

Termes de Référence

**Conception et maintenance d'un
portail d'informations en ligne
sur les risques naturels à
destination du grand public
caribéen.**

Programme « **Ready 360°/3 Océans**: une nouvelle
approche de la préparation aux risques pour une
Caraïbe plus verte et résiliente à 360 »

[Guadeloupe]

Période prévue pour la mission :
6/01/25 au 31/12/26

Objet de la mission	Conception et maintenance d'un portail d'informations en ligne sur les risques naturels à destination du grand public caribéen
Lieu de la mission	La prestation pourra se réaliser dans le lieu de résidence du/de la consultant.e ou en Guadeloupe
Responsable de la mission	Marjorie Thimon-Songné Chargée d'activités Réduction des risques de catastrophe
Date de début souhaitée	6/01/2025
Date de fin souhaitée	31/12/2026
Dates de remise des livrables	31/12/2026
Durée de la mission	2 ans

1. CONTEXTE

1.1 La PIRAC

Créée en 2005, la PIRAC – délégation internationale de la Croix-Rouge française dans la Caraïbe, possède plus de 15 ans d'expérience dans la gestion des risques de catastrophe, principalement dans la zone des petites Antilles et au plateau des Guyanes (Guyana, Suriname, Guyane). Cette zone subit l'impact de catastrophes d'origines naturelles de plus en plus régulières et violentes avec les effets du changement climatique.

L'objectif de la PIRAC est de renforcer sur chaque territoire, la coopération inter-caribéenne dans le domaine de la réponse aux catastrophes naturelles en mutualisant les ressources matérielles et humaines de chacun, et en organisant au niveau régional une réponse opérationnelle à l'urgence.

1.2 Présentation du projet Ready 360°/3 Océans

Le programme READY 360°/3 Océans vise à bâtir une résilience globale et plus verte des territoires caribéens en renforçant les capacités de préparation et de réponse aux catastrophes à tous les niveaux : de l'individuel et familial, à celui des organisations et entreprises, jusqu'au niveau de la coordination institutionnelle régionale de la gestion des risques.

Les partenaires institutionnels du programme sont l'Organisation des Etats de la Caraïbe Orientale (OECO) et la CDEMA (Caribbean Disaster Emergency Management Agency). Huit territoires caribéens sont impliqués dans le programme : Antigua & Barbuda, Dominique, Grenade, Guadeloupe, Martinique, Saint-Kitts-&-Nevis, Sainte-Lucie, Saint-Vincent-&-les-Grenadines.

Un des résultats attendus du projet est le développement de la résilience des citoyens et citoyennes caribéens, grâce à une meilleure information, sensibilisation et préparation aux catastrophes et crises. Pour contribuer à atteindre ce résultat, la conception d'un portail d'information en ligne sur les risques naturels est en cours.

2. OBJECTIF DE LA PRESTATION

2.1. Pertinence de la prestation

Une variété d'informations sur les risques naturels est aujourd'hui disponible sur internet mais cette multitude d'informations est parfois peu contextualisée à la Caraïbe et peut confronter les citoyens caribéens à une information déstructurée et incomplète.

Dans cette perspective, le programme READY 360°/3 Océans entend développer la **création d'un portail numérique d'information régional sur la réduction des risques de catastrophe.**

Le portail permettra de centraliser l'information disséminée sur plusieurs plateformes et territoires. L'objectif visé est de renforcer la connaissance et la compréhension des risques par la population en permettant un accès facilité à l'information.

2.2. Le public visé par la prestation

La cible du portail est le grand public caribéen. Il s'agit donc de tout un chacun, sans qualification particulière si ce n'est résider sur un territoire caribéen et avoir un âge suffisamment avancé pour s'informer et agir quant à sa protection et celles de ses proches. Cet âge a été estimé à 16 ans.

2.3. Objectif de la prestation

L'objectif général de la prestation est de **concevoir et d'assurer la maintenance d'un portail d'informations sur les risques naturels qui soit ergonomique, intuitif, et accessible au grand public caribéen.**

Le portail devra avoir une structuration simple, claire et dynamique et présenter des informations générales sur les risques naturels et les mesures de protection. Le portail devra permettre la redirection de l'utilisateur vers des sites spécifiques pertinents en fonction de sa recherche d'informations.

Plus précisément, la prestation visera à :

- Concevoir de bout en bout (de l'hébergement, au nom de domaine en passant par la charte graphique) un portail d'informations sur les risques naturels à destination de la population caribéenne en langue française, anglaise et espagnol, et tenant compte les normes réglementaires d'accessibilité en vigueur pour un organisme privé menant une mission de service public
- Assurer la maintenance dudit portail jusqu'à la fin du projet, c'est-à-dire, le 31 décembre 2026.
- Proposer et mettre en place la stratégie SEO/SEA (Search Engine Optimization/ Advertising) du portail en lien avec le point focal de l'activité.
- Initier l'équipe projet au SEO/SEA.
- Assurer un transfert de connaissances à l'équipe pour une alimentation et une administration autonome du portail.

