



TERMES DE RÉFÉRENCE

POUR LA CONCEPTION ET LA MISE EN ŒUVRE DES FORMATIONS DES AGENTS BPO

1. Contexte :

Dans le cadre du Plan Stratégique du Numérique dont l'un des axes de développement est le développement du capital humain, le Ministère du développement Numérique, des Postes et des Télécommunications (MNDPT) a pour objectif de :

- Augmenter la part de l'économie numérique dans le PIB
- Générer une employabilité significative

Les services BPO ou « Business Process Outsourcing » (BPO) sont parmi les métiers les plus pourvoyeurs d'emploi dans le domaine du numérique à Madagascar. Afin de faire face à la pénurie des compétences numériques dans ce domaine, il est primordial d'avoir un vivier de ressources humaines qualifiées. Un dispositif de formation doit, ainsi, être mis en place.

Le Gouvernement malagasy a obtenu un financement de la Banque mondiale pour financer une troisième phase du Projet Pôles Intégrés de Croissance : le « Projet de Transformation économique pour une croissance inclusive » (PIC3). L'objectif du Projet est de soutenir la croissance des Petites et Moyennes Entreprises dans les régions cibles de Madagascar et à travers les secteurs Agribusiness, Tourisme et Numérique. Par ailleurs, les zones d'intervention se sont étendues de manière stratégique. La région d'Analamanga a été incluse dans le projet pour le secteur numérique.

Les composantes principales du projet sont les suivantes :

- Composante 1 : Attirer et retenir les investissements privés et améliorer l'environnement des affaires
- Composante 2 : Lever les contraintes aux investissements privés et améliorer la compétitivité économique
- Composante 3 : Soutenir la reprise et la croissance des PME et de l'entrepreneuriat dans les secteurs cibles

Le Projet PIC3 sera fortement axé sur le secteur numérique, à côté des secteurs de l'Agribusiness et du Tourisme. Le projet soutiendra aussi directement le secteur privé du numérique local afin de faciliter davantage la croissance du secteur et son importante contribution au futur développement de Madagascar.

Afin de renforcer en capacité le capital humain dans le domaine du numérique, le Projet PIC3 recrute un Consultant en charge de la conception et de la mise en œuvre des formations des agents BPO.

Ces Termes de Référence décrivent les tâches, les responsabilités et les compétences nécessaires.

2. Mission du Consultant

Le Consultant a pour mission d'assurer la conception des modules de formation suivant des thèmes préalablement définis la mise en œuvre et le suivi du programme de renforcement des capacités des agents du BPO suivant les objectifs et les procédures définis dans le Manuel y afférant établi par le Projet PIC et validé par la Banque mondiale.

3. Objectifs du programme de formation

Le programme de formations BPO vise à former au moins 1300 agents du BPO, répartis en 04 cohortes, dont :

- 1100 à former et à recruter pour la catégorie « Masse »
- 200 agents de la catégorie « Middle Management » à monter en compétence.

4. Résultats attendus

Il est attendu de cette mission de :

- Renforcer les compétences locales afin de fournir un vivier de ressources humaines qualifiées et d'augmenter de manière significative la génération d'emploi
- Augmenter la part de l'économie numérique dans le PIB ;
- Améliorer la compétitivité des entreprises BPO ;
- Développer l'attractivité de Madagascar envers les acteurs internationaux ;
- Répondre aux besoins de l'écosystème économique et numérique ;
- Pérennisation du programme afin d'assurer une continuité du dispositif de renforcement de capacité mis en place

5. Organisation et durée de la mission

Sous la supervision du Coordonnateur National et du Responsable du volet Entrepreneuriat et Digital du PIC, la mission est prévue démarrer au mois de ... pour une durée de douze (12) mois.

L'extension de la durée de la mission dépendra des contextes et circonstances spécifiques justifiant le prolongement et devra être validée par le MNDPT et le PIC.

