

TERMES DE RÉFÉRENCE

Recrutement d'un Business Analyst senior en appui à la conception et à la mise en œuvre du Registre National Unique – RNU V2

Description du projet

La protection sociale est un droit humain ancré dans les objectifs de développement durable (ODD), en particulier dans les cibles 1.3 et 10.4. C'est la clé d'un développement économique et social durable et inclusif pour les individus, les communautés et les nations, et est de plus en plus reconnue comme un élément important pour garantir que la transition vers une économie neutre pour le climat se déroule de manière juste, en ne laissant personne de côté.

En 2016, le Partenariat mondial pour une protection sociale universelle visant à atteindre les objectifs de développement durable (USP2030) a été lancé en tant qu'alliance mondiale pour transformer la vision de la protection sociale universelle du Programme des ODD en réalité. L'USP2030 rassemble les gouvernements, les organisations internationales et régionales, les partenaires sociaux et les organisations de la société civile, dans un engagement commun visant à garantir une protection sociale pour tous.

Dans le cadre de ce partenariat la **Digital Convergence Initiative (DCI)** a été lancée en 2021 afin de répondre au besoin pressant de relever les défis rencontrés par les pays du monde entier dans la mise en œuvre de systèmes de protection sociale efficaces et inclusifs. La DCI vise à fournir une plate-forme pour développer des normes communes internationalement reconnues pour l'interopérabilité dans le domaine de la protection sociale et pour surveiller et coordonner les efforts à cet égard.

L'objectif du projet est de contribuer à la réalisation de la protection sociale universelle grâce à la normalisation et à l'interopérabilité des systèmes numériques de protection sociale inclusifs aux niveaux des pays partenaires, régional et mondial.

Il poursuit les objectifs spécifiques suivants :

- soutenir le développement et le partage des connaissances et des meilleures pratiques dans la mise en œuvre des normes numériques mondiales pour la protection sociale et exploiter leur potentiel pour réduire les inégalités, y compris les inégalités entre les hommes et les femmes.
- soutenir la coordination et la gouvernance des efforts mondiaux visant à harmoniser les normes numériques mondialement reconnues en matière de protection sociale.
- soutenir les pays partenaires dans l'adoption et la mise en œuvre de normes numériques internationales de protection sociale et promouvoir l'interopérabilité des systèmes numériques de protection sociale.

Le projet est mis en œuvre par un consortium composé de la GIZ, OIT, Expertise France et FIAPP.

Le projet a une durée de 36 mois à partir de mars 2024.

Dans le cadre de la mise en œuvre du projet « Universal Social Protection 2030 », visant à soutenir l'amélioration de l'interopérabilité des systèmes numériques de protection sociale dans le monde, Expertise France est à la recherche d'un Business Analyst senior en appui au projet de conception et à la mise en œuvre du Registre National Unique – RNU V2;

1. Contexte du projet

Le Gouvernement du Sénégal a engagé la transformation du Registre National Unique (RNU), porté par la Direction Générale de la Protection Sociale et de la Solidarité Nationale (DGPSN), afin d'en faire un socle numérique de référence au service de la protection sociale.

Le RNU constitue un outil stratégique permettant d'identifier et de caractériser les ménages et les personnes susceptibles de bénéficier des programmes de protection sociale, et de faciliter leur utilisation par les différents dispositifs publics.

Dans le cadre de la transformation numérique de la protection sociale, la DGPSN a engagé la conception du RNU V2 afin de disposer d'un système plus moderne, évolutif, sécurisé, interopérable et mieux adapté aux besoins des utilisateurs et des programmes sociaux.

Le RNU V2 devra notamment permettre :

- d'améliorer les processus d'enregistrement, d'actualisation et de gestion des données des ménages et individus ;
- d'améliorer la qualité et la traçabilité des données ;
- de simplifier les parcours utilisateurs ;
- de renforcer les capacités de recherche, de consultation et d'exploitation des données ;
- de faciliter les échanges avec les programmes de protection sociale ;
- d'améliorer l'interopérabilité avec les systèmes partenaires ;
- d'intégrer les exigences issues des standards de la Digital Convergence Initiative (DCI) applicables aux registres sociaux et aux systèmes d'information de la protection sociale.

Dans le dispositif mis en place pour la réalisation du RNU V2, la DGPSN est le bénéficiaire final et porte les besoins métier, tandis que la SENUM assure le pilotage technique du projet.

Expertise France accompagne cette transformation et prévoit notamment la mise à disposition d'une équipe d'expertise technique et fonctionnelle auprès de la SENUM afin de renforcer les capacités nécessaires à la conception et à la mise en œuvre du RNU V2.

