



PRESIDENCE DE LA REPUBLIQUE

SECRETARIAT GENERAL

Unité de Coordination des Projets (UCP)

Recrutement d'un(e) responsable technique transformation digitale

Projet PRODIGY

1. Introduction

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 créé une unité de gouvernance numérique pour développer et coordonner la mise en œuvre de la stratégie nationale de gouvernance numérique¹. La stratégie est basée sur les meilleures pratiques internationales, y compris une approche de conception agile et centrée sur l'utilisateur. 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). Programme de Réforme de l'Efficacité de l'Administration (PREA), ancré au sein du bureau du Président, sert de secrétariat technique du comité de pilotage du projet (COPI), et appuie le dialogue interministériel sur les réformes de l'administration, et notamment pour le projet PRODIGY.

Un projet d'appui à la réforme du système de gestion de l'identité et de gouvernance numérique est en cours de préparation, avec l'appui de la Banque mondiale, pour un montant de 140 millions de USD. Il sera géré par l'Unité de Coordination du projet (UCP), situé au niveau de la Présidence. L'UCP travaillera en étroite collaboration avec le PREA, tous les Ministères et institutions publiques concernées par le projet, et sous la direction du Comité de Pilotage, présidé par le Secrétaire Générale de la Présidence. L'UCP est déjà en place et les fonds d'avance de projet sont déjà disponibles et en cours de décaissement.

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. Les objectifs sont les suivants : (i) renforcer la capacité du gouvernement à rationaliser et à fournir des services publics par de multiples canaux (par exemple, en ligne, par la voix, hors ligne), et (ii) fournir l'infrastructure institutionnelle et technologique (dorsale et frontale) qui prend en charge la prestation de services. Le renforcement des capacités internes pour la conception et la fourniture de services numériques aidera également le gouvernement à être plus réactif face aux besoins nouveaux et pressants.

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

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

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

L'UCP cherche à recruter un(e) responsable technique, qui sera détachée auprès de la DGU pour appuyer la mise en œuvre de la composante 2 du projet

2. Objet et description du mandat

L'objectif général du mandat est d'appuyer la mise en œuvre technique de la composante 2 du projet, portant sur l'appui à la rationalisation et la digitalisation des services publics clés. Le/a consultant(e) fournira son expertise et son assistance technique à la DGU et aux institutions bénéficiaires dans la réalisation des activités, et sera responsable, en étroite coordination avec le coordonnateur de l'UCP, de la DGU et du PREA, d'éliminer les blocages à la mise en œuvre en temps voulu des activités dont il/elle effectue le suivi technique.

3. Approche et principes

Il est attendu du consultant qu'il adopte l'approche soutenue par le projet PRODIGY, basée sur les principes suivants, et dont une promotion vigoureuse sera faite tout au long du mandat :

- i. **Commencer avec les besoins des utilisateurs finaux** : La conception du service commence par l'identification des besoins de l'utilisateur :
 - Effectuer des recherches, analyses des données, parler aux utilisateurs et ne pas faire d'hypothèses sur leurs besoins,
 - Avoir de l'empathie envers les utilisateurs et comprendre leurs besoins réels.
- ii. **Faire moins.** Le gouvernement ne devrait faire que ce que seul le gouvernement peut faire. Si l'on trouve quelque chose qui fonctionne, il devrait être rendu **réutilisable** et **rechargeable**. Cela signifie construire des plateformes et des registres sur lesquels les autres peuvent s'appuyer, en fournissant des ressources (comme des API) que **d'autres** peuvent utiliser, et en les reliant au travail des **autres**.
- iii. **Concevoir à partir des données.** Il faut apprendre des comportements réels en observant la manière dont les services existants sont utilisés, en laissant les données guider la prise de décision, pas les intuitions ni les conjectures, continuez à le faire après avoir pris le service live, le prototypage et les tests avec les utilisateurs, puis l'itération en réponse. Les analyses devraient être intégrées, toujours actives et faciles à lire.
- iv. **Faire simple** : il est beaucoup plus difficile de faire quelque chose de simple, surtout lorsque les systèmes sous-jacents sont complexes, mais c'est ce qu'il faut faire.
- v. **Itération continue** : la meilleure façon de construire de bons services est de commencer petit et d'itérer de façon continue, afin de réduire les risques d'échecs. Publiez le plus tôt possible les versions viables minimales des produits, les tester avec les utilisateurs réels, passer de l'alpha à la version bêta pour ajouter des fonctionnalités supplémentaires, supprimer les éléments qui ne fonctionnent pas et affiner les résultats en fonction des commentaires.
- vi. **Conception inclusive.** Tout ce qui est construit doit être aussi inclusif, lisible et compréhensible que possible. Si l'élégance doit être sacrifiée, qu'il en soit ainsi : Construire pour les besoins, pas pour le public. La conception est destinée à l'ensemble du pays, pas seulement à ceux qui sont habitués à utiliser le web. Les personnes qui ont le plus besoin des services sont souvent les personnes qui les trouvent difficiles à utiliser : pensez à ces gens depuis le début.