3. LES MODALITÉS DU PORTAIL

Un diagnostic a été mené durant le 1er semestre 2024 afin d'avoir une première vision approfondie des besoins et attentes des utilisateurs ainsi que des besoins de l'équipe projet pour animer et administrer le portail sur la durée. Ce diagnostic reprend également les enjeux de la conception du portail pour la PIRAC et ses partenaires ainsi que les différentes contraintes inhérentes au fonctionnement de la PIRAC et/ou du projet. La synthèse du diagnostic sera remise aux prestataires afin qu'ils aient une vision globale des réflexions menées et des besoins. L'équipe de prestataire devra veiller à bien intégrer les différents éléments ressortis dans le cadre du diagnostic mais aussi, être force de proposition ou de contre-proposition si cela leur paraît pertinent.

Des éléments devront être pris en compte impérativement :

- Concernant le système de gestion des contenus, un CMS (Content Management System), open source ou non, serait apprécié par l'équipe projet dans une idée d'une plus grande autonomie future. Cependant, d'autres propositions peuvent être présentées si elles sont justifiées.
- Le portail devra être responsive et pouvoir s'adapter de façon ergonomique à tous types de supports : ordinateurs, tablettes, téléphones.
- Le niveau et la qualité de la connexion étant très disparate dans la Caraïbe, les pages devront être facilement téléchargeables et l'ergonomie devra permettre de limiter le nombre de clics.
- La faisabilité d'intégrer un bandeau d'alerte en cas de catastrophes en s'appuyant sur les données d'autres sites est à étudier.
- Le portail devra être accessible au plus grand nombre y compris les personnes en situation de handicap. Le portail devra respecter les critères de la conception universelle et devra respecter a minima les standards internationaux d'accessibilité numérique (WCAG). Un pavé d'accessibilité pourra être intégré ou tout autres solutions techniques permettant la mise en accessibilité de la page. La soumission à un audit RGAA (Référentiel Général de l'Amélioration de l'Accessibilité) –

même partiel - avant le lancement du portail peut être envisagée. Si cette option est sélectionnée, elle sera à intégrer dans la proposition technique et budgétaire. A noter qu'une session de sensibilisation de l'équipe de prestataires par la PIRAC aux enjeux de la conception universelle et à l'accessibilité numérique est possible.

- Au niveau de la maintenance et la sécurité du portail, plusieurs propositions de SLA (Service Level Agreement) devront être proposées avec clarté et transparence afin que le périmètre de service couvert, la plage de service garanti, la garantie de temps d'intervention et de rétablissement soient bien explicités et facilement compréhensibles.
- Les risques possibles liés au serveur devront être analysés et faire l'objet d'un plan de sauvetage : back-up, redondance multi-région ou tout autre proposition de sauvetage pertinente et adapté aux risques et besoins
- L'arborescence, disponible en annexe, proposée par la PIRAC devra être adaptée en fonction des disponibilités, des fonctionnalités que développera le/la prestataire et la stratégie SEO.
- La conception du portail devra tenir compte du fait que le portail a vocation à se développer dans les mois et les années à venir, avec de nouveaux contenus, l'intégration de nouvelles pages, éventuellement de nouvelles rubriques et fonctionnalités

4. LES MODALITÉS DE TRAVAIL

De façon générale, les prestataires bénéficieront de l'appui technique de la Croix-Rouge française qui fournira tout le contenu technique : contenu éditorial, lien vers d'autres sites pertinents, vidéos, photos excepté les photos d'illustration et cartographie.

Des échanges a minima bi-mensuel entre les prestataires et l'équipe projet permettront de valider l'avancée générale de la prestation. Cependant, des aspects de la prestation seront soumis à la validation du comité de pilotage. Le comité de pilotage est composé de la PIRAC et de ses partenaires-clés régionaux : l'OECD et la CDEMA. Son rôle est de valider certaines décisions stratégiques liées au portail : nom du portail, charte graphique, visuel etc. Ces aspects seront à discuter plus en détail avec l'équipe de prestataires, une fois les différentes étapes du calendrier définies.

Des révisions pourront ainsi être demandées au prestataire et sont à prévoir dans la méthodologie et le budget initial.

Avant le lancement officiel du portail, un test sera à planifier en coordination avec la PIRAC et avec la participation des partenaires afin de s'assurer de l'opérationnalité et du bon fonctionnement du portail. L'échantillon et les outils de tests seront élaborés conjointement. Suite à ce test, l'équipe de prestataires devra intégrer les conseils et les recommandations dans le but d'améliorer le portail.