Dans ce cadre, Expertise France souhaite mobiliser un Business Analyst senior chargé d'assurer l'interface entre les besoins métier de la DGPSN, les exigences fonctionnelles du RNU V2 et leur traduction en spécifications exploitables par les équipes techniques et les prestataires.

2. Justification de la mission

La transformation du RNU ne repose pas uniquement sur des choix technologiques. Elle nécessite une compréhension approfondie des processus métier, des besoins des utilisateurs, des règles de gestion et des interactions entre le RNU et les différents programmes sociaux.

Les besoins exprimés par les utilisateurs doivent pouvoir être traduits de manière précise en :

- processus métier ;
- exigences fonctionnelles ;
- règles de gestion ;
- cas d'usage ;

- parcours utilisateurs ;
- critères d'acceptation ;
- besoins d'échange avec les systèmes partenaires ;
- priorités de mise en œuvre.

La mobilisation d'un Business Analyst vise ainsi à renforcer la qualité de la définition fonctionnelle du RNU V2 et à réduire les risques d'écart entre les besoins exprimés par la DGPSN et la solution effectivement réalisée.

Le Business Analyst interviendra au sein du dispositif d'appui mis en place par Expertise France, en étroite collaboration avec la SENUM, la DGPSN, l'Architecte technique, les autres experts et les prestataires mobilisés sur le projet.

Il ne se substitue ni à la DGPSN dans la définition des politiques et besoins métier, ni à la SENUM dans le pilotage technique du projet.

3. Objectif général de la mission

L'objectif général de la mission est d'accompagner la DGPSN et la SENUM dans l'analyse, la formalisation, la structuration et la traduction des besoins métier du RNU V2 en exigences fonctionnelles claires, cohérentes, testables et exploitables par les équipes techniques.

Le Business Analyst devra contribuer à garantir :

- l'alignement entre les besoins métier et la solution développée ;
- la cohérence des processus fonctionnels ;
- la qualité et la complétude des spécifications ;
- la bonne prise en compte des utilisateurs finaux ;
- la traçabilité entre besoins, fonctionnalités et tests ;
- la prise en compte des besoins d'interopérabilité ;
- l'intégration des standards DCI pertinents dans les processus et échanges fonctionnels du RNU.

4. Objectifs spécifiques et activités

4.1. Analyse des processus métier existants

Le Business Analyst devra analyser les principaux processus actuels liés au fonctionnement du RNU.

Il devra notamment :

- analyser les processus d'identification et d'enregistrement des ménages et individus ;
- analyser les mécanismes de collecte et de mise à jour des données ;
- analyser les processus de validation et de contrôle ;
- analyser les mécanismes de correction des données ;
- analyser les processus de déduplication et de rapprochement ;
- analyser la gestion des mouvements ou changements affectant les ménages et individus ;
- analyser les processus de consultation et d'exploitation du RNU ;
- identifier les principales difficultés rencontrées par les utilisateurs ;
- identifier les tâches manuelles, redondances, ruptures de processus ou sources d'erreur ;
- documenter les processus existants lorsque nécessaire.

Le Business Analyst devra produire une compréhension claire de la situation actuelle afin d'identifier les améliorations à intégrer dans le RNU V2.

4.2. Conception des processus métier cibles

En collaboration avec la DGPSN et la SENUM, le Business Analyst devra contribuer à définir les processus fonctionnels cibles du RNU V2.

Il devra notamment :

- proposer des parcours métier simplifiés ;
- clarifier les responsabilités des différents utilisateurs ;
- formaliser les étapes de traitement ;
- définir les règles de validation ;
- identifier les contrôles à intégrer dans le système ;
- identifier les événements entraînant une mise à jour des données ;
- définir les cas d'exception ;
- identifier les besoins de notification ;
- préciser les interactions entre le RNU et les systèmes partenaires.

Les processus cibles devront rechercher un équilibre entre **contrôle, simplicité d'utilisation, qualité des données et efficacité opérationnelle**.

4.3. Recueil et formalisation des besoins fonctionnels

Le Business Analyst devra organiser et formaliser le recueil des besoins auprès des différentes parties prenantes.

Il devra notamment :

- préparer et animer des ateliers fonctionnels ;
- recueillir les besoins des utilisateurs ;
- analyser les demandes et identifier les besoins réels sous-jacents ;
- identifier les éventuelles contradictions ou redondances ;
- clarifier les règles métier ;
- documenter les exigences fonctionnelles ;
- structurer les besoins par domaine fonctionnel ;
- distinguer les besoins indispensables des besoins secondaires ;
- identifier les dépendances entre fonctionnalités ;
- assurer la traçabilité des décisions prises.

