



PROGRAMME D'APPUI A L'AMELIORATION DES PRESTATIONS RENDUES AUX USAGERS DES SERVICES PUBLICS

PAAQSU



Empowered lives.
Resilient nations.

Recrutement d'un Prestataire chargé d'Accompagner les communes de TOULOM, MOULVOUDAYE et MAGA dans la production accélérée d'actes de naissance.

Termes de Référence

1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Le contexte actuel dans lequel évoluent les administrations publiques est marqué au niveau gouvernemental par la détermination du Président de la République à préserver l'intérêt général en luttant contre l'inertie, la corruption, la fraude, bref, les maux qui entravent la bonne marche de l'Etat et diluent les efforts de celui-ci dans la recherche du bien-être des populations.

D'une façon générale, la perception des services publics, fournisseurs des prestations clés pour les populations, est encore globalement négative. Or l'accès des populations à des services publics de qualité, considéré comme un droit, est crucial dans un cadre général de lutte contre la pauvreté et l'atteinte des Objectifs de Développement Durable (ODD).

En effet, la faible capacité des services publics à accueillir convenablement les usagers, à donner des informations exactes, complètes et précises sur les prestations qu'ils fournissent, l'absence d'objectifs planifiés de services, la prise en charge mitigée des personnes en situation de vulnérabilité, le monnayage de prestations supposées gratuites, bref l'absence de normes minimales de qualité, , constituent quelques-uns des principaux maux qui affectent les services publics camerounais et rendent inefficace la délivrance des prestations de qualité aux populations.

Dans le cadre de la modernisation de l'Administration Publique Camerounaise (APC), la mise en œuvre de certaines actions arrêtées dès juin 2000, dans le cadre du Programme National de Gouvernance et de lutte contre la corruption (PNG) a permis d'accélérer les efforts visant à rendre cette administration publique plus performante, plus transparente et plus citoyenne au bénéfice de l'ensemble des populations. Parmi les actions les plus significatives déjà menées à ce jour, l'on peut notamment citer :

- la déconcentration de la Gestion des personnels de l'Etat et de la Solde;
- la mise en exploitation de l'application SIGIPES (Système Informatique de Gestion Intégrée des Personnels de l'Etat et de la Solde) ;
- l'élaboration des Manuels de Procédures Administratives (MPA), assortis de leurs Guides de l'utilisateur respectifs ;
- la stratégie nationale de lutte contre la corruption.

Malgré les résultats satisfaisants produits par les réformes sus évoquées, l'on note au quotidien que de nombreux défis restent à relever parmi lesquels, l'amélioration de la qualité de services rendus aux usagers. Cette préoccupation qui avait pourtant fait l'objet de l'Instruction du Premier Ministre, Chef du Gouvernement N° 001/CAB/PM du 27 mai 1992 relative à l'amélioration du fonctionnement des services publics, continuent à constituer l'un des principaux défis de l'APC. Dès lors, le Gouvernement du Cameroun, avec l'appui institutionnel du Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD), s'est engagé à mettre en œuvre le Programme d'Appui à l'Amélioration de la Qualité des prestations rendues aux Usagers des services publics (PAAQSU).

Le PAAQSU vise quatre (4) principaux résultats :

- ⇒ Les normes minimales de qualité de service public, élaborées ;
- ⇒ Un dispositif participatif de suivi/évaluation de l'implémentation de la qualité et d'incitation/labellisation des services publics mis en place ;
- ⇒ Un dispositif d'appui-conseil à la mise aux normes de qualité de service public, mis en place ;
- ⇒ Cinq services pilotes sont accompagnés dans leur expérimentation de la démarche qualité.

Toutefois le Cameroun est engagé dans un processus de décentralisation qui implique une demande de plus en plus importante de services au niveau des régions, des départements et surtout des communes qui assurent au quotidien le développement local et l'encadrement des populations.

Par ailleurs l'Extrême Nord reste l'une des régions les plus pauvres du Cameroun et subit en plus, ces dernières années, des attaques répétées de la secte BOKO HARAM qui déstabilisent davantage le tissu économique et social déjà fragile et quelques fois fragilisé par les catastrophes naturelles.

Il est donc aisé de prédire que la capacité des communes de cette Région à accueillir et à répondre aux demandes de plus en plus fréquentes et urgentes des populations réfugiées et déplacées à l'interne, a besoin d'être renforcée et soutenue.

C'est ainsi qu'après l'élaboration de la Norme de Qualité de service et l'accompagnement apporté aux Communes de MAGA, MOULVOUDAYE et TOULOUM dans le domaine de qualité et du renforcement du dispositif organisationnel interne, il a été révélé qu'il existe au sein de chacun de ces communes un déficit exceptionnel de plusieurs milliers en matière de production d'actes de naissance.