5. LIVRABLES

Sont attendus :

Au démarrage de la prestation :

- Une proposition de méthode et chronogramme de travail détaillé concernant le développement du portail, et l'organisation générale de la prestation (outils, équipe, attendus possibles, ...)
- Un document présentant la stratégie de maintenance du portail (SLA) jusqu'à la fin du projet prévu pour le 31 décembre 2026

Lors de la phase développement :

- Une charte graphique comprenant la création d'un logo, les polices, le code couleur
- Le certificat d'hébergement du portail (a minima 2 ans)
- Le nom de domaine du portail (a minima 2 ans)
- Un prototype du portail - équivalent d'une V1 - destiné aux tests utilisateurs
- Une phase test du portail, avec la contribution de la PIRAC et des partenaires
- La version finale du portail intégrant les modifications liées aux tests
- Le rapport d'audit RGAA, si l'option est retenue

Pour la stratégie SEO/SEA :

- Un document présentant la stratégie de mise en œuvre du SEO du portail, incluant 3 mois après le lancement officiel du portail.
- La mise en œuvre de ladite stratégie SEO pour les 3 mois suivants le lancement officiel du portail
- Une initiation de l'équipe projet au SEO/SEA

Pour la maintenance et l'administration du portail :

- Un document présentant la stratégie de maintenance du portail (SLA) jusqu'à la fin du projet prévu pour le 31 décembre 2026
- La maintenance du portail jusqu'au 31 décembre 2026.
- Une formation à distance (si hors Guadeloupe) ou en présentiel de l'équipe projet sur l'alimentation et l'administration du portail afin de garantir l'autonomie de l'équipe
- Un plan d'action pour le déroulement des séances liées à l'initiation SEO/SEA et à la formation "alimentation & administration du portail" dédiées à l'équipe projet (9 personnes)

6. CONFIDENTIALITÉ

Les outils, guides, créations visuelles et tout autre élément produit lors de cette prestation seront la propriété de la Croix-Rouge française et ne pourront être diffusés par le/la prestataire sans l'accord préalable de la Croix-Rouge française.

7. BUDGET

- Le montant global estimé est proposé par le prestataire. Il devra comprendre tous les frais relatifs à la conduite de la mission y compris les coûts éventuels engendrés par des modifications faites entre le prototype et la version finale du portail.

Le montant global de la prestation ne pourra excéder 45 000€. La proposition financière devra être détaillée afin que le comité de sélection puisse avoir une vision claire de la ventilation du budget global. Un calendrier de paiement doit être proposé.

8. CALENDRIER DE LA CONSULTANCE

Le prestataire devra proposer un rétro planning de la prestation en tenant compte des étapes-clés suivantes:

Début de la prestation	Janvier 2025
Test du portail	Avril 2025
Lancement officiel du portail	Juin 2025
Fin de la maintenance	31 décembre 2026

9. TRAITEMENT DES OFFRES

L'offre de la prestation sera évaluée selon les catégories suivantes:

- Compréhension des enjeux de la prestation et l'interprétation des termes de références
- Cohérence, détail et pertinence de l'offre financière
- Expériences certifiées en création de sites internet, portail ou application
- Expériences en conception de stratégie SEO
- Capacité à traduire techniquement les besoins opérationnels
- Capacité à vulgariser les aspects techniques du travail et sens de la pédagogie
- Connaissance et compréhension des territoires caribéens appréciée
- Une expérience précédente sur la réduction des risques de catastrophe, changement climatique serait un plus
- Expérience de travail avec les ONG internationales appréciée

Le prestataire devra prendre en compte dans sa proposition l'expertise technique limitée dans le secteur du développement web de l'équipe projet.

10. EXPRESSION D'INTÉRÊT

Il est demandé au prestataire d'envoyer en version électronique les éléments suivants jusqu'au 8 décembre 2024 inclus :

- Une note explicative détaillant sa compréhension des enjeux de la prestation et son interprétation de nos besoins (maximum 3 pages).
- Le curriculum vitae de la/les personne(s) travaillant sur la prestation.
- Une offre technique détaillée comprenant la méthodologie de travail, les moyens humains et matériels investis, les logiciels utilisés le cas échéant, et le rétro planning de la prestation.
- Des exemples de travail menés précédemment en lien avec la prestation demandée, et détaillant les activités réalisées.
- Une offre financière incluant les coûts de réalisation, précisant clairement les différentes lignes financières et intégrant un calendrier de paiement

Une réponse sera envoyée aux candidats durant la semaine du 16 décembre 2024.

Offre à envoyer avant le 8 décembre 2024 avec la référence PF272_0166 en objet à :

marjorie.thimonsongne@croix-rouge.fr (point focal de l'activité)

cc : stephanie.rene@croix-rouge.fr (responsable des achats) ; clement.locquet@croix-rouge.fr (responsable adjoint)

ANNEXE :

Annexe 1 : arborescence du portail