A close-up of a logo

Description automatically generated**POTO MITAN**

**Cahier des charges**

**Développement de solutions numériques innovantes pour faciliter l’accès des citoyen.ne.s aux services publics**

**I-Contexte**

Le KNFP met en œuvre une action intitulée « Contribution des Makòn à l’amélioration des services publics dans la région Nord /Renforcement du rôle de la société civile dans le dialogue avec l’administration et dans la sensibilisation aux services publics des centres de réception et de livraison des documents d’identité (CRLDI) en s’appuyant sur les Makòn du département du Nord ».

Le Makòn est un modèle de gouvernance locale participative innovant qui vise à mieux organiser et renforcer la société civile afin qu’elle puisse mieux jouer son rôle dans le développement du pays et dans l’amélioration des services publics. Le Makòn est un espace ouvert, au fonctionnement souple et autonome, réunissant des organisations communautaires de base (OCB), organisations de la société civile (OSC) et mouvements de base. Le Makòn est un espace de dialogue et rencontre multisectoriel entre organisations sociales, un lieu de construction de solutions concertées, de veille, de contrôle et d’interpellation des élus locaux, et enfin de proposition et participation aux politiques publiques territoriales. Il ambitionne de devenir de véritables interlocuteurs des autorités locales, les administrations déconcentrées à tous les échelons du territoire afin de contribuer à la création d’une société plus juste et équitable.

L’action du KNFP fait partie du programme global « Appui à l’amélioration des services publics » baptisé **Poto Mitan**. Financé par l’Agence Française de Développement (AFD), ce programme vise à développer l’accès inclusif et territorialisé des citoyens aux services administratifs et à l’état civil à travers deux composantes :

1. **Renforcement de l’offre de services publics de l’administration**.
2. **Implication citoyenne et rétablissement de la confiance entre les citoyens et l’administration publique**.

Le KNFP, en partenariat avec l'Office de Protection du Citoyen (OPC), est responsable de la mise en œuvre de la composante 2, qui inclut la mobilisation citoyenne à travers les **Makòn**. Le programme Poto Mitan est piloté par l’Office de Management et des Ressources Humaines (OMRH), organe de la Primature, avec un cofinancement de 8,45 millions d'euros, et une opérationnalisation par Expertise France.

L’action du KNFP, utilisant le Makon comme instrument, renforcera les acteurs.trices de base de la société civile des 19 communes du département du Nord et Trou du Nord dans le département du Nord’Est, notamment les organisations de femmes, afin de leur permettre de prendre en main la gestion du développement de leur territoire. Le projet travaillera sur l’accès des personnes marginalisées aux services publics notamment les femmes.  Au-delà des organisations de femmes, le projet travaillera sur les rôles et la place des femmes dans la gouvernance et la participation au sein de leurs territoires.  Les diverses actions contribueront également à l’amélioration des modèles de prises de décision au niveau local, pour les rendre plus inclusifs, en particulier en faveur des femmes.

II- **Objectif global de la consultation** :

Concevoir et mettre en œuvre des solutions numériques innovantes et accessibles permettant aux citoyens, en particulier les femmes et les communautés marginalisées, d’avoir un accès simplifié aux services publics essentiels. Ces solutions devront renforcer :

* L’engagement citoyen à travers le nombre de doléances ou requêtes soumises par les citoyens aux autorités locales à l'aide des solutions numériques mises en place.
* La communication entre les citoyens et les administrations publiques.
* L’accessibilité des solutions numériques aux personnes en situation de handicap.
* La qualité et la durabilité des services publics dans les zones ciblées.

**III-Objectif Spécifique de la consultation**

Le cabinet recruté devra :

1. Identifier des solutions numériques adaptées au contexte du département du Nord et de Trou-du-Nord pour améliorer l’accès aux services publics d’état civil et d’identification.
2. Concevoir, développer et accompagner la mise en œuvre de ces solutions, tout en assurant leur durabilité et leur adoption par les communautés locales.
3. Accompagner la création et l’opérationnalisation de centres de services citoyens dans trois communes ou sections communales pilotes.

