

TERMES DE REFERENCE

Mission n°24SANIC873

I. Informations générales

Intitulé de la mission	Appui à la mise en place d'un ERP à travers une expertise perlée.			
Composante(s)	RSS			
Thématique(s)	Capacité de gestion			
Identité du / des Bénéficiaire(s)	Centrale d'achats de médicaments SALAMA			
Pays d'intervention	Madagascar			
Subventions FM concernées	Montant de la subvention	Période de la subvention	Note de performance	Date de la note de performance
	113 309 680 USD	2021-2023	ND	ND
Nombre total estimé de jours d'expertise	60 jours			
Date estimée de remise des livrables	De février 2025 à novembre 2025			
Contact Expertise France	Prénom NOM		Coordonnées	
	Juliette Manaud		Juliette.manaud@expertisefrance.fr	

II. Justification de la mission

La Centrale d'achats de Médicaments Essentiels Génériques et de Consommables Médicaux SALAMA est une Association à but non lucratif, qui a été créée en 1996 par le Ministère de la Santé, en collaboration avec les Partenaires Techniques et Financiers (Union Européenne, Coopération Française, GTZ, OMS, UNICEF, etc.) Sa mission principale consiste à assurer l'approvisionnement des structures de soins et de distribution publiques et privées à but non lucratif, en médicaments essentiels génériques et en consommables médicaux de bonne qualité, à prix abordables pour la population malagasy. SALAMA est l'une des rares Centrales d'Achats africaines dont le management est certifié ISO 9001 Version 2015. SALAMA est un partenaire historique du Fonds Mondial, qui a participé dans la mise en œuvre de plusieurs Programmes (notamment AMFM et NSA), ainsi que les activités de prestation de services l'Unité de Coordination des Projets (UCP).

Le présent projet d'appui s'inscrit dans la perspective de développement de SALAMA décrite dans son Plan Stratégique 2020-2024, et notamment dans le cadre d'un projet en cours d'octroi, financé par

l'AFD et bénéficiant d'une délégation de fonds de l'Union Européenne, qui a pour objectif d'appuyer le développement de la centrale d'achat de médicaments SALAMA pour améliorer la disponibilité des médicaments et consommables médicaux de bonne qualité et à prix abordables pour la population malagasy.

Dans ce cadre et dans un esprit d'amélioration continue, la SALAMA prévoit de développer un ERP (*Enterprise Resource Planning*).

Cette assistance technique s'inscrit dans la continuité d'une assistance technique qui devrait se terminer d'ici la fin de l'année 2024.

Cette AT a permis :

- le recrutement et la prise de fonction du nouveau Directeur du Système d'Information ;
- l'analyse situationnelle et stratégique de la Direction du Système d'Informations avec des recommandations.

La mission actuellement en cours en est désormais à sa dernière phase, et l'expert doit encore appuyer la SALAMA pour le lancement de l'appel d'offre de l'ERP (finalisation du cahier des charges, du dossier de l'appel d'offre et de la grille de sélection) et la sélection du prestataire.

Cette nouvelle mission débutera donc avec un prestataire intégrateur en charge de l'installation de l'ERP déjà sélectionné. L'expert effectuera son travail de manière très rapprochée avec le directeur du système d'information de la SALAMA.

III. Objectifs et résultats attendus

1) Objectif général de la mission

Appui dans le cadre de la mise en place d'un ERP (*Enterprise Resource Planning*)

2) Objectifs spécifiques

- Appui technique pour le suivi de la mise en place de l'ERP, il s'agit de garantir que l'ERP réponde aux exigences spécifiques du secteur pharmaceutique, en respectant les réglementations et les meilleures pratiques, ainsi que la conformité stricte avec le cahier des charges réglementaire.
- Contribuer activement à l'élaboration d'une stratégie robuste de migration des données existantes vers le nouveau système ERP ;
- Assurer la bonne intégration de l'ERP dans le nouveau plan stratégique 2023-2026 ;
- Faire le lien avec le prestataire en agissant comme médiateur neutre pour faciliter les décisions de la SALAMA vis-à-vis du prestataire et en appuyant les communications techniques entre le prestataire et la SALAMA pour garantir une communication fluide et une compréhension mutuelle ;
- Renforcer les compétences des équipes.