En effet l'absence d'acte de naissance pour les enfants et les jeunes en particulier, a des conséquences dramatiques sur la vie sociale, professionnelle, économique et politique :

2. OBJECTIFS ET LIVRABLES

a. Objectif général

Permettre aux communes de TOULOUM, MOULVOUDAYE et MAGA, de résorber de façon durable, le déficit existant en matière de production d'actes d'Etat civil et notamment, d'actes de naissance.

b. Objectifs spécifiques

Pour chaque commune :

1. Mettre en place un dispositif technique et organisationnel durable en se servant des équipements mis à la disposition de chaque commune et de l'expertise apportée par le consultant, pour accélérer la production d'actes de naissance,
2. Accompagner chaque commune dans la production d'au moins cinq mille (5 000) actes de naissance, soit au moins 15 000 actes, au cours de la période de réalisation de la prestation avant de poursuivre le processus.

c. Livrables

1. **Livrable 1 lié à l'OS1** : dispositif de production efficace et permanent d'actes d'Etat civil et notamment d'actes de naissance dans chacune des trois communes
2. **Livrable 2 lié à l'OS2** : 15000 actes de naissance produits à raison d'au moins 5000 pour chaque commune, ainsi que des actes de mariage et de décès.

3. METHODOLOGIE

a. Eléments Généraux

D'une façon générale, la consultation se réalisera en commençant par une exploitation du rapport de l'analyse organisationnelle de chaque commune réalisée en 2015 et de l'accompagnement fait en 2016. Une concertation et une planification efficace faite avec les communes.

b. Activités/méthodologies spécifiques

Il est attendu du Prestataire qu'il propose la méthodologie et ou la technique la plus appropriée pour la réalisation de tout le processus d'accompagnement et de la réalisation de chaque livrable.

Chaque livrable fera l'objet d'une validation d'étape par l'équipe du programme et les bénéficiaires, du PNUD, du partenaire de coopération et des parties responsables sur la base des critères et du calendrier contenus dans le tableau ci-dessous :

4. PERIODE DE REALISATION ET DUREE DE L'ANALYSE

L'accompagnement de ces communes sera effectué sur une période de quatre (4) mois maximum à partir de la date de signature du contrat. Cette période pourrait être comprise entre les mois de juin et d'octobre 2017.

Toutefois un chronogramme sera élaboré et validé par les instances du programme PAAQSU avant tout démarrage des travaux.

La durée facturée pour ce travail sera de **deux (2) mois**. Cette durée sera clairement mentionnée dans le contrat élaboré à cet effet

Critères de qualité pour les livrables attendus

Etapes	Livrables	Critères de qualité	Date De livraison	Moyen de vérification	Date de vérification	Observations
Mettre en place un dispositif technique et organisationnel durable en se servant des équipements mis à la disposition de chaque commune et de l'expertise apportée par le consultant, pour accélérer la production d'actes de naissance	Dispositif de production efficace et permanent d'actes d'Etat civil et notamment d'actes de naissance dans chacune des trois communes	<p><u>Critères par rapport à la démarche.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Descende dans chaque commune ; ▪ Analyse du processus de production d'actes de naissance ▪ Identification des blocages ; ▪ Concertation avec les parties prenantes pour concevoir le dispositif <p><u>Critères par rapport à la forme</u></p> <p>Un rapport de fin de cette étape sera élaboré, présentant le dispositif conçu, élaboré sur le plan humain, matériel, organisationnel et fonctionnel : en version hard et électronique</p> <p><u>Critères par rapport au contenu</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les maillons essentiels du dispositif, ▪ Les modalités de son fonctionnement, ▪ Les éléments essentiels pour sa durabilité <p><u>Critères par rapport à la démarche.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Supervision des équipes d'identification des déclarations dans chaque commune, ▪ Coaching des équipes du service d'état civil mis en place, ▪ Accompagnement des équipes sur le terrain et au bureau, ▪ Relecture des actes produits, vérification de la cohérence des informations et des processus d'archivage, ▪ Appui à la coordination avec es Maires et les parties prenantes ; <p><u>Critères par rapport à la forme</u></p> <p>Un rapport détaillant la démarche mise en place, les sous activités conduites avec les équipes des mairies, des contraintes rencontrées et des solutions utilisées,</p>	J+20	Evaluation au cours d'une réunion de réception de livrable (PNUD, Bénéficiaires...)	J+20	
Accompagner chaque commune dans la production d'au moins cinq mille (5 000) actes de naissance, soit au moins 15 000 actes, au cours de la période de réalisation de la prestation avant de poursuivre le processus.	15000 actes de naissance produits à raison d'au moins 5000 pour chaque commune, ainsi que des actes de mariage et de décès		J+20	Evaluation à la fin de la formation, (PNUD, MINFOPRA, PARTIES RESPONSABLES)	J+20	

5. BESOINS EN RESSOURCES HUMAINES

Le cabinet ou structure soumissionnaire dans le cadre de cet appel sera appelé « *Prestataire* » et les personnes physiques devant être proposées par chaque structure soumissionnaire seront appelés « Experts ».

