



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, et la simplification et la digitalisation des services publics clés pour la population et les entreprises.

La présidence a créé une unité de gouvernance digitale pour développer et coordonner la mise en œuvre de la stratégie nationale de gouvernance numérique¹. Un responsable numérique (CDO) a été recruté en décembre 2019 pour diriger l'unité de gouvernance digitale. Le gouvernement met actuellement en place l'équipe restante au sein de l'unité de gouvernance digitale (DGU).

Un projet d'appui à la réforme de système de gestion de l'identité et de gouvernance numérique (PRODIGY) est adopté, avec l'appui de la Banque mondiale, pour un montant de 140 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, 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 également le développement et la mise en œuvre d'une stratégie de formation en gouvernance numérique.

Dans ce contexte, la DGU cherche à recruter un(e) responsable technique, pour appuyer la mise en œuvre de la composante 2 du projet.

2. Objet et description du mandat

L'objectif général du mandat de contribuer à la modernisation de l'Etat et des services publics fournis, en appuyant 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

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

sera responsable, en étroite coordination avec l'UCP, le PREA, et la Banque mondiale, d'éliminer les blocages à la mise en œuvre en temps voulu des activités dont il/elle effectue le suivi technique, et de faire un suivi du contrôle qualité.

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**. 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**. Observer la manière dont les services existants sont utilisés, et laisser les données guider la prise de décision, pas les intuitions ni les conjectures.
- iv. **Faire simple**
- 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. Publier 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. 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.
Etre 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.

4. Missions et attributions

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

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

Les activités de la composante 2 incluent par exemple : la mise en place d'un programme de formation en transformation digitale pour l'administration, en partenariat avec les centres de formation ; la mise en œuvre d'un cadre d'interopérabilité du gouvernement ; l'appui au développement de services

public digitaux prioritaires ; la mise en place de l'infrastructure nécessaire pour sous-tendre la transformation digitale du gouvernement.

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

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

- Produire les notes d'information et toute autre documentation nécessaire à l'orientation et à la prise de décision sur les activités du projet, en collaboration avec les conseillers techniques du projet ;
- Appuyer l'UCP et la DGU dans l'accompagnement des bénéficiaires dans la réalisation des activités du PRODIGY (fournir des conseils techniques, évaluer les besoins et demandes des bénéficiaires du projet concernant les services numériques et achats d'équipement, etc.) ;
- 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 :

- Concevoir les termes de référence et les spécifications techniques nécessaires pour la réalisation des activités prévues;
- 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, avec l'appui des responsables fiduciaires, selon les besoins du projet;
- 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. 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.

c) Suivi, et reporting

- Produire les rapports et tout document technique nécessaire à l'évaluation de la performance de la composante 2 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
- 5 à 10 ans d'expériences professionnelles polyvalentes, profils tels que :
 - Chief Technology Officer
 - Chef de Projet IT
 - Développeur informatique senior
 - Product Owner
 - Scrum Master
- Connaissance pratique des méthodologies de développement agiles
- Connaissances sur le design centré sur les utilisateurs
- Bonnes capacités rédactionnelles, notamment pour des Termes de Références ou spécificités techniques, rapport technique, aide-mémoire ;
- Expérience en réingénierie des procédures et des processus administratifs, notamment dans la mise en place de nouveaux systèmes de gestion ;
- Orienté résultats
- Capacités d'analyse et d'intégration
- 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
- Capacité à travailler 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.