**IV-Tâches et Responsabilités du consultant/ cabinet**

Sous la supervision du Chargé de Projet au KNFP, le consultant travaillera en étroite collaboration avec les parties prenantes concernées de Poto Mitan et doit tenir compte dans la méthodologie des tâches suivantes :

1. **Analyse des Besoins:**

* Réaliser une évaluation détaillée des besoins des citoyens, en mettant un accent particulier sur les femmes et les communautés marginalisées
* Organiser des ateliers de consultation avec les Makòn, les autorités locales et les OSC pour identifier les principaux obstacles à l’accès aux services publics.
* Cartographier les points d’amélioration des services existants et les lacunes en matière d’accès.

1. **Développement de Solutions Numériques:**

* Concevoir et développer des solutions numériques intégrant les fonctionnalités minimales suivantes pour :
  + Accès à l'information sur les services publics.
  + Possibilité pour les citoyens de soumettre et suivre des doléances auprès des administrations déconcentrées et des autorités locales.
  + Outils pour faciliter les démarches administratives à distance (pré-déclarations, suivi des dossiers).
  + Outil pouvant permettre d’animer la participation citoyenne dans les communes
  + Fonctionnalités hors ligne pour les zones à faible connectivité, avec synchronisation automatique.
* Assurer que les solutions soient accessibles aussi en créole et compatibles avec les systèmes d’information des administratifs de services publics existants et garantir l’interopérabilité
* Mettre en place des mesures robustes de sécurité et de confidentialité des données.

Il est à noter que les solutions numériques doivent être testées avec des utilisateurs finaux avant leur déploiement définitif.

1. **Mise en place de Centres de Services Citoyens :**

* Identifier trois communes ou sections communales pilotes en collaboration avec les parties prenantes, sur la base des critères suivants :
  + Implication active des Makòn dans les initiatives locales.
  + Difficultés d’accès aux services publics pour les populations locales.
  + Engagement des acteurs locaux à soutenir le projet.
* Équiper les centres avec les équipements et matériels nécessaires (ordinateurs, tablettes, imprimantes, scanners, panneaux solaires, batteries, onduleurs (convertisseurs), connexion internet…) en fonction des solutions numériques proposées. Les spécificités de ces équipements et matériels qui seront proposés devront être préalablement validées par le commanditaire.
* Former les jeunes des Makòn pour qu’ils jouent un rôle clé dans la gestion et l’animation des centres.
* Concevoir un modèle économique et une ingénierie sociale suivant une approche d’entreprenariat social impliquant les jeunes des Makòn pour garantir la durabilité de l’action sans appui financier et technique externe.

1. **Formation et renforcement des capacités:**

* Concevoir et animer des sessions de formation pour les parties prenantes (OSC, Makòn, autorités locales) sur :
  + L’utilisation des solutions numériques développées.
  + Les meilleures pratiques pour garantir l’inclusion et l’accessibilité des services.
  + La cybersécurité et la protection des données.
* Fournir des guides pratiques (modules, manuels d’utilisation) pour faciliter l’adoption des technologies.

1. **Suivi, évaluation et pérennisation:**

* Mettre en place un système de suivi basé sur des indicateurs clairs (ex. : nombre de doléances soumises, satisfaction des utilisateurs).
* Organiser des réunions régulières avec les parties prenantes pour ajuster les solutions en fonction des retours.
* Proposer un plan de pérennisation des solutions numériques et des centres de services, incluant des mécanismes de financement durable.

1. **Rapport Final:**

Fournir un rapport final documentant :

* + Les solutions développées.
  + Les résultats obtenus.
  + Les recommandations pour l'avenir, notamment sur la pérennisation des solutions mises en place et la reproduction de l’expérience dans d’autres zones.