Les besoins devront être formulés de manière suffisamment précise pour pouvoir être compris et mis en œuvre par les équipes techniques.

4.4. Spécifications fonctionnelles

Le Business Analyst devra traduire les besoins validés en spécifications fonctionnelles exploitables.

Selon la méthodologie retenue pour le projet, il pourra notamment produire :

- exigences fonctionnelles ;

- cas d'usage ;
- user stories ;
- parcours utilisateurs ;
- règles de gestion ;
- critères d'acceptation ;
- diagrammes de processus ;
- modèles fonctionnels ;
- description des écrans et comportements attendus ;
- matrices de rôles et habilitations fonctionnelles ;
- exigences de reporting et de restitution.

Il devra veiller à maintenir une **traçabilité claire entre besoin métier, exigence fonctionnelle, fonctionnalité développée et test de validation**.

4.5. Gestion et priorisation du backlog fonctionnel

En lien avec la SENUM, la DGPSN et les équipes de réalisation, le Business Analyst pourra contribuer à structurer et maintenir le backlog fonctionnel du RNU V2.

Il devra notamment :

- organiser les fonctionnalités par domaine ;
- aider à déterminer les priorités ;
- identifier les dépendances ;
- clarifier les critères d'acceptation ;
- identifier les fonctionnalités nécessaires au MVP ou aux premières versions ;
- participer à la préparation des cycles de développement ;
- contribuer à l'analyse des demandes d'évolution.

Il devra s'assurer que les évolutions proposées restent cohérentes avec les objectifs métier et les processus validés.

4.6. Interopérabilité fonctionnelle

L'interopérabilité constitue un axe important du RNU V2.

Le Business Analyst devra accompagner la définition des besoins fonctionnels d'échange entre le RNU et les systèmes partenaires.

Il devra notamment :

- identifier les processus nécessitant un échange inter-systèmes ;
- identifier les données nécessaires à chaque échange ;
- préciser les événements déclenchant les échanges ;
- définir les responsabilités de chaque système ;
- formaliser les règles métier associées aux échanges ;
- identifier les besoins de contrôle, validation et notification ;
- documenter les cas d'erreur ou de rejet ;
- contribuer à la définition des scénarios d'interopérabilité ;
- assurer la cohérence entre les besoins fonctionnels et les spécifications techniques d'interface.

Une attention particulière sera accordée aux échanges entre le **RNU et les systèmes d'information des programmes de protection sociale**.

Le Business Analyst travaillera sur ces sujets en étroite collaboration avec l'Architecte technique et les experts en interopérabilité.

4.7. Prise en compte des standards DCI

Le Business Analyst devra contribuer à intégrer les **standards et spécifications de la Digital Convergence Initiative (DCI)** pertinents dans la conception fonctionnelle du RNU V2.

Il devra notamment :

- analyser les standards DCI applicables aux processus du RNU ;
- identifier les impacts fonctionnels de ces standards ;
- intégrer les concepts et processus standards pertinents dans les spécifications ;
- contribuer à l'harmonisation des données et terminologies utilisées ;
- vérifier la cohérence des cas d'usage avec les standards DCI ;
- contribuer à la formalisation des échanges entre le RNU et les systèmes de gestion de la protection sociale ;
- identifier les éventuels écarts entre les processus envisagés et les standards DCI.

Une attention particulière sera portée aux standards DCI encadrant les interactions entre les Social Registries (SR) et les Social Protection Management Information Systems (SP-MIS).

L'objectif sera de favoriser non seulement une interopérabilité technique, mais également une interopérabilité fonctionnelle et sémantique entre le RNU et les systèmes partenaires.

4.8. Appui à la conception des interfaces et de l'expérience utilisateur

En collaboration avec les utilisateurs et les équipes de conception, le Business Analyst contribuera à définir les attentes fonctionnelles relatives aux interfaces du RNU V2.

Il devra notamment :

- identifier les principaux profils utilisateurs ;
- formaliser leurs parcours ;
- définir les informations nécessaires à chaque étape ;
- contribuer à simplifier les écrans et les enchaînements ;
- identifier les contrôles fonctionnels nécessaires ;
- contribuer à la définition des messages d'erreur et notifications ;
- vérifier la cohérence des maquettes avec les besoins métier.

Une attention particulière sera accordée à la **simplicité d'utilisation et à la réduction des risques d'erreur de saisie ou de traitement**.

