

## QUESTIONS & REPONSES

### TERMES DE REFERENCE / PRESTATION DE SERVICES SOLUTION DE GESTION DES DONNEES

\*\*\* **Note** : les questions redondantes n'ont pas été traitées et les questions/réponses ont été groupées par catégories pour davantage de lisibilité.

## SOMMAIRE

1	CLARIFICATION DES BESOINS .....	1
2	UTILISATEUR·ICE·S ET ADMINISTRATEUR·ICE·S .....	2
3	INDICATEURS, FORMULAIRES, DONNEES .....	2
4	FORMATION.....	4
5	LOGICIELS.....	4
6	CONNECTIVITE ET EQUIPEMENT.....	4
7	BUDGET .....	5

### 1 CLARIFICATION DES BESOINS

**Question** : Sur l'aide à la gestion de projets, vous mentionnez page 8 que cette solution doit permettre « de mieux planifier et suivre les activités, de les adapter/ajuster le cas échéant, et de s'assurer qu'elles répondent aux besoins prioritaires évolutifs au fur et à mesure de la mise en œuvre des projets ». Est-ce que des tableaux de bords clairs présentant les activités prévues et réalisées, ainsi qu'un suivi quantitatif des différents indicateurs répondrait à ce besoin d'analyse qualitative, ou avez-vous des attentes plus précises ?

**Réponse** : Il est en effet attendu que le développement de la solution de gestion des données et des tableaux de bords permette en soi une meilleure planification et un meilleur suivi des activités, et contribue par là-même à la prise de décision et aux éventuels ajustements nécessaires. Il n'est donc pas attendu de support complémentaire spécifique en termes d'aide à la gestion de projet.

**Question** : Vous mentionnez page 5 que « la réflexion a d'ores et déjà été amorcée avec les équipes, tant au niveau du siège qu'au sein des missions, et que l'identification des besoins a été initiée ». Quelle forme a pris cette réflexion et qu'en est-il ressorti ?

**Réponse** : Le travail d'identification des besoins a été amorcé avec deux des missions de Solthis et a notamment permis d'identifier [1] les activités de renforcement de capacités à prioriser ; [2] les données clés à traiter au sein de la solution. Ce travail a été initié fin 2019-début 2020 mais a été interrompu du fait de l'émergence d'autres priorités. Il est donc à reprendre dès ce mois-ci avec les équipes afin de clarifier, au-delà de ces deux aspects, le flux des données et le type de formulaires utilisés dans une optique d'uniformisation. Au niveau du siège, le besoin d'accéder de manière plus aisée aux données de renforcement des capacités a été exprimé et l'adhésion à cet exercice a été acquise auprès des personnes ressources. Les besoins spécifiques en termes d'agrégation et de visualisation demeurent néanmoins à clarifier à ce niveau.

## 2 UTILISATEUR·ICE·S ET ADMINISTRATEUR·ICE·S

**Question :** Pourriez-vous préciser le nombre de sites/utilisateurs dans lesquels la solution va être déployée? Prévoyez-vous d'étendre le système aux autres missions que celles couvertes par le projet CAP? Par localité (projet/mission), combien de personnes environ utiliseront-elles le système, et quel est leur rôle dans l'organisation (par exemple encodeur de données, responsable M&E, responsable programmes...) - Ces utilisateurs auront-ils tous accès à internet? Auront-ils leur propre équipement ou seront-ils amenés à partager un même ordinateur par exemple?

**Réponse :** La solution de gestion des données a vocation à être utilisée à terme dans l'ensemble des missions de Solthis (Mali, Sénégal, Sierra Leone, mais également Niger, Guinée et Côte d'Ivoire). Le nombre d'utilisateur·ice·s n'est pas encore tout à fait déterminé, mais il devrait y en avoir environ une vingtaine. La solution sera utilisée au niveau du bureau pays. Il peut être précisé que le profil des utilisateur·ice·s de la solution est variable d'une mission à l'autre et en fonction du set-up RH des projets. Ainsi, l'utilisation de la solution pourra être confiée à un responsable S&E tout comme à un responsable médical ou en charge des relations avec les Organisations de la Société Civile (OSC). Les utilisateur·ice·s auront accès à internet et disposeront de leur propre équipement.

