



LA BANQUE MONDIALE
IBRD - IDA

RÉPUBLIQUE DU BURUNDI

**MINISTÈRE DES FINANCES, DU BUDGET ET DE L'ECONOMIE NUMERIQUE
PROJET D'APPUI AUX FONDATIONS DE L'ECONOMIE NUMERIQUE AU BURUNDI « PAFEN »**

Intitulé du projet	PROJET D'APPUI AUX FONDATIONS DE L'ECONOMIE NUMERIQUE AU BURUNDI « PAFEN »
SUR FINANCEMENT IDA :	E0930-BI/E2820-BI
N° du Projet :	P176396/P180987

**TERMES DE REFERENCES POUR RECRUTEMENT D'UNE ASSISTANCE TECHNIQUE POUR
L'ACCOMPAGNEMENT A LA CERTIFICATION ISO 9001**

TERMES DE REFERENCES POUR RECRUTEMENT D'UNE ASSISTANCE TECHNIQUE POUR
L'ACCOMPAGNEMENT A LA CERTIFICATION ISO 9001 :2015

MINISTERE	MINISTERE DES FINANCES, DU BUDGET ET DE L'ECONOMIE NUMERIQUE
PROJET	mincotim.gov.bi/pafen
ACTIVITE 2.4.1.36	RECRUTEMENT D'UNE ASSISTANCE TECHNIQUE POUR L'ACCOMPAGNEMENT A LA CERTIFICATION ISO 9001 POUR LA DSI
BENEFICIAIRE	MINISTERE DES FINANCES, DU BUDGET ET DE L'ECONOMIE NUMERIQUE



I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Le Gouvernement du Burundi a obtenu un don de la Banque mondiale pour financer le « Projet d'Appui aux Fondations de l'Economie Numérique » (PAFEN) d'un montant total de 92 millions de dollars américains, y compris le financement additionnel pour la modernisation de la gestion des finances publiques (GFP). Il est prévu qu'une partie des ressources soit utilisée pour financer le **recrutement d'une assistance technique pour l'accompagnement à la certification ISO 9001 pour la DSI**.

II. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

1. OBJECTIFS DU PROJET PAFEN

L'objectif de développement du PAFEN est d'accroître l'accès à Internet haut débit, en particulier pour les communautés mal desservies, et améliorer la capacité du Gouvernement à gérer ses dépenses plus efficacement et fournir des services publics par voie numérique.

Le projet vise à accroître l'accès au haut débit et à améliorer la capacité du gouvernement à fournir des services publics numériques, ce qui contribuera à jeter les bases d'un développement accéléré de l'économie numérique du Burundi. Les activités du projet viseront à accroître l'adoption du numérique en élargissant la couverture du réseau et la base existante de consommateurs de services numériques par le biais d'initiatives qui stimulent l'investissement dans des infrastructures à large bande durables et intelligentes sur le plan climatique et catalysent la demande croissante de services électroniques par le biais de programmes d'accès numérique. Une attention particulière sera accordée à la réduction de la fracture numérique, en veillant à ce que les communautés rurales du Burundi, les femmes et les filles, ainsi que les groupes vulnérables soient connectés, qui sont actuellement mal desservis et/ou confrontés à des obstacles plus importants à l'accès. L'accent sera également mis sur la stimulation de l'accès au haut débit dans des secteurs clés, tels que l'éducation.

Le projet cherchera également à créer un gouvernement numériquement actif en finançant des facilitateurs numériques transversaux qui peuvent stimuler la capacité de prestation de services publics numériques par le biais de cadres de gouvernance partagés, d'une infrastructure numérique à faible consommation énergétique et résiliente, et de plateformes publiques numériques, et ainsi soutenir l'instauration progressive des services électroniques transactionnels et une plus grande utilisation des technologies numériques par le gouvernement.