6. Responsabilités et tâches assignées au Consultant

Ci-après les responsabilités et les tâches attribuées au Consultant à chaque étape du programme sans que la liste ne soit exhaustive.

Phase préparatoire

- Constituer une base de données de formateurs ayant l'expérience et les qualifications nécessaires pour délivrer les thèmes de formation. Cette base de données sera partagée au préalable avec l'équipe PIC avant la phase de déploiement,
- Recruter les formateurs et établir les contrats de prestation y afférents,
- Sur la base des thèmes de formation préalablement identifiés, valider les modules de formation proposés par les formateurs,
- Assurer la gestion efficace des inscriptions des candidats à former proposés par les entreprises BPO . Il revient à chaque société de présenter les candidats qu'ils estiment pouvoir recruter à la fin de la formation,

- Mettre en place les outils nécessaires pour assurer une bonne gestion administrative-technique-financière, un contrôle et un suivi efficace du Programme : qui seront validés par le Projet PIC,
- Elaborer le budget requis pour l'organisation et à la réalisation du programme,
- Concevoir les modules de formation comprenant, entre autres mais sans s'y limiter, les thèmes préalablement identifiés ci-après :
 - Pour la catégorie « Masse » :
 - Informatique, Initiation Digitale, Nouvelle technologies & IA, Dactylographie,
 - Gestion de la Relation Client, Gestion de contacts, Rebond commercial & Upselling , Televente
 - Acteurs économiques en lien avec les relations clients,
 - Fondamentaux de la Relation Client, gestion de la relation client,
 - Gestion d'un contact,
 - Développement personnel, développement personnel,
 - Compréhension des modes de consommation français
 - Développement personnel, Compréhension et gestion des émotions
 - Obligations et droits vis à vis du contrat de travail
 - Traitement des canaux digitaux
 - pour la catégorie « Middle » :
 - Gestion des Ressources Humaines, Management et Management situationnel
 - Pilotage d'activités et Gestion des priorités
 - Leadership et Softkills
 - Communication et Communication Interpersonnelle
 - Excel avancé
 - Anglais
 - Technique d'animation
- Valider les syllabus de formation auprès des entreprises BPO

Phase de déploiement

- Organiser les formations en tenant compte des aspects administratifs (inscription, logistique, etc.) techniques et financiers,
- Gérer les ressources financières allouées au Programme de manière transparente,
- Assurer la bonne utilisation des outils de gestion de contrôle et suivi de mise en œuvre du Programme ainsi mis en place,
- Mettre à disposition des candidats les équipements techniques nécessaires à la formation,
- Evaluer les acquis des apprenants à la fin de chaque session de formation afin d'identifier ceux qui pourront recevoir leur certificat,
- Organiser une cérémonie de sortie de chaque cohorte,
- Délivrer les certificats et les attestations de formation aux apprenants,
- Gérer les contrats des formateurs,
- Mettre à disposition des salles de formation pouvant accueillir les personnes à former afin d'atteindre les objectifs ciblés (325 personnes à former par cohorte)
- Mettre à disposition les équipements nécessaires au bon déroulement des formations (équipements requis sans pour autant s'y limiter : ordinateurs, casques, logiciel adapté aux formations)

Phase de suivi-évaluation et reportage

- Effectuer le suivi et le contrôle qualité des formations auprès des apprenants/ formateurs/ entreprises BPO bénéficiaires en évaluant leur satisfaction après la formation

- Établir le rapport technique et financier périodique à remettre au Projet PIC suivant les détails convenus dans le Contrat,
- Etablir un rapport de ‘learnings’ sur cette phase pilote sur la base de suivi de données et de contenu pour proposer des ajustements ou améliorations au programme de formation tant sur l’exécution et les aspects logistique que sur le contenu,
- Établir et remettre au Projet PIC un rapport de fin de mandat détaillant toutes informations nécessaires relatives aux formations réalisées,
- Fournir une copie de tous les supports de formations,
- Participer aux réunions périodiques avec le PIC et préparations les informations nécessaires,
- Effectuer le suivi des recrutements des personnes formées, auprès des entreprises BPO

Pérennisation du programme

Assurer la pérennisation du programme en :

- Proposant un mode de gouvernance et un modèle de financement durable pour assurer la continuité du programme après la fin du financement du programme par le projet PIC,
- Proposant un plan de continuité du programme.

