



REPUBLIKAN'I MADAGASIKARA
Fitiavana - Tanindrazana - Fandrosoana



MINISTRE DE LA POPULATION,
DE LA PROTECTION SOCIALE
ET DE LA PROMOTION DE LA FEMME

SECRETARIAT GENERAL

DIRECTION GENERALE DE LA PROTECTION SOCIALE

UNITE DE COORDINATION DU PROJET FILETS SOCIAUX DE SECURITE FSS/ COMPOSANTE 3

TERMES DE REFERENCE DU CABINET/ FIRME EN CHARGE DE L'ANALYSE, CONCEPTION, DEVELOPPEMENT D'UN GESTION DES PLAINTES AUX PROGRAMMES DE PROTECTION SOCIALE

1. Contexte :

Madagascar demeure encore un pays où les conditions de vie de la majorité de la population notamment en milieu rural sont largement déplorables car le taux de pauvreté enregistré y est très élevé, soit 76,5 % en 2010 dont 82,2% en milieu rural. Les populations pauvres sont les plus exposées aux risques et aux chocs, qui sont d'ordre économique, environnemental, anthropiques, social (insécurité, VBG...), et aussi sanitaire (IST/SIDA, pandémie (COVID-19) ...). Les ménages sont peu résilients face à ces risques et chocs, une situation qui les enfonce dans une extrême vulnérabilité, à savoir l'insécurité alimentaire, la malnutrition chronique, l'abandon scolaire et la perte d'emploi.

En réponse à cette situation, le Gouvernement de Madagascar a fait de leur priorité le développement du secteur de la protection sociale. La politique générale du gouvernement (Politique Générale de l'Etat), publiée en mai 2014, déclare la lutte contre la pauvreté, la vulnérabilité et la misère en tant que « priorité des priorités ».

Conformément à la Loi 2017-028 portant la mise en œuvre de la Politique Nationale de Protection Sociale, matérialisé par la SNPS 2019-2023, en cohérence avec le premier des trois grands axes de développement de SEM le Président de la République qui est de « promouvoir le bien-être de la population en luttant contre la pauvreté » et consignée dans le Plan pour l'Emergence de Madagasikara, l'Etat malagasy s'engage à promouvoir des projets de Protection Sociale comme une des stratégies de lutte contre l'extrême pauvreté ; afin de pallier la vulnérabilité de la grande partie de sa population.

Les principaux programmes de sécurité sociale à Madagascar sont soutenus par des partenaires internationaux. Le Programme alimentaire mondial (PAM) soutient des programmes qui fournissent l'alimentation scolaire, la prévention et le traitement de la malnutrition aiguë, accroissent l'accès aux marchés pour les petits agriculteurs et



fournissent des secours et une aide au redressement précoce sous la forme de programmes d'argent ou de nourriture pour travail aux personnes vulnérables et ménages touchés par des catastrophes naturelles. L'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID) met en œuvre le programme Food for Peace, un programme intégré de développement communautaire visant à réduire la malnutrition, à accroître la productivité agricole et à renforcer la résilience des ménages et des communautés, y compris par des activités alimentaires pour le travail. Au cours des années de crise, la Banque mondiale a soutenu l'agenda du filet de sécurité par l'intermédiaire du Fonds d'intervention pour le développement (Fonds d'Intégration pour le Développement ou FID). Le FID a travaillé avec les communautés pour fournir de petites infrastructures communautaires et a mené des activités d'argent comptant pour le travail visant à fournir aux pauvres un emploi à court terme tout en réhabilitant l'infrastructure communautaire de base. Plus récemment, la Banque a soutenu le gouvernement dans l'élaboration d'une approche plus programmatique de la protection sociale en concevant une « approche du filet de sécurité productif » par le biais de l'argent comptant pour le travail, ainsi que d'un programme de transfert pour le développement humain (TMDH).

Mais de son côté, le Ministère a également différents programmes, de petites tailles mais multiples.

Dans le cadre du besoin de mettre en œuvre des mécanismes de protection sociale pour l'amélioration des conditions de vies des ménages vulnérables, le Gouvernement a obtenu un financement de la Banque Mondiale à travers l'Association Internationale de Développement (IDA), un financement de 40 millions de dollars US.

Cette intervention comporte trois composantes :

1. Composante A : Construire des filets sociaux de sécurité pour les pauvres dans les zones sélectionnées ;
2. Composante B : Renforcer la gestion des filets sociaux de sécurité, de la surveillance et de la responsabilité sociale ;
3. Composante C : Renforcer les capacités institutionnelles pour la coordination, la surveillance et l'évaluation du système de protection sociale.