Le Projet comprend 4 composantes ci-après :

- **Composante 1 : Accès et inclusion numériques :**
 - Sous-composante 1.1 : Environnement favorable au développement du marché du haut débit et à l'accès aux services numériques
 - Sous-composante 1.2 : Accès à la connectivité locale
 - Sous-composante 1.3 : Facilitateurs d'accès local et d'inclusion numérique
- **Composante 2 : Facilitateurs de la prestation de services publics numériques :**
 - Sous-composante 2.1 : Cadres institutionnels, juridiques, de gouvernance et technologiques pour les services numériques
 - Sous-composante 2.2 : Infrastructure et plates-formes gouvernementales numériques partagées et capacités de l'administration publique
 - Sous-composante 2.3 : Digitalisation de certains services et de cas d'utilisation phares
 - Sous-composante 2.4 : Modernisation des principaux processus de Gestion des Finances Publiques (GFP)
- **Composante 3 : Coordination institutionnelle et gestion du projet**
- **Composante 4 : Composante de réponse d'urgence**

Le projet est administré par une unité de gestion du projet (UGP) au Secrétariat Exécutif des Technologies de l'Information et de la Communication (SETIC).

III. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISSION

Dans le cadre de la réforme des finances publiques, le Burundi s'est engagé introduire une série d'innovations importantes. Les plus marquants sont : l'introduction de la gestion du budget en mode budget programme, l'implémentation du réseau de comptes publics et du compte unique du trésor.

La Banque Mondiale a décidé d'appuyer cette réforme en octroyant un Financement additionnel au projet PAFEN afin d'appuyer la modernisation des principaux processus de gestion des finances publiques au Burundi.

C'est dans ce contexte de modernisation des finances publiques où l'efficacité, la transparence et la performance sont des éléments plus visés, le Ministère des Finances, du Budget et de l'Economie Numérique veut prendre de l'avant dans s'inscrire dans l'amélioration continue de ses services.

Il devient essentiel pour le Ministère des Finances, du Budget et de l'Economie Numérique via la Direction des Systèmes d'Information doit garantir la qualité des prestations fournies, la fiabilité des processus, et la satisfaction des usagers.

C'est dans ce cadre que le Ministère des Finances, du Budget et de l'Economie Numérique a décidé d'engager une démarche de mise en place d'un Système de Management de la Qualité (SMQ) conforme aux exigences de la norme **ISO 9001 :2015**, avec pour objectif l'obtention de la certification.

Cette initiative vise notamment à :

- Renforcer l'efficacité et l'efficience des services rendus par le Ministère ;
- Formaliser et améliorer les processus internes pour une meilleure maîtrise des activités ;
- Promouvoir une culture de la qualité et de la performance au sein de l'administration publique ;
- Accroître la confiance des citoyens, usagers, et partenaires au développement dans les capacités de gestion du Ministère ;
- Valoriser l'image de l'institution au niveau national et international.

L'accompagnement externe via le recrutement d'un consultant expérimenté dans cette démarche est jugé nécessaire afin de :

- bénéficier d'un appui technique spécialisé,
- donner des conseils méthodologiques adaptés,
- avoir un encadrement rigoureux pour la conduite des différentes étapes du projet : diagnostic initial, formation, structuration du SMQ, audit interne, et préparation à la certification.

IV. OBJECTIF DE LA MISSION

L'objectif principal de la mission est de fournir une assistance technique spécialisée à la DSI pour l'accompagnement dans le processus de certification ISO 9001:2015, afin d'améliorer la gestion de la qualité et d'assurer la conformité aux normes internationales.

V. OBJECTIFS SPECIFIQUES DE LA MISSION

Les objectifs spécifiques visent à :

- Consolider les acquis de la mission de la mise en place du cadre procédural en formalisant d'avantage les procédures existantes ;
- Initier un processus d'amélioration continue de ces procédures et des services qu'elles soutiennent ;
- Améliorer les services rendus par la DSI en les rendant fiables, prévisibles et sécurisés.