**V-Livrables attendus et calendrier**

La mission se déroulera sur une durée maximale de 8 mois, à compter de la date de début du contrat jusqu’à la remise de la version finale du rapport. Le paiement sera effectué en quatre versements. Le tableau suivant explique le processus.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Livrables** | **Description** | **Échéance** | **Condition de paiement** |
| **01** | *Note de cadrage de la mission* | *La note de Cadrage de la mission, avec la méthodologie et les procédures, les différentes phases et les acteurs à consulter* | *Une semaine après la rencontre avec le contractant* | *20% du montant total après la validation du rapport d’analyse* |
| **02** | *Rapport d’analyse des besoins* | *Évaluation des besoins des citoyens concernant l’accès aux services publics et cartographie* | *Mois 1,*  *Semaine 4* |
| **03** | *Solutions numériques développées* | *Développement d’une application numérique validée à partir de Prototypes testés avec un groupe pilote/ Application numérique fonctionnelle avec les fonctionnalités clés minimales des CAHIER DES CHARGESs* | *Mois 3,*  *Semaine 2* | *25 % du montant total*  *Après validation de l’application numérique et du rapport de formation des parties prenantes* |
| **04** | *Sessions de formation animées et rapport de formation*  *(****À noter que le prestataire est chargé de la salle, du traiteur et des fournitures.)*** | *Formation des parties prenantes sur l'utilisation des solutions numériques et l'accès aux services incluant des outils de formation (modules, guide d’application, etc.)* ***destinée à un groupe de 20 à 30 personnes.*** | *Mois 3,*  *Semaine 4* |
| **05** | *Centres de services opérationnels*   * 1. *Documents de stratégie d’implantation;*   2. *Liste matériels et équipements fournis;*   3. *Compte rendu de lancement)* | *Stratégie pour l'implantation des centres de services citoyens dans trois communes ou sections partagée/ achat & Installation des infrastructures validés (équipements et matériels nécessaire- voir la liste des équipements page 3) et lancement des centres* | *Mois 4,*  *Semaine 2* | *25 % du montant total Après validation du rapport de suivi intermédiaire* |
| **06** | *Rapport de suivi intermédiaire* | *Évaluation des progrès réalisés dans la mise en œuvre des solutions et des centres de services (Évaluation des progrès réalisés)* | *Mois 6, Semaine 1* |
| **07** | *Rapport d’évaluation finale* | *Rapport final documentant les résultats, l'impact et les recommandations pour l'avenir. (Résultats, impact, Plan de pérennisation des solutions recommandations pour l’avenir notamment la reproduction de l’expérience dans d’autres zones)* | *Mois 8,*  *Semaine 4* | *30 % du montant total*  *Après validation du rapport d’évaluation* |

**VI-Approche méthodologique**

Le consultant/cabinet adoptera une méthodologie pragmatique et participative pour développer et mettre en place les solutions numériques. Les étapes clés proposées, à titre indicatif mais non limitatif, incluront:

**1. Approche basée sur la participation locale :**

* Prioriser la consultation et l’implication des Makòn, des OSC, et des autorités locales pour garantir que les solutions répondent aux besoins réels des communautés cibles.
* Mettre en place des groupes de discussion participatifs pour identifier les lacunes et évaluer les solutions envisagées.

**2. Analyse diagnostique préalable :**

* Réaliser une analyse contextuelle approfondie pour comprendre les obstacles spécifiques rencontrés par les citoyens (femmes, jeunes, groupes marginalisés) dans l’accès aux services publics.
* Cartographier les services publics existants, leurs faiblesses et leur compatibilité avec les solutions numériques envisagées.

**3. Développement agile et itératif des solutions numériques :**

* Adopter une méthodologie agile pour concevoir, tester et ajuster rapidement les solutions numériques.
* Intégrer des phases pilotes pour recueillir des retours utilisateurs avant de finaliser les outils.

**4. Renforcement des capacités locales:**

* Former les acteurs locaux à l’utilisation et à la maintenance des solutions numériques.
* Encourager les jeunes des Makòn à devenir des formateurs relais pour garantir l’adoption durable des outils.

