



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

**PAAQSU**



Au service  
des peuples  
et des nations

**ACCOMPAGNEMENT DES SERVICES PUBLICS  
A L'AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE**

**Composante 2**

**Recrutement d'un consultant en vue de l'amélioration de  
l'orientation des usagers dans les cinq (05) services  
pilotes du PAAQSU:**

- le Centre des Urgence de Yaoundé ((MINSANTE) ;
- la Perception de NGOA et KELLE (MINFI) ;
- la Service des Affaires Consulaires (MINREX).
- Le Centre de Formalité de Création d'Entreprise-Yaoundé (MINPMEEESA) ;
- la Sous-Direction de l'Accueil du Courrier et de Liaison (MINFOPRA).

**FICHE TECHNIQUE/TDRs**

## 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 à lutter 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, reste globalement négative. Or l'accès des populations à des services publics de qualité, considéré comme un droit, est crucial pour satisfaire leurs besoins fondamentaux indispensables à la lutte contre la pauvreté et à l'atteinte des Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD).

En effet, la faible capacité des services publics à accueillir les usagers, à donner des informations exactes, complètes et précises sur les prestations qu'ils fournissent, l'absence d'objectifs planifiés de services, de normes minimales de qualité, le monnayage de prestations supposées gratuites, l'absence d'une charte des services publics, constituent les principaux maux qui affectent les services publics camerounais et rendent inefficace la délivrance des prestations de qualité aux populations.

Pour faire face à cette situation, le Gouvernement du Cameroun fait des efforts depuis les années 2000 à travers le Programme National de Gouvernance (PNG) pour améliorer la qualité des services et des prestations rendues aux usagers. Les initiatives telles que la déconcentration de la gestion des personnels de l'Etat et de la solde à travers le Système Informatique de Gestion Intégrée des Personnels de l'Etat et de la Solde (SIGIPES), le Projet d'Introduction des Normes de Rendement dans l'Administration Camerounaise (PINORAC), le Projet de Modernisation de l'Administration camerounaise par la mise en œuvre de la Gestion Axée sur les Résultats (PROMAGAR), l'élaboration des Manuels de Procédures Administratives et des Guides de l'Usager constituent autant de mesures qui visent à améliorer le fonctionnement des services publics et les relations avec les usagers.

Malgré ces efforts du Gouvernement, beaucoup reste à faire, notamment en matière d'accueil, d'information de l'utilisateur sur les services fournis, sur les conditions d'accès, sur le coût, etc... De plus, certaines catégories de la population, pour diverses raisons (*handicap, culture, coutume, niveau d'instruction, appartenance à certaines catégories sociales* etc...) n'arrivent pas accéder à certains services. Il devient impératif de prendre des dispositions pour améliorer l'accès des populations à des prestations de services publics de qualité, condition primordiale pour lutter durablement contre la pauvreté, rétablir la confiance entre l'Administration et les populations et atteindre les OMD.

Pour accompagner le Cameroun vers l'émergence souhaitée telle qu'énoncée dans la Vision 2035, l'Equipe de Pays du Système des Nations Unies au Cameroun a précisé sa réponse aux priorités nationales tirées du DSCE (2010-2020), dans son cadre d'assistance l'«United Nations Development Assistance Framework (UNDAF)» 2013-2017 intitulé: « Pour une Croissance Inclusive et la Protection des Personnes Vulnérables ». Dans cette coopération, le PNUD entend sous la coordination du MINEPAT, à travers le **programme 3 accompagner le gouvernement dans l'amélioration des prestations rendues aux usagers des services publics**. Le MINFOPRA est le partenaire gouvernemental de coopération de ce programme. D'autres administrations (CONSUPE, MINSANTE, MINREX, MINPMEESA) jouent également un rôle dans l'atteinte des résultats prévus.

L'opérationnalisation de l'amélioration des prestations rendues aux usagers des services publics qui est assurée par le Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative, par le biais du Secrétariat Permanent à la Réforme Administrative (SPRA), se fait à travers quatre (4) actions dont :

- 1) l'élaboration des normes minimales de qualité de service public (en tenant compte du genre et des personnes porteuses de handicap) ;
- 2) la mise en place d'un dispositif participatif de suivi-évaluation de l'implémentation de la qualité et d'incitation/labellisation des services publics ;
- 3) la mise en place d'un dispositif d'appui-conseil à la mise aux normes de service public ;
- 4) l'accompagnement des services publics dans l'amélioration de la qualité de service public.

