

Termes de Référence
Recrutement d'un Cabinet pour la définition et la validation des besoins d'information en
vue de la mise en place d'un système d'information sur les investissements et d'un
Investor Tracking System

I. Contexte et justification

La République de Madagascar a obtenu des prêts du Groupe de la Banque Africaine de Développement (BAD) en vue de financer la mise en œuvre du Projet d'Appui à la Promotion des Investissements (PAPI), ci-après dénommé « le Projet ». Le Projet vise à soutenir les efforts du Gouvernement à créer les conditions d'une croissance économique forte, inclusive et soutenable à travers l'impulsion de l'investissement privé dans les secteurs prioritaires, et la mise en place d'un cadre de partenariat public-privé (PPP) permettant de mobiliser les ressources nécessaires au développement et à la modernisation des infrastructures.

Etant l'outil institutionnel du Gouvernement pour concevoir et mettre en œuvre la stratégie nationale en matière d'accroissement des investissements privés, l'*Economic Development Board of Madagascar* (EDBM) s'est vu confier le rôle d'organe d'exécution du Projet. Dans l'accomplissement de sa mission première de promotion des investissements, l'EDBM se doit d'avoir les outils adaptés pour la gestion et le suivi des projets d'investissement ou de réinvestissement proposés par des prospects et/ou des investisseurs déjà en place, ainsi que pour aider les décideurs publics et/ou privés.

Nul n'est besoin, en effet, de démontrer que le processus de mondialisation exige que les économies nationales et les entreprises demeurent compétitives en même qu'il les place dans une situation de concurrence accrue. Pour cela, il faut sans cesse anticiper, innover, s'adapter, maintenir la qualité de son savoir-faire afin d'améliorer sa compétitivité et sa position dans son environnement concurrentiel. Dans ce cadre, la maîtrise de l'information et la connaissance de l'environnement économique nationale et internationale sont déterminantes afin de faire le choix et prendre les meilleures décisions dans la conquête des nouveaux marchés et pour mieux se positionner sur le marché international.

Ainsi, afin de renforcer les outils de l'EDBM et mieux aider les décideurs, le Projet (qui sera le « Client ») souhaite recruter un Cabinet (ci-après dénommé « Consultant ») disposant des compétences lui permettant de définir et valider les besoins d'information en vue de la mise en place d'un système d'information sur les investissements et d'un *Investor Tracking System (ITS)*.

Objectifs

Cette mission vise à mettre en place et opérationnaliser au sein de l'EDBM un nouveau système d'information traitant et orienté vers l'environnement et les opportunités d'affaires à Madagascar, afin d'aider les équipes managériales et opérationnelles de l'EDBM dans leurs prises de décision, ainsi que les décideurs publics et privés locaux et/ou internationaux.

Mission du consultant

Sans être exhaustive, la liste constituant le cheminement des activités à réaliser ci-après est donnée à titre indicatif :

- Définir et valider les besoins d'informations relatives au développement des investissements à Madagascar et à la bonne marche du fonctionnement de l'EDBM, ainsi que par rapport aux matériels, aux équipements et aux ressources humaines nécessaires pour le nouveau système d'information. Plus spécifiquement, il s'agit de l'expression, d'une étude de

faisabilité, du recueil et de la formalisation des besoins du Client ainsi que de l'ensemble des contraintes à travers des ateliers de travail physiques ou virtuels.

- Concevoir une architecture informatique et développer un(des) progiciel(s) répondant aux besoins du Client et qui permettrait de faciliter les échanges avec les prospects et/ou investisseurs, et de mieux gérer les informations liées à leurs projets ; mais aussi de collecter, de stocker, de traiter, d'analyser et de diffuser des informations sous différents formats (textes, images, sons, vidéo, etc.) et relatives aux investissements et au fonctionnement interne de l'EDBM. Les progiciels comprennent au minimum :