**5. Suivi-évaluation et ajustements :**

* Intégrer des mécanismes réguliers de suivi-évaluation, avec des indicateurs mesurables (ex. : nombre d’utilisateurs, doléances soumises, temps moyen de traitement).
* Impliquer les parties prenantes dans l’analyse des données et les ajustements nécessaires pour pérenniser les solutions.

**VII-Profil du consultant**

**Exigences et Qualifications**

Le cabinet sélectionné devra démontrer une expérience avérée et une expertise pluridisciplinaire adaptée au développement de solutions numériques innovantes, inclusives et durables dans un contexte similaire à celui d’Haïti. Les qualifications requises et les rôles spécifiques du personnel clé sont définis comme suit :

**A-Pour le cabinet**

Le cabinet devra justifier :

* Expérience minimale de 3 à 5 ans dans le développement de solutions numériques pour les services publics en milieu rural, avec une forte composante de participation citoyenne.
* Présentation des justificatifs d'expériences similaires (attestations de prestations, certificats de satisfaction).
* Expérience démontrée dans l'intégration d’une approche genre et inclusivité dans les projets de développement.

**B-Pour le personnel clé de la mission**

**1-Chef de mission / Expert en transformation numérique**

* Diplôme universitaire (au moins une licence) en informatique, génie logiciel, technologies de l’information ou domaines connexes.
* Expérience minimale de 5 ans dans la conception et la mise en œuvre de solutions numériques, notamment pour les services publics ou la gouvernance locale.
* Expérience au moins 5 ans avec des Framework comme Laravel ou React, compétences en API et bases de données relationnelles.
* Compétence avérée en gestion d'équipes multidisciplinaires et suivi-évaluation de projets numériques.
* Expérience dans le développement et l’intégration de solutions adaptées aux zones à faible connectivité.
* Compétences en gestion de projet, avec une expérience dans la conduite d’initiatives numériques en milieu rural ou communautaire.
* Excellente connaissance du contexte haïtien, des dynamiques de gouvernance locale et des défis liés à la fourniture des services publics en milieu rural.
* Expérience dans le pilotage de projets financés par des bailleurs internationaux.

**2-Développeur d’applications / Ingénieur logiciel**

* Diplôme universitaire (au moins licence) en informatique ou génie logiciel.
* Expérience minimale de 3 ans dans le développement d’applications web et mobiles (Android et/ou iOS), intégrant des fonctionnalités interactives et sécurisées.
* Maîtrise des technologies Laravel ou React, des API, et des bases de données relationnelles.
* Maîtrise des outils et langages de programmation adaptés à des plateformes accessibles en zones à faible connectivité.
* Compétence en tests utilisateurs et développement de solutions adaptées aux zones à faible connectivité.
* Connaissance des normes de sécurité et d'accessibilité numérique, incluant la confidentialité des données sensibles.

**3-Spécialiste en mobilisation communautaire et participation citoyenne**

* Diplôme universitaire (au moins licence) en sciences sociales, développement communautaire ou domaines connexes.
* Expérience minimale de 3 ans en mobilisation citoyenne et renforcement des capacités des organisations de la société civile.
* Compétence en andragogie numérique et en conception de modules de formation adaptés aux acteurs locaux (OSC, OCB).
* Connaissance approfondie des OSC et de leur rôle dans l'amélioration des services publics.
* Expérience dans la facilitation d’ateliers et à assurer une approche participative et inclusive avec les parties prenantes.
* Expérience d’au moins 1 an en sensibilisation des communautés aux services numériques
* Expérience d’au moins 3 ans en suivi-accompagnement des OSC/OCB.

**4-Spécialiste en infrastructures et équipements numériques** (optionnel mais recommandé)

* Expertise en installation et maintenance de solutions informatiques dans des zones rurales.
* Expérience d’au moins 3 ans dans l’utilisation de solutions énergétiques alternatives (panneaux solaires, batteries) pour la viabilité des centres de services citoyens.
* Expérience en maintenance des équipements informatiques en zones à faible connectivité.

