



## PRÉSIDENTE DE LA RÉPUBLIQUE

### SECRETARIAT GENERAL

#### PROjet de Gouvernance Digitale et de Gestion de l'Identité MalagasY (PRODIGY)

Unité de Gouvernance Digitale (UGD)

### **Termes de Référence** **Programme de formation en Informatique de base et en Bureautique** **(Word et Excel)**

## I. Contexte

Madagascar s'est engagé à asseoir une Administration de proximité, à l'écoute de la population et de ses besoins, et à améliorer la qualité de vie des citoyens. Pour ce faire, la Présidence a élaboré une stratégie pour améliorer l'accès aux services publics, à travers la réforme du système de gestion de l'identité, la simplification et la digitalisation des services publics clés pour la population et les entreprises.

La présidence a ainsi créé une unité de gouvernance numérique pour développer et coordonner la mise en œuvre de la stratégie nationale de gouvernance numérique<sup>1</sup>. Un responsable numérique (CDO) a été recruté en décembre 2019 pour diriger l'unité de gouvernance numérique. Le gouvernement met actuellement en place l'équipe restante au sein de l'unité de gouvernance numérique (DGU).

Un projet d'appui à la réforme du système de gestion de l'identité et de gouvernance numérique (PRODIGY) est adopté, avec l'appui de la Banque mondiale, pour un montant de 143 millions de USD. Il est géré par l'Unité de Coordination du projet (UCP), situé au niveau de la Présidence.

La composante 2 du projet porte sur l'appui à la rationalisation et la digitalisation des services publics. Elle vise à accroître l'offre, la couverture et la qualité des services publics, en renforçant les infrastructures et la capacité de l'administration à fournir des services publics plus rapides, moins chers et de meilleure qualité, et par de multiples canaux (par exemple, en ligne, par la voix, sms, ou hors ligne).

Le projet PRODIGY s'attache en particulier à appuyer l'administration et la DGU dans l'harmonisation de l'approche en matière de transformation digitale, d'axer la stratégie sur les besoins des utilisateurs finaux, et sur les méthodes de travail agiles. Les efforts d'harmonisation et de coordination incluent la gestion de l'infrastructure, le déploiement de services partagés, et l'interopérabilité des systèmes en particulier. Le projet appuiera

---

<sup>1</sup> La stratégie de gouvernance numérique a été présentée par le secrétaire général de la présidence en octobre 2019.

également le développement et la mise en œuvre d'une stratégie de formation en gouvernance numérique.

Dans le cadre de ce projet, plus précisément à travers l'indicateur **C2.10 Nombre total de personnes incluant les agents publics, personnels IT, personnes des collectivités territoriales et les étudiants certifiés pour une formation numérique conforme à la DGU dont 50% de femmes**, un programme massif de formations sera mis en œuvre, aussi bien pour l'administration publique, que pour les autres parties prenantes clés dont l'amélioration des compétences permettra de contribuer à la transformation digitale du secteur public.

Le présent TDR concerne le recrutement d'une firme locale pour réaliser des formations certifiantes reconnues internationalement, en Informatique de base ainsi qu'en Bureautique (Word et Excel).

## II. Objectifs de la mission

Les objectifs principaux de ce lot de formation sont les suivants :

- (i) Permettre en priorité aux agents publics intervenant au sein de l'état civil (service public chargé de dresser les actes constatant des faits, notamment les actes de naissance, de mariage et de décès) d'acquérir des compétences et des concepts génériques de base en informatique
- (ii) Permettre à tout agent public de bénéficier d'une montée en compétence sur les modules bureautiques Word et Excel et d'être certifié à un niveau « opérationnel »

## III. Etendue des services :

### Public cible des formations :

- Il s'agit d'un renforcement de capacités des agents publics en informatique de base et en bureautique (Excel, Word, Power Point, Outlook) avec un focus particulier sur les secrétaires d'état civil / les agents concernés par la réforme de l'Etat civil et de l'identité (RECI)
- Mais également pour les personnels des ministères ou institutions publiques souhaitant s'initier ou renforcer ses acquis en informatique de base et/ou en bureautique

### A. PHASE PRÉPARATOIRE

#### 1) Elaboration du plan de formation en informatique de base

Le prestataire devra élaborer un programme de formation adapté à des agents publics n'ayant jamais ou très peu utilisé un ordinateur.