**Question :** Qui seront les administrateurs (gestion des utilisateurs, gestion des formulaires, gestion des dashboard)? Auront-ils la charge d'administrer le système globalement, au niveau pays ou au niveau projet? A-t-on une estimation de leurs capacités à utiliser des logiciels relativement avancés, qui implique une certaine compétence en termes de gestion de données? (par exemple PowerBI, Tableau, Qlik ..)

**Réponse :** Ces aspects seront rediscutés lors de la phase d'évaluation des besoins afin de mettre en place le dispositif d'administration de la solution le plus adéquat quant à la solution de gestion des données proposée. Pour l'heure, des profils S&E ou techniques avec une appétence pour les questions de gestion des données programmatiques sont pressenties, au niveau global. Il pourrait être pertinent d'envisager également une administration de la solution au niveau pays. Vous pouvez considérer les capacités à utiliser des logiciels relativement avancés relativement faibles et ajuster votre proposition en conséquence si besoin de renforcement des capacités à ce niveau.

**Question :** Avez-vous déjà identifié - ou comptez-vous identifier - qui, au niveau mission/projet et en interne à Solthis, apportera un support de première ligne sur comment utiliser la solution? De manière plus globale, qui (fonction), au niveau de Solthis, deviendra responsable du bon fonctionnement du système, de s'assurer du support aux utilisateurs, et de déterminer ses éventuelles évolutions?

**Réponse :** Le renforcement de capacités quant à l'utilisation de la solution doit être intégré au sein de l'offre technique et financière des candidat·e·s et il est attendu que le support de première ligne soit assuré par la suite par les administrateur·ice·s. Si les soumissionnaires jugent nécessaire de proposer un service au-delà de la durée de la prestation pour assurer le bon fonctionnement de la solution sur les aspects qui sont susceptibles de ne pas pouvoir être pris en charge par les administrateur·ice·s, il est tout à fait possible d'intégrer cet aspect au sein de la proposition.

**Question :** Est-ce que des partenaires externes à Solthis auront besoin d'accéder au système? Si oui, pour accéder à quelle information et/ou pour effectuer quel traitement?

**Réponse :** Il n'est pas prévu pour l'heure que les partenaires accèdent à la solution de gestion des données. S'il devait y avoir un besoin, il s'agirait uniquement de la section dashboard. Cet aspect pourra être clarifié au moment de l'évaluation des besoins.

## 3 INDICATEURS, FORMULAIRES, DONNEES

**Question :** Dans quelle mesure les indicateurs de suivi nécessaires à la création de listes et de graphiques sont-ils déjà définis? Dans quelle mesure les indicateurs de suivi sont-ils communs aux missions de Solthis, ou propres à chaque

projet ? Dans quelle mesure Solthis dispose-t-elle de formulaires harmonisés ? Est-ce que le prestataire devra fournir un appui à Solthis sur ces aspects ?

**Réponse :** La solution devra permettre la saisie, l'analyse et la visualisation d'indicateurs d'activités/outputs uniquement. A noter que Solthis ne disposent pas encore d'indicateurs/de formulaires harmonisés. Cependant, une partie au moins des indicateurs et des formulaires utilisés par les missions pour le suivi des activités de renforcement des capacités contiennent peu ou prou le même type d'informations.

Indicateurs : par exemple, nombre de personnes bénéficiant d'activités de renforcement des capacités (formation, tutorat, conseils etc) ; nombre de structures de santé bénéficiant de distribution de matériels/équipement ; nombre de structures bénéficiant de réhabilitation etc

Formulaires : par exemple, les feuilles de présence/d'émargement (prénom, nom, sexe, contact etc) ou les listes de dotation (date, type de matériel, quantité)

Dans le cadre de l'évaluation des besoins qui aura lieu en début de mission, il nous semble indispensable d'étudier minutieusement ces aspects, et d'identifier les exigences d'harmonisation nécessaire au bon fonctionnement de la solution de gestion des données. L'analyse de ces besoins, assortie de recommandations pratiques, devront donc figurer au sein du rapport d'évaluation des besoins. Cependant, il n'est pas attendu du prestataire de développer/adapter les indicateurs/formulaires, ces derniers seront à la charge des équipes Solthis (notamment S&E et techniques).