Afin de mesurer l’efficacité de la mise en œuvre, les indicateurs de performance suivant feront l’objet de suivi par le PIC :

- **Indicateurs liés à la formation :**
 - Nombre d’agents formés sur la base des objectifs établis,
 - Nombre de formations dispensées : nombre de formations réalisées comparées au nombre de formation prévues,
 - Taux de certification : Pourcentage des cibles ayant réussi les évaluations finales et obtenu leur certificat,
- **Indicateurs liés à l’employabilité :**
 - Nombre d’emplois créés : nombre de cibles formées recrutées par les entreprises BPO,
 - Taux d’insertion professionnelle : pourcentage des cibles formées recrutées par les entreprises BPO/total cibles formées par le MOD, dans un délai d’un (01) mois après la fin de la formation,
- **Indicateurs liés à la satisfaction :**
 - Feedback des apprenants : résultat des enquêtes de satisfaction post-formation des cibles formées,
 - Feedback des entreprises BPO : résultat des enquêtes de satisfaction post-formation des entreprises BPO.
- **Indicateurs de gestion :**
 - Respect des délais : respect du calendrier de formation, respect des délais de chaque phase (préparation, déploiement, suivi-évaluation), respect des délais de soumission des livrables,
 - Gestion budgétaire : respect du budget et conformité des dépenses avec le budget alloué.

7. Livrables

Le Consultant devra fournir des rapports techniques et financiers relatifs à la réalisation des formations suivant des canevas standards mis à disposition par le Projet PIC et suivant le calendrier ci-après :

	Livrables	Deadlines de la soumission des livrables
1	Document présentant la méthodologie de travail, le roadmap et le plan de déploiement détaillé des travaux avec les échéanciers	Deux (02) semaines après la signature du contrat

<p>2 Rapport de la phase préparatoire comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La base de données de données et CV des formateurs ; • Les modules de formation élaborés ; • Le planning de formation avec la liste des candidats à former ; • Les outils de formation mis en place ; 	<p>Un (01) mois après la signature du contrat</p>
<p>3 Plan de pérennisation du programme</p>	<p>Deux (02) mois après la signature du contrat</p>
<p>4 Rapport mensuel comprenant :</p> <p>Un résumé des activités réalisées durant le mois écoulé incluant notamment les informations et données statistiques concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les préparatifs techniques et logistique de formations • Les modules de formations, les liste des formateurs et la liste des apprenants : fiche de présence, photos, etc • Le budget prévisionnel et les dépenses réalisées, incluant entre autres les justificatifs des dépenses (et des formateurs, etc) • Les « Time Sheets » de chaque membre de l'équipe du Consultant impliqué dans la mission, • Les points forts, les points à améliorer et les recommandations sur les activités, • Le budget et les dépenses prévisionnels du mois prochain. 	<p>Mensuel à partir du troisième mois après la signature du contrat</p>
<p>Rapport Trimestriel comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le nombre de cibles formées ; • Les résultats des évaluations ; • Les résultats des statistiques et indicateurs ; • Les résultats du suivi-évaluation effectué pour toutes les cohortes ; • Les recommandations d'amélioration. 	<p>Tous les trois (03) mois après la signature du contrat</p>
<p>3 Rapport final comprenant :</p> <p>Un résumé synthétique de l'ensemble des activités réalisées pendant la durée de la mission incluant notamment les informations et données statistiques concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les préparatifs techniques et logistiques de l'ensemble de la mission, • Les modules de formation organisés, les formateurs, les apprenants, • Le récapitulatif de l'utilisation des fonds du financement depuis le démarrage, • Les recommandations d'amélioration pour les sessions de formation à venir. 	<p>Douze (12 mois) après la signature du contrat</p>

