

TERMES DE REFERENCE

Intitulé de la mission	Recrutement Expert.e en système d'information et de communication (SIC) dans le cadre du projet Phenix en Haïti
Pays	Haïti
Secteur	Gestion des Risques et Désastres / Réduction des Risques de Catastrophes (GRD/RRC)
Lieu de travail	Départements du Nord, Sud d'Haïti Prise en charge par Expertise France dans le cadre de missions ou déplacements professionnels
Type de contrat	Contrat de prestation de service d'expertise individuelle (CPS EI)
Date de début souhaitée	15 Avril 2026
Durée du contrat	08 mois
Durée de la prestation	60H/J
Montant estimatif du marché	36 000 USD

1. Contexte du projet :

Le projet PHENIX est lancé en 2024 d'une initiative concertée visant à renforcer les capacités opérationnelles d'Haïti dans les domaines de la protection civile, des secours aux personnes et de la lutte contre les incendies. L'objectif est de renforcer les capacités opérationnelles des services de secours en améliorant la prévention et la prise en charge des secours quotidiens, qui sont essentiels en cas d'urgences. Le projet est à vocation national mais avec un premier focus dans (3) trois départements : l'Ouest, le Nord et le Sud. Le projet contribue à réduire la faiblesse structurelle de l'organisation des secours quotidiens en Haïti et plus largement le déficit en matière de d'incendies et de secours au quotidien autour de 5 composantes interconnectées :

- Composante 1 : Mécanismes de prévention et des secours du quotidien de la DGPC renforcés et la réactivation du Comité Thématique RRC,
- Composante 2 : La création d'un centre de formation national de Protection Civile au sein de la DGPC,
- Composante 3 : Le renforcement des capacités opérationnelles de cette direction technique avec la livraison de 4 centres de secours armés en équipements et en personnels,

- Composante 4 : Appui à l'organisation et l'opérationnalisation du Centre de Réception des Appels d'Urgence et de Coordination des Opérations,
- Composante 5 : Coordination des moyens au niveau communal et local sur les zones couvertes par les bases rénovées et sensibilisation des populations sur le nouveau rôle des pompiers.

Le projet est financé par l'Agence Française de Développement (AFD) et mis en œuvre par Expertise France (EF), en collaboration directe avec la Direction Générale de la Protection Civile (DGPC) en Haïti, pour une durée de quarante-huit mois, à compter du 1^{er} janvier 2024.

2. Descriptif de la mission

Sous l'autorité et la responsabilité de la Chefferie de projet, et en lien fonctionnel avec les autres composantes du projet, [Expert.e en système d'information et de communication \(SIC\)](#) aura pour mission de piloter et accompagner la mise en œuvre de la composante 4 relative au Centre de Réception des Appels et de Coordination des Opérations (CRAUCO). L'expert(e) aura pour mission principale d'appuyer le projet PHENIX dans la conception, la structuration et la mise en œuvre progressive du futur système de gestion des alertes et des opérations dénommé CRAUCO, en particulier sur les volets centre d'appels d'urgence, télécommunications opérationnelles et coordination interservices.

Il/elle apportera une expertise technique et organisationnelle afin de garantir la cohérence fonctionnelle, technique et opérationnelle du dispositif, en lien étroit avec les acteurs institutionnels concernés sous la tutelle du chef de projet PHENIX.

Le recrutement de l'expert SIC concerne exclusivement la composante 4 du projet dédié à la structuration d'un dispositif national de réception des appels d'urgence et de coordination des secours. La mise en œuvre de ce projet est réalisée dans un contexte marqué par une forte vulnérabilité aux risques majeurs, une dégradation des conditions sécuritaires et une fragmentation actuelle des plateformes d'appels des unités de secours (ambulanciers, sapeurs-pompiers, policiers...).

L'intervention s'inscrit dans une logique progressive visant à définir un cadre fonctionnel, technique et réglementaire réaliste pour la mise en place du CRAUCO, en articulation avec les autres composantes du projet PHÉNIX et les institutions partenaires, principalement la CONATEL (agence du Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Territoriales-MICT) et la Direction Générale de la Protection Civile (DGPC).

3. Profil souhaité

L'Expert.e SIC devra répondre au profil suivant.

- Formation supérieure dans les domaines des systèmes d'information, des télécommunications, des systèmes de communication ou de la gestion des opérations.
- Expérience confirmée (minimum 8 ans) dans la conception, le déploiement ou l'exploitation de centres d'appels téléphoniques, avec un plus dans le cadre de déploiement de plateformes de gestion des alertes ou de systèmes de coordination opérationnelle en lien avec la protection civile,
- Solide expertise en systèmes d'information et de communication appliqués aux contextes de protection civile, gestion de crise ou services d'urgence.

- Expérience avérée en environnement institutionnel et en coordination interservices en Haïti.
- Capacité à travailler dans des contextes complexes ou fragiles et à proposer des solutions pragmatiques et adaptées.
- Excellentes capacités d'analyse, de rédaction et de communication.
- La connaissance du contexte haïtien ou de projets similaires dans des pays en situation de fragilité constitue un atout.
- L'expérience opérationnelle des centres d'appels des entités de secours est un critère non négligeable pour disposer d'un professionnel maîtrisant les organisations de gestion des unités de secours et du fonctionnement des administrations haïtiennes.

4. Livrables attendus

L'expert SIC sera appuyé de manière ponctuelle par des experts techniques intégrés dans la gestion du projet sur d'autres composantes. Il devra produire et livrer :

Livrables		Estimation de jours
L1	Note méthodologique	3 jours
L2	Rapport de diagnostic technique et institutionnel des SIC existants.	7 jours
L3	Schéma Directeur du CRAUCO (architecture technique et fonctionnelle).	15 jours
L4	Rapport de spécifications techniques pour l'acquisition des équipements SIC (matériel radio, serveurs, terminaux d'appels).	10 jours
L5	Protocole opérationnel de coordination interservices (DGPC/PNH/Ambulances).	10 jours
L6	Rapport de suivi du déploiement et tests de montée en charge.	10 jours
L7	Rapport final de mission.	5 jours

5. Délai de réalisation

La durée prévisionnelle de cette mission est de 8 mois ajustables. Cette durée couvre les phases de planification, d'exécution, de suivi et de réception des travaux, ainsi que l'accompagnement d'Expertise France dans son rôle de Maîtrise d'ouvrage déléguée. L'Expert devra garantir une disponibilité suffisante pour répondre aux besoins du projet conformément à la planification opérationnelle établie par Expertise France et le bailleur.

6. Informations complémentaires

A. Documents de candidature

- CV (maxi 2 pages)
- Contact d'au moins 3 références
- Une offre technique décrivant sa méthodologie de travail et un calendrier prévisionnel

- Offre financière forfaitaire, incluant l'ensemble de la prestation ainsi que tous les frais y afférents
- Justification d'enregistrement au registre national des entreprises (K-bis, RNE ou équivalent)
- Preuve de cotisation fiscale et sociale
- L'ensemble des pièces justificatives, dossier de candidature, est à soumettre dans un seul fichier

B. Critères de sélection

L'expert sera sélectionné sur la base d'une offre technique et d'une offre financière.

Offre technique – Document de 10 pages maximum (CV et références comprises)

- Une partie compréhension de la mission – **10 points**
 - Une partie méthodologie – **15 points**
 - Le CV de l'expert – **30 points**
 - 3 références – **15 points**
- Une offre financière en USD ou EUR – **30 points**