

TERME DE REFERENCE

Réalisation d'enquête nationale sur l'accès et l'utilisation des TIC auprès des Administrations publiques

1. Contexte

L'Autorité de Régulation des Technologies de Télécommunication est l'entité de régulation du secteur de télécommunication et des technologies de l'information et de la communication (TIC). Elle est instituée par la loi N°2005-023 et par le décret N°2006-213 comme établissement public à caractère industriel et commercial, dotée de la personnalité morale, de l'autonomie financière et d'une indépendance de vis-à-vis de tous les acteurs du secteur Télécommunication et TICs à Madagascar. Elle joue le rôle d'incitateur et d'arbitre pour les opérateurs, veille au respect de la réglementation et des droits des utilisateurs, assure le bon fonctionnement du secteur et met en œuvre la politique gouvernementale de libre concurrence.

Au cours de ces deux dernières décennies, le secteur de Télécommunication à Madagascar a connu une évolution remarquable tant au niveau des infrastructures que sur les services offerts par les opérateurs dans le secteur. Cette évolution est particulièrement accélérée, face aux contextes qui règnent, dont l'évolution technologiques d'une part (appareils et technologies d'échange de données de plus en plus sophistiqués), et l'engagement de l'Administration publique de rendre effective la « dématérialisation de l'Administration ».

Pour mesurer la pénétration de l'utilisation des TIC dans les Administrations publiques, ainsi que les effets du développement du secteur dans les procédures administratives, l'Autorité de Régulation souhaite recruter une entité spécialisée chargée de faire une enquête nationale au sein des Administrations publiques, pour recueillir des informations sur l'accès et l'utilisation des TIC au sein des Administrations publiques à Madagascar.

Des telles informations serviront de base pour mieux appréhender les besoins et les orientations réellement souhaitées par les utilisateurs au sein de l'administration pour la promotion l'e-administration et l'e-gouvernance, et d'orienter en conséquence les politiques de développement du secteur TIC à Madagascar vis-à-vis de l'administration et de ses usagers.

La conduite de cette enquête est d'autant plus pertinente dans la mesure où la crise sanitaire qui secoue le monde actuellement depuis deux ans a vu se développer plusieurs concepts et alternatives d'opérations au niveau de tous les aspects de la vie socio-économique du pays : télé-travail, télé-réunion, télé-assistance technique, télé-enseignement, télé-consultation médicale, télé-vente/achat, e-administration, e-gouvernance et pour lesquels le TICs jouent le principal rôle de courroie de transmission.

Pour l'administration publique en général, les perspectives de digitalisation de l'administration actuellement en vogue ne fait que renforcer la nécessité d'une telle enquête pour préparer les réponses des entités étatiques.

2. Objectifs

Cette enquête a pour principal objectif de disposer des informations et des statistiques fiables sur :

- L'accès et l'utilisation des TIC au sein des Administrations publiques centrale et territoriales ;
- Les besoins et les attentes des responsables au sein des Administrations publiques par rapport aux produits et services TIC.
- Expression des besoins et attentes des utilisateurs au sein des Administration publiques par rapport aux produits et services TIC.

Ces différents éléments devront pouvoir aider à formuler des recommandations pour orienter les stratégies et actions prioritaires en vue d'améliorer l'utilisation des TICs au sein des Administrations publiques et dans le contexte particulier dans cette ère de l'e-administration et l'e-gouvernance.

La présente enquête devra aussi permettre un transfert de compétences aux services techniques de l'ARTEC sur les différentes techniques de conduite d'enquêtes.

3. Résultats attendus

Le prestataire devra fournir à l'ARTEC les indicateurs d'accès et d'utilisation des TIC au sein des Administrations publiques, suivant les normes reconnues internationale.

Le rapport à fournir par le prestataire devra proposer des éléments de réflexions et de recommandations pour améliorer les services des TICs à l'endroit les administrations publiques centrale ou territoriale, et lui permettre

de jouer le rôle qui lui est attendu dans le contexte de la crise, tout en fournissant des évaluations quantitatives ou qualitatives sur les valeurs ajoutées des TICs au renforcement du système public en général (administration et ses usagers).

4. Etendue de la mission

Le prestataire sélectionné sera appelé à proposer une méthodologie qui sera examinée, corrigée et validée par les services concernés au sein de l'Autorité de Régulation des Technologies de Communication (ARTEC).

Elle comprendra :

- Les lieux d'intervention,
- Le choix de l'échantillonnage (cibles, marge d'erreur proposée),
- Le choix de la méthode d'enquête (échantillonnage, questionnaire ou entretien avec un modèle prédéfini, approche),
- La préparation et la mise en œuvre de l'enquête (mode de recrutement, profils des enquêteurs et des superviseurs, supports, formation, pré-test), calendrier prévisionnel...,
- Le mode de traitement des données (saisie, contrôle, traitement),
- L'analyse des informations par critère,
- Les moyens matériels utilisés et mis à disposition pour l'ensemble de l'enquête,
- Les résultats attendus.

Les équipes de l'ARTEC peuvent contrôler les activités du cabinet durant toutes les étapes du sondage notamment l'enquête statistique sur terrains. Un rapport sera dressé en cas d'anomalie pour rectifier les méthodologies convenues

5. Durée de la mission

La mission durera au maximum quatre (04) mois après la réception de l'ordre de service de commencer la prestation.

6. Profil du candidat

Le candidat prestataire doit remplir les critères suivants :

- Avoir un chef d'équipe, Titulaire d'un diplôme d'Ingénieur statisticien-économiste, ou d'un diplôme équivalent, doté (e) d'au moins dix ans d'expérience confirmée dans le domaine de l'enquête statistique ;
- Avoir une équipe multidisciplinaire comprenant au moins :
 - des personnes clés qui ont d'expérience confirmée dans la conduite et la formation de groupes d'enquêteur ; et dans la supervisons d'une enquête nationale ;
 - de spécialiste des TIC et ses utilisations ;
 - de spécialiste en administration publique.
- Disposer de moyens matériels et humains nécessaires à la préparation et la mise en œuvre de la collecte des données, à la production des rapports définitifs, objet du présent appel à proposition ;
- Avoir une connaissance et une solide expérience sur le secteur des Télécommunications à Madagascar ;
- Doté (e) d'une capacité d'analyse de résultats d'enquête et de rédaction de rapports d'enquête en français.

Une expérience confirmée dans le domaine de l'enquête statistique sur l'accès et l'utilisation des services de TIC et la démonstration ou la justification (par lettre ou autres preuves) par le prestataire de ces capacités à disposer de base de sondage de l'INSTAT (ou Ministère de l'Intérieur) seront un atout particulier.

7. Livrables :

Le Prestataire doit livrer en version papier en cinq (05) exemplaires et en version électronique sur CD / DVD :

- Un rapport de démarrage, mettant les points sur les différentes conditions de début des travaux ;

- Un rapport intermédiaire, rapportant les conditions de réalisations des opérations de terrain ;
- Un rapport final d'enquête, restituant les valeurs et des indicateurs assortis de commentaires sur l'accès et l'utilisation des TIC au sein des Administrations publiques, ainsi que tous les aspects techniques liés à la réalisation de l'enquête ;
- Un résumé de synthèse du rapport de résultat de l'enquête et

Il doit livrer aussi la base des données brutes en version électronique, sous Excel ou autre format.