8. Profil du Consultant

Le Consultant doit répondre aux critères suivants :

- Être un cabinet/un institut de formation légalement constitué,

- Œuvrant depuis au moins dix (10) ans dans le domaine de renforcement de capacité dont cinq (05) ans dans la formation BPO
- Ayant au moins (04) années d'expériences en matière de gestion opérationnelle, administrative, logistique et financière,
- Disposant d'un réseau de formateurs,
- Pouvant justifier la bonne exécution d'au moins trois (03) prestations similaires durant les dix (10) dernières années,
- ,
- Sur les trois (03) derniers programmes de formation mis en œuvre, taux de réussite des formations supérieur à 80%, à justifier par les rapports de formation validés par les clients, les attestations comprenant les statistiques de réussite ou autres documents justificatifs pertinents.

Par ailleurs, le Consultant doit disposer d'une équipe dédiée, qualifiée et composée au moins de :

Coordinateur du programme :

Il s'assure de la coordination de la mise en œuvre du programme dans sa globalité, effectue le pilotage et le suivi des activités afin d'atteindre les objectifs et sera le point focal du PIC dans les différents échanges et partages d'information. Il devra répondre au profil suivant :

- Titulaire d'un Master en gestion de projet, administration ou dans un domaine pertinent.
- Au moins trois (03) ans d'expérience en gestion de programme ou de projet.
- Expérience avérée dans la coordination d'équipe
- Excellentes compétences organisationnelles

Responsable de formation

Il s'assure du bon déroulement des activités dans la cadre du projet impliquant notamment le relais avec les parties prenantes, l'organisation et la gestion des formations, le suivi et le contrôle post-formation, suivant le profil ci-après :

- Titulaire d'au moins un Master en gestion ou autre domaine pertinent
- Disposant d'au moins deux (2) années d'expériences prouvées en gestion de formation
- Expérience avérée dans le secteur numérique
- Maîtrise parfaite du Français et des outils informatiques

Comptable

Le Comptable assure la gestion comptable et financière ainsi que la gestion de réapprovisionnements de fonds dans le cadre du programme et doit présenter le profil suivant :

- Titulaire au moins d'un diplôme de Bacc+4 en comptabilité, finance, gestion ou équivalent
- Au moins 2 ans d'expériences professionnelles en gestion comptable et financière
- Maîtrise parfaite du Français et des outils informatiques
- Expérience dans un projet financé par les bailleurs de fonds international est un atout

Assistant(e) administratif(ve) et logistique

Il/ Elle assure la gestion administrative et logistique, plus particulièrement, l'organisation et la gestion des formations, le suivi et contrôle post-formation, et la rédaction des rapports périodiques et de fin de mandat du Consultant. Il/ Elle contribue également à la mise en œuvre d'actions relatives à la communication du Programme. Le/ la concernée doit remplir le profil suivant :

- Titulaire d'au moins un Bacc+2 en administration, communication ou équivalent
- Au moins deux (02) ans d'expériences professionnelles dans la gestion administrative et logistique
- Au moins deux (02) ans d'expériences professionnelles dans le suivi de programmes de formation,

- La connaissance du secteur numérique est un atout

Toutefois, les personnels clés ne seront pas évalués au stade de l'appel à manifestation d'intérêt mais lors de l'appel d'offres. Tout changement de personnel doit préalablement être approuvé par le Projet PIC.

9. Méthode de sélection

La méthode de sélection utilisée sera la sélection fondée sur la Qualité et le Coût (SFQC).

Le Consultant est tenu de présenter au Projet PIC la méthodologie globale et une proposition technique et financière pour assurer la réalisation de la gestion administrative, technique et financière au plus tard le