



RÉPUBLIQUE DU TCHAD

PRÉSIDENCE DE LA RÉPUBLIQUE

PRIMATURE

MINISTÈRE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS, DE L'ÉCONOMIE
NUMÉRIQUE ET DE LA DIGITALISATION DE
L'ADMINISTRATION

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

PROJET D'APPUI À LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DU
TCHAD (PATN)



LA BANQUE MONDIALE
BIRD • IDA | GROUPE DE LA BANQUE MONDIALE

TERMES DE RÉFÉRENCE

**POUR LE RECRUTEMENT D'UN CABINET SPÉCIALISÉ
POUR LE DEVELOPPEMENT D'UN MODÈLE DE
GOUVERNANCE DU DATA CENTER DE L'ADETIC**

1 Contexte et Justification

Le Projet d'Appui à la Transformation Numérique du Tchad (PATN) vise à renforcer la connectivité numérique et à améliorer l'accès aux services publics numériques en modernisant les infrastructures et en facilitant l'adoption des technologies de l'information et de la communication (TIC).

Le projet est structuré autour de quatre composantes principales qui servent de base pour la planification des activités :

Composante 1 : Connectivité à haut-débit résiliente au changement climatique et inclusion numérique ;

Composante 2 : Fondements essentiels des services numériques ;

Composante 3 : Gestion du projet et soutien à la mise en œuvre ;

Composante 4 : Élément d'intervention d'urgence.

La mise en œuvre des activités du projet est confiée à plusieurs Institutions et Agences d'exécution, à savoir :

- Le Ministère des Télécommunications, de l'Économie Numérique et de la Digitalisation de l'Administration (MTENDA)
- Le Ministre des Finances, du Budget, de l'Économie et du Plan (MFBEP),
- L'Agence pour le Développement des Technologies de l'Information et de la Communication (ADETIC) ;
- L'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et de Postes (ARCEP) ;
- L'Agence Nationale de Sécurité Informatique et de Certification Électronique (ANSICE) ;
- L'Agence Nationale de Titres Sécurisés (ANATS) ;
- L'École Nationale Supérieure des Technologies de l'Information et de la Communication (ENASTIC).

À ce titre, l'ADETIC assure la mise en œuvre technique de la stratégie numérique nationale, notamment à travers l'opérationnalisation, l'exploitation et la gestion du Centre National de Données.

Le Centre National de Données constitue une infrastructure stratégique destinée à l'hébergement des systèmes d'information critiques de l'administration et à la fourniture de services numériques mutualisés. Il a été établi dans le cadre du projet PMICE, sous la coordination du MTENDA..

Dans un contexte de transformation numérique accélérée, le Centre National de Données vise à :

- renforcer la souveraineté numérique du Tchad,
- améliorer la continuité des services publics,
- optimiser les coûts liés aux infrastructures IT au sein de l'administration,
- et offrir une plateforme sécurisée et fiable pour le partage et l'hébergement des applications publiques.

Pour garantir une exploitation efficace, sécurisée et conforme aux standards internationaux (ISO/IEC, Uptime Institute, ITIL, COBIT, etc.), la mise en place d'un modèle de gouvernance structuré et robuste est indispensable.

Ce modèle devra :

- Clarifier les rôles et responsabilités des parties prenantes (ADETIC, ministères, usagers) ;
- Définir les mécanismes de pilotage, de supervision et de redevabilité ;
- garantir le respect des exigences de sécurité, de disponibilité, d'interopérabilité et de performance ;
- Aligner la gestion opérationnelle du Centre avec les priorités stratégiques de l'État en matière de services numériques.

La mission vise ainsi à appuyer l'ADETIC dans l'élaboration de ce modèle, essentiel à la gouvernance efficace des services numériques publics au Tchad.

2 Objectif général

L'objectif de la mission est de doter l'ADETIC d'un modèle de gouvernance structuré et opérationnel pour assurer la gestion efficace, sécurisée et durable de son Centre National de Données. Ce modèle devra clarifier les rôles et responsabilités des acteurs impliqués, définir les mécanismes de pilotage, de supervision et de redevabilité, et proposer un cadre adapté aux exigences techniques, organisationnelles et réglementaires du Tchad. Il permettra à l'ADETIC d'assumer pleinement son rôle d'opérateur national tout en garantissant la qualité, la performance et la sécurité des services rendus aux entités publiques utilisatrices.

3 OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

La mission vise à atteindre les objectifs spécifiques suivants :

- Réaliser un diagnostic de l'existant, en évaluant la gouvernance actuelle du Centre National de Données ou, en son absence, en analysant le cadre institutionnel, technique et organisationnel de l'ADETIC ;
- Identifier et adapter les référentiels internationaux pertinents, tels que ISO/IEC 38500, Uptime Institute, ITIL, COBIT, en fonction des besoins et contraintes du contexte tchadien ;
- Proposer une architecture de gouvernance claire, incluant la répartition des rôles, les responsabilités, la structuration des comités de pilotage, les politiques de gestion, ainsi que les conventions de niveau de service (SLA : Service Level Agreement) ;
- Définir les mécanismes de pilotage, de supervision, d'audit et de redevabilité, afin de garantir la performance, la continuité de service, la sécurité et la conformité réglementaire ;
- Élaborer l'ensemble des documents de gouvernance nécessaires, notamment : la charte de gouvernance, les procédures opérationnelles, les modèles de convention de service, les grilles de redevance, et les matrices de responsabilités (RACI).

