



Cahier des charges

Acquisition de 250 cartes SIM avec plan appel et internet mensuel pour des bénéficiaires du projet Avenir en commun au Nord-Est



I. TABLEAU RECAPITULATIF

Intitulé du marché	Acquisition de 250 cartes SIM avec plan appel et internet mensuel
Pays	Haïti (Département du Nord-Est)
Bénéficiaire (s)	250 : enseignants, directeurs, conseillers pédagogiques, inspecteurs et cadres de la DDE-NE
Lieu de livraison	Nord/Nord-Est
Durée de la prestation	18 mois
Montant estimatif du marché	64 000 USD

1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

Le projet Education pour un Avenir en commun (phase II), soutenue par l'Union européenne dans le cadre de l'initiative Team Europe, s'inscrit dans un contexte marqué par de fortes fragilités éducatives et institutionnelles, incluant d'éventuels retombés sur le département du Nord-Est. Elle vient compléter les actions de la phase I du programme, mises en œuvre avec l'appui de l'UNESCO, visant à renforcer la gouvernance de la Direction départementale d'éducation à travers l'amélioration de ses capacités d'encadrement administratif et pédagogique, le soutien aux structures locales de gestion scolaire et le développement de politiques éducatives fondées sur des données probantes. L'ambition globale du programme est de faire de l'éducation un vecteur de cohésion sociale, de résilience et de stabilisation communautaire, en réduisant les inégalités éducatives dans les zones les plus vulnérables.

Dans ce cadre, l'intervention confiée à Expertise France se concentre sur le renforcement des compétences pédagogiques et professionnelles des enseignants du 2ème cycle et du personnel d'encadrement, ainsi que sur l'intégration des curricula rénovés du troisième cycle fondamental dans les écoles du département. Les actions prévues portent notamment sur la révision des contenus de formation, la mise en œuvre de dispositifs de formation continue axés sur la didactique des langues d'enseignement, la pédagogie active et les dimensions socio-émotionnelles, ainsi que sur l'accompagnement des acteurs éducatifs pour l'appropriation et l'application des nouveaux programmes en classe.

En effet, ces interventions visent à améliorer durablement la qualité des apprentissages et à soutenir la mise en œuvre effective de la réforme curriculaire au niveau local ainsi qu'un accompagnement au renforcement des compétences numériques des enseignants. Il s'agira pour les enseignants de développer les compétences nécessaires pour maîtriser les nouveaux dispositifs hybrides de formation et accéder aux nouvelles pédagogies et aux ressources pédagogiques plus facilement.

Ainsi, le cadre du projet Avenir en commun, il est prévu de distribuer des tablettes numériques avec des cartes SIM aux bénéficiaires du projet. Ces tablettes numériques seront utilisées pour héberger des supports de formation, des contenus et ressources pédagogiques comme des fiches pédagogiques, modules, des séquences didactiques et les programmes d'enseignement en formats numériques.

2. OBJECTIF DE LA CONSULTATION

L'objectif de cette prestation est d'acquérir environ 250 cartes SIM à distribuer aux 195 enseignants des 2ème et 3e cycle, aux 27 responsables d'établissement des 25 écoles bénéficiaires du projet, aux 14 encadrants de Ouanaminthe et de Fort-Liberté et aux cadres de la direction départementale du Nord-Est en vue de créer une dynamique de communication et d'interaction.

Le besoin précis est pour la fourniture de :

- 250 cartes SIM activées
- Un plan mensuel basique d'environ 5.5 à 6H d'appel par mois et par carte SIM

3. SPECIFICATIONS TECHNIQUES

3.1 Cartes SIM

Le prestataire devra fournir :

- **250 cartes SIM** (triple découpe ou universelles) compatibles avec les principaux équipements (smartphones, tablettes, routeurs, modems, etc.)
- Identification unique de chaque carte SIM
- **Entre 4.5 à 5 heures d'appel sortant par mois**

- **150 SMS** sortant par mois

3.2 Forfait Internet

Le forfait devra comprendre au minimum :

- un volume mensuel de **8 Go** par mois et par carte SIM
- un accès aux réseaux **2G/3G/4G**, et **5G** lorsque disponible
- aucune limitation d'usage autre que le volume souscrit

4. COUVERTURE RESEAU

Le prestataire devra garantir :

- une couverture dans le département du Nord-Est
- disponibilité du réseau dans les zones/communes suivantes :
 - Fort-Liberté
 - Ferrier
 - Perches
 - Ouanaminthe
 - Capotille
 - Mont-Organisé
 - Trou-du-Nord
 - Caracol
 - Sainte-Suzanne
 - Terrier-Rouge
 - Vallières
 - Carice
 - Mombin-Crochu

Le soumissionnaire joindra une présentation de sa couverture dans le département.

5. GESTION DES LIGNES

Le prestataire devra être en mesure de :

- activer rapidement les lignes
- suspendre ou réactiver une ligne à la demande d'Expertise France
- fournir un préposé au service comme interlocuteur dédié

6. SUPPORT TECHNIQUE

Le prestataire devra assurer un service d'assistance permettant de traiter rapidement les demandes relatives notamment :

- aux problèmes d'activation ;
- aux dysfonctionnements des cartes SIM ;
- aux problèmes de connexion Internet ;
- au blocage ou à la suspension d'une ligne ;
- au remplacement d'une carte SIM défectueuse dans un délai de 48 à 72 heures ouvrables ;
- aux questions relatives à la facturation et aux consommations.

Les délais de prise en charge et de résolution devront être précisés dans l'offre du soumissionnaire.

7. DUREE D'EXECUTION

Le contrat sera conclu pour une durée de **18 mois, opérationnel chaque mois.**

8. DELAIS DE LIVRAISON

Le titulaire devra :

- livrer les 250 cartes SIM dans un délai maximal de **30 jours** après notification du contrat ;

9. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le prestataire devra notamment :

- respecter la réglementation nationale applicable aux opérateurs de télécommunications
- garantir la confidentialité des informations relatives aux lignes
- assurer la continuité et la qualité du service chaque mois et pendant toute la durée du contrat
- informer rapidement le client de tout incident majeur susceptible d'affecter le service
- fournir une notification mensuelle de confirmation de l'activation des plans