



## RECRUTEMENT D'UN CONSULTANT POUR LA FORMATION SUR LE NUMERO VERT DE L'INLUCC

---

<b>Lieu :</b>	Tunis, TUNISIE
<b>Catégorie additionnelle</b>	Gouvernance Démocratique
<b>Type de Contrat :</b>	Consultant individuel
<b>Langues Requises :</b>	Français, Arabe
<b>Durée du Contrat Initial :</b>	20 jours de travail effectif étalés sur une période de deux mois

### 1- CONTEXTE :

La Tunisie est aujourd'hui résolument engagée dans la mise en œuvre d'une série de réformes et de projets décisifs tant sur le plan institutionnel que sur le plan économique. Dans le contexte qui prévaut après la révolution du 14 Janvier 2011, la corruption est l'un des principaux défis qui peut miner les efforts de croissance et mettre en péril l'aspiration du peuple tunisien à la démocratie et au développement.

Il s'agira de répondre ainsi à une priorité nationale de la transition démocratique en Tunisie mais aussi à l'engagement de la Tunisie dans le cadre de la Convention des Nations Unies Contre la Corruption (CNUCC). C'est en application des dispositions de cette convention et du décret-loi n 2011-120 du 14 novembre 2011 que l'Instance Nationale de la Lutte Contre la Corruption (INLUCC) a été créée.

L'Instance Nationale de la Lutte Contre la Corruption (INLUCC) se présente ainsi comme une instance indépendante devant jouer le rôle de moteur et acteur de référence dans la lutte contre la corruption. Sa mission principale constitue à prévenir, détecter et investiguer, en toute indépendance, sur les cas de corruption dans les secteurs public et privé et les transmettre aux autorités compétentes. Elle répondra ainsi à l'une des premières revendications de la révolution tunisienne et œuvrera à obtenir la confiance du peuple.

Il est à signaler que conformément à l'article 130 de la constitution une instance constitutionnelle de la Bonne Gouvernance et de la Lutte Contre la Corruption (IBOGOLUCC) sera mise en place et remplacera l'INLUCC.

Par ailleurs et partant des missions de l'Instance Nationale de Lutte Contre la Corruption (INLUCC), comme souligné dans l'article 13, du Décret-loi cadre 120, du 14 novembre 2011, relatif à la lutte contre la corruption, le renforcement de la participation citoyenne et permettant de lancer des alertes et dénoncer les pratiques corruptives, dont le Numéro Vert. La mise en place de ce mécanisme s'inscrit dans le cadre stratégique de la modernisation et simplification des procédures administratives et est accompagnée par le renforcement du cadre juridique, notamment l'élaboration de la loi du 7 mars 2016 relative à la dénonciation et la protection des lanceurs d'alerte. Le PNUD a appuyé l'acquisition d'équipements servant à la mise en place d'un call center moderne qui sera une plateforme pour la gestion des dénonciations reçues dans le cadre du numéro vert. Egalement, des campagnes de sensibilisation ont été appuyés et qui ont permis une meilleure visibilité du numéro vert.

À cet effet et afin de mobiliser les enquêteurs de l'INLUCC à optimiser l'opérationnalisation du Numéro Vert pour une gestion efficace des dénonciations, il est proposé de recruter un consultant chargé de la formation sur les techniques de réponse et de gestion des communications reçues à travers le call center.

## **1. Objectifs et résultats attendus**

---

### 2.1 Objectifs

Les objectifs de la mission consistent à assurer des séances de formation au profit des enquêteurs de l'INLUCC et à concevoir une base de données des questions /réponses à intégrer pour optimiser l'opérationnalisation du numéro vert.

### 2.2. Résultats attendus

Les résultats attendus au terme de la mission sont :

- Le processus de fonctionnement du numéro vert est optimisé
- Au moins 30 enquêteurs formés sur les techniques de réponses sur le numéro vert au profit des enquêteurs de l'INLUCC
- Un support de formation pour l'INLUCC sur les techniques de réponses
- La conception d'une base de questions /réponses à intégrer dans les services de dialogue interactif du call center

## **2. TACHES ET RESPONSABILITÉS :**

---

Le consultant à recruter en appui à l'INLUCC effectuera de façon spécifique dans le respect des normes de qualité et de délais. Il assurera en particulier les tâches suivantes :

- Optimiser l'opérationnalisation du numéro vert à travers des sessions de formation et de coaching sur les techniques de réponse sur le numéro vert prenant en considération l'aspect de communication de crise que présente dans certains cas la réponse sur le numéro vert
- Préparer un support de formation sur les techniques de réponses
- Permettre au personnel de l'INLUCC d'assurer une communication de crise
- Prendre en compte les spécifications techniques du nouveau matériel du call center livrées à l'INLUCC

## **3. LIVRABLES:**

---

Le consultant est tenu de présenter les livrables suivants :

- Au moins 30 enquêteurs formés sur les techniques de réponses sur le numéro vert
- Un support de formation sur les techniques de réponse
- une base de questions /réponses à intégrer dans les services de dialogue interactif du call center

## **4. QUALIFICATIONS REQUISES :**

---

Le consultant devra avoir les qualifications suivantes pour la réalisation de la mission :

- Un consultant senior doit avoir au moins une Maîtrise en communication, en sciences politiques, sciences juridiques, humaines ou sociales ou équivalent
- Au moins 5 ans d'expérience matière de formation sur les techniques de communication ou équivalent
- Au moins une expérience en matière de gestion ou de formation pour les centres d'appel

## 5. CALENDRIER:

---

La mission est prévue de durer 20 jours de travail effectif étalés sur une période de deux mois :

