

**DIAGNOSTIQUE/EVALUATION
FORMATION ET MAINTENANCE
DES SYSTEMES DE
TELECOMMUNICATION MISSION RCA
TERMES DE REFERENCES - CONSULTANCE EXTERNE**

1. INTRODUCTION

1.1. CONTEXTE GENERAL D'INTERVENTION

La République Centrafricaine fait partie des pays les plus pauvres du monde. Classé 180ème sur 186 par le PNUD en 2012, 62% de la population y vit avec moins de 1,25 USD par jour. Outre cette pauvreté endémique, depuis mars 2013, le pays traverse l'une des pires crises sociopolitiques de son histoire entraînant conflits armés et exactions intercommunautaires. La faillite de l'État se traduit par le dysfonctionnement des services publics, l'insécurité permanente, et l'aggravation des tensions entre groupes armés.

Au 30 septembre 2018, il a été rapporté plus de 643 396 personnes déplacées internes sur l'ensemble du territoire et une augmentation du nombre de réfugiés centrafricains. Malgré l'intervention des forces internationales (force française Sangaris et Onusienne MINUSCA) qui a permis une relative accalmie dans la capitale, Bangui, la dégradation de la situation humanitaire est à déplorer. Cette accalmie de la situation sécuritaire a permis à certains déplacés de regagner leur quartier d'origine, cependant ces derniers ont besoin d'une assistance humanitaire pour retourner dans ces quartiers et plusieurs milliers de déplacés sont encore présents dans les sites de déplacés. La sécurité reste toutefois extrêmement volatile et la tension reste vive.

1.2. HISTORIQUE DE PUI EN REPUBLIQUE CENTRAFRICAINE

Première Urgence Internationale (PUI) est présente en RCA depuis 2007. Première Urgence et Aide Médicale Internationale étaient toutes deux présentes dans le pays avant la fusion effective des deux entités en mai 2011. Depuis, la mission dispose d'un bureau de coordination à Bangui et est intervenue depuis plusieurs bases : Paoua dans le Nord-ouest, Ndélé dans le Nord-est, Bangassou/Rafaï dans le Sud-est et Berberati dans le Sud-ouest. PUI y a développé des projets de sécurité alimentaire, relance économique, réhabilitation d'infrastructures, santé et nutrition.

En 2019, PUI poursuit son assistance en santé, nutrition et sécurité alimentaire auprès des populations vulnérables victimes des conflits armés au Nord-Est (N'Délé) et à Bangui. Les projets menés sur ces deux bases concernent aussi bien un soutien au système de santé primaire, un appui dans la prévention et le traitement de la malnutrition, que le renforcement des activités agricoles et des moyens d'existence. Toujours dans une logique d'intégration, PUI développe également des activités dans d'autres secteurs tels l'appui au retour et la relance économique.

A Bangui, PUI est gestionnaire d'une plateforme logistique commune à une vingtaine d'ONG. Aussi, PUI mène des projets d'appui au retour dans la capitale pour favoriser le retour des déplacés, via des activités de relance économique. Enfin, PUI gère un projet d'assistance médico-nutritionnelle pour les populations vulnérables et de renforcement du système de santé des 2 districts sanitaires de la capitale.

A Ndele, PUI intervient dans la Préfecture sanitaire du Bamingui-Bangoran depuis 2007, et a mis en œuvre successivement plusieurs interventions dans les domaines de la santé, la nutrition et la sécurité alimentaire afin d'améliorer l'accès des populations aux soins de santé primaires et la sécurité nutritionnelle des populations vulnérables, à travers l'appui à la prise en charge intégrée des maladies de l'enfant, le référencement des cas de complications, l'appui à la santé de la reproduction et l'amélioration de l'accès aux intrants agricoles et la diversification de la production.