- Un *ITS* qui sera inspiré des progiciels de Gestion de la Relation Client (GRC), plus largement connus sous sa dénomination anglaise *Customer Relationship Management (CRM)*, mais qui sera adapté et répondant aux besoins spécifiques de l'EDBM ;
 - Un système comparable à un Progiciel de Gestion Intégré (PGI), en anglais *Enterprise Resource Planning (ERP)*, lequel permettra de gérer et suivre au quotidien l'ensemble des informations transitant au niveau de l'EDBM, notamment de son Guichet Unique, ainsi que de ses services opérationnels, et ;
 - Un autre système qui traitera d'informations plus globales d'ordre économique et liées à l'environnement des investissements. Lesquelles informations seront, à l'opposé des outputs des deux premiers systèmes, diffusées à des utilisateurs externes. Le Consultant pourra également proposer et incorporer dans le système d'autres solutions pouvant aider et répondant toujours et adaptés aux besoins des équipes de l'EDBM. A titre d'exemple, il s'agit des progiciels de type *Employee Relationship Management (ERM)*, *Groupware*, applications métiers, serveurs d'application et/ou de présentation (web, etc.), etc.
- Il est à noter que l'EDBM utilise déjà des outils basiques conçus en interne ou développés spécialement suivant cahier des charges et à différents niveaux de sophistication. Des matériels et équipements (liste à fournir sur demande) viennent également d'être acquis et le Consultant est donc encouragé à consulter et tenir compte de ces outils opérationnels, notamment celui utilisé par le Guichet Unique, dans la conception du nouveau système et la proposition de liste des nouvelles acquisitions. Afin d'automatiser entièrement les processus et rendre le système accessible partout et en tout temps, les solutions envisagées devront proposer des modules parfaitement intégrés les uns avec les autres, et la possibilité d'être accessible en en ligne ou en hybride (solutions *Cloud* avec un hébergement physique sur place).

A cet effet, le Consultant proposera au Client des listes de matériels et équipements (hardware) nécessaires pour le bon fonctionnement et le maintien du système, les solutions de sauvegarde *Cloud* et physique (au sein de l'EDBM) avec leurs spécifications techniques permettant au client de faire leur acquisition. De plus, le Consultant appuiera le Client à l'analyse technique des offres des soumissionnaires lors du processus d'acquisition. En outre, le Consultant va élaborer un cahier des charges global pour l'ensemble du système informatique en précisant la méthodologie ainsi que les technologies utilisées. Ce document présentera également les spécifications de l'architecture générale du(des) progiciel(s) tout en définissant précisément chaque sous-ensemble.

Il est attendu que le Consultant choisira et proposera la méthodologie la plus appropriée qui permettra aussi bien de faciliter sa démarche mais également le suivi de l'avancement de la mission par les responsables du Projet. De façon plus globale, la démarche suivra les étapes proposées ci-après :

- **Implémentation/programmation à travers l'opération de codage**, c'est-à-dire la traduction dans un langage de programmation des fonctionnalités définies lors des précédentes phases.
- **Tests unitaires** permettant de vérifier individuellement que chaque sous-ensemble du système/du(des) progiciel(s) est implémenté conformément aux spécifications définies dans les présents termes de référence et dans le cahier des charges validé par le Client.
- **Intégration** dont l'objectif est de s'assurer de l'interfaçage des différents éléments (modules) du système/du(des) progiciel(s). Cette opération fera l'objet de tests d'intégration consignés dans un document à présenter au Client.
- **Qualification/recette**, c'est-à-dire la vérification de la conformité du système/du(des) progiciel(s) aux spécifications initiales.
- **Qualification/recette**, c'est-à-dire la vérification de la conformité du système/du(des) progiciel(s) aux spécifications initiales.