L'objectif est de proposer un syllabus permettant aux participants d'acquérir des notions et des compétences sur les thématiques suivantes :

- Informatique de base
- Internet et World Wide Web
- Introduction aux outils bureautiques (traitement de texte, tableur, présentation, mailing,...) et fonctionnalités et commandes courantes
- Sécurité et confidentialité informatiques
- Modes de vie numériques

## 2) Elaboration du plan de formation en bureautique (Word et Excel)

Le prestataire devra élaborer un programme de formation adapté à des agents publics disposant d'un niveau basique en Word et en Excel.

L'objectif est de proposer un parcours permettant aux participants d'acquérir les compétences dans les domaines suivants :

<b>MODULES</b>	<b>DOMAINES</b>
INFORMATIQUE DE BASE	Informatique de base
	Internet et World Wide Web
	Introduction aux outils bureautiques (traitement de texte, tableur, présentation, mailing,...) et fonctionnalités et commandes courantes
	Sécurité et confidentialité informatiques
	Modes de vie numériques
WORD	Environnement / méthodes
	Mise en page et mise en forme
	Outils d'édition
	Objets graphiques et tableaux
EXCEL	Environnement / méthodes
	Calculs (formules, fonctions)
	Mise en forme
	Gestion des données

## 3) Appui à l'inscription des candidats pour chaque module de formation

Le prestataire appuiera l'UGD dans l'élaboration d'une plateforme d'inscription permettant aux candidats de renseigner leurs informations personnelles et de sélectionner le module de formation ainsi que la date de formation souhaitée.

La présentation des syllabus de chaque module de formation ainsi que les prérequis nécessaires pour assister aux formations bureautiques (passer le test d'évaluation et avoir au minimum un niveau basique) devra également y figurer afin d'informer les candidats sur les compétences qu'ils peuvent acquérir durant chaque type de formation.

## 4) Evaluation et sélection des candidats en Word et Excel

Chaque candidat souhaitant participer aux sessions de formation en bureautique (Word et Excel) devra obligatoirement passer un test d'évaluation.

Dans ce cadre, le prestataire sera chargé de mettre à disposition une plateforme de test afin d'évaluer et de déterminer les compétences et les aptitudes de chaque candidat sur les modules bureautiques Word et Excel.

Une échelle de score traduit en plusieurs niveaux (Initial, Basique et Opérationnel) sera appliquée par le prestataire afin de permettre la sélection des candidats ayant au minimum un niveau « Basique » ; les candidats ayant un niveau « Initial » se verront proposer de participer à la formation informatique de base.

L'UGD accompagnera le prestataire dans la sélection finale de participants à chaque module de formation Word et Excel ; le prestataire se chargera par la suite de fournir la liste complète des candidats retenus avec leurs profils.

### 5) Planification et organisation des sessions de formation

- Informatique de base :

A l'issue de l'inscription des candidats au module informatique de base, le prestataire planifiera et organisera les sessions de formation par lot de 25-30 participants. Afin de respecter le temps imparti, le prestataire sera incité à lancer plusieurs sessions de formation en parallèle.

#### Modalités :

En fonction de la demande et de la pertinence, les sessions de formation pourront avoir lieu dans les 23 chefs lieu de régions et seront donc présentées sous forme de lots régionaux. De ce fait, le prestataire devra faire figurer dans sa proposition, le(s) lot(s) auxquels il veut soumettre en mentionnant les régions concernées.

Si d'aventure un prestataire se propose de prendre en charge plusieurs lots régionaux, il devra s'assurer de disposer des infrastructures et des ressources nécessaires (local, pack ordinateur, formateur, ...) pour la bonne conduite des formations dans lesdits régions.

- Bureautique Word et Excel :

Au terme de l'inscription, de l'évaluation et de la sélection des candidats à chaque module, le prestataire planifiera et organisera les sessions de formation par lot de 25-30 participants et par niveau (basique ou opérationnel). Le prestataire sera toujours incité à lancer plusieurs sessions de formation en parallèle.

Les formations en bureautique auront uniquement lieu à Antananarivo.