VI. RESULTATS ATTENDUS

Au terme de la mission, il est attendu :

- Un rapport du diagnostic qualité du système en place est produit ;
- Un plan d'actions permettant au MFBEN d'obtenir la certification ISO 9001 :2015 est élaboré ;
- La certification de 6 auditeurs internes, réalisée ;
- Un Système Management de Qualité (SMQ) complet, adapté et conforme à la norme ISO 9001 :2015 est mise en place ;
- Une préparation à l'audit de certification ISO 9001 :2015;

- Le personnel de la DSI formé et sensibilisé sur les exigences de la norme ISO 9001:2015 ;
- Un manuel de référence qualité du MFBPE élaboré et validé ;
- L'audit de certification à blanc est effectué.

VII. ETENDUE DE LA MISSION/DESCRIPTION DES TACHES A REALISER

Le consultant aura en charge, dans le cadre de cette mission d'accompagnement à la certification qualité ISO 9001:2015, les principales tâches suivantes pour chacune des phases du projet :

Phase 1 : Diagnostic et évaluation de la situation actuelle de la DSI par rapport à la norme ISO 9001:2015 (Audit Initial)

Un diagnostic qualité et une évaluation de la situation sont à réaliser à travers un ensemble d'entretiens et de réunions afin de :

- Comprendre l'organisation de la DSI et la structure du système en place ;
- Évaluer les contraintes existantes et les moyens disponibles ;
- Évaluer le système en place par rapport aux exigences de la norme ISO 9001 :2015 selon la version actualisée ;
- Effectuer la cartographie des processus ;
- Mesurer les écarts entre les processus nécessaires et processus cibles ;
- Aider le MFBEN en général et la DSI en particulier à identifier et hiérarchiser les améliorations puis à élaborer un plan d'actions.

Phase 2 : Accompagnement à la mise en œuvre d'un plan d'actions détaillé incluant la formation de tout le personnel :

- Élaborer un plan d'actions détaillé découlant du diagnostic et accompagner la DSI dans sa mise en œuvre débouchant sur la mise en place d'un système de management de la qualité conforme aux exigences de la norme ISO 9001 :2015 ;
- Former et sensibiliser le personnel de la DSI sur les exigences de la norme ISO 9001 :2015 ;
- Sensibilisation des hauts cadres du Ministère sur l'importance et les exigences du Système de Management de la Qualité (SMQ) ;
- Former et certifier à lead auditor les auditeurs internes et du SETIC (au moins 8 personnes) ;
- Élaborer et définir le planning de répartition des tâches ;
- Estimer le nombre de jours nécessaires pour : la conception et la planification, la mise en œuvre effective et la vérification du système ;
- Assister la DSI pour la mise à jour et/ou la rédaction des procédures, instructions de travail et manuel qualité ;
- Accompagner activement la DSI dans toute la phase de la rédaction du système documentaire ;
- Une fois le système documentaire élaboré, assister la DSI dans sa mise en œuvre pour l'application de toutes les exigences de la norme ;
- Assister la DSI pour la mise en œuvre du processus d'audit interne et du processus de revue de direction.

Phase 3 : Accompagnement à la certification

Les activités liées à cette phase de la mission sont les suivantes :

- Identification des besoins complémentaires : évaluation de l'état du système qualité mis en place lors de la 1ère et de la 2ème phase et identification des mesures correctives complémentaires à mettre en œuvre.
- Assistance à la mise en place des mesures correctives : élaborer et planifier en relation avec la structure d'implantation toutes les mesures complémentaires à celles de la 1ère et de la 2ème phase pour assurer la conformité du système qualité avec la norme ISO 9001 :2015 et préparer la DSI à la certification.
- Audit de pré-certification : assister la DSI à la mise en place des actions correctives et assister à la préparation du dossier de certification en assurant le suivi jusqu'à l'obtention de la certification.