A Madagascar, les interventions en matière de Protection sociale sont multiples et défragmentées, dont l'implémentation d'un système de coordination et de suivi qui permet l'utilisation de la synergie et la complémentarité entre les programmes, une meilleure distribution géographique des interventions, et facilitera la mise en œuvre des évaluations d'impact dans le respect des méthodologies choisies ainsi que les défis et la façon dont ils ont été surmontés ; entre autres effets positifs.

Le Gouvernement de Madagascar, par le biais du Ministère de la Population, de la Protection Sociale et de la Promotion de la Femme envisage à mettre en place un système « Complaints management Software » de toutes les activités en matière de Protection Sociale, et ce, consécutif à l'engagement du Gouvernement d'assigner au dit Ministère le rôle de coordination, incluant la mise en place des orientations et des outils en matière de protection sociale. Ce Système permettra en même temps d'assurer une bonne Gestion, une Coordination et un Suivi des activités, et d'effectuer une Evaluation des impacts des programmes de protection sociale pour asseoir le socle de la protection sociale.



Pour la mise en œuvre de ce Système de gestion, le Ministère de la Population, de la Protection Sociale et de la Promotion de la Femme a été choisi par le Gouvernement comme institution de tutelle de ce Système de coordination, de suivi et d'évaluation au vu de son mandat et de ses attributions.

Dans le cadre du renforcement de la Gouvernance Citoyenne et sauvegardes environnementales et sociales sur les programmes, un Système de gestion des plaintes serait mis en place pour assurer la garantie et la prestation à de meilleurs services aux bénéficiaires des programmes.

En effet, le Système de gestion des plaintes fera partie des aspects de la redevabilité sociale. Il traitera les doléances relatives à la mise en œuvre des programmes de filets sociaux.

Dans ce contexte, le Ministère prévoit un Système « Complaints management Software » qui assurera :

- la Gestion du mécanisme de traitement des plaintes : (i) Enregistrer, (ii) Evaluer et (iii) Résoudre les problèmes de manière efficace et conserver les historiques de tous évènements,
- L'intégration de la Plateforme dans les canaux sûr et accessibles et appropriés pour les bénéficiaires comme (i) Formulaire de plaintes, (ii) Centre d'écoute ou Audience publique, (iii) Téléphone, (iv) Réseaux sociaux et Médias, (iv) Chabot au site web du Ministère et (v) Boite de doléances.
- le Reporting et Tableaux de bord relatant la situation des plaintes.

Les présents termes de référence est développé pour le recrutement d'un Cabinet ou firme chargé de la Conception, au Développement, à l'Installation, et la Mise en œuvre de la solution de Gestion de plaintes.

2. Objectif :

L'objectif principal visé est le Développement et le Déploiement d'un Système de Gestion des informations permettant la Gestion des plaintes des principaux programmes et projets en matière de Protection sociale du Système non contributif.

Ce Système devra permettre de répondre à un ensemble d'orientations stratégiques inclus dans le Schéma Directeur Informatique (SDI) du Ministère.

Le Système de Gestion des Plaintes vise globalement à :

- (i) Renforcer la capacité des ménages vulnérables ou éligible à défendre leur droit;
- (ii) Renforcer la capacité de la Communauté bénéficiaire à traiter et résoudre localement leurs conflits ;
- (iii) Renforcer et asseoir la redevabilité du Programme auprès des bénéficiaires tout en encourageant l'engagement et la participation citoyenne ;
- (iv) Assurer la bonne Gouvernance de la Gestion des programmes et en tirant les leçons issues des plaintes reçues.



Aussi, les objectifs de la Gestion des Plaintes sont de :

- (i) Donner des réponses dans un délai raisonnable aux plaignants ;
- (ii) Soutenir la transparence du processus ;
- (iii) Réduire les erreurs d'inclusions et d'exclusions ;
- (iv) Connaître les limites des processus / mécanismes afin d'apporter de l'amélioration qui répond mieux à la réalité ;
- (v) Disposer plus de maîtrise de la situation réelle dans la connaissance des vérités ;
- (vi) Accroître le niveau d'engagement et de participation citoyenne dans l'interpellation.

La Plateforme « Complaints management Software » renforce la Gouvernance Citoyenne et les sauvegardes environnementales et sociales sur les Programmes.

Le Cabinet/Firme aura comme principale mission de Fournir, Concevoir et Développer le Système de « Complaints management Software », et assurera en particulier à bien cerner sur l'Implémentation, le Déploiement de l'Opérationnalisation.

