



RÉPUBLIQUE DU BURUNDI

MINISTRE DE LA COMMUNICATION, DES TECHNOLOGIES DE
L'INFORMATION ET DES MEDIAS



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

PROJET D'APPUI AUX FONDATIONS DE L'ECONOMIE NUMERIQUE AU BURUNDI « PAFEN »

DEMANDE DE MANIFESTATIONS D'INTÉRÊT (REVISEE)

(SERVICES DE CONSULTANTS)

SÉLECTION DE FIRMES/CABINETS

Pays : République du Burundi

N° du Projet : P 176396

DON IDA N° E0930-BI

RECRUTEMENT D'UN CONSULTANT CHARGE D'ELABORER UN CADRE REGLEMENTAIRE SUR LA QUALITE DE SERVICES ET D'EXPERIENCE POUR LES SERVICES DE COMMUNICATION ELECTRONIQUE

RÉF. STEP: BI-PAFEN-PIU-376235-CS-CQS

Le Gouvernement de la République du Burundi a obtenu de l'Association Internationale de Développement (IDA) un Don d'un montant équivalant à 50 000 000 USD pour le financement du Projet d'Appui aux Fondations de l'Economie Numérique (PAFEN) dont l'Objectif de Développement (ODP) est d'augmenter l'accès à l'internet à large bande, en particulier dans les communautés mal desservies et d'améliorer la capacité du gouvernement à fournir des services publics par voie numérique.

Il a l'intention d'utiliser une partie de ce financement pour effectuer des paiements prévus au titre du contrat des services **d'élaboration d'un Cadre Règlementaire sur la qualité de service et d'expérience pour les services de communications électroniques.**

L'objectif général de cette étude est de mettre en place un cadre juridique et réglementaire d'évaluation de la qualité de service et d'expérience que les fournisseurs des services de communication électronique offrent aux consommateurs.

La mission doit accomplir entre autres, les objectifs spécifiques suivants :

- La définition des indicateurs de qualité de services et d'expérience et la méthodologie de les évaluer ;

- Les mécanismes définissant les obligations des opérateurs à respecter les clauses des contrats de concessions en matière de qualité de service ;
- Les obligations de Protection et de satisfaction des consommateurs en matière de qualité de services ;
- Le développement des sanctions à appliquer en cas de manquement avéré par rapport aux objectifs de qualité de services non atteints ;
- Les outils de mesure à mettre en place et les obligations des fournisseurs de les intégrer dans leurs plateformes d'exploitation et de gestion de réseaux ;
- Les clauses relatives à la Publication des résultats de mesure y relatifs réalisés ;
- Stimuler la concurrence dans le secteur des TIC.

En référence aux textes légaux et réglementaires de l'ARCT, le consultant aura pour mission d'élaborer un cadre réglementaire sur la qualité des services et d'expérience pour les services TIC entre autres, Voix, Data, SMS, Télévisuels, Financiers Mobiles, etc... au Burundi.

Il aura ainsi pour tâches de :

- Prendre connaissance des projets de textes et de toute la documentation existante sur le sujet ;
- Faire une analyse critique des technologies et des services existants au Burundi ;
- Produire un document de benchmark international des indicateurs de la qualité de services et d'expérience mesurés et publiés par les Régulateurs pour différents services
- Proposer des indicateurs et des objectifs de qualité de services pour les services de la voix, données, images y compris l'accès à large bande sur la base d'un benchmarking international et des résultats du deuxième boulet ;
- Proposer les méthodes utilisées pour les différentes mesures ainsi que les formats de rapport et la période de production des rapports sur la base d'un benchmark international et des résultats des boulets précédents ;
- Rédiger les procédures de gestion de qualité de service, sur la base des meilleures pratiques internationales ;
- Mener avec l'ARCT, des réunions avec des principaux opérateurs et fournisseurs des services Internet. Cela peut inclure à la fois des observations écrites pour expliquer les meilleures pratiques internationales, les options proposées, les projets de règles et procédures ;
- Elaborer des lignes directrices de gestion de la qualité de services et d'expérience au Burundi ;
- Proposer les sanctions applicables en cas de non-conformité des indicateurs de qualité de service avec les objectifs des lignes directrices et la méthodologie à suivre pour les appliquer.

La durée de l'intervention du Consultant est de trois (3) mois. Toutefois, toute proposition d'un délai plus court serait la bienvenue.

La présente mission aura lieu en République du BURUNDI, principalement à l'ARCT qui est le bénéficiaire final des résultats de la mission.

Les Termes de Références (TDRs) détaillés de la mission peuvent être obtenus à l'adresse indiquée ci-dessous.

Le PAFEN invite pour le moment les Cabinets éligibles (« Consultants ») à manifester leur intérêt à fournir les services décrits ci-dessus. Les Consultants intéressés doivent fournir les informations démontrant qu'ils possèdent les qualifications requises et une expérience pertinente pour l'exécution des Services ((brève

présentation de leurs cabinets, références concernant l'exécution de contrats analogues, expérience dans des conditions semblables, copies des contrats déjà réalisés, etc.).

L'attention des consultants intéressés est attirée sur la section III, paragraphes, 3.14, 3.16 et 3.17 du « Règlement de Passation des Marchés pour les Emprunteurs sollicitant le Financement de Projets d'Investissement (FPI) datant de Juillet 2016, révisé en Novembre 2017, Août 2018 et Novembre 2020 ». En outre, veuillez-vous référer aux informations spécifiques sur les conflits d'intérêts liés à cette mission.

Les consultants peuvent s'associer à d'autres firmes pour améliorer leurs qualifications, mais doivent indiquer clairement si l'association prend la forme d'un groupement et/ou d'un sous-traitant. Dans le cas d'un groupement, tous les partenaires de la coentreprise seront conjointement et solidairement responsables de l'intégralité du contrat, s'ils sont sélectionnés.

Le bureau de consultants sera sélectionné selon la méthode de Sélection fondée sur les qualifications des consultants (SQC) conformément au Règlement de Passation des Marchés pour les Emprunteurs sollicitant le financement de Projets d'Investissement (FPI), édition de juillet 2016, révisé en novembre 2017, août 2018 et novembre 2020 et conformément aux critères exigés au regard des présents termes de référence.

Les Consultants intéressés peuvent obtenir des informations supplémentaires à l'adresse ci-dessous du Lundi au Jeudi de 8 heures 12 heures et de 14 heures à 17 heures et les Vendredi de 8h à 14 heures (heures locales).

Les manifestations d'intérêt doivent être livrées par écrit à l'adresse ci-dessous (en personne, ou par courrier, ou par e-mail) avant le **4/10/2023 au plus tard à 16 heures** avec mention :

« REPONSE A L'AVIS DE SOLLICITATION DE MANIFESTATIONS D'INTERET N° BI-PAFEN-PIU-376235-CS-CQS POUR LE RECRUTEMENT D'UN CONSULTANT CHARGE D'ELABORER UN CADRE REGLEMENTAIRE SUR LA QUALITE DE SERVICES ET D'EXPERIENCE POUR LES SERVICES DE COMMUNICATION ELECTRONIQUE »

Attn: Monsieur le Coordonnateur du PAFEN

Boulevard Ndadaye Melchior, Building Orée du Golf, 4^{ème} étage

E-mail: birakoze1@gmail.com avec copie obligatoire à mvukiyekeges@gmail.com et ndamamap@gmail.com