3) Résultats attendus

- L'ERP est intégralement fonctionnel ;
- Les équipes de la SALAMA en charge de l'ERP sont opérationnelles ;

- L'ensemble des données de la SALAMA sont accessibles sur le nouvel ERP et les paramètres permettant l'interopérabilité des données des districts sanitaires vers l'ERP sont réalisés.

Intégration du genre

En cohérence avec la Stratégie internationale de la France pour l'égalité femmes-hommes 2018-2022, L'Initiative demande aux expert.e.s d'intégrer une approche genre dans la réalisation de leur mission. Un webinaire est à la disposition de ces dernier.e.s pour les aider à identifier les enjeux spécifiques à la mission et définir des objectifs visant l'intégration du genre (<https://www.initiative5pour100.fr/encourager-prise-en-compte-du-genre>).

Ces enjeux concernent principalement :

- **le type mission** : appui à la gouvernance, diagnostic et appui organisationnel, appui administratif et financier, appui programmatique, collecte et analyse de données, accès aux médicaments de qualité.
- **La méthodologie choisie** : revue documentaire, entretiens, atelier participatif, conférence et colloque, formation, rapport ou guide.

Durant la phase de cadrage de la mission et d'élaboration de la méthodologie, l'expert.e définira en accord avec le bénéficiaire au **moins 2 objectifs liés** aux enjeux « genre » de la mission et s'engageront à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour les atteindre et à s'autoévaluer lors de la rédaction du compte-rendu final de la mission.

IV. Description de la mission

1) Grandes Etapes et Activités de la mission

Dans le cadre de la mission, l'expert.e aura à conduire les activités suivantes :

Phase de Planification et de Conception :

- Atelier de cadrage : définir les objectifs, le périmètre du projet, et les attentes des parties prenantes pour le projet ; collaborer avec l'intégrateur pour organiser des sessions d'analyse approfondie des besoins fonctionnels des utilisateurs ;
- Réunions du comité technique du projet : assister aux réunions avec l'intégrateur et le chef de projet ;
- Réunions de suivi de l'avancement : faciliter les discussions sur l'état des livrables, identifier les retards, et proposer des solutions, établir des indicateurs de suivi pour mesurer l'avancement ;
- Ateliers de configuration et personnalisation : participer aux ateliers pour vérifier la conformité de la configuration et de la personnalisation par rapport au cahier des charges ;
- Réunions de gestion des risques : évaluer régulièrement les risques potentiels avec l'équipe projet, mettre à jour le registre des risques, et élaborer un plan de mitigation ; assurer la communication des risques aux parties prenantes.

Phase de Développement et de Test :

- Réunions de suivi avec l'Intégrateur : participer activement aux réunions pour s'assurer que les phases de développement respectent les spécifications fonctionnelles, en dressant des comptes rendus et en suivant les actions ;
- Sessions de configuration avancée et personnalisation : travailler avec l'intégrateur pour ajuster et tester les configurations avancées, en s'assurant de l'alignement avec les attentes des utilisateurs ;
- Ateliers de développement avec l'Intégrateur : collaborer pour discuter des spécifications techniques, en apportant des retours d'expérience et en ajustant les besoins au fur et à mesure du développement ;
- Sessions de test et validation : participer aux tests de validation des fonctionnalités ; évaluer les résultats des tests et proposer des ajustements si nécessaires ;
- Réunions de résolution de problèmes avec l'Intégrateur : participer aux réunions avec l'intégrateur pour résoudre rapidement les problèmes identifiés pendant le projet et fournir des recommandations.