Les experts présentés par le Prestataire seront soumis à l'approbation du Programme avant le démarrage de l'action. Les présents termes de référence incluent les profils des experts et les soumissionnaires devront fournir des CV démontrant que leurs experts correspondent aux profils attendus.

Le soumissionnaire devra mobiliser et coordonner des experts principaux retenus pour la conduite de la mission afin de couvrir l'espace géographique et les communes ciblées dans les délais impartis.

Le Prestataire sera responsable de la méthodologie et de la réalisation de toutes les activités liées à sa mission.

Experts principaux

Tous les experts appelés à exercer une fonction importante dans l'exécution du contrat sont désignés par les termes "experts principaux". Les experts principaux sont ceux qui vont s'impliquer dans la réalisation de la mission, notamment la planification de la mission, l'organisation et la supervision des équipes de production d'actes, mises en place par les Mairies. La conduite des réunions de validation, des analyses et la prise en compte effective des améliorations formulées, ainsi que l'élaboration et la présentation des rapports. Pour les besoins de cette mission, on aura besoin de **Deux (2) Experts Principaux**.

Expert principal 1: Chef d'équipe

Qualifications et compétences

- Avoir un diplôme d'études universitaires en socio économie, sciences sociales, juridiques, administratives (Bac +4 minimum), ou équivalent et une formation supplémentaire en analyse organisationnelle et enquêtes.

Expérience professionnelle générale

- Avoir au moins 7 ans d'expérience professionnelle dans le domaine du renforcement des capacités, des évaluations, dans le développement organisationnel,

Expérience professionnelle spécifique

- Avoir au moins 5 ans d'expérience spécifique dans les domaines suivants : conduite des études, développement organisationnel et Institutionnel ;
- Avoir une expérience de travail avec les communes et particulièrement celles de la région concernée ;
- Etre bilingue ;
- Avoir travaillé dans une zone en crise ou de conflits sera un atout, tout comme la maîtrise des procédures du PNUD.

Expert principal 2: Spécialiste du développement rural, organisationnel et Institutionnel

Qualifications et compétences

- Avoir un diplôme d'études universitaires en socio économie, sciences sociales, juridiques (Bac +4 minimum), ou équivalent.

Expérience professionnelle générale

- Avoir au moins 7 ans d'expérience professionnelle dans le domaine du développement rural, communautaire et local.

Expérience professionnelle spécifique

- Avoir au moins 3 ans d'expérience dans l'animation communautaire et rurale,
- Avoir travaillé avec les communes et notamment les communes de la Région concernée ;
- Avoir une bonne maîtrise de l'expression écrite et parlée du français et/ou de l'anglais et une connaissance moyenne de l'autre ;

Autres experts, personnel de soutien et appui technique

Les curriculum vitae des experts autres que les experts principaux ne doivent pas être inclus dans les offres. Le Prestataire choisit et engage d'autres experts selon ses besoins.

Le coût de l'appui technique d'autres experts et du personnel de soutien, qui relève de la seule volonté du Prestataire, n'est pas facturé et est pris en charge dans les honoraires et les autres frais des Experts principaux.

Bureau et autres matériels,

Il ne sera pas alloué un bureau au Prestataire, toutefois, le Prestataire pourra utiliser, s'il y a lieu et en cas de disponibilité, les installations de l'unité de mise en œuvre du programme.

Aucun matériel ne sera mis à la disposition du Prestataire

6. RAPPORTS

Rapports obligatoires

Le Prestataire soumettra en français pour chaque rapport :

- ⇒ 3 copies papier originales,
- ⇒ 3 clés USB
- ⇒ Et par e-mail au CTP et l'AAF du programme

Le prestataire présentera la méthodologie utilisée, les étapes parcourues/ le niveau de réalisation de l'activité et les difficultés rencontrées, le cas échéant. Les responsables du programme devront apporter leurs observations éventuelles dans l'espace de 10 jours maximum.