Le consultant assurera également la Formation et l'encadrement pour une période de trois (03) mois à partir du déploiement du système et destinés aux futurs administrateurs et utilisateurs internes. Il fournira la Documentation visant à produire les informations nécessaires pour l'utilisation du système/du(des) progiciel(s), notamment les manuels d'administration et d'utilisation, ainsi que pour des développements ultérieurs ainsi que le Déploiement et la maintenance qui comprendra la mise en route et toutes les actions correctives et évolutives sur le système/le(s) progiciel(s). Il est en effet attendu du Consultant d'améliorer, au fil du temps et sur une période s'étalant jusqu'à la fin du Projet, l'efficacité du système pour répondre à des objectifs de performance de plus en plus ambitieux (par exemple en termes de temps de réponse), ainsi qu'une haute disponibilité du système

Le consultant devra également proposer une convivialité et flexibilité permettant une transition souple pour tout utilisateur et conseiller sur les coûts d'opération en vue de préparer le budget nécessaire à la pérennisation du système

Comme l'*ITS* est propre aux Agences de Promotion des Investissements (API) mais est fortement inspiré des CRM, les détails ci-après sont fournis pour une meilleure compréhension de la demande du Client et afin d'aboutir à un progiciel répondant parfaitement aux attentes des futurs utilisateurs. L'*ITS* permettra de mieux gérer les demandes et mesurer les activités des investisseurs, les résultats et la performance en matière d'attraction des Investissements Directs Etrangers (IDE). Cet outil au quotidien aidera également les équipes de l'EDBM à accéder plus rapidement aux données, rapports, textes légaux et réglementaires et autres types d'informations dont ils ont besoin pour identifier les opportunités et les obstacles liés à l'investissement. Par ailleurs, l'*ITS* permettra de fournir une réponse rapide aux questions et demandes des investisseurs potentiels et existants (*aftercare*) concernant les données économiques, les facteurs de concurrence, le climat des affaires, les lois et réglementations pertinentes à leur secteur. Comme pour l'ensemble du système, l'*ITS* et l'*ERP* doivent être d'une licence perpétuelle pour un nombre illimité d'utilisateurs. Ils doivent également être entièrement personnalisés respectivement pour les activités de promotion et de facilitation des investissements et des activités administratives et financières, et permettront au minimum de :

- Enregistrer les informations sur les prospects/investisseurs, y compris l'adresse, le profil et d'autres données pertinentes.
- Associer des contacts avec ces prospects/investisseurs, y compris les coordonnées et les profils.

- Enregistrer les opportunités d'investissement, les projets et les services fournis, y compris la fixation des objectifs et d'autres indicateurs pertinents.
- Enregistrer les activités, les interactions et les communications avec les prospects/investisseurs, les contacts et les opportunités d'investissement, les projets et les services.
- Attribuer des tâches et des actions au personnel de l'EDBM en charge de la prise en main des projets d'investissement ainsi qu'à d'autres intervenants, si nécessaires, et les attacher au calendrier.
- Télécharger des documents et des fichiers et les associer aux dossiers de l'ITS.
- Fixer et suivre les objectifs et les indicateurs établis pour mesurer la performance et le taux de conversion des projets et aussi fournir des renseignements sur les marchés pouvant guider le ciblage et la génération des contacts avec les nouveaux prospects.
- Fixer des résultats et créer des tableaux de bord pouvant générer des rapports sur des paramètres, des buts, des indicateurs, faciliter l'extraction des données et d'autres rapports nécessaires.
- Certaines fonctionnalités de l'ITS pourraient inclure des possibilités de suivi des prospects, clôturer des opportunités et avoir des prévisions exactes. L'ITS permettra également de suivre la maturation des prospects, détecter automatiquement les états et les villes (*GeoIP*) où se trouvent les prospects à partir de l'adresse IP des prospects/investisseurs et ainsi mieux connaître ceux qui visitent le site pour mieux les diriger. La possibilité de réaliser des Messageries en direct doit être également prévue afin de permettre de discuter avec les prospects pour les convertir en investisseurs. Par ailleurs, cet outil devra développer des règles d'assignation pour attribuer aux prospects la bonne équipe en fonction des segments et avoir une visibilité à 360°.
- Être modulaire dans sa conception de sorte que l'ITS puisse être facilement adapté au fur du temps (par exemple, pour inclure le développement des exportations et les activités de développement des PME, gestion des projets de réformes, gestion des projets PPP, etc.). Certaines fonctions pourront être intégrées à l'ITS ou à l'ERP, comme par exemple :
 - Signature électronique : automatisation du processus de signature des contacts ;
 - Envoi en masse : opportunités d'investissement, nouveaux textes, etc. ;
 - API puissante : connexion avec d'autres logiciels/progiciels (à définir selon les besoins) ;
 - Docs Google : intégration de documents de Google.
- Utilisation et gestion des données exploitables afin de prendre les meilleures décisions à travers des Tableaux de bord personnalisés afin d'avoir une idée précise en un coup d'œil, ainsi que la possibilité d'explorer en profondeur les rapports en temps réel et les graphiques pouvant être créés et partagés.
- Automatisation des activités en fonction des scripts de suivi (appels, courriels, etc.) et développement des Messageries en temps réels pour améliorer la collaboration. Amélioration de la communication par un partage d'idées et de fichiers en temps réels et possibilité de revenir sur des éléments à tout moment. Gestion de la communication à travers les courriels Marketing et Automation.
- Pour le sous-système de ERP, il permettra de gérer les activités liées à l'administration et les finances. Ce qui aidera à gagner du temps par la réduction de la saisie de données via l'automatisation et la synchronisation automatique des relevés bancaires, gestions des pièces administratives, l'état des flux de la trésorerie, rapprochement bancaire, etc.
- Ces différents outils au quotidien permettront aussi la mise en place et le suivi des indicateurs de performances (*Key Performance Indicators* ou *KPI*) personnalisables.