Toute autre tâche compatible avec celles citées ci-dessus et dont la contribution à la réalisation de l'objet de la mission pourrait être définie et intégrée par le consultant.

VIII. DUREE DE LA MISSION ET CALENDRIER DE PRODUCTION

La durée de la mission est estimée cinq (5) mois, soit vingt (20) semaines calendrier.

Durant l'exécution de sa mission, les livrables suivants sont exigibles au consultant, et les décaissements se feront sur la base des rapports jugés acceptables par le client tel que le précisera le contrat négocié.

#	Echéance (signature + x semaines)	Produits livrables	Décaissements
1	Signature+ 2 semaines	Réunion de cadrage	-
2	Signature+ 8 Semaines	Rapport sur la diagnostique	20%
		Rapport des écarts entre les pratiques existantes et la norme ISO 9001 :2015	
		Plan d'actions détaillé découlant du diagnostic	
3	Signature + 11 Semaines	Manuel qualité et procédures y relatives	20%
4	Signature + 14 Semaines	Formation au personnel de la DSI	20%
		Attestations de formation pour le personnel de la DSI	
		Rapport sur la sensibilisation des hauts cadres du Ministère sur la structuration et l'importance du SMQ	
5	Signature + 18 Semaines	Rapport d'audit de pré-certification ISO 9001	30%
6	Signature + 20 semaines	Rapport Final	10%

IX. LANGUE DE TRAVAIL

La langue de travail au Burundi étant le Français, le prestataire devra tenir les différents discussions et échanges en Français, et soumettre l'ensemble des documents produits dans cette mission en langue française.

Tous les rapports attendus seront accompagnés d'une note de synthèse ainsi que d'une présentation PowerPoint.

X. QUALIFICATION DU CONSULTANT

Le consultant devra avoir un profil :

1. Formation académique :

- Un diplôme minimum de master en management de la qualité, gestion des systèmes d'information ou un domaine connexe est requis.

2. Compétence et Expérience :

Avoir un certificat ou tout autre document attestant :

- Une expertise avérée de 10 ans dans le domaine de la gestion de la qualité et de la mise en œuvre de systèmes de management de la qualité dont au moins 03 missions pendant les huit (8) dernières années
- Certification ISO 9001:2015 (auditeur ou formateur);
- Une expérience en accompagnement et la mise en œuvre de projets SMQ, de formation et de certification ISO 9001:2015;
- Une expérience dans des projets similaires financés par des bailleurs de fonds internationaux, notamment la Banque mondiale ;
- Une expérience dans des projets similaires d'accompagnement à la certification ISO 9001:2015, notamment dans des secteurs publics ou privés ;
- Des compétences en formation et sensibilisation des équipes internes sur les pratiques de qualité et d'amélioration continue.

XI. PROCEDURES DE DECLARATION ET VALIDATION

Le consultant sera sous la supervision directe du Directeur des Systèmes d'Information du MFBEN. Les rapports seront envoyés au DSI et au coordonnateur du PAFEN.

La validation des livrables produits s'effectuera au fur et à mesure de leur production, dans des ateliers réunissant les parties prenantes du MFBEN et le PAFEN.

XII. EMPLACEMENT

Le consultant travaillera à Bujumbura, plus particulièrement avec la Direction des systèmes d'information du MFBEN.

XIII. LA RESPONSABILITE DU CLIENT

Le client doit fournir les éléments suivants au mieux de ses capacités :

- Toute documentation nécessaire ;
- Tout appui administratif nécessaire.

XIV. METHODE DE SELECTION DU CONSULTANT

« Le Consultant » sera sélectionné selon la méthode de Sélection des Consultants Individuels, conformément au Règlement de Passation des Marchés pour les Emprunteurs sollicitant le financement de Projets d'Investissement (FPI) de la Banque mondiale, édition de juillet 2016, mis à jour en novembre 2017, Août 2018, Novembre 2020 et Septembre 2023 et conformément aux critères exigés au regard des présents termes de référence ».