1.3 CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA CONSULTANCE DE L'EVALUATION

Afin de renforcer la sécurité de ses interventions et de ses personnels, un diagnostic complet des systèmes de communication utilisés à Bangui et sur la base opérationnel de N'Délé s'impose. Il s'agit de proposer des recommandations concrètes permettant d'améliorer l'efficacité des communications et de garantir la sécurité des équipes lors de leurs déplacements.

Dans le cadre de ses activités humanitaires au bénéfice des populations centrafricaines et de la communauté humanitaire, il convient de réaliser un diagnostic complet des moyens de télécommunication dans les locaux de PUI (bureaux et maisons) et des interventions d'urgence. PUI dispose d'une plateforme logistique, de 2 bureaux et 3 maisons à Bangui. L'organisation dispose également d'un bureau et de 4 maisons à N'Délé.

A Bangui, le suivi des mouvements des véhicules s'effectue via des handsets, mais la portée limitée ne permet pas de couvrir l'ensemble du secteur dans lequel les équipes sont amenées à évoluer.

A N'Délé, les radios HF Codan montées sur les véhicules ne permettent pas de suivre le mouvement des véhicules dans un rayon supérieur à 15km, alors que les équipes sont amenés à évoluer jusqu'à 120 km de la base, sur des axes à l'accès logistique et sécuritaire particulièrement dégradé.

L'installation d'une station HF à Bangui est envisagée afin de suivre les équipes de NDL. La gestion du parc radio par le personnel non qualifié est également perfectible.

Enfin, un projet de déploiement logistique en province a été mis sur pied début 2019 (stockage, formation). Ces déploiements nécessitent des moyens de communication adaptés afin de garantir le suivi du personnel déployé en province.

2. OBJECTIFS DE LA MISSION

2.1. OBJECTIF GENERAL :

L'objectif général est de s'assurer que les systèmes de communication radio HF et VHF mis en place sont adaptés, fonctionnels et de qualité aux différents besoins de la mission PUI en RCA.

2.2. OBJECTIFS SPECIFIQUES :

2.2.1. Coordination Nationale

- Etat des lieux des systèmes de communication existants
- Réalisation d'un rapport de diagnostic

- Maintenance des équipements pour les rendre opérationnels
- Réglages/programmation des équipements
- Dimensionnement d'installations permettant de garantir la fluidité des échanges et la sécurité des personnes et des biens
- Identifications de prestataires de service pour l'installation et le suivi des infrastructures
- Recommandations visant à garantir la conformité des installations vis-à-vis de la législation nationale et la fluidité des importations
- Recommandation sur l'installation d'un relais VHF pour fournir l'accès au bureau de la coordination et de la base Bangui
- Recommandation pour partager un relais VHF avec d'autres organisations (partenaires, ONG, UN)
- Recommandation pour l'installation d'une antenne + émetteur/récepteur HF pour communiquer avec les bases
- Recommandations pour les interventions d'urgence, dans la limite des moyens disponibles dans le pays
- Formation et accompagnement d'un staff PUI pour la maintenance et les réglages des installations.

2.2.2. Base opérationnelle de Bangui

- Etat des lieux des systèmes de communication existants
- Réalisation d'un rapport de diagnostic
- Dimensionnement d'installations permettant de garantir la fluidité des échanges et la sécurité des personnes et des biens
- Maintenance des équipements pour les rendre opérationnels
- Réglages/programmation des équipements
- Recommandations pour les interventions d'urgence, dans la limite des moyens disponibles dans le pays
- Formation et accompagnement d'un staff PUI pour la maintenance des installations

2.2.3. Base opérationnelle de N'Délé

- Etat des lieux des systèmes de communication existants
- Réalisation d'un rapport de diagnostic
- Maintenance des équipements pour les rendre opérationnels
- Réglages/programmation des équipements
- Dimensionnement d'installations permettant de garantir la fluidité des échanges et la sécurité des personnes et des biens
- Recommandations pour les interventions d'urgence, dans la limite des moyens disponibles dans le pays
- Formation et accompagnement d'un staff PUI pour la maintenance des installations
- Identifications de prestataires de service pour l'installation et le suivi des infrastructures

2.2.4. Déploiement en province

- Recommandations en matière d'équipement et de procédures permettant de garantir la fluidité des échanges et la sécurité des personnes et des biens lors des missions ponctuelles en province

3. TÂCHES

L'évaluation doit prendre en compte et examiner les standards et la qualité des biens et des services selon l'opinion et les recommandations des services techniques étatiques, des personnes ressources et de la gestion de PUI.