5. Accompagnement de la réalisation

Durant la phase de réalisation, le Business Analyst devra accompagner la SENUM et les équipes de développement afin de clarifier les besoins fonctionnels et de vérifier leur bonne compréhension.

Il devra notamment :

- répondre aux demandes de clarification ;
- analyser les propositions fonctionnelles des prestataires ;
- vérifier leur conformité avec les exigences validées ;
- identifier les écarts ;
- participer aux démonstrations des versions intermédiaires ;
- recueillir et structurer les retours utilisateurs ;
- contribuer à l'analyse des demandes de changement ;
- assurer la mise à jour des spécifications lorsque nécessaire.

Il devra contribuer à éviter que des fonctionnalités soient développées sans correspondre clairement à un besoin validé.

6. Recette fonctionnelle et validation

Le Business Analyst contribuera fortement à la préparation et à la réalisation de la recette fonctionnelle du RNU V2.

Il devra notamment :

- préparer les scénarios de recette ;
- définir les cas de tests fonctionnels ;
- définir les résultats attendus ;
- contribuer à la préparation des jeux de données de test ;
- organiser la traçabilité entre exigences et tests ;
- accompagner les utilisateurs lors des sessions de recette ;
- analyser les anomalies fonctionnelles ;
- contribuer à leur qualification et priorisation ;
- vérifier la correction des anomalies ;
- contribuer à la préparation de la validation fonctionnelle des versions.

La validation métier finale restera de la responsabilité de la **DGPSN**, conformément à la gouvernance du projet.

7. Positionnement au sein de l'équipe projet

Le Business Analyst sera intégré au **dispositif d'assistance technique mobilisé par Expertise France et mis à disposition de la SENUM** dans le cadre du projet RNU V2.

Il travaillera en étroite collaboration avec :

- les responsables et utilisateurs métier de la DGPSN ;
- les équipes techniques de la SENUM ;
- l'Architecte technique ;
- les experts Data, interopérabilité, sécurité et développement ;
- les AMOA et autres experts mobilisés sur le projet ;
- les prestataires chargés de la conception et de la réalisation du RNU V2 ;
- les représentants des programmes sociaux et systèmes partenaires lorsque nécessaire.

Le Business Analyst joue un rôle d'**interface entre le métier et la technique**.

Il devra contribuer à garantir que les choix fonctionnels soient compris par les équipes techniques et que les contraintes techniques soient explicitées de manière compréhensible aux équipes métier.

8. Transfert de compétences

Le Business Analyst devra contribuer au renforcement des capacités des équipes nationales en matière d'analyse fonctionnelle et de gestion des exigences.

Il devra notamment :

- partager ses méthodes d'analyse ;
- documenter les processus et règles de gestion ;
- contribuer à structurer les pratiques de gestion des besoins ;
- former ou accompagner les référents désignés par la DGPSN et la SENUM ;
- transmettre les méthodes de rédaction de cas d'usage et critères d'acceptation ;
- favoriser l'appropriation des standards DCI applicables aux processus du RNU ;
- produire une documentation claire et réutilisable.

9. Livrables attendus

Compte tenu d'une mobilisation de **40 jours sur six mois**, les livrables devront être regroupés autour des productions fonctionnelles structurantes.

Les principaux livrables attendus sont :

1. **Diagnostic fonctionnel et cartographie des principaux processus existants**, incluant les difficultés, risques et pistes d'amélioration ;
2. **Dossier des processus métier cibles du RNU V2**, incluant les parcours, rôles, règles de gestion et principales interactions entre acteurs ;
3. **Catalogue consolidé des exigences fonctionnelles du RNU V2**, comprenant les cas d'usage ou user stories, règles de gestion et critères d'acceptation ;
4. **Dossier fonctionnel d'interopérabilité**, précisant les cas d'usage d'échange entre le RNU, les programmes sociaux et les autres systèmes concernés, ainsi que leur alignement avec les standards DCI pertinents ;
5. **Backlog fonctionnel priorisé et matrice de traçabilité des exigences**, mis à jour aux principaux jalons du projet ;
6. **Dossier de recette fonctionnelle**, incluant les scénarios de tests, critères d'acceptation et suivi des principales anomalies ;
7. **Rapport final de mission**, incluant les recommandations fonctionnelles, les points restant à traiter et les éléments nécessaires à la poursuite du projet.

10. Profil recherché

Le consultant devra disposer d'un profil de **Business Analyst senior / Analyste fonctionnel senior** et devra être résident à Dakar.

Formation

Diplôme de niveau **Bac+5 minimum** en systèmes d'information, informatique de gestion, ingénierie, management des systèmes d'information, gestion de projet ou domaine équivalent.