## **B. DÉPLOIEMENT DES FORMATIONS**

Les formations seront données en présentiel, facilitant ainsi le suivi de l'assiduité et de la performance de chaque participant.

Le prestataire mettra à disposition de chaque participant :

- Un poste de travail (Unité Centrale, écran, souris, clavier, ...)
- Une connexion internet selon les besoins
- Des supports de cours en français pour chaque module de formation
- Une assistance personnalisée

Des contrôles de qualité seront mis en place par le prestataire à travers :

- (i) un dashboard pour superviser chaque participant, notamment le temps passé à étudier, les absences signalées, le taux d'achèvement des exercices, la participation active de l'apprenant ;
- (ii) des feedback de participants une fois le programme terminé, sur chaque professeur et chaque unité de cours.

Au moins un (01) formateur et un (01) assistant formateur devront être disponible pour chaque 25-30 participants (maximum) pour la formation en temps réel. La formation inclura également des exercices individuels.

### 1) Prérequis technique

NATURE	SPECIFICATIONS
ORDINATEUR	Laptop de dernière génération équipé au minimum de processeur Intel Core i5 (8 <sup>ème</sup> génération), 8Go de RAM
SYSTEME D'EXPLOITATION	Minimum Windows 10
VERSION OFFICE	Minimum Office 2019

### 2) Résultats attendus

A l'issu des diverses sessions de formations, les résultats suivants sont attendus :

MODULES	NOMBRE D'AGENTS PUBLICS CERTIFIÉS	DOMAINES / THÉMATIQUES ETUDIÉS ET MAITRISÉS	NIVEAU / COMPÉTENCES ACQUIS
INFORMATIQUE DE BASE	800	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatique de base</li> <li>• Internet et World Wide Web</li> <li>• Introduction aux outils bureautiques (traitement de texte, tableur, présentation, mailing,...) et fonctionnalités et commandes courantes</li> <li>• Sécurité et confidentialité informatiques</li> <li>• Modes de vie numériques</li> </ul>	Les candidats certifiés à l'issue de cette formation acquerront des compétences et des concepts génériques en informatique
WORD	250	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement / méthodes</li> <li>• Mise en page et mise en forme</li> <li>• Outils d'édition</li> <li>• Objets graphiques et tableaux</li> </ul>	Les candidats certifiés à l'issu de cette formation disposeront d'un niveau qualifié de « opérationnel » dans

			l'environnement professionnel
EXCEL	250	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement / méthodes</li> <li>• Calculs (formules, fonctions)</li> <li>• Mise en forme</li> <li>• Gestion des données</li> </ul>	Les candidats certifiés à l'issu de cette formation disposeront d'un niveau qualifié de « opérationnel » dans l'environnement professionnel

### 3) Durée des divers modules de formation

MODULE	NIVEAU	NOMBRE JOURS	TOTAL HEURES
<u>INFORMATIQUE DE BASE</u>	Débutant	5	40
<u>WORD</u>	<u>Basique</u>	1	8
	<u>Opérationnel</u>	2	16
<u>EXCEL</u>	<u>Basique</u>	1	8
	<u>Opérationnel</u>	2	16

### 4) Suivi formation

Le prestataire mettra à disposition une équipe en charge du bon déroulé de la formation du début à la fin, avec pour responsabilité de :

- (i) Guider les apprenants
- (ii) Effectuer le reporting et préparer les livrables
- (iii) Personnaliser le parcours d'apprentissage.

Cette équipe effectuera des points réguliers avec l'UGD (fréquence à déterminer) afin de remonter les éventuels problèmes et d'identifier les points d'amélioration si nécessaire.

### 5) Evaluation continue et évaluation post-formation

Des indicateurs de performance seront disponibles en temps réel sur la plateforme d'apprentissage, permettant aux instructeurs, et à l'UGD, de suivre les résultats des élèves en continu.

Un système de contrôle de l'assiduité de participation sera également disponible, ainsi qu'un système de contrôle de qualité (exemple dashboard + feedbacks)

Après chaque module de formation, une évaluation globale de chaque participant ainsi qu'une collecte de leur feedback, sera effectuée.