3. Les missions du Cabinet/Firme :

La mission du Cabinet/Firme aura comme missions spécifiques d'accompagner le Ministère à l'aide du Volet GSI à travers les principales phases suivantes :

Phase I : Etablissement de la note méthodologique et comprenant la planification et l'organisation des interventions

- Rassembler tous les documents nécessaire pour la mise en place du « Complaints management Software »;
- Analyser l'existant et identifier les besoins et réaliser le Gaps Analysis pour atteindre les objectifs décrits dans le TdR.

Phase II : Etude et conception du « Complaints management Software »

- Étudier et concevoir la fonctionnalité du Système dans le but d'obtenir un Logiciel adéquat ;
- Développer l'application « Complaints management Software » ;
- Elaborer le Support et le Plan de formation

Phase III : Mise en place de la version Beta et l'UAT

- Configuration du Serveur Test
- Mise à jour du Support et le Plan de formation
- Formation des Utilisateurs

Phase IV : Mise en production de la Solution

- Paramétrage du Serveur de production et les autres équipements utilisés pour rendre opérationnel le Système ;
- Installer l'Application au niveau du Serveur du Ministère ;



- Mise à jour du Support et le Plan de formation
- Formation des Equipes responsables du Système au niveau Central,
- GoLive du Système

Phase V : Conduite de changement et Transfert de compétences

- Transférer les compétences à l'Equipe du Ministère,
- Clôture du Projet

4. Livrables :

Les livrables attendus à chaque phase du projet sont les suivants :

Phase I : Note méthodologique

Phase II : Etude et conception du « Complaints management Software » : Versions Beta de l'Application.

Phase III : Mise en place de la version Beta et l'UAT :

- Rapport d'implémentation provisoire
- Test de validation
- Version finale du logiciel et du système informatique après le test qui sera effectuée sur le terrain et un rapport final de mission

Phase IV : Mise en production de la solution :

- Rapport d'implémentation,
- Rapport de formation,

Phase V : Conduite de changement et Transfert de compétences

- Rapport de conduite de changement
- Rapport de formation
- Outils de formations, y inclus un manuel détaillant le processus d'utilisation pour les utilisateurs (en français et en malgache)

5. Organisation et Durée de la mission :

La réalisation de la présente mission se fera à partir de la Date de notification de l'Ordre de services sur une durée maximale de Six (06) mois calendaires, incluant les délais nécessaires pour la validation des livrables intermédiaires, définitifs et l'attente d'exécution de la Solution.

Le Cabinet travaillera en étroite collaboration avec le Directeur Général de Protection Sociale, et les Responsables des aspects informatiques du MPPSPF et des Représentants des différents programmes.

Les outils de collecte seront remis au Cabinet dans le cadre de sa mission.

Cependant, le Cabinet sera le responsable de la qualité, de la présentation des rapports et autres documents.

A chaque phase, des séances de validation avec les Responsables des volets informatiques du MPPSPF et les Représentants des différents programmes devront être



effectuées avant de passer aux phases suivantes, si nécessaires. Les livrables suivants devaient être validés à chaque étape :

- La note méthodologique comprenant la Méthodologie, le Planning de travail détaillé et les Solutions techniques en réponse au Cahier de charges fonctionnel ;
- La Base de données ;
- La Structure et maquette de l'interface ;
- Le Plan de formation, Module et Support de formation.

6. Profil du Cabinet

Le cabinet doit répondre aux critères suivants :

- Être légalement constitué au moins cinq (05) ans à Madagascar en tant qu'entreprise spécialisée dans le développement informatique et logiciels ;
- Avoir réalisé au moins trois (03) projets similaires dans la conception et la mise en place de Système d'Information et de Gestion (conception, développement, mise en œuvre, intégration, schéma directeur informatique, formation, conseil...);
- Avoir conçu au moins deux (02) systèmes de gestion auprès d'un organisme d'actions humanitaires et/ou de développement

7. Profil de l'Equipe du Cabinet :

L'Equipe du Cabinet doit disposer au moins des personnel-clés suivants :

Un (01) Chef de mission/ Chef du Projet

- Diplômé en sciences informatiques de niveau minimum Bac+5 options Système d'Information et de Gestion ou développement d'application ou génie logiciel ou équivalent,
- Au moins cinq (05) ans d'expériences dans le Développement et la Mise en œuvre de Système d'informations et de Gestion,
- Connaissance de l'Architecture et des Infrastructures réseaux ; Certifié en sécurité des Systèmes d'informations et réseau serait un atout ;
- Paramétrage des Serveurs et des firewalls ;
- Connaissance en Management des réseaux informatiques ;
- Connaissances des Systèmes d'exploitation Linux, Windows, Android... ;
- Connaissance des langages de programmation orientés objets (JAVA, C #, ASP.net, VB.net ...);
- Maîtrise parfaite d'au moins un Système de Gestion de Base de données (Oracle, SQL Serveur, PostgreSQL...).