La mise en œuvre de la première action qui est relative à l'élaboration des normes minimales de qualité de service public qui tiennent compte du genre et des personnes porteuses de handicap a été réalisée avec la contribution des instances statutaires et de l'ANOR.

Le document de normes disponible devra donc faire l'objet d'une mise en œuvre des principes qui y sont retenus à travers un accompagnement technique et physique des services pilotes retenus dans la période de mise en œuvre du programme.

Cet accompagnement comprend :

- *Composante 2 : la Réalisation d'un audit qualité des cinq (05) services pilotes assortis d'un plan d'accompagnement ;*
- *Composante 2 : la réalisation d'une formation à l'intention des personnels techniques des sites pilotes dédiés à l'accueil des usagers ;*
- *Composante 3 : le coaching permanent des services pilotes dans l'amélioration de la qualité de service par les experts du dispositif d'appui conseil à la mise aux normes ;*
- *Composante 4 : la mise en œuvre du Plan d'accompagnement des services pilotes.*

Les cinq services pilotes retenus dans cette phase d'accompagnement concernent :

- le Centre des Urgence de Yaoundé ((MINSANTE) ;
- la Perception de NGOA et KELLE (MINFI) ;
- la Service des Affaires Consulaires (MINREX).
- un Centre de Formalité de Création d'Entreprise (MINPMEESA) ;
- la Sous-Direction de l'Accueil, du Courrier et de Liaison (MINFOPRA).

Après la réalisation des trois (03) premières composantes et l'aménagement des espaces équipés et dédiés à l'accueil des usagers dans les services pilotes en cours, le PAAQSU se propose de parachever le processus d'accompagnement des services pilotes par la mise en œuvre du Plan d'accompagnement sur l'amélioration de l'orientation des usagers à travers la production des outils d'orientation des usagers.

## **2. OBJECTIF GENERAL**

**Mettre en place un dispositif de signalétique externe et interne au sein de chaque Service Pilote, permettant la facilitation de l'orientation des usagers pour leur accès facile au service et pour le recours ;**

## **3. OBJECTIFS SPECIFIQUES**

- 1. Confectionner et installer les plaques signalétiques permettant l'orientation optimale des usagers vers les différentes sections/unités dans chaque Service Pilote**
- 2. Confectionner et installer les affiches devant chaque bureau au sein de chaque service Pilote, faisant ressortir les noms, photos et contacts des occupants desdits bureaux.**

## **Activités :**

**3. Mise en œuvre du Point 2.2.1 du Plan d'accompagnement du Centre des Urgence de Yaoundé ((MINSANTE).**

*Actualiser et installer les plaques signalétiques.*

*Actualiser et afficher les cadres devant porter les noms et photos des responsables des services sur les portes de bureaux ;*

**4. Mise en œuvre du Point 2.2.1 du Plan d'accompagnement de la Perception de NGOA et KELLE (MINFI).**

*Fournir et installer les plaques signalétiques;*

*Fournir et afficher les cadres devant porter les noms et photos des responsables des services sur les portes de bureaux ;*

**5. Mise en œuvre du Point 2.2.1 du Plan d'accompagnement du Service des Affaires Consulaires (MINREX).**

*Fournir et installer les plaques signalétiques ;*

*Fournir et afficher les cadres devant porter les noms et photos des responsables des services sur les portes de bureaux ;*

**6. Mise en œuvre du Point 2.2.1 du Plan d'accompagnement du Centre de Formalité de Création des Entreprises (MINPMEEESA).**

*Fournir et installer les plaques signalétiques;*

*Fournir et afficher les cadres devant porter les noms et photos des responsables des services sur les portes de bureaux ;*

**7. Mise en œuvre du Point 2.2.1 du Plan d'accompagnement de la Sous-Direction de l'Accueil, du Courrier et de Liaison (MINFOPRA).**

*Fournir et installer les plaques signalétiques ;*

*Fournir et afficher les cadres devant porter les noms et photos des responsables des services sur les portes de bureaux (jusqu'au rang de Sous-directeur).*