**Question :** Combien de formulaires sont envisagés (ordre de grandeur : 20, 50, 100) ?

**Réponse :** Une dizaine/quinzaine de « formulaires types » sont envisagés, parmi lesquels : les formulaires d'enregistrement des structures (structures de santé, OSC, institutions), comprenant notamment la liste des individus les composant ; les feuilles de présence / émargement pour la participation aux formations et autres activités ; les rapports de visites sur site (tutorat, conseil analyse et résolution de problèmes, supervision formative etc) ; les certificats/listes de dotation ; les certificats de réhabilitation

**Question :** Quels types de données sont collectées sur les patients ?

**Réponse :** La solution de gestion des données envisagée ne cible pas les données relatives au patient-e-s. Ni les activités de renforcement des capacités menées auprès d'eux/elles ni les besoins de case management n'y seront donc intégrés. La seule exception concerne les patient-e-s qui ont une double casquette : par exemple, les accompagnateur-ice-s psychosocial-e-s qui sont également des patient-e-s mais qui seront intégré-e-s dans la solution de gestion des données moins en cette qualité qu'en tant que membres des équipes soignantes ; de la même manière pour les patient-e-s membres d'OSC. Aussi, l'activité de diagnostic participatif au sein des structures de santé est le plus souvent organisée avec la participation de quelques patient-e-s, il faudra voir au moment de l'évaluation des besoins si/comment les intégrer.

**Question :** Y a-t-il des contraintes déjà identifiées liées à la collecte de données individuelles et au lieu de stockage de ces données ?

**Réponse :** Il faudrait que la gestion et le stockage des données individuelles répondent à la réglementation RGPD. A noter cependant qu'en ce qui concerne le conseil sur la conformité RGPD, il ne s'agit pas d'un volet à part entière de la prestation. Il n'est pas attendu du prestataire la mise en œuvre d'activités spécifiques à ce niveau, mais davantage quelques conseils « au fil de l'eau » pour une meilleure prise en compte de ces aspects par Solthis dès la phase de développement.

**Question :** Avez-vous déjà mis en place des procédures de protection des données personnelles? (Notamment liées au respect du RGPD)

**Réponse :** Non

**Question :** Les termes de références suggèrent que la structure des formulaires devra être modifiable par des administrateurs non informaticiens (page 7) mais cet aspect n'est pas repris dans la table 3.4. Quel est le niveau de

personnalisation attendu? En particulier, attendez-vous que les administrateurs configurent des nouveaux graphiques ou formulaires, ou qu'ils puissent adapter les formulaires et dashboards déjà existants dans une certaine mesure?

**Réponse :** Il est attendu une solution pleinement fonctionnelle à la fin de la prestation, tout en conservant la possibilité de modifier certains graphiques/formulaires. A titre d'exemple, pour les formulaires, l'ajout ou la modification des champs devra être possible. Aussi, si le besoin de créer un graphique supplémentaire se fait ressentir, il devra être possible pour les administrateur-ice-s de procéder sur la base de formulaires existants.

**Question :** Le nouveau système doit-il pouvoir importer les données existantes? Si oui, qu'attendez-vous du prestataire dans cette migration?

**Réponse :** Non, il n'est pas attendu la migration des données existantes.

**Question :** "Mécanismes de transfert", vous mentionnez "la solution devra permettre le transfert automatique de données d'un module/formulaire à un autre sur une base relationnelle." Pourriez-vous expliciter un peu ce point SVP?

**Réponse :** A titre d'exemple, si un formulaire se focalise sur l'enregistrement de la structure avec l'ensemble des données associées (nom de la structure, catégorie, localisation...) puis un autre formulaire détaille les membres de la structures avec l'ensemble des données associées (nom, prénom, sexe etc), la solution devra permettre de mettre en relation ces informations de telle manière à ce que l'accès aux données individuelles puissent être assorties des informations sur la structure à laquelle l'individu appartient.

**Question :** Le système devra-t-il stocker des fichiers de "grande" taille de type image, document word, excel ou PDF?

**Réponse :** Si je comprends bien la question, c'est-à-dire la possibilité de stocker des documents au sein de la solution (par exemple, les feuilles d'émargement pour les formations), la réponse est non.

