

TERMES DE REFERENCE POUR RECRUTER UN CONSULTANT EXPERT EN DIGITALISATION DES FEEDBACKS COMMUNAUTAIRES POUR LE PROJET BIRATURABA TWESE II

1. Contexte et justification

Le consortium COPED, Christian Aid, SADC et AFJB met en œuvre un projet dénommé BIRATURABA TWESE II avec un financement de IRISH AID sur une période de 5ans (2023-2027) dans la province de Burunga. Le programme couvre actuellement 3 communes à savoir Rumonge, Nyanza et Makamba. Son objectif général est la réduction des inégalités et l'exclusion des communautés vulnérables aux processus de prises de décision. Les domaines d'intervention sont entre autres la SSR, la Prévention des Violences Sexuelles Basées sur le Genre ainsi que le renforcement de la cohésion sociale.

L'approche d'intervention de mise en œuvre est basée sur le renforcement des capacités en leadership pour les représentants des communautés vulnérables d'une part, et le renforcement des capacités des autorités dans l'administration, justice, santé, et éducation en vue de la tenue d'un dialogue constructif entre eux au cours duquel les autorités écoutent des doléances de leurs gouvernés.

Au bout de ces renforcements, le programme Biraturaba Twese a établi un cadre d'échange provincial au sein duquel des réunions provinciales d'échange entre ces deux catégories se tiennent sur une base trimestrielle. Au cours de ces réunions et suivant un protocole consensuellement précis, sous le guide de la haute autorité provinciale, les participants échangent sur les défis et les problèmes auxquels font face les communautés vulnérables composés de Batwa, rapatriés, veuf/ves, mères célibataires, personnes avec handicap, etc. En revanche, les autorités, chacune dans ses compétences, essaie de fournir des orientations et des réponses quand cela est possible. Il est d'usage de tenir un registre clair et régulier tant pour les défis auxquels des réponses ont été fournies et ceux qui nécessitent plus de concertation et de travail. Ensuite il y a une grande section qui concerne les recommandations de nature à répondre aux préoccupations émises par les représentants des communautés des vulnérables dont certaines ont eu des issues satisfaisantes et d'autres sont en cours de traitement.

Pour renforcer la redevabilité administrative et communautaire et assurer le suivi de la gestion des feedbacks, il sied de développer un dispositif d'enregistrement numérique qui renseigne à temps réel les préoccupations communautaires telles que relevées lors des ateliers, les formes de réponses y réservées ou apportées, et les niveaux de redevabilités dans la résolution de celles qui attendent encore ainsi qu'un calendrier et des étapes requises.

C'est dans ce cadre que COPED voudrait recruter un consultant Expert/développeur en digitalisation des feedbacks communautaires pour développer, installer, et déployer ledit dispositif et former ipso facto les gestionnaires et les usagers à tous les niveaux selon les autorisations et les contributions espérées.

Le candidat potentiel doit également rédiger et fournir à COPED la documentation technique et s'assurer que l'application répond aux spécifications de sécurité et de performance digitales des systèmes pouvant contenir des aspects sensibles qui s'inscrivent dans le cadre du programme.

2. Missions principales du candidat

Analyse et conception :

- Comprendre le cahier des charges et les besoins du client.
- Proposer des solutions techniques adaptées à l'environnement web.



- Concevoir l'architecture de l'application/plateforme.
- Définir les fonctionnalités à développer,
- Fournir des conseils supplémentaires pour la mise en place d'un système efficace et approprié pour les aspects spécifiés du programme.

Développement et programmation :

- Écrire le code pour les différentes parties de l'application/plateforme (front-end et back-end).
- Développer et l'espace de stockage et de gestion de données.
- Intégrer les différentes composantes de l'application/plateforme.
- Intégrer les éléments de design créés par les équipes UX/UI.

Hébergement

Le consultant devra proposer, configurer et déployer une solution d'hébergement sécurisée pour le dispositif digital. Cela inclut notamment :

- Identification du type de serveur adapté (hébergement local COPEL ou cloud sécurisé),
- Mise en place de sauvegardes automatisées,
- Garantie de haute disponibilité et de performance,
- Gestion des accès et des droits utilisateurs,
- Normes minimales de sécurité (protection des données sensibles),
- Plan de continuité en cas de panne ou de perte de données.

Tests et maintenance :

- Mettre en œuvre des tests pour assurer le bon fonctionnement de l'application/plateforme.
- Corriger les bugs identifiés.
- Assurer la maintenance corrective et évolutive de l'application/plateforme.
- Assurer une maintenance post déploiement de 6 mois
- Mettre à jour l'application/plateforme et ses composantes,
- Fournir des conseils sur les équipements technologiques et digitaux requis pour chaque catégorie utilisateurs et contributeurs.

Documentation et déploiement :

- Rédiger la documentation technique nécessaire.
- Participer au déploiement de l'application/plateforme sur les serveurs.
- Former les utilisateurs ou les administrateurs si nécessaire,
- Fournir des conseils supplémentaires sur les mises à jour et maintenance du dispositif,
- Offrir des garanties de fiabilité et de sécurité du dispositif pour tous les utilisateurs et les contributeurs.