**4. LIVRABLES**

*Il est attendu de ces activités la livraison et l'installation de plaques signalétiques indiquant les services ainsi que l'affichage sur les portes des noms et photos des responsables de services.*

*Critères de qualité pour l'analyse des activités*

Etapas	Livrables	Critères de qualité	Date de livraison	Moyen de vérification	Observations
<p>Fournir et installer les plaques signalétiques ;</p>	<p>Les plaques signalétiques sont installées au sein de chaque site pilote</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <u>Critères par rapport à la démarche.</u> La production des plaques signalétique doit tenir compte de l'environnement de chaque site et ne contenir que les informations réelles à matérialiser en français et en anglais.</li> <li>❖ <u>Critères par rapport à la forme.</u> Les plaques signalétiques doivent être conformes aux dimensions validées par l'équipe de projet et consignés dans le rapport de suivi</li> </ul>	<p>Juillet 2017</p>	<p>Examen du rapport de suivi de l'équipe projet.</p>	
<p>Fournir et afficher les cadres devant porter les noms des responsables des services sur les portes de bureaux.</p>	<p>Les cadres devant porter les photos de responsables des sites pilotes sont disponibles et fixés sur les portes identifiées</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <u>Critères par rapport à la démarche.</u> Le consultant veillera à obtenir l'intitulé exact des postes de responsabilités de chaque site pilote avant de porter les inscriptions sur les cadres</li> <li>❖ <u>Critères par rapport à la forme.</u> Les cadres sont conformes aux dimensions validées par l'équipe de projet avec une vitre amovible pour la présentation des photos des responsables.</li> </ul>	<p>Août 2017</p>	<p>Examen du rapport de suivi de l'équipe projet.</p>	



• *BESOINS EN FINANCEMENT*

Le budget de cette activité sera réalisé sous fonds de contrepartie du PAAQSU, exercice 2017.

• *BESOINS EN RESSOURCES HUMAINES*

La structure soumissionnaire dans le cadre de cet appel sera appelé « Prestataire ». Le prestataire sera responsable de la méthodologie et de la réalisation de toutes les activités liées la réalisation de ces activités.

• *COMPOSITION DU DOSSIER DE CANDIDATURE*

Les dossiers des soumissionnaires comprendront :

- une lettre de soumission adressée à Monsieur le Directeur National du PAAQSU ;
- un dossier administratif complet prouvant entre autres l'existence légale de la structure;
- une offre Technique complète présentant les caractéristiques des plaques et des cadres, des photos de modèles de fabrication, au moins une expérience antérieure dans la réalisation de ce type de projet ;
- une offre financière détaillée, comprenant les honoraires relatifs à la fabrication des plaques signalétiques et des cadres, les coûts associés à l'organisation de réunions de suivi avec l'équipe de projet, les coûts associés à l'organisation de la remise officielle des livrables aux sites pilotes.

• *PERIODE DE REALISATION*

Le projet sera réalisé dans une période de deux mois

• *DUREE DE REALISATION*

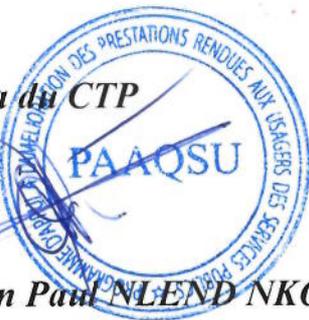
La durée prise en compte dans le règlement de la prestation est de 30 jours

- *DESOINS EN RESSOURCES HUMAINES*

Le prestataire sélectionné devra justifier la présence de techniciens qualifiés pour chaque livrable

- *DESOINS EN RESSOURCES HUMAINES*

Le paiement de la prestation sera effectué 100% après la réception définitive de la prestation.