Phase de Préparation au Déploiement :

- Réunion préparation migration des données : collaborer avec les équipes pour identifier les données à migrer et contribuer à la planification de la migration ;
- Réunions de préparation au *Go live* : participer aux réunions de préparation au *Go Live* en s'assurant que tous les aspects (techniques, utilisateurs, fonctionnels) sont abordés et suivis ;
- Tests de pré-lancement avec l'Intégrateur : participer aux tests de pré-lancement, en vérifiant l'intégrité des données et le bon fonctionnement du système ;
- Phase de Post-Déploiement : participer aux sessions pour recueillir les retours des utilisateurs et identifier les points d'amélioration ; documenter les leçons apprises et les recommandations pour les futurs projets ;
- Sessions de retour d'expérience post-lancement : collaborer avec l'intégrateur pour évaluer le fonctionnement du système post-lancement, en identifiant et en résolvant les problèmes éventuels ; contribuer à la rédaction du rapport de clôture, en récapitulant les résultats, les enseignements tirés, et les recommandations pour les projets futurs ; coorganiser une réunion de présentation des résultats aux parties prenantes ;
- Réunions de suivi post-lancement avec l'Intégrateur : Participer aux réunions de suivi post-lancement.

Renforcement de capacités du/des bénéficiaires de la mission : en vue de la pérennisation des résultats de la mission et de l'appropriation des livrables par le.s bénéficiaire.s, l'expert.e devra porter une attention particulière au renforcement de capacités tout au long de la mission. Les temps de formation et d'élaboration conjointe des livrables avec une autonomisation progressive du bénéficiaire sont encouragés. L'expert.e devra proposer une approche méthodologique dans leur offre technique qui sera discutée et validée avec Expertise France et le bénéficiaire de la mission.

2) Livrables attendus

Démarrage du projet

- Documentation complète du projet : guide de démarrage de l'ERP, plan d'actions pour gérer les risques du projet et les changements nécessaires et un diagramme de Gantt comme outil de gestion de projet, régulièrement mis à jour et partagé avec les parties prenantes ;
- Modules de formation continu et d'induction des futurs nouveaux membres du personnel ;

- Note relative à la stratégie de migration des données.

Suivi du projet

- Plans de test et rapports de validation ;
- Note précisant le travail réalisé par rapport à la mise à jour du flux de processus, point de vente, fiche de postes, aide-mémoires et/ou procédures internes de SALAMA pour tenir compte du nouvel ERP ;
- Plan de maintenance et de support aux utilisateurs pendant et après le lancement ;
- Outils de gestion de projet complétés.

Fin de mission

- Rapports post-déploiement et recommandations.
- Un compte rendu (maximum de 15 pages et suivant le modèle fourni) devra être remis par email à Expertise France après chaque visite terrain ou grandes étapes de la mission dans un délai de 10 jours. Ce compte-rendu, rédigé en français, sera diffusé à l'ensemble des partenaires de la mission après validation d'Expertise France.

3) Coordination et redevabilité

3.1. Coordination assurée par Expertise France

Dans le cadre de cette mission, Expertise France assurera la coordination et le suivi de la mission tels que la coordination entre les différents partenaires associés à la conception, mise en œuvre et/ou au suivi de la mission, oriente et accompagne l'organisation du travail entre l'expert.e, organise des points de suivi réguliers à minima avec l'expert.e. et valide l'atteinte des grandes étapes de la mission. Afin de faciliter le suivi de la mission par Expertise France, la personne référente sera mise en copie de tous les échanges importants entre les expert.es, le bénéficiaire et les partenaires impliqués dans la mission.

3.2. Coordination avec les partenaires techniques et financiers et l'Equipe France

L'expert.e. se rendra au Service de Coopération et d'Action Culturelle (SCAC) de l'Ambassade de France en début et en fin de mission pour une réunion d'échanges avec le SCAC (le Conseiller Régional de Coopération en Santé) et le point focal du bureau de l'Agence Française de Développement (AFD). Un échange pourra également être organisé avec l'équipe siège de l'AFD en début et fin de mission.

3.3. Redevabilité de l'expert.e

L'expert.e rapportera directement et régulièrement les avancées et difficultés rencontrées dans le cadre de la mission à la personne de contact au sein d'Expertise France. Les livrables de la mission sont produits au bénéfice du bénéficiaire de la mission. La dernière version des livrables est remise à Expertise France qui confirmera auprès du bénéficiaire de la mission la validation finale de ces derniers.

V. Lieu, Durée et Modalités d'exécution

1) **Date estimée de démarrage** : 15/02/2024

2) **Durée de réalisation de la mission** : 60 jours sur 9 mois

- *Mission avec nombre de jours estimés dans les TdR* : « La durée effective de la prestation (jours ouvrables) de l'expert.e est estimée à 60 jours, dont au moins 25 jours à Madagascar. Le bénéficiaire et Expertise France, sur proposition d'une offre technique de l'expert.e, valideront le calendrier de travail ».