Elle devra prendre en compte les aspects de renforcement des systèmes électriques de la mission si cela est nécessaire au bon fonctionnement des installations télécom.

L'évaluation devrait prendre en compte les normes internationales et la législation nationale.

3.1. PERTINENCE :

- Quelle est la pertinence des systèmes de communication en place aux regards des besoins et des capacités de la mission PUI ?

3.2. EFFICACITE:

- Quels sont les systèmes mis en place ? Sont-ils cohérents avec les besoins ?
- Comment pouvons-nous adapter le système de communication aux besoins fluctuants de la mission ? Quels indicateurs peuvent être proposés ou modifiés ?
- Les activités prévues sont-elles prises en compte dans la mise en place des systèmes ?
- Identifier les force et faiblesses des systèmes de communication de PUI dans les différentes structures de la mission ?

3.3. IMPACT :

- Les systèmes mis en place sont fonctionnels, connus, compris et utilisés correctement par l'ensemble du personnel

3.4. COHERENCE

- Evaluer la cohérence des systèmes télécom au regard de la sécurité, des déplacements et des besoins opérationnels de la mission
- Evaluer la cohérence des systèmes de communication au regard des capacités d'évolution pour des projets futurs et en développement

3.5. DURABILITE

La mise en place technique :

- L'approvisionnement des équipements ?
 - Quels sont les fournisseurs locaux fiables ?
 - Quels sont les prestataires de service locaux compétents ?

- Quelles sont les normes nationales à respecter
- Qu'est-ce qui doit être fait pour améliorer ce critère de durabilité?

La formation du personnel

- Formation d'au moins une personne ressource pour assurer la maintenance, les réglages et être le point focal en charge des systèmes télécom.
- Formation de l'ensemble du personnel non qualifié à la bonne utilisation du matériel télécom

4. METHODOLOGIE

La latitude est toujours laissée au consultant pour déterminer la méthodologie la plus appropriée pour atteindre les résultats souhaités. Nous recommandons l'utilisation de méthodes quantitatives et qualitatives.

4.1. BRIEFING EN PREPARATION DE LA MISSION

Le/la consultant/e sera briefé/e au siège de PUI par l'équipe opérationnelle en charge de la RCA avant le départ.

Ces briefings porteront sur

- La mission PUI en RCA : contexte, opérations en cours, équipe en place, stratégie 2019, sécurité
- Les objectifs et attentes de cette consultance

A son arrivée en RCA, le/la consultant/e recevra un briefing du chef de mission, du coordinateur logistique sur le plan sécurité à respecter et sur l'organisation de la mission de consultance.

5. ORGANISATION DE LA MISSION

5.1. ORGANISATION LOGISTIQUE

Les coûts du vol international sont inclus dans les frais de consultance.

Les déplacements dans le pays sont pris en charge par la mission.

En RCA, le (la) consultant (e) sera hébergé (e) dans les guets-house de PUI.

PUI mettra à sa disposition la logistique nécessaire pour la collecte des données, la maintenance et la mise en place des équipements, ainsi que les différents déplacements dans le cadre de l'évaluation.

Le (la) consultant (e) devrait apporter tout le matériel nécessaire à son évaluation/diagnostique/programmation/réglages/maintenance des équipements télécom.

En outre, PUI fournira l'équipement nécessaire pour effectuer de manière harmonieuse et efficace sa mission.

Une connexion Internet est disponible dans tous les bureaux et chambres des guest-house de PUI.