Produits attendus	Durée de réalisation	Validation
-Un support de formation sur les techniques de réponse	2 Jours	5 jours par la CTP et le comité de suivi
- Au moins 30 enquêteurs formés sur les techniques de réponses sur le numéro vert	12 Jours	5 jours par la CTP et le comité de suivi
- une base de questions /réponses à intégrer dans les services de dialogue interactif du call center	6 Jours	5 jours par la CTP et le comité de suivi

## 8. MODALITÉ DE PAYEMENT

---

Les honoraires du consultant seront réglés conformément à la grille du PNUD, et ce comme suit :

Paielement	Montant	Livrable
1 <sup>er</sup> versement	50%	- Un support de formation sur les techniques de réponse -Au moins 30 enquêteurs formés sur les techniques de réponses sur le numéro vert
2 <sup>ème</sup> versement	50%	Une base de questions /réponses à intégrer dans les services de dialogue interactif du call center validée

Le bureau d'études doit prendre en considération que les délais de validation des livrables **sont fixés à 5 jours** par étape. Le CTP du projet valide les livrables.

## 9. CRITERES D'EVALUATION ET MODALITES DE RECRUTEMENT

---

### 9.1. Critères dévaluation

Les offres seront évaluées sur la base de la méthode de notation pondérée. L'attribution du contrat devrait être faite en fonction de l'évaluation des offres déterminée comme suit.

- Compatibilité / acceptabilité

- Obtention du meilleur score sur un ensemble prédéterminé de pondération des critères techniques et financiers spécifiques :
  - Critères techniques : 70%
  - Critères financiers : 30%

La notation technique sera accordée selon les critères suivants :

Seuls les dossiers ayant obtenu **un minimum de 70 points** seraient considérés pour l'évaluation financière. Chaque expert senior est noté selon la grille ci-après

Critères	Points Max
Diplôme - Un mastère en communication, en sciences politiques, sciences juridiques, humaines ou sociales ou équivalent ... Mastère .....5 points - Doctorat ou équivalent ..... 10 points	10
Expérience en matière de formation sur les techniques de communication ou équivalent - Entre 5 ans et 7 ans .....20 points - Plus que 7 ans ..... 30 points	30
Au moins une expérience en matière de gestion ou de formation pour les centres d'appel ou la réforme administrative ou équivalent (au moins une expérience). 1 expérience ..... 10 points 2 expériences .....20 points 3 expériences .....25 points Plus que 3 expériences .....30points	30
Méthodologie et plan de travail : - Dans quelle mesure le soumissionnaire comprend-il la tâche (10 points) ; - La méthodologie proposée tient-elle compte du contexte de l'INLUCC (10 points) - Le chronogramme proposé répond-il aux attentes de la mission (10 points)	30

### **9.3. Évaluation financière**

Seules les candidatures ayant obtenu un minimum de 70 points suite à l'évaluation technique seraient considérées pour l'évaluation financière.

Après vérification de l'adéquation entre les propositions financière et technique, chaque offre financière (F) recevra une note financière (NF) calculée par comparaison avec la proposition financière la moins disante (Fm) de la manière suivante :  $NF = 100 \times Fm / F$  (F étant le prix de la proposition financière).

### **9.4. Attribution**

Pour finir, les propositions seront ensuite classées en fonction de la note totale pondérée : Note Globale =  $0,7XNt + 0,3XNf$ . L'Offre sera adjugée à la soumission ayant obtenu la note totale pondérée la plus élevée tout en tenant compte des principes généraux du PNUD (coût et efficacité). Le PNUD ne s'engage en aucun cas à choisir forcément le Consultant offrant le plus bas prix.

### **9.5. Pièces du dossier de candidature**

**a- Une proposition technique**

- Présentation de l'approche méthodologique (en arabe ou en français) et du planning prévisionnel de la mission envisagée (maximum 2 pages) ;
- Le CV détaillé des consultants incluant l'expérience acquise dans des projets similaires ;

**b- Une proposition financière**

La proposition financière doit être libellée en TND.

Toute dépense non prévue par les TDR ou explicitement inscrite à l'offre financière telle qu'acceptée par le PNUD, quelle qu'en soit la nature, doit être convenue entre le Bureau du PNUD et le consultant à l'avance, sous peine de ne pas être remboursée.

Par ailleurs, les candidats voudront bien noter que les paiements ne pourront être effectués que sur la base des produits livrés, c'est-à-dire sur présentation du résultat des services spécifiés dans les TDR et après validation de ces livrables par le responsable désigné par le PNUD.

**10. DEPOT DES CANDIDATURES**

---

Les candidat(e)s intéressé(e)s voudront bien adresser leur dossier de candidature en indiquant la **référence du poste** :

**«NE PAS OUVRIR – CONSULTANT : Recrutement d'un consultant pour la formation sur le numéro vert de l'INLUCC »**

Les dossiers de candidature devront parvenir au plus tard **le vendredi 16 juin à 15H** au Bureau du PNUD à l'adresse suivante :

**L'attention de Monsieur le Représentant Résident du PNUD en Tunisie  
41 bis, impasse Louis Braille – Avenue Louis Braille – Cité El Khadhra – 1003 Tunis, Tunisie  
Tel : (216) 71 904 011 Fax : (216) 71 900 668**

Les offres peuvent être soumises par courrier électronique à l'adresse suivante [procurement.sap-tunisia@undp.org](mailto:procurement.sap-tunisia@undp.org). Les offres soumises par courrier électronique ne peuvent dépasser 2 MB, doivent être exemptes de virus, à défaut de quoi elles seront rejetées.

Les demandes de clarifications devront être envoyées à la même adresse électronique ([procurement.sap-tunisia@undp.org](mailto:procurement.sap-tunisia@undp.org)) au plus tard le 13 juin 2017.

Seules les candidatures répondant aux critères susmentionnés seront prises en considération.  
Les candidatures féminines sont vivement encouragées.