De manière transversale, la mission devra également intégrer une approche de gestion des risques, documenter les processus critiques et prévoir des mécanismes d'amélioration continue pour assurer l'efficacité opérationnelle du Centre National de Données dans la durée.

4 PORTÉE DES TRAVAUX

La mission portera sur l'ensemble des éléments nécessaires à la mise en place d'un modèle de gouvernance robuste, opérationnel et aligné sur les standards internationaux. À ce titre, les travaux attendus du cabinet comprennent :

- Définition de la structure organisationnelle du Centre National de Données, incluant les niveaux de pilotage stratégique, de gestion opérationnelle et de soutien technique ;
- Clarification des rôles et responsabilités des parties prenantes impliquées (ADETIC, sécurité informatique, conformité, exploitation, utilisateurs, etc.) à travers une matrice RACI et des descriptions fonctionnelles précises ;
- Développement des processus clés de gestion du centre, notamment la gestion des incidents, des changements, des accès, de la configuration, de la capacité et de la continuité de service ;
- Élaboration des politiques de gouvernance, notamment en matière de sécurité de l'information, d'accès, de conformité réglementaire, de qualité de service et de gestion documentaire ;
- Rédaction d'une charte de gouvernance, formalisant les principes, règles de fonctionnement, rôles institutionnels et modalités de suivi du centre ;
- Définition des indicateurs clés de performance (KPI) permettant d'évaluer la performance opérationnelle, la sécurité, la disponibilité, et la qualité des services ;
- Conception d'un plan de formation à destination du personnel clé de l'ADETIC pour garantir l'appropriation des nouveaux processus, outils de gestion et bonnes pratiques en matière de gouvernance de Data Center.

5 MÉTHODOLOGIE ATTENDUE

Le cabinet retenu devra adopter une approche participative, structurée et orientée résultats, en étroite collaboration avec les équipes de l'ADETIC et les parties prenantes concernées. La démarche proposée devra comporter les étapes suivantes :

- Analyse des besoins : Recueillir les attentes, contraintes et exigences fonctionnelles des parties prenantes à travers des ateliers, des entretiens ciblés et l'étude des documents stratégiques existants ;
- Évaluation des pratiques existantes : Analyser le cadre institutionnel actuel, les structures de gouvernance en place (le cas échéant) et identifier les points forts, les faiblesses, ainsi que les écarts à combler ;
- Benchmark des bonnes pratiques : Mener une analyse comparative des modèles de gouvernance de centres de données similaires dans la région ou à l'international, fondée sur les standards reconnus (ISO/IEC, ITIL, COBIT, etc.) ;
- Conception du modèle de gouvernance : Élaborer une proposition détaillée intégrant l'organisation cible, les rôles, les politiques, les processus et les mécanismes de pilotage, en veillant à son alignment avec les besoins réels de l'ADETIC et le contexte national ;
- Validation progressive : Mettre en place un processus itératif de revue et validation du modèle avec l'équipe projet de l'ADETIC et le comité technique, à travers des points d'étape formalisés et des échanges documentés.

6 Livrables attendus

Le cabinet devra produire l'ensemble des livrables suivants, organisés autour des principales phases de la mission :

6.1 Phase 1 : Analyse et diagnostic

- Rapport de diagnostic du dispositif actuel ou, à défaut, de l'environnement institutionnel, organisationnel et technique de l'AETIC ;
- Benchmark des bonnes pratiques internationales en matière de gouvernance de centres de données ;
- Rapport d'évaluation initiale intégrant les constats, les écarts par rapport aux standards, et les premières recommandations stratégiques.

6.2 Phase 2 : Conception du modèle de gouvernance

- Modèle de gouvernance structuré, incluant l'organigramme fonctionnel, les flux de processus, les rôles et responsabilités, les outils de pilotage, ainsi que les mécanismes de coordination et de supervision ;
- Kit documentaire de gouvernance, comprenant :
 - La charte de gouvernance du centre de données,
 - Les politiques de gestion (sécurité, accès, continuité, etc.),
 - Les procédures opérationnelles,
 - Les modèles de SLA,
 - La matrice RACI et tout autre document de référence utile ;
- Cahier des charges et dossier d'appel d'offres pour le recrutement d'un opérateur technique chargé de l'exploitation du centre de données.

6.3 Phase 3 : Planification de la mise en œuvre

- Plan de mise en œuvre détaillé, identifiant les étapes, les ressources nécessaires, les responsabilités et les conditions de réussite pour le déploiement progressif du modèle de gouvernance.