La mission se terminera par un débriefing de la mission avec le bénéficiaire suite à la validation des livrables par celui-ci.

3) **Date estimée de remise des livrables** :

- Livrables liés au démarrage du projet : mars 2025 ;
- Livrables liés au suivi du projet : juillet/ août 2025 ;
- Livrables liés à la fin de la mission : novembre 2025 ;
- CR de mission : décembre 2025.

4) **Organisation logistique et consignes de sécurité d'Expertise France**

Le Bénéficiaire de la mission, SALAMA, mettra à la disposition de l'expert.e un local pour servir de bureau/salle de réunion avec une connexion internet et la possibilité de réaliser des impressions et photocopies, un véhicule et un chauffeur pour assurer les déplacements dans le cadre des activités de la mission.

L'expert.e sera responsable des autres aspects logistiques de leur mission (réservation d'hôtel, billets d'avion etc.) sauf indication contraire d'Expertise France.

L'expert.e sera tenu.e de respecter scrupuleusement les consignes de sécurité indiquées par Expertise France. Il est notamment demandé pour chaque visite terrain :

- D'inscrire chaque déplacement sur le site Ariane – France Diplomatie : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html> ;
- De consulter régulièrement la page internet « Conseils aux voyageurs de Ministère de L'Europe et des Affaires Etrangères » pour le pays de mission ;
- De télécharger l'application d'Expertise France (transmise après recrutement confirmé) dédiée au suivi sùreté de l'expert.e sur le terrain, d'y créer un compte et de l'utiliser lors de chaque visite terrain ;
- Tout déplacement en dehors de la ville de réalisation de la mission devra faire l'objet d'une demande transmise minimum 1 semaine avant la date prévue de déplacement à la personne de contact de la mission à Expertise France qui procèdera à sa validation formelle.

VI. Expertise et profil demandés

1) Nombre d'experts : 1

Expertise France encourage les candidatures féminines.

2) Profil d'expert

Poste : Expert dans le domaine de l'ERP

A. Qualifications et compétences :

- Titulaire d'un diplôme universitaire (2nd cycle) d'ingénieur en informatique
- Spécialisation / Compétence dans le domaine de l'ERP
- Excellentes qualités /capacités :
 - de communication
 - de travail en équipe et relationnel
 - de transmission des savoirs
 - de supervision
 - d'analyse et résolution des problèmes
 - de prise de décision et d'initiative
- Excellente maîtrise du français (écrit / oral)

B. Expérience professionnelle générale

- Expérience professionnelle d'au moins 10 ans dans la stratégie informatique/ ERP ;
- Expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans l'installation d'ERP.

C. Expérience professionnelle spécifique

- Expérience en centrale d'achats de médicaments ;
- Expérience en stratégie/ organisation de département informatique.

VII. Suivi-évaluation

Objectifs liés à la prise en compte du genre : l'expert.e rendra compte de l'atteint de ces objectifs dans le cadre du compte-rendu final de la mission.

Dans l'intérêt du bénéficiaire et d'Expertise France, les indicateurs ci-dessous permettront d'évaluer pendant et après la mission les résultats de la mission d'expertise, afin de pouvoir à terme mesurer l'atteinte des objectifs propres à la mission ainsi que l'évolution de la performance des programmes financés par le Fonds mondial.

VIII. Offre technique et financière

L'expert.e intéressé.e par la mission est invité.e à transmettre une offre complète composée de :

1. Une offre technique (15 pages maximum) comprenant :

- Le CV de l'expert.e ;
- Une description du parcours et des expériences de l'expert.e en lien avec les présents termes de référence ;
- Une présentation de la méthodologie détaillée à partir des objectifs et activités décrits dans les présents termes de référence. Une attention particulière doit être portée sur le renforcement de capacités du bénéficiaire de la mission ;
- Un calendrier de travail détaillé (activités, dates, lieu, nombre de jours) à partir des grandes étapes précisées dans les présents termes de référence.

2. Une offre financière en Euros.