Compétences et qualités requises :

- Maîtrise des langages de programmation (ex. PHP, JavaScript, TypeScript).
- Connaissance des frameworks (ex. React, CodeIgniter).
- Compétence dans la gestion de bases de données (ex. MySQL, SQL, noSQL).
- Connaissance des outils de versionnement (ex. Git).

- Capacité à travailler en équipe et à collaborer avec d'autres départements.
- Rigueur, sens du détail et capacité à résoudre des problèmes.
- Bonne communication et sens du relationnel.

3. Livrables

- Un dispositif d'enregistrement digital des feedbacks communautaires et administratifs de Burunga est monté et est fonctionnel
- 15 gestionnaires de la plateforme (site) sont formés sur le fonctionnement du dispositif et son alimentation.
- Les gestionnaires du dispositif sont accompagnés lors de la première phase d'enregistrement digital lors du cadre d'échange provincial de Burunga et communal Makamba, Nyanza et Rumonge.

4. Spécifications techniques de l'application

1. Type d'application attendu

L'application digital devra être développée sous forme d'une Application Web Progressive (Progressive Web Application – PWA).

Cette application devra:

- Être principalement optimisée pour une utilisation sur smartphone,
- Être accessible également sur ordinateur et tablette sans installation,
- Pouvoir fonctionner en situation de connexion Internet faible ou intermittente grâce à une mise en cache locale,
- Synchroniser automatiquement les données lorsque la connexion est rétablie.

2. Fonctionnalités minimales attendues

a) Enregistrement et suivi des feedbacks

Le système devra permettre :

- La saisie structurée des doléances, plaintes et préoccupations communautaires,
- La possibilité d'ajouter des pièces jointes (photos, documents, audio, etc.),
- La classification des feedbacks selon plusieurs critères (thème, type de population, priorité, commune, etc.),
- L'historique complet des commentaires, actions et mises à jour.

b) Workflow administratif de gestion

Le dispositif devra intégrer :

- La transmission automatisée des feedbacks vers les autorités responsables,
- L'attribution à un responsable identifié,
- Le suivi public ou interne de l'évolution du traitement,
- Un système de traçabilité garantissant le suivi de bout en bout.

c) Gestion des profils utilisateurs

Le système devra intégrer une gestion avancée des droits d'accès et des tableaux de bord pour différents utilisateurs, notamment :

- Super-administrateurs,
- Administrateurs régionaux, provinciaux ou communaux,
- Responsables institutionnels,
- Utilisateurs de consultation.

Les permissions doivent être définies de manière granulaires afin de garantir la sécurité et la confidentialité des données.

d) Reporting, analyse et tableaux de bord

Le dispositif devra proposer :

- Des rapports statistiques dynamiques,
- Des tableaux de bord de suivi des performances,
- Des alertes ou notifications pour les cas urgents ou les délais dépassés.

3. Compatibilité avec Kobo et Power BI

KoboToolbox

Les données collectées devront pouvoir être :

- Exportées au format CSV, JSON ou XLSForm,
- Importées ou synchronisées avec Kobo si nécessaire.

Power BI

Le système devra permettre :

- La connexion de Power BI à la base de données via API ou connecteur,
- L'exportation régulière des données au format compatible avec Power BI (CSV, XLS, etc.).

4. Technologies recommandées

Backend

Le développement de la partie serveurs est recommandé sur l'un des frameworks suivants :

- Laravel (PHP), pour sa robustesse, sa sécurité intégrée et sa facilité de maintenance,
- Node.js avec Express, recommandé pour les traitements en temps réel.

Base de données

Il est recommandé d'utiliser une base de données relationnelle compatible avec Power BI, notamment :

- PostgreSQL (fortement recommandé),
 - MySQL ou MariaDB (si contrainte d'infrastructure existante).
- Les fichiers volumineux (photos, vidéos, documents) pourront être stockés dans un espace objet (exemple : Minio ou S3).

Front-end

La partie interface utilisateur devra idéalement être développée avec :

- React ou Next.js : cela va garantir une expérience fluide sur mobile, de bonnes performances et les fonctionnalités hors-ligne propres aux PWA.

5. Période de la mission

Le soumissionnaire devra proposer un délai ne dépassant pas 2 mois pour la conception et un mois pour les tests et corrections éventuelles.

6. Dépôts des offres

Les candidats intéressés à cette offre sont priés de soumettre leur offres technique et financière (dans des enveloppes séparées) accompagnées des documents suivants : curriculum vitae, les copies certifiées de leurs diplômes et les attestations de services rendus **au plus tard le 11/12/2025 à 15h00**. Les offres seront adressées à Monsieur l'Abbé Directeur National de COPED, et déposée à la Réception du siège de COPED située à l'avenue Pierre NGENDANDUMWE n°32, immeuble des Œuvres au 4ème étage. **L'ouverture aura lieu le même jour à 15h30** dans l'une des salles de COPED en présence des soumissionnaires qui le souhaitent.

Fait à Bujumbura, le 04/12/2025

Le Directeur National de COPED Burundi,

Abbé Dr Jean-Claude NDAYIKENGURUKIYE

