

## **Termes de référence**

### **Recrutement d'un(e) Assistant(e) Technique Assistant à Maitrise d'Ouvrage**

#### ***1. 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 se 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.

En effet, une Unité de Transformation des Services Publics a été créée pour travailler en étroite collaboration avec tous les Ministères et institutions. Avec l'appui de la Banque Mondiale, la Présidence entend mettre en place une première équipe au sein de l'Unité à travers le PRODIGY qui pourra rapidement développer et tester de nouveaux projets pilotes et en démontrer la faisabilité. Elle sera également chargée de coordonner et d'appuyer techniquement les initiatives digitales de l'ensemble du gouvernement, afin d'assurer un contrôle qualité, une interopérabilité et une approche harmonisée.

Dans ce contexte, un(e) assistant(e) technique (AT) Assistant à Maitrise d'Ouvrage sera recruté afin d'intégrer l'Unité de Transformation des Services Publics.

#### ***2. Objectif(s) de la mission***

Sous la supervision du Chief Digital Officer, l'AT Assistant à Maitrise d'Ouvrage a pour mission d'aider l'Unité à recueillir, identifier et qualifier les besoins des citoyens face aux services publics.

#### ***3. Étendue de la mission, tâches***

Le/la consultant(e) fournira une assistance technique relative aux activités suivantes de l'Unité de Transformation des Services Publics :

- Accompagnement des équipes en Maîtrises d'Ouvrage (MOA) dans l'expression des besoins et de sa mise en œuvre
- Intermédiaire entre les équipes métiers et les équipes de Maitrise d'œuvre (équipe technique)
- Participation à la rédaction de cahiers des charges et spécifications fonctionnelles
- Participation dans l'élaboration des stratégies de tests : scénarii, jeux de test, procédures, cahiers de test
- Contrôle qualité des livrables (recette)
- Formation et assistance aux utilisateurs
- Administration d'outils
- Gestion et suivi des anomalies et incidents

#### **4. Résultats attendus**

- Documents d'expression de besoin métiers
- Documents de procédure pour chaque organisation
- Procédures de support et de prise en main (Guide utilisateur)
- Support de formation aux utilisateurs

#### **5. Critères de qualification du consultant**

- Formation supérieure bacc+5 dans une école de commerce et/ou d'ingénieur (informatique et/ou gestion) ;
- Avoir au minimum trois (03) d'expériences en tant que AMOA ou en mission d'étude, dans les cinq (05) dernières années ;
- Connaissance de l'expérience utilisateurs (user stories, etc...) ;
- Connaissance d'au moins une méthodologie de gestion de projet ;
- Ayant démontré de grandes qualités rédactionnelles et relationnelles ;
- Expérience au sein d'un environnement agile sera un atout ;
- Connaissance de l'administration publique sera un atout.

#### **Autres compétences souhaitables :**

- **Orientation vers l'utilisateur** : comprendre les utilisateurs et identifier qui ils sont et quels sont leurs besoins sur la base de données. Capable de proposer des approches et/ou des services qui répondent aux besoins des utilisateurs et pouvoir s'engager dans des interactions avec les utilisateurs et traduire leurs témoignages. Placer les utilisateurs au premier plan et gérer des priorités concurrentes.
- **Analyse et synthèse** : capable de transformer les données de recherche en résultats clairs sur lesquels appuyer la prise de décisions. Savoir comment faire participer ses collègues à l'analyse et à la synthèse afin d'accroître le consensus et remettre en questions les hypothèses.
- **Recherche inclusive** : comprendre la diversité des utilisateurs (niveau de compréhension, alphabétisation, endroit géographique), des services gouvernementaux. Savoir comment inclure toutes sortes d'utilisateurs dans les activités de recherche appropriées pour aider les équipes à fournir des services accessibles.

#### **6. Rapports à fournir et Calendrier**

Le consultant sera tenu de fournir un rapport d'activité mensuel en version physique et électronique des activités réalisées conformément à ses termes de référence, pour envoi au coordonnateur de projet.

**Annexe**  
**Modèle de Curriculum vitae**  
**CURRICULUM VITAE (CV)**

<b>Titre du Poste et No.</b>	<i>[parex. PC 1 - Chef d'équipe]</i>
<b>Nom de l'expert :</b>	<i>[Insérer le nom complet]</i>
<b>Date de naissance :</b>	<i>[Jour/mois/année]</i>
<b>Nationalité/Pays de résidence</b>	

**Etudes :** *[Résumer les études universitaires et autres études spécialisées suivies, en indiquant le nom de l'école ou université, les années d'étude et les diplômes obtenus]*

---

**Expérience professionnelle pertinente à la mission :** *[Dresser la liste des emplois exercés depuis la fin des études, dans un ordre chronologique inverse, en commençant par le poste actuel ; pour chacun, indiquer les dates, le nom de l'employeur, le titre professionnel de l'employé et le lieu de travail ; pour les emplois des dix dernières années, préciser en outre le type de travail effectué et fournir, le cas échéant, les noms des clients à titre de références. Les emplois tenus qui sont sans rapport avec la mission peuvent être omis.]*

<b>Période</b>	<b>Nom de l'employeur, titre professionnel/poste tenu. Renseignements sur contact pour références</b>	<b>Pays</b>	<b>Sommaire des activités réalisées, en rapport avec la présente mission</b>
<i>[par ex. Mai 2011-présent]</i>	<i>[par ex. Ministère de ....., conseiller/consultant pour...  Pour obtenir références : Tél...../courriel..... ; M. xxxx, Directeur]</i>		

**Affiliation à des associations professionnelles et publications réalisées :**

---

**Langues pratiquées (indiquer uniquement les langues dans lesquelles vous pouvez travailler) :**

---

**Compétences/qualifications pour la mission :**

<b>Tâches spécifiques incombant à l'expert parmi les tâches à réaliser par l'équipe d'experts du Consultant :</b>	<b>Référence à des travaux ou missions antérieures illustrant la capacité de l'expert à réaliser les tâches qui lui seront attribuées</b>

**Renseignements pour contacter l'expert :**

(courriel \_\_\_\_\_, téléphone \_\_\_\_\_)

**Certification :**

Je soussigné, certifie que le présent CV me décrit de manière correcte, ainsi que mes qualifications et mon expérience professionnelle ; je m'engage à être disponible pour réaliser la mission lorsque cela sera nécessaire, au cas où le contrat serait attribué. Toute fausse déclaration ou renseignement fourni incorrectement dans le présent CV pourra justifier ma disqualification ou mon renvoi par le Client, et/ou des sanctions par la Banque.

*[jour/mois/année]*

\_\_\_\_\_  
Nom de l'expert

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date

*[jour/mois/année]*

\_\_\_\_\_  
Nom du représentant autorisé du Consultant  
(la même personne qui est signataire  
de la Proposition)

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date