conversation.
21	Connexion avec les réseaux sociaux	si possible, permettre à la plateforme de communiquer avec les réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook...) pour plus un ou plusieurs abonnés des réseaux et en recevoir.
22	La navigation sur la plateforme	<p>La navigation sur la plateforme sera conçue pour offrir une expérience utilisateur fluide et intuitive, permettant aux utilisateurs de naviguer efficacement entre les différentes fonctionnalités et sections de la plateforme, notamment en utilisant des onglets ou des menus déroulants.</p> <p>Des boutons d'action clairement identifiés et des indications contextuelles aideront les utilisateurs à comprendre où ils se trouvent dans la plateforme et quelles actions sont disponibles.</p> <p>Recherche et filtres : Des fonctionnalités de recherche et de filtrage seront intégrées pour permettre aux utilisateurs de trouver rapidement des informations spécifiques ou de restreindre les résultats affichés en fonction de critères de recherche prédéfinis.</p>

23	Suivi et analyse	<p>La plateforme offrira des fonctionnalités avancées de suivi et d'analyse des campagnes de messages (SMS et voix), fournissant des rapports détaillés sur les taux de livraison (entre la plateforme et les opérateurs de téléphonie mobile et entre ces derniers et les bénéficiaires), les taux de réponse, ainsi que des informations démographiques sur les destinataires.</p> <p>La plateforme pourra être intégrée avec des outils d'analyse externes tels que des solutions d'analyse de données tierces, permettant ainsi aux administrateurs d'approfondir leur analyse et d'exploiter des sources de données supplémentaires.</p>
----	-------------------------	---

4. MODALITES DE RELATION CONTRACTUELLE

Durée de la prestation :

Le contrat de collaboration dépendra de la proposition du consultant.

Criblage :

Nos financeurs nous imposant des mesures de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, le consultant retenu fera l'objet d'une vérification de sa non inscription dans les listes de sanctions (liste de gel des avoirs de la DGT). La signature du contrat est conditionnée à l'absence d'inscription dans cette liste. L'acceptation de cette mesure est une condition sine qua non pour la signature du contrat avec l'attributaire du marché.

5. DOCUMENTS A FOURNIR LORS DE LA REMISE DE L'OFFRE

Pour les entreprises :

- KBIS récent, derniers comptes certifiés (compte de résultat et bilan).
- Pour les consultants indépendants : KBIS récent ou attestation d'immatriculation. Attestation sur l'honneur du chiffre d'affaires réalisé sur les 2 derniers exercices écoulés, si pas de comptes certifiés.
- Liste de références avec nature des travaux effectués.
- CV des personnes qui seront amenées à traiter les bons de commande émis par le GRET.
- Offre de service montrant que la demande du GRET a été comprise, et la méthodologie qui sera appliquée pour traiter chaque bon de commande.
- Offre financière indiquant le taux journalier de chaque personne amenée à travailler sur les bons de commandes, si nécessaire en distinguant par nature de prestation (développement, formation, etc...), ou par profil. Les taux journaliers seront indiqués en **HT et TTC en EUROS**.

6. CRITERES DE SELECTION

Les critères suivants seront analysés pour la sélection des propositions :

- Références et expériences du prestataire : 15 points
- Expériences spécifiques dans les zones géographiques et sur des thématiques sur la santé, nutrition, l'emploi, les filets sociaux : 15 points
- Qualifications et expériences de l'équipe d'intervention : 15 points
- Adéquation et pertinence de l'offre proposée : 40 points
- Adéquation et pertinences des services connexes : 15 points
- Offre financière: 20 points

III. Modalités de sélection

1. IDENTIFICATION DES CONSULTANTS ET REPONSES AUX QUESTIONS DES SOUMISSIONNAIRES

Afin de garantir l'équité et la transparence dans le traitement des offres, il est demandé aux consultants qui souhaitent répondre à cet AAP de se signaler par mail auprès de Amaury Bertaud (bertaud@gret.org).

Les consultants qui souhaitent des précisions sur le présent AAP peuvent envoyer leurs questions par email à : Amaury Bertaud (bertaud@gret.org) avant le 20 août 2024 à 18h00 (heure de Paris)

Les réponses seront diffusées à tous les consultants qui se seront signalés, au plus tard le 18 août 2024 à 18h00 (heure de Paris).

2. ENVOI DES PROPOSITIONS

L'appel est diffusé le **10 juillet 2024** sur le site du gret.

Les propositions devront être rédigées sur le format de présentation ci-joint et envoyées par email, accompagnées d'un budget prévisionnel (format BI), à ao@gret.org le **20 août 2024** au plus tard.

Les propositions envoyées après cette date ne pourront pas être étudiées.

Les offres seront dans un fichier zippé, contenant un document avec l'offre financière en format PDF, datée et signée, un document pour l'offre technique (CV, références, etc...) en format PPT ou PDF, et les documents administratifs scannés.

Le libellé du message mail sera : « AAP ALLOLAAFIA Août 2024 » à l'exclusion de toute autre information.

3. SELECTION DES PROJETS

Les propositions seront discutées par un jury composé des équipes projets impliqués dans ce développement (projet Aintsoa à Madagascar et projet MAFS au Burkina Faso) et l'équipe système d'information du GRET.

L'ouverture des offres et l'évaluation se fera à huis clos. Le comité d'évaluation pourra contacter les soumissionnaires pour obtenir des éclaircissements sur les offres (volet technique ou financier)

En l'absence des documents administratifs demandés, l'attribution pourra être provisoire. L'attributaire aura alors 48 heures pour compléter son dossier après la notification provisoire. En l'absence de réponse dans le délai imparti, le marché sera attribué au soumissionnaire le mieux classé suivant.

Un procès-verbal d'ouverture, d'évaluation et d'attribution sera envoyé aux soumissionnaires.

Les résultats seront diffusés à la suite de ce comité d'attribution.

Rappel du calendrier :

Lancement de l'AAP	11 juillet 2024
Date limite pour les questions	16 août 2024
Date limite pour les réponses aux questions	18 août 2024

Date limite de réception des offres au GRET	20 août 2024
Ouverture et évaluation des offres	21 août 2024
Notification des résultats de l'AAP	25 août 2024
Signature du contrat (au plus tard le ...)	1 septembre 2024