Cette liste de fonctionnalités est loin d'être exhaustive et pourra évoluer selon les besoins définis lors de l'évaluation du Consultant.

Résultats attendus et livrables

- Etude et validation des besoins d'informations sur l'investissement validées par le Client.
- Validation par le client de la conception de l'architecture informatique et le développement d'un(des) progiciel(s) ainsi que le cahier des charges décrivant le système, son fonctionnement et son hébergement/stockage ;
 - o La version bêta du système ;
 - o La version définitive tenant compte des remarques et corrections du Client ;
 - o La mise en ligne et le déploiement du système ;
 - o Il doit inclure aussi les spécifications techniques détaillées y compris une estimation du coût ainsi que la durée de livraison probable de matériels ou équipement nécessaires en vue de leur acquisition en cas de besoin. Le Consultant doit justifier les motifs et l'objectif de chaque article demandé.
- La formation des utilisateurs réalisée ainsi que les manuels d'administration et d'utilisation fournis et validés par le Client ;
- Les listes de matériels et équipements (hardware) nécessaires pour le bon fonctionnement et le maintien du système, les solutions de sauvegarde *Cloud* et physique (au sein de l'EDBM) avec leurs spécifications techniques sont définies et remises au clients. Le Consultant devra proposer une solution alternative en attendant l'acquisition effective pour ne pas pénaliser la réalisation effective de sa prestation notamment l'opérationnalisation du système.
- Le système d'information est mis en place et fonctionnel ;
- Rapport bimestriel d'utilisation de l'ITS pour générer des rapports sur les activités et les résultats et l'impact produit par ce sous-système pendant les six premiers mois de l'opérationnalisation du système.
- Rapport trimestriel d'une assistance avec SAV par le consultant jusqu'à la fin du Projet. Les différents rapport d'accompagnement et de maintenance du système tels que : les fichiers informatiques, les versions de toutes les langages de programmation utilisés, la liste des navigateurs et systèmes d'exploitation compatibles, l'identifiant et le mot de passe pour accéder à la console d'administration.

Durée de la mission

La durée de la mission sera fixée jusqu'à la fin du Projet y compris l'assistance avec SAV. La fin du Projet sera le 30 septembre 2019 avec une probabilité d'extension Ainsi, pour une bonne gestion de contrat, le Projet va scinder la durée en deux tranches : ferme et conditionnelle :

- Tranche ferme : durée de réalisation estimée à exécuter jusqu'à la fin du projet actuel dont :
 - o La réalisation d'étude ainsi que la mise en place du nouveau système est estimée au plus tard trois (03) mois après le début effectif de la mission en sus de la durée du processus d'acquisition des matériels et équipement en cas de besoin.