- vii. **Tenir compte du contexte.** Il est primordial de bien réfléchir au contexte dans lequel les gens utilisent les services gouvernementaux. Sont-ils dans une bibliothèque ? Sont-ils au téléphone ? Sont-ils seulement familiers avec les réseaux sociaux ? N'ont-ils jamais utilisé le Web auparavant ?
- viii. **Être cohérent :** Utilisez le même langage et les mêmes modèles de conception dans la mesure du possible. Cela aide les gens à se familiariser avec les services gouvernementaux. Lorsque cela n'est pas possible, s'assurer que l'approche soit cohérente. Ce n'est pas une camisole de force ni un livre de règles. Chaque circonstance est différente. Lorsque des configurations sont trouvées, les partager et discuter des raisons pour lesquelles elles sont utilisées. Mais cela ne devrait pas entraîner l'arrêt de leur amélioration ou leur changement à l'avenir lorsque de meilleures façons de faire sont trouvées ou que les besoins des utilisateurs changent.

4. Missions et attributions

Sous la supervision directe du Chief Digital Officer de la DGU, le responsable technique C2 aura pour tâches de :

- Effectuer le suivi technique et appuyer la mise en œuvre des activités de la composante C2
- Renforcer les capacités de l'UCP en matière de gouvernance numérique
- Émettre des propositions et recommandations sur les étapes conduisant à la mise en œuvre de la stratégie de gouvernance numérique.

L'étendue du/de la responsable technique se décline comme suit :

a) Conception, réflexion, renforcement de capacités, et accompagnement

- Produire les notes conceptuelles et toute autre documentation nécessaire à l'orientation, à la prise de décision, à l'établissement de partenariats solides multi-secteurs ;
- Évaluation des demandes des bénéficiaires du projet concernant les services numériques, et demandent en achat d'équipement, basé sur les normes et standards établis par la DGU, et en étroite collaboration avec la DGU ;
- Appuyer l'UCP et la DGU dans l'accompagnement des bénéficiaires dans la réalisation des activités du PRODIGY ;
- Établir la cartographie des intervenants-clés et des parties prenantes en s'assurant de la compréhension du rôle de chacun, des enjeux et des risques pour assurer des synergies et partenariats solides ;
- Participer activement aux réunions de réflexion et d'échanges avec les Ministère et institutions bénéficiaires, et effectuer le reporting des conclusions clés des réunions ;

b) Contribution à l'opérationnalisation des activités du programme et atteinte des résultats :

Le/la responsable technique travaillera en étroite collaboration avec le coordonnateur du projet, le chargé des opérations, ainsi que le personnel fiduciaire de l'UCP, et la DGU, pour :

- Concevoir les termes de référence et les spécifications techniques nécessaires à la mobilisation des ressources requises pour réalisation des activités prévues par le PTA;