*Visa du CTP*  
  
*Jean Paul NLEND NKOTT*

*Signature du DNP*  
  
*AKO TAKEM Chancel*

<b>GRILLE D'ÉVALUATION POUR LE RECRUTEMENT D'UN CABINET EN VUE DE LA PRODUCTION DES CAPSULES TELE SUR LA NORME DE QUALITE DE SERVICE</b>	
	<b>Maximum</b>
<b>METHODOLOGIE ET EXPERIENCE DU CABINET</b>	<b>30</b>
<b>Expérience du Cabinet dans le domaine</b>	<b>15</b>
02 références dans le domaine de la réalisation audiovisuelle	10
Plus de 02 références dans le domaine de la réalisation audiovisuelle	15
Moins de 02 références dans le domaine de la réalisation audiovisuelle	5
<b>Compréhension des TDR</b>	<b>10</b>
le cabinet a fourni une note de synthèse sur les TDRs conforme aux attentes du programme	10
Le cabinet a fourni une note de synthèse sur les TDRs peu conforme aux attentes du programme	5
le cabinet n'a pas fourni une note de synthèse sur les TDRs	0
<b>Chronogramme des Activités</b>	<b>5</b>
Le chronogramme d'activités n'excède pas 02 mois	5
Le chronogramme d'activités excède 02 mois	0
<b>EXPERIENCE DES EXPERTS PRINCIPAUX</b>	<b>70</b>
<b>Expert principal 1 (Max 40 points)</b>	
Diplôme (éliminatoire) bac+4 communication sociale, socio économie, sciences sociales, juridiques, administratives	4
Expérience professionnelle générale (10 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la réalisation audio visuelle)	10
Expérience professionnelle spécifique	<b>26</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir au moins 5 ans d'expérience spécifique dans les domaines suivants: conduite des études, diffusion de l'information, communication de masse ;</li> <li>• Avoir une expérience des Réformes administratives ;</li> <li>• Avoir une expérience de travail avec l'Administration camerounaise ;</li> <li>• Avoir une connaissance des normes de qualité de services ;</li> <li>• Etre parfaitement bilingue ;</li> </ul>	10 4 6 2 4
<b>&lt;Expert principal 2 (Max 30 points)</b>	
Diplôme (Eliminatoire) bac+4 communication sociale, socio économie, sciences sociales, juridiques, administratives, management	5
Expérience professionnelle générale (8 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la conduite du changement )	6
Expérience professionnelle spécifique	<b>19</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir une expérience spécifique dans la réalisation des études organisationnelles, l'élaboration des normes et l'évaluation;</li> <li>• Avoir une expérience des Réformes administratives ;</li> <li>• Avoir une expérience de travail avec l'Administration camerounaise ;</li> <li>• Avoir une bonne maîtrise de l'expression écrite et parlée du français et/ou de l'anglais et une connaissance moyenne de l'autre ;</li> </ul>	6
	4
	6
	2
<b>Note globale</b>	<b>100</b>

<b>GRILLE D'EVALUATION POUR LE RECRUTEMENT D'UN CABINET EN VUE DE LA PRODUCTION DES PLAQUES SIGNALÉTIQUES ET CADRES PHOTOS DANS LES SITES PILOTES</b>	
	<b>Maximum</b>
<b>METHODOLOGIE ET EXPERIENCE DU CABINET</b>	<b>100</b>
<b>Expérience du Cabinet dans le domaine</b>	<b>85</b>
- Présentation d'une proposition de caractéristiques (type de matériel) des plaques et des cadres	10
- présentation des photos de modèles de fabrication des plaques et cadres photos (50 pts) - présentation des photos de modèles de fabrication des plaques uniquement (25 pts) - présentation des photos de modèles de fabrication des cadres photos uniquement (25 pts) - pas de présentation des photos de modèles de fabrication des plaques et cadres photos (0 pt)	50
- au moins 02 références de livraison de matériels similaires (25 pts) - 01 référence de livraison de matériels similaires (15 pts) - Pas de références de livraison de matériels similaires (0 pt)	25
<b>Compréhension des TDR</b>	<b>10</b>
- le cabinet a fourni une note de synthèse sur les TDRs conforme aux attentes du programme (10 pts) - Le cabinet a fourni une note de synthèse sur les TDRs peu conforme aux attentes du programme (5 pts) - le cabinet n'a pas fourni une note de synthèse sur les TDRs (0 pt)	10
<b>Chronogramme des Activités</b>	<b>5</b>
Le chronogramme d'activités n'excède pas 45 Jjourns	5
Le chronogramme d'activités excède 45 jours	0
<b>Note globale</b>	<b>100</b>