- Opérationnalisation et formation des utilisateurs est estimée à un (01) mois après la validation et l'acquisition.
- Un ou deux rapports bimestriel d'utilisation de l'ITS et un rapport trimestriel d'une assistance avec SAV.
- Tranche conditionnelle :
 - Un ou deux Rapports bimestriel d'utilisation de l'ITS et le rapport trimestriel d'une assistance avec SAV jusqu'à la fin du projet.

Qualification du consultant :

- Le Consultant est un Cabinet ou consortium de cabinets ayant une expertise à l'international :
 - Au moins dix (10) années d'expériences dans la conduite et/ou la coordination de projets relatifs notamment à la conception, le développement et la mise en place de SI incluant des CRM et ERP et au moins une (01) prestation similaire réussie pour le compte d'API.
 - Au moins cinq (05) années d'expérience dans l'aide à la conception de processus d'affaires et la documentation/production de rapports, et compétences avancées en logiciels techniques notamment sur l'environnement MicroSoft (Excel, Word, Access, SharePoint, etc.), Crystal Reports, Document Management System (DMS), Java et autres langages de développement de logiciel.
 - Connaissance des exigences du monde des affaires et de l'investissement, notamment dans un pays dont le contexte est similaire à celui de Madagascar.
 - Bonne connaissance des procédures des bailleurs de fonds institutionnels.
 - Maîtrise parfaite du français et de l'anglais.
 - Pour le cabinet étranger, il doit avoir une base ou travaillant avec un partenaire local pour permettre d'assurer le suivi du projet et dont l'ensemble de l'équipe proposé devrait disposer de ressources et d'une combinaison d'expériences suffisantes et de compétences requises pour cette mission.
- Le Consultant doit disposer au minimum de personnel clé ayant une qualification requise de :
 - Un **Chef de projet** chargé du pilotage et de la gestion du projet dont le profil minimum est le suivant :
 - Bacc+5 en Informatique Génie Logiciel ;
 - Au moins 5 années d'expériences en Gestion de projets informatiques : Web, CRM, ERP, Outil collaboratif ;
 - Maîtrise des différentes approches de conduite de projets : Agile, Cycle en V, Scrum
 - Connaissance des langages de programmations : JAVA, PHP, SQL, C#, Javascript / SharePoint, Dynamics, CMS, etc. ;
 - Peut être amené à :
 - Avoir au moins 10 ans d'expérience en tant qu'analyste programmeur ;
 - Assurer la fonction d'étude, de conception et d'évolution du domaine applicatif dont il a la charge, afin de répondre au mieux aux besoins de l'utilisateur ;
 - Assurer le lien avec la diffusion (support client) ;
 - Réaliser les études nécessaires en s'assurant que la solution choisie s'intègre dans le système d'information existant, et élaborer le cahier des charges adéquat ;

- Gérer le développement découlant de ces études, planifier le travail de ses collaborateurs et/ou des équipes externes en tenant compte des délais impartis ;
 - Contrôler que l'appliquatif « livré » aux utilisateurs est conforme aux souhaits exprimés (recette) et assurer la mise en œuvre d'une formation adéquate à l'application ;
 - Veiller au respect des normes et méthodes en vigueur et à la constitution d'une documentation indispensable à la compréhension et maintenance corrective et évolutive de l'appliquatif ;
 - Se montrer force de proposition quant aux ressources et moyens à mettre en œuvre, afin d'optimiser l'ensemble des conditions de réalisation de sa mission.
- Trois (03) **Développeurs** :
- Titulaire d'au moins d'un diplôme de Bac + 3 en informatique et maîtrisant des langages de programmations : JAVA, PHP, SQL, C#, Javascript / SharePoint, Dynamics, CMS, etc
 - Ayant au moins cinq (05) années d'expériences en développement d'application client/serveur.
 - Une expérience dans un développement de logiciel API est un atout.

Une proposition d'au moins un consultant local parmi le personnel clé est un atout. Le consultant est libre de proposer son personnel d'appui pour assurer le bon accomplissement de la totalité de la prestation.