Un (01) Analyste Assistance en Maîtrise d'OuvrAge (AMOA)

- Diplômé en Sciences informatiques de niveau minimum Bac+5 options Système d'Information et de Gestion ou développement d'application ou génie logiciel ou équivalent,
- Au moins cinq (05) ans d'expériences dans le développement et la mise en œuvre de Système d'informations et de Gestion,



- Au moins deux ans d'expériences dans l'AMOA
- Connaissance de l'architecture et des infrastructures réseaux ; Certifié en sécurité des Systèmes d'informations et réseau serait un atout ;
- Paramétrage des Serveurs et des firewalls ;
- Connaissance en Management des réseaux informatiques ;
- Connaissances des Systèmes d'exploitation Linux, Windows, Android... ;
- Connaissance des langages de programmation orientés objets (JAVA, C #, ASP.net, VB.net ...)
- Maîtrise parfaite d'au moins un Système de Gestion de Base de données (Oracle, SQL Serveur, PostgreSQL...).

Deux (02) Développeurs d'Application

- Diplômé en sciences informatiques de niveau minimum Bac + 4 options développement d'applications multiplateforme ;
- Au moins quatre (04) missions réalisées en Développement d'application client/serveur ;
- Au moins deux (02) missions réalisées en Développement d'application pour mobile ;
- Connaissance des systèmes d'exploitation Linux, Windows, Android... ;
- Connaissance des Langages de programmation orientés objets (VB.net, C #, ASP.net, JAVA...)
- Connaissance de la Cartographie en ligne ou web mapping (Map server, Google maps...);
- Expériences sur la Cartographie ;
- Maîtrise parfaite d'au moins un Système de Gestion de Base de données (Oracle, SQL Serveur, PostgreSQL...).

Un (01) Spécialiste en Système réseau et Sécurité informatique

- Diplômé en sciences informatiques de niveau minimum Bac + 4 options réseau et télécom ;
- Certifié en sécurité des systèmes d'information et réseau ;
- Au moins quatre (04) missions réalisées en installation et configuration des clients et serveurs (application, sauvegarde pare-feu, sécurité...)
- Connaissances des systèmes d'exploitation Linux, Windows, Android...

Un (01) Analyste Programmeur

- Diplômé en sciences informatiques de niveau minimum Bac + 4 options analyste programmeur ou développement d'application ou génie logiciel ;
- Au moins quatre (04) missions réalisées en développement d'application client/serveur ;
- Expériences d'au moins deux (02) missions réalisées dans la mise en place et/ou la sécurisation de réseaux informatiques (interconnexion de site distant) ;
- Connaissance des langages de programmation orientés objets (VB.net, C #, ASP.net, JAVA...)
- Connaissance de la cartographie en ligne ou web mapping (Map server, Google maps...)
- Expériences sur la cartographie ;
- Maîtrise parfaitement au moins un Système de Gestion de Base de données (Oracle, SQL Serveur, PostgreSQL...)
- Connaissances des systèmes d'exploitation Linux, Windows, Android...



8. Période d'accompagnement :

L'accompagnement sur place ou à distance devrait être effectué juste après la livraison du premier module (Registre des bénéficiaires). Et après la réception finale du système, une période d'accompagnement sur place étalée sur six (06) mois à raison de dix (10) jours par mois sera exigée.

L'accompagnement sera effectué sur place (au bureau du MPPSPF) et ou à distance (par e-mail ou par téléphone). Pendant cette durée de six (06) mois après la réception finale, l'assistance à distance sera illimitée. Cet accompagnement sert à assister les responsables afin que l'utilisation et l'administration du système soient maîtrisés à l'issu de cette période.

9. Période de garantie :

La durée de garantie du fonctionnement du Logiciel après la date de la réception définitive devrait être au minimum un (01) an.

Le soumissionnaire, à titre de service après-vente, devra proposer dans son offre :

- Une Offre de maintenance évolutive durant la période garantie ;
- Une Offre de maintenance corrective et évolutive après la période de garantie.



Le Coordonnateur

HANJOVAKO Christian