- **Le premier rapport** : A la fin de la mise en place, chacune des trois communes, du dispositif de l'élaboration efficace des actes d'état civil et notamment les actes de naissance. La réception de ce rapport donnera lieu au paiement d'une première tranche de 40% du montant total de la prestation ;

- **Un 2^e rapport** : A la fin de la mise en œuvre du processus de de l'élaboration coup de poing des actes de l'état civil et après avoir soutenu la réalisation des activités suivantes :
 - Identification des tous les sous centres d'état civil de chaque commune et de espaces de naissance (chefferie, officiers d'état civil, centres de santé, accoucheuses etc),
 - Information et collette de la majorité des déclarations de naissance existant dans les centre de santé, les accoucheuses,
 - Accompagnement à l'élaboration d'au moins 80% de déclarations de naissance recueillies ou d'au moins 5000 actes de naissance.

Ce 2^e rapport donnera lieu au paiement **de 40%** du montant total de la prestation.

- **Rapport Final** : Ce rapport sera soumis après compilation de tous les résultats et validation des rapports antérieurs. Il recevra les observations de l'équipe dans l'espace de 10 jours max au-delà desquels il sera considéré comme réceptionné et donnera lieu à la présentation du rapport définitif. Si certaines observations nécessitent une nouvelle descente sur le terrain, un délai supplémentaire, sans incidence financière pourrait être accordé au Prestataire. Ce rapport sera soumis en trois (3) exemplaires en version papier et en version électronique.
- **Rapport définitif** : ce dernier rapport sera produit après la validation du rapport final par l'ensemble des parties prenantes à l'issu de la réception des 2 livrables. Il donnera lieu au paiement du solde de la prestation : **20%**.

ANALYSE DES RAPPORTS

L'acceptation ou le rejet de chacun de ces rapports, se fera sur la base des critères de qualité présentés dans le tableau intitulé « Critères de qualité pour les livrables attendus ». Présenté plus haut.

Composition du dossier de candidature

Les dossiers des soumissionnaires comprendront :

- Un dossier complet faisant ressortir l'existence légale du prestataire
- Une lettre de motivation adressée à Mme le Représentant Résidant du PNUD à Yaoundé ;
- Une offre Technique complète ;
- Une offre financière détaillée ;
- Le CV détaillé de l'Expert Principal
- Des attestations d'exclusivité et de disponibilité pour les Experts.

Contenu de l'offre technique

L'offre du prestataire comprendra une proposition (enveloppe) technique et une proposition financière.

La proposition technique du prestataire doit fournir les informations suivantes, ainsi que tous renseignements additionnels :

- (i) L'ensemble des tâches à réaliser ;
- (iii) Le chronogramme indiquant les différentes échéances à partir de la date du démarrage de la mission, les dates de remise du rapport provisoire et définitif.

- (iv) Les curricula vitae (CV), actualisés et signés des experts avec les photocopies légalisées de chaque diplôme et/ou attestation obtenus.
- (v) Trois références des travaux attestant que le prestataire a déjà rendu des services similaires.

Contenu de l'offre financière

L'offre financière comprendra tous les coûts liés à l'exécution de la mission sur un tableau organisé dans les rubriques suivantes :

- Honoraire du prestataire, avec le nombre de jours de travail, honoraires journaliers et total ;
- Transport ;
- Communication ;
- Autres.

Evaluation/Sélection

- La procédure d'analyse des offres se déroulera en deux étapes :
- La procédure d'analyse des offres reçues se déroulera en deux (02) étapes :
- Etape 1 = évaluation des offres techniques sur 100 points
- Cette évaluation sera faite conformément aux critères ci-dessous :

	Maximum
METHODOLOGIE ET EXPERIENCE DU CABINET	25
Expérience du Cabinet dans le domaine	10
Compréhension des TDR	10
Chronogramme des Activités	5
EXPERIENCE DES EXPERTS PRINCIPAUX	75
Expert principal 1 (Max 40 points)	
Diplôme (éliminatoire)	10
Expérience professionnelle générale	13
Expérience professionnelle spécifique	17
< Expert principal 2 (Max 35 points)	
Diplôme (Eliminatoire)	10
Expérience professionnelle générale	9
Expérience professionnelle spécifique	16
Note globale	100

Etape 2 : Notation des offres financières

Seules les offres financières des prestataires qui auront obtenu une note technique supérieure ou égale à soixante-dix pourcent (70%) seront examinées. L'évaluation de la proposition financière tiendra compte de l'enveloppe disponible pour la conduite de la prestation.

Les offres seront classées en fonction de leurs notes techniques (NT) et financières (NF) combinées, avec application des pondérations suivantes pour aboutir à une note globale (NG)

T=poids donné à la proposition technique, soit 70% ;

F= poids donné à la proposition financière, soit 30% ;

$NG = (Nt \times T) + (Nf \times F)$

Visa du CTP

Jean Paul NLEND NKOTT



Signature du DNP

AKO TAKEM Chancel