Expérience professionnelle

Le consultant devra justifier :

- d'au moins **8 années d'expérience professionnelle** dans les systèmes d'information ;
- d'au moins **5 années d'expérience significative en Business Analysis, analyse fonctionnelle ou AMOA SI** ;
- d'une expérience démontrée en recueil et formalisation des besoins ;
- d'une expérience dans la modélisation des processus métier ;
- d'une expérience dans la rédaction de spécifications fonctionnelles ;
- d'une expérience en gestion de backlog, user stories ou cas d'usage ;
- d'une expérience dans la préparation et l'exécution de recettes fonctionnelles ;
- d'une expérience de travail avec des équipes de développement ou intégrateurs.

Une expérience sur des **systèmes publics, registres sociaux, programmes de protection sociale, systèmes d'identité ou Digital Public Infrastructure** constituera un atout important.

Une expérience de projets de transformation numérique dans le secteur public en Afrique sera également appréciée.

11. Compétences attendues

Le consultant devra maîtriser notamment :

- analyse et modélisation des processus métier ;
- recueil et formalisation des besoins ;
- BPMN ou méthodes équivalentes de modélisation ;
- rédaction de spécifications fonctionnelles ;
- cas d'usage et user stories ;
- critères d'acceptation ;
- gestion et priorisation d'un backlog ;
- analyse des écarts ;
- gestion des exigences ;
- matrice de traçabilité ;
- préparation et conduite de recette fonctionnelle ;
- animation d'ateliers métier ;
- méthodes Agile et/ou hybrides de réalisation de systèmes d'information ;
- principes d'interopérabilité des systèmes d'information.

La connaissance des **standards DCI**, notamment des standards applicables aux échanges entre **Social Registries et Social Protection Management Information Systems**, sera particulièrement appréciée.

La maîtrise d'outils de gestion de backlog, de modélisation de processus et de documentation collaborative constituera un avantage.

12. Compétences transversales

Le consultant devra démontrer :

- une excellente capacité d'écoute et d'analyse ;
- une capacité à comprendre rapidement des processus métier complexes ;

- une forte aptitude à structurer et clarifier des besoins parfois exprimés de manière informelle ;
- une capacité à faciliter les échanges entre métiers et techniciens ;
- une excellente capacité rédactionnelle ;
- une capacité à animer des ateliers ;
- une capacité à identifier et résoudre les contradictions entre besoins ;
- une aptitude à challenger les demandes tout en respectant les priorités métier ;
- rigueur, autonomie et sens de l'organisation ;
- pédagogie et capacité de transfert de compétences.

13. Durée et modalités de la mission

La mission est prévue sur une période de **5 mois**, pour un volume maximal de **quarante (40) jours d'expertise**.

Le consultant sera contractualisé par **Expertise France** et mobilisé en appui à la **SENUM**, qui assure le pilotage technique du projet RNU V2, en coordination étroite avec la DGPSN.

Le Business Analyst sera mobilisé en fonction de l'avancement du projet et des besoins identifiés par la SENUM et la DGPSN, en coordination avec Expertise France.

Compte tenu du volume de jours prévu, le consultant n'a pas vocation à assurer une présence quotidienne sur le projet. Son intervention devra être concentrée sur les **moments à forte valeur ajoutée fonctionnelle**, notamment :

- ateliers de cadrage ;
- analyse et formalisation des processus ;
- définition des besoins ;
- revue des spécifications ;
- préparation des développements ;
- clarification fonctionnelle ;
- revue des versions intermédiaires ;
- préparation et conduite de la recette fonctionnelle.

Les interventions pourront être réalisées en présentiel et/ou à distance selon les besoins du projet.

14. Résultats attendus

À l'issue de la mission :

- les principaux processus métier du RNU V2 sont clairement définis et documentés ;
- les besoins exprimés par la DGPSN sont traduits en exigences fonctionnelles structurées et exploitables par les équipes techniques ;
- les responsabilités des différents acteurs et systèmes sont clarifiées ;
- les règles de gestion sont documentées ;
- le backlog fonctionnel est structuré et priorisé ;
- les exigences fonctionnelles sont traçables jusqu'aux tests et à la validation ;
- les cas d'usage d'interopérabilité avec les programmes sociaux sont clairement définis ;
- les standards DCI pertinents sont intégrés dans la définition fonctionnelle des échanges ;
- la SENUM et les prestataires disposent de spécifications suffisamment précises pour limiter les incompréhensions et reprises ;

- la DGPSN dispose d'un RNU V2 davantage aligné avec ses besoins opérationnels et les attentes de ses utilisateurs.