- Effectuer le contrôle qualité des TDRs et spécifications techniques élaborées par les institutions bénéficiaires, effectuer des propositions d'amendement suite aux commentaires et recommandations de la DGU et de la Banque mondiale ;
- Contribuer à la production des documents de planification du projet : plan de travail annuel et pluriannuel (PTA), plan de passation de marchés (PPM), etc. Le/la responsable technique travaillera étroitement avec les responsables fiduciaires pour mettre à jour ces documents suite à des changements d'orientation stratégique du projet et des besoins nouvellement exprimés ;
- Encadrer et suivre les travaux des consultants ou des firmes de conseil recrutés pour appuyer la mise en œuvre du PTA tout au long de la vie des projets, ceci inclus la gestion des contrats et ou accords de partenariat, en étroite collaboration avec la DGU. Signaler tout problème lié au travail des consultants ou firmes de conseil ;
- Contrôler et assurer la qualité optimale des résultats et des rapports d'activité des prestataires et ou bénéficiaires, effectuer des rapports auprès du coordonnateur de projet, de la DGU et du PREA de tout blocage technique, et proposition de solution adaptée, sur la base des bonnes pratiques internationales ;
- Alimenter et animer le réseau de contacts stratégiques nécessaires à la mise en œuvre des projets tant sur l'aspect technique, que politique ou financier à l'échelle nationale et internationale ;
- Contribuer significativement à la conception et la mise en œuvre du Plan de Gestion du changement tout en s'assurant que le projet respecte ses engagements en termes de responsabilité sociale et environnementale, notamment pour ce qui est de la transparence, la redevabilité et la participation.

c) Suivi, et reporting

- Produire les rapports et tout document technique nécessaire à l'évaluation de la performance du projet ;
- Proposer une planification à court et moyen terme des descentes sur terrain et des déplacements ou réunions requis pour effectuer le suivi de la mise en œuvre des activités de la composante 2 et les missions d'évaluation du projet.
- Maintenir un tableau de bord à jour de l'état d'avancement des activités de la composante 2, du suivi des recommandations techniques émises par la Banque mondiale, et du calendrier de mise en œuvre des activités.
- Appuyer le responsable de suivi-évaluation dans la collecte des données.

5. Résultats attendus

Le/la responsable technique de la composante 2 sera chargé(e) de s'assurer de la mise en œuvre en temps voulu des activités de la composante 2 du PRODIGY, en étroite collaboration avec le coordonnateur de projet, le chargé des opérations de l'UCP, la DGU, le PREA et les entités bénéficiaires.

6. Profil et qualifications

- Master ou ingénieur en gestion stratégique, ou en développement organisationnel/sciences des organisations, ou en génie des systèmes d'information, ou en génie des systèmes automatisés, ou en intelligence artificielle, 8 à 10 ans d'expériences professionnelles polyvalentes dans divers secteurs
 - développement de logiciels
 - planification stratégique
 - gestion de projets
 - gestion du changement
 - sensibilisation et éducation
 - techniques et technologies
 - développement d'affaire et entrepreneuriat
 - passation de marché et approvisionnement
- Solide connaissance pratique des méthodologies de développement agiles
- Connaissances sur le design centré sur les utilisateurs
- Connaissances des technologies émergentes (intelligence artificielle, blockchain, big data, Cloudcomputing, biométrie, mobile)
- Excellentes capacités rédactionnelles, notamment pour des Termes de Références ou spécificités techniques acceptables pour la Banque mondiale, rapport technique, aide-mémoire ;
- Solide expérience de conduite de projet de transformation, gestion du changement avec composante digitale
- Expertise en réingénierie des procédures et des processus administratifs, notamment dans la mise en place de nouveaux systèmes de gestion ;
- Orienté résultats
- Vision stratégique, capacité d'analyse et d'intégration
- Parcours d'accomplissement et de conduite de tâches de façon autonome
- Solides compétences interpersonnelles, de communication, capables de travailler efficacement en équipe et de travailler dans un environnement multiculturel.
- Expérience dans le secteur privé en développement et export de logiciels, et mobilisation de compétences locales
- Expérience de travail dans ou avec de grandes bureaucraties ou d'influence de parties prenantes de premier plan
- Capacité à travail dans l'urgence, sous pression dans le contexte de l'administration publique en constante évolution
- Maîtrise du malagasy et du français – à l'écrit et à l'oral
- Solides connaissances de l'anglais – capable de communiquer et présenter en anglais de manière courante

7. Livrables

Le consultant sera tenu de fournir un rapport d'activités mensuel en version électronique pour refléter les réalisations conformément à ses termes de référence, pour validation et approbation par le coordonnateur de projet.

8. Durée de la prestation

Le mandat du consultant est prévu pour une période de douze à 36 mois (36) avec une possibilité d'extension basée sur une évaluation positive de sa prestation.

Les consultants seront recrutés dans le cadre d'un contrat de prestation de services, sous financement du PRODIGY. Ces contrats seront soumis à des critères de performance et feront l'objet d'évaluation annuelle.

Date limite du dépôt de dossiers : Lundi 14 décembre 2020 à 12h00