Le cabinet devra fournir les diplômes du personnel clé de la mission et les justificatifs de leurs expériences similaires (attestation, rapport de mandat, ect…).

**Critères de Sélection des Communes Pilotes**

Les communes ou sections communales seront sélectionnées sur la base des critères suivants :

1. Niveau de participation et d'engagement des acteurs locaux dans les activités des Makòn.
2. Niveau de difficulté d’accès aux services publics pour la population, notamment en raison de la distance, des conditions géographiques et du manque d’infrastructures.
3. Niveau d’implication des Makòn dans l'amélioration des services publics sur le territoire.

Un mécanisme de pondération des critères sera utilisé pour garantir la sélection transparente des communes pilotes.

**VIII-Durée de la Mission**

La mission du cabinet s’étendra sur une période de 8 mois à compter de la date de notification du contrat par le Pouvoir Adjudicateur. Cette période inclura plusieurs phases clés, chacune accompagnée d’un suivi régulier et d’ajustements, si nécessaire, pour garantir l'atteinte des résultats attendus.

Le déroulement de la mission sera structuré selon les jalons suivants :

* Phase 1 : Analyse des besoins et cadrage méthodologique  
  Cette phase inclura des consultations et une cartographie des services publics portant sur l’identité et l’identification existants.
* Phase 2 : Développement des solutions numériques  
  Conception et tests pilotes des solutions numériques en collaboration avec les parties prenantes.
* Phase 3 : Formation et déploiement des solutions  
  Animation des sessions de formation et mise en service des centres de services citoyens.
* Phase 4 : Suivi-évaluation et ajustement  
  Suivi des indicateurs de performance, collecte des retours utilisateurs et ajustements des solutions numériques en fonction des besoins identifiés.

Des indicateurs de performance seront mis en place pour évaluer l’efficacité de la mission, notamment :

* Nombre de solutions numériques développées et adoptées.
* Satisfaction des utilisateurs à travers des enquêtes.
* Taux d’adoption des solutions par les communautés cibles.

**Critères d'évaluation des propositions**

Les propositions seront évaluées sur la base des critères suivants, avec des sous-pondérations précises :

1. Compréhension de la mission, au regard du contexte et des enjeux de la mission ( Une note synthétique des enjeux de la mission, incluant la description du service proposé ainsi que les matériels mis à disposition) (10%)
2. Expérience et formation du personnel clé (25%)
   * Compétences spécifiques des membres de l’équipe clé.
   * Références et résultats obtenus dans des projets précédents.
3. Méthodologie proposée (35%)
   * Approche participative et inclusive (10%).
   * Gestion des risques et durabilité des solutions (10%).
   * Pertinence de la méthodologie par rapport aux objectifs du projet (20%).
4. Coût et faisabilité budgétaire (20%)
   * Transparence et pertinence de la ventilation des coûts.
   * Faisabilité budgétaire par rapport aux livrables attendus.
5. Valeur ajoutée ou innovation (10%)
   * Utilisation de technologies adaptées aux zones à faible connectivité.
   * Intégration de la perspective genre et inclusivité dans les solutions numériques proposées.

Le tableau suivant fait un résumé des critères d’évaluation des propositions :

|  |  |
| --- | --- |
| Critères | Pondération (%) |
| Compréhension de la mission, au regard du contexte et des enjeux de la mission ( Une note synthétique des enjeux de la mission, incluant la description du service proposé ainsi que les matériels mis à disposition) | 10 % |
| Expérience et formation du personnel clé | 25% |
| Méthodologie proposée | 35 % |
| Coût et faisabilité budgétaire | 20 % |
| Valeur ajoutée ou innovation | 10% |

**Date limite de soumission** : 31 mars 2025 à 9h (heure d’Haïti) soit 15h (heure de Paris).