6.4 Phase 4 : Formation et transfert de compétences

- Documentation de formation, incluant les supports pédagogiques, guides utilisateurs et supports de présentation ;
- Sessions de formation à destination du personnel de l'AETIC impliqué dans l'exploitation, la supervision et la gouvernance du centre de données.

6.5 Phase 5 : Validation et clôture

- Rapport final d'évaluation post-implémentation, analysant l'efficacité du modèle mis en place, les retours d'expérience, et les recommandations d'ajustement ;
- Organisation d'un atelier de restitution et de validation réunissant les parties prenantes clés (AETIC et MTENDA).

7 PROFIL DU CABINET

Le cabinet à recruter devra justifier de compétences techniques avérées, d'une expérience significative dans des projets similaires, et d'une capacité organisationnelle adaptée pour conduire la mission dans les délais impartis. Les critères de sélection incluent :

- Une expérience confirmée dans la gouvernance des infrastructures numériques critiques, notamment les centres de données, les environnements cloud souverains et les systèmes d'information gouvernementaux ;
- Une maîtrise approfondie des référentiels internationaux pertinents, incluant ITIL, COBIT, ISO/IEC 27001 (sécurité de l'information), ISO/IEC 20000 (gestion des services IT), et ISO/IEC 38500 (gouvernance des systèmes d'information) ;
- Des références vérifiables dans la conception ou la mise en œuvre de modèles de gouvernance pour des administrations publiques, des agences techniques ou des institutions régulées ;
- Une expertise spécifique en gestion des risques, sécurité informatique, conformité réglementaire, et alignement des systèmes avec les cadres légaux et stratégiques nationaux ;
- Une compétence en stratégie numérique et en pilotage de services IT, incluant la conception de processus de gestion (incidents, changements, capacité, accès, etc.) ;
- Une capacité démontrée en communication, conduite d'ateliers et transfert de compétences, notamment pour assurer l'appropriation des livrables par les équipes de l'ADETIC.

Le cabinet devra mobiliser une équipe pluridisciplinaire, comprenant à minima :

- Un expert en gouvernance IT (chef de mission) ;
- Un expert en infrastructure de Data Center ;
- Un expert en gestion des services IT / ITSM ;
- Un expert en sécurité des systèmes d'information.

8 CHRONOGRAMME ET CALENDRIER DU PROJET

La durée de la mission est estimée à **six (6) mois** à compter de la date de démarrage effectif du projet, conformément au calendrier convenu avec l'ADETIC.

Un planning détaillé sera établi en concertation avec l'équipe projet. Celui-ci comprendra :

- Des étapes intermédiaires clairement définies, correspondant aux phases clés de la mission (diagnostic, conception, validation, livraison des livrables) ;
- Des réunions de suivi mensuelles, permettant d'assurer un pilotage rigoureux, de valider les livrables partiels, et de réajuster si nécessaire le rythme de mise en œuvre.

Le cabinet devra intégrer ces points de contrôle dans sa proposition technique et proposer un échéancier réaliste garantissant l'achèvement de l'ensemble des livrables dans les délais impartis.

9 CRITÈRES DE SÉLECTION

La sélection du cabinet se fera sur la base des critères suivants :

Critère	Description	Points
Expérience du cabinet	Références démontrant l'expérience dans la conception ou mise en œuvre de modèles de gouvernance de Data Centers, SI publics, ou infrastructures critiques	30
Compréhension des enjeux et méthodologie proposée	Clarté de l'approche méthodologique, pertinence des étapes, outils proposés et prise en compte du contexte spécifique du Tchad	20
Composition et expertise de l'équipe proposée	Adéquation des profils clés (gouvernance IT, infrastructure de Data Center, sécurité, gestion des services IT / ITSM) avec les besoins de la mission	40
Formation	Programme de transfert de connaissance	10

10 Modalités de soumission

Les cabinets intéressés sont invités à soumettre leur dossier sous pli fermé à l'adresse suivante :

À l'attention du Coordonnateur National de l'UGP-PATN au plus tard le **10 novembre 2025 à 15 heures 30 minutes au bureau du Spécialiste en Passation des Marchés du Projet PATN, Sis au quartier Farcha dans le 1er Arrondissement, Avenue Nelson Mandela, Rue 1402 et Porte 1183 et collée à l'agence SAAR Assurances courriel : contact@patn.td Tel : (+235) 85 80 74 10 N'Djaména-Tchad. Tous les jours de 7 heures 30 minutes à 15 heures 30 minutes et le vendredi de 7 heures 30 minutes à 12 heures précises.**

Les enveloppes extérieures doivent porter la mention suivante : « Avis de Sollicitation à manifestation d'intérêts, relatif au recrutement d'un cabinet spécialisé pour le développement d'un modèle de gouvernance du data center de l'ADETIC ».

N'Djamena, le 24 octobre 2025

Le Coordonnateur National