5.2. DISPOSITIF DE SUIVI

Le consultant travaillera en étroite collaboration avec le Logisticien Services Généraux (expatrié) qui est le point focal de PUI sur la mission. Le (la) consultant (e) sera en contact régulier avec le référent logistique siège.

Sur le programme Bangui dans lequel, s'inscrit cette activité de consultance, il/elle pourra s'appuyer sur une équipe déjà en place. Cette équipe est composée :

- 1 responsable logistique (expatrié)
- 1 assistant responsable logistique (national)

5.3. CHRONOGRAMME

Le consultant proposera un chronogramme détaillé de la consultance et une durée global pour cette consultance.

6. LIVRABLES ATTENDUS

1. Un rapport narratif d'évaluation finale (30 pages maximum) comprenant :
 - Un sommaire ;
 - Une table des sigles et des acronymes ;
 - Un résumé exécutif de 2 pages (maximum) en français;
 - Un rapport narratif de 30 pages (maximum) détaillant la méthodologie, le programme de la mission, les résultats de l'étude, avec détail des analyses et des arguments, un récapitulatif avec les principales recommandations (séparer le court, moyen et long terme) et les leçons apprises ; le détail des maintenances et des réglages effectués sur les équipements présents sur la mission.
 - Les annexes techniques : détails techniques de l'évaluation ; termes de référence ; la liste des personnes et des structures rencontrées ; schémas électriques ; liste de matériels pour la réalisation des travaux ; éventuels tableaux ou graphiques ; références et autres sources, annuaire des personnes et entreprises à contacter.
2. Une présentation des recommandations les plus importantes de cette évaluation formulées à l'intention du siège de PUI et de PUI sur le terrain
3. Un manuel technique de maintenance/réglages à l'attention du point focal télécom sur la mission
4. Un manuel utilisateur à l'attention du personnel non qualifié pour assurer la bonne compréhension et utilisation des équipements

7. PROFIL RECHERCHE

- Expérience effective en évaluation/diagnostique/maintenance dans le domaine des télécommunications ;
- Capacité d'adaptation, d'organisation, de respect des échéances ;
- Capacité à travailler de façon autonome ;
- Capacité à intégrer l'environnement local sous ces aspects politiques, économiques et historiques.
- Maîtrise de la langue française ;
- Maîtrise des outils informatiques ;

8. CRITERES DE SELECTION DU/DE LA CONSULTANT/E

La sélection du/de la consultant/e tiendra compte des éléments suivants :

- Correspondance entre l'offre et la demande (critères d'exclusion/admission)
- Qualité générale de l'offre (30%)
- Qualité de la proposition en termes de modes opératoires (20%)
- Références apportées par l'expert/e (20%)
- Prix proposé (30%)

9. BUDGET

A définir sur la base des offres, mais les devis proposés devront inclure l'ensemble des coûts liés à la prestation sur le terrain. Les différents coûts devront être détaillés.

10. DOSSIER DE CANDIDATURE ET MODALITE DE SOUMISSION

Les candidat (e) s au présent appel à consultance sont priés de soumettre leurs candidatures à l'adresse email indiquée ci-dessous.

Les candidatures devront comporter :

- Un document synthétique comportant :

- La compréhension des termes de référence en lien avec les qualifications et expériences du candidat ainsi que toute suggestion visant à améliorer les termes de référence, dans l'optique de l'atteinte des résultats attendus ;
 - La méthodologie proposée par le candidat, y compris, si pertinent, les méthodes et outils de collecte de données et leur analyse
- Une proposition budgétaire (TTC) détaillée
 - Un chronogramme mentionnant clairement les dates de disponibilité

Merci d'adresser avant le **16 avril 2019 17h** votre proposition rédigée sur la base des critères exposés dans les termes de référence joint à cet appel à l'adresse suivante :

- Référent logistique RCA : Marc PRUGNY, mprugny@premiere-urgence.org

11. Annexes

Documents de référence (liste non exhaustive) sur demande :

- Liste et emplacement géographique des bâtiments PUI
- Liste des équipements télécom présents sur la mission