## C. PHASE RÉTROSPECTIVE

Un (01) mois après la clôture des sessions de formation, le prestataire fournira à l'UGD les livrables suivants :

- Feedback des participants sur la qualité des formations octroyés, rapport sur les bénéfices / bienfaits obtenus ou encore l'amélioration des compétences de l'agent public après la phase de formation.
- Analyse de l'adéquation de la formation avec le poste du candidat
- Proposition de modules de formation complémentaires pour les prochaines itérations.

Le recueil de ces informations se fera sous deux (02) formes :

- Mise en place d'un formulaire d'enquête sous Google Forms à partager à chaque participant certifié
- Séance de partages virtuelles avec l'ensemble des participants certifiés aux formations bureautique Word et Excel

## IV. Communication à destination des participants

Le prestataire appuiera l'UGD dans la phase de communication afin de faire connaître aux participants potentiels les divers modules de formation, le mode d'inscription à ces formations, la méthodologie de sélection des participants pour chaque module, ainsi que le calendrier des diverses sessions de formation.

Le prestataire appuiera l'UGD dans le suivi de la performance des participants ; en cas de baisse de performance, d'assiduité ou de sérieux des participants, l'UGD sera responsable d'en aviser le participant et de mettre en œuvre, en collaboration avec le prestataire, les mesures préventives ou correctives.

## V. Certification

En partenariat avec l'UGD, le prestataire délivrera des certificats de qualification ou d'aptitude reconnus internationalement (pour les trois (03) modules de formation) aux participants ayant réussi les évaluations post-formation et ayant au minimum obtenu un niveau « opérationnel » pour les modules Word et Excel.

Ces certificats devront mentionner le niveau de compétence et d'aptitude acquis par chaque participant.

## VI. Etapes et livrables :

Les étapes, livrables sont définis dans le tableau ci-après. Les délais sont fournis à titre indicatif, et pourraient être amenés à changer en fonction de la situation.

Etapes	Livrables
<b>A. Phase de préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Plan de formation en informatique de base</li><li>● Plan de formation en bureautique (Word et Excel)</li><li>● Une plateforme d'inscription en ligne</li><li>● Rapport d'évaluation et méthodologie de sélection des candidats au module Word et Excel</li><li>● Planning des diverses sessions de formation</li><li>● Plateforme de formation pour chaque module</li><li>● Code d'accès pour chaque participant</li><li>● Rapport bilan de la phase d'initialisation</li></ul>
<b>B. Phase déploiement formation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Animation des sessions de formation</li><li>● Evaluation des compétences post-formation</li><li>● Compte rendu intermédiaire avec suivi de performance de chaque formation</li><li>● Rapport bilan qualitatif et quantitatif au terme des sessions de formation</li></ul>
<b>C. Phase rétrospective</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Feedback consolidé des participants sur la qualité des formations, avec rapport sur l'amélioration des compétences</li><li>● Rapport d'analyse de l'adéquation de la formation avec le poste occupé par chaque candidat, proposition de modules de formation complémentaires pour les prochaines itérations</li><li>● Compte rendu final</li><li>● Certificats de qualification ou d'aptitude</li></ul>

## VII. Critères de sélection de la firme :

- (i) Organisme de formation locale avec au moins 7 ans d'expérience dans la fourniture de formation en informatique de base ainsi qu'en bureautique (Word – Excel)
- (ii) Organisme délivrant des certificats de qualification ou d'aptitude reconnu internationalement
- (iii) Disposant de formateurs certifiés relatifs à chaque module de formation et ayant au moins 3 ans d'expériences en formation informatique de base et/ou bureautique
- (iv) Spécifications techniques de L'ensemble des infrastructures matérielles et logicielles nécessaires pour la formation.
- (v) La possibilité (collaboration avec d'autres prestataires) de fournir la logistique et l'infrastructure nécessaire pour accueillir simultanément cent (100) participants est un atout pour la région Analamanga.

PRODIGY s'engage activement dans la prévention de la violence basée sur le Genre notamment les divers abus, les harcèlements, l'exploitation sexuelle et la maltraitance. PRODIGY accorde une attention particulière à l'égalité des chances d'accès à l'emploi et à la formation.

Pour ce faire PRODIGY encourage la candidature féminine.