## 4 FORMATION

**Question :** Combien de personnes devront être formées (utilisateurs et administrateurs) ?

**Réponse :** Au moins 2 personnes pour le volet administrateur-ice-s, et une vingtaine pour le volet utilisateur-ice-s.

**Question :** Les manuels et supports de formations devront-ils être disponibles en français et en anglais ?

**Réponse :** Il est possible d'intégrer cet aspect dans votre proposition technique ainsi qu'une ligne budgétaire associée. En fonction de l'impact sur le chronogramme/budget, il pourra être décidé d'internaliser la traduction au niveau de Solthis à partir d'une version produite en français.

## 5 LOGICIELS

**Question :** Odoo est-il uniquement installé et utilisé au siège ou aussi dans les 6 missions pays ? Est-il utilisé pour d'autres aspects que la gestion financière, et si oui par qui et à quelles fins ?

**Réponse :** Odoo est utilisé dans les 6 missions Solthis pour la partie timesheet. Odoo est également utilisé pour la comptabilité au niveau de l'équipe DAF, timesheet pour le suivi des feuilles de temps par les RH, et CRM pour la Com'.

**Question :** Comment les données programmatiques sont-elles actuellement gérées? Fichiers excel, Kobo, DHIS2 ou MS Access (que vous mentionnez en 3.4), autre outil ?

**Réponse :** Les données programmatiques relatives au renforcement des capacités sont principalement gérées sur Excel.

## 6 CONNECTIVITE ET EQUIPEMENT

**Question :** Pouvez-vous nous indiquer la qualité de la connexion internet des futurs utilisateurs du système? Internet est-il utilisable quotidiennement?

**Réponse :** C'est surtout au Niger que la connexion est très souvent instable, mais la mission doit installer la fibre en 2021. Sur les autres missions, internet est plutôt stable et utilisable tous les jours, même si la connexion est parfois lente.

**Question** : Quel type de connectivité est utilisé sur vos projets? (3G, ADSL, WiMax, Fibre, Vsat) - Les bureaux disposent-ils déjà d'une infrastructure IT (point d'accès wifi, firewall, serveurs, NAS...)

**Réponse** : La connectivité dépend des missions. Pour les infrastructures IT : wifi : oui / firewall : oui / serveur : non tout est sur SharePoint.

**Question** : Savez-vous quelle est la fréquence des coupures, et combien de temps durent-elles?

**Réponse** : Les missions sont équipées d'un générateur qui prend le relais en cas de coupures d'électricité.

**Question** : La connexion internet permet-elle par exemple d'utiliser un client email de type GMail de manière convenable?

**Réponse** : Oui (mais nous sommes sur office et ne comptons pas utiliser GMail en parallèle).

**Question** : Quelle version de Windows et quel explorateur internet (avec si possible sa version) sont généralement utilisés?

**Réponse** : Windows 10 (Pro ou Famille) est installé sur la plupart des appareils. Concernant les explorateurs internet, Internet Explorer, Firefox et Google Chrome sont utilisés en fonction des préférences personnelles. Google Chrome semble l'explorateur le plus utilisé.

## 7 BUDGET

**Question** : Est-il possible de nous donner une fourchette budgétaire indicative afin de nous aider à bien dimensionner notre proposition ?

**Réponse** : Une fourchette budgétaire indicative est de l'ordre de 20 000-30 000 EUR et la proposition devra être dimensionnée en conséquence. Idéalement, si la proposition financière peut être organisée par bloc et éventuellement distinguer ce qui est obligatoire des options « facultatives », cela pourrait nous aider à prioriser le cas échéant.

**Question** : Est-ce qu'il est acceptable de fournir les coûts d'hébergement et de maintenance sur 12 mois, sachant qu'il s'agit de coûts récurrents ?

**Réponse** : Oui, cela est acceptable tant que la durée est bien mentionnée en face du coût de l'hébergement et de la maintenance.

**Question** : En raison du séquençage de la mission, il est entendu qu'il sera difficile de faire une proposition financière précise et complète puisque l'étape 2 (conception) et les suivantes dépendent fortement de l'étape 1 (analyse). Prévoyez-vous un ajustement du budget en fonction des conclusions de l'étape d'analyse?

**Réponse** : Il n'est pas prévu pour l'heure d'ajustements au niveau budgétaire, le budget étant d'ores et déjà délimité. Si les propositions financières des soumissionnaires se révèlent en-deçà du budget disponible, cette option pourra être étudiée en fonction des arbitrages effectués par Solthis.