



Royaume du Maroc
Ministère de la Réforme de l'Administration
et de la Fonction Publique



*Au service
des peuples
et des nations*

INDIVIDUAL CONSULTANT PROCUREMENT NOTICE

Avis de Report

Réf : IC 01-08-2018

Date : 06/09/2018

Pays : Maroc

Description de la mission : Pays : Maroc

Description de la mission : le projet d'appui à la stratégie nationale de lutte contre la corruption, recrute un(e) consultant(e) pour réaliser **un guide méthodologique de gestion des réclamations, observations et suggestions des usagers au profit des administrations publiques.**

Durée de la mission : 40 jours ouvrables.

Lieu : Rabat.

Date limite de dépôt des candidatures **20/09/ 2018 à 16h00 (Heure de Rabat).**

Les offres seront déposées ou envoyées par courrier, au plus tard, le **20/09/2018 à 16h00 (Heure de Rabat)** à l'adresse suivante : Avenue Ahmed Belafrej, 13, Souissi, Rabat ou par email à procurement.morocco@undp.org, en spécifiant dans l'objet : « **IC 01/08/2018 Elaboration d'un guide méthodologique de gestion des réclamations, observations et suggestions des usagers au profit des administrations publiques** »

Toute demande d'informations complémentaires sera faite par écrit à l'adresse susmentionnée.

1. CONTEXTE

La présente consultation s'inscrit dans le cadre du projet d'appui à la stratégie nationale de lutte contre la corruption initiée conjointement dans le cadre d'un partenariat entre le Ministère de la Réforme de l'Administration et de la Fonction Publique (MRAFP) et le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD). Ce projet a pour but d'accompagner le Ministère de la Réforme de l'Administration et de la Fonction Publique (MRAFP) dans la mise en œuvre de la stratégie nationale de lutte contre la corruption (SNLCC).

L'objectif de cette dernière est de réduire la corruption, renforcer l'intégrité et améliorer la redevabilité pour assurer une prestation plus efficace et plus adaptée des services sociaux aux populations marocaines, et pour améliorer également les résultats du développement humain.

Le PNUD envisage d'appuyer les deux premières vagues de la SNLCC notamment l'impulsion et l'intensification, à travers :

- a) L'appui aux aspects juridiques et de contractualisation ;
- b) Le développement des capacités institutionnelles pour le suivi et la mise en œuvre de la stratégie ;
- c) Le renforcement de la communication et de la visibilité autour des efforts nationaux ainsi qu'autour de la mobilisation civique pour une prestation plus efficace des services publics ;
- d) La mise en place du PMO (Project Management Office), la structure de gestion et de suivi de la mise en œuvre de la SNLCC ; et enfin
- e) L'appui aux projets pilotes en accompagnant les secteurs concernés à travers le MRAFP dans le lancement de projets pilotes à généraliser par ces secteurs.

Dans le cadre des travaux de déploiement du projet d'appui à la SNLCC, l'objectif principal de la présente consultation est de se focaliser sur le **point e)** et ainsi l'accompagnement aux projets pilotes prévus dans le cadre de la stratégie nationale de lutte contre la corruption.

Plus concrètement, la prise en compte des observations, suggestions et réclamations des citoyens demeure une nécessité à remplir par les administrations publiques, et ce pour s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue des prestations administratives. En effet, l'allocution Royale prononcée lors de l'ouverture du parlement, le 14 octobre 2016 a mis en exergue l'obligation des administrations publiques de répondre aux interrogations des citoyens et de donner suite à leurs plaintes, tout en mettant l'accent sur la raison d'être de l'administration publique : servir le citoyen.

En parallèle, la constitution marocaine a clairement précisé dans son article 156 que les services publics sont à l'écoute de leurs usagers et assurent le suivi de leurs observations, suggestions et doléances. Ainsi, un décret n° 2-17-265 fixant les modalités de réception des observations et des suggestions des usagers, du suivi et du traitement de leurs réclamations a été introduit dans le

paysage réglementaire et législatif marocain, dont la finalité est de traduire les dispositions constitutionnelles, et d'être au service des usagers.

Ledit décret dispose dans son article 3, la possibilité de déposer les observations, suggestions et réclamations des citoyens via le portail national « chikaya.ma » ou à travers le centre d'appel et d'orientation administrative (CAOA) relevant du Ministère de la Réforme de l'Administration et de la Fonction Publique (MRAFP). Ainsi, l'administration reçoit les réclamations des usagers par voie électronique via le portail susmentionné, ou en cas de besoin, via le CAO A avec une notification instantanée de réception de la réclamation pour les deux voies.

D'une autre part, le décret précise, à travers ses articles 14 et 15, l'obligation des administrations publiques d'élaborer un rapport annuel sectoriel, présenté au Chef du Gouvernement avec envoi d'une copie au MRAFP avant fin mars de l'année suivante. Ce rapport vise à inventorier les réclamations reçues, les réponses envoyées et les données statistiques relatives à leur typologie et thématiques, ainsi que l'ensemble des observations et suggestions reçues avec la liste des mesures que l'administration a mise en place ou a décidé de mettre en place pour les prendre en compte et améliorer les services rendus aux citoyens.

Ce même décret dispose dans son article 19, l'élaboration par le MRAFP d'un rapport synthétique basé sur les rapports sectoriels et sur les données statistiques et indicateurs générés par le portail chikaya.ma. Ce rapport est envoyé au Chef du Gouvernement dans un délai ne dépassant pas le mois de juin de l'année suivante.

Dans cette perspective, l'année 2019 connaîtra le premier exercice relatif à l'élaboration de ces rapports, d'où l'importance, l'utilité et l'intérêt d'élaborer un guide méthodologique complet permettant de :

- Concevoir et déployer une méthodologie commune de traitement, d'exploitation et de gestion des réclamations des citoyens ;
- Assister les administrations publiques dans cet exercice d'élaboration des rapports départementaux et
- Assurer la coordination et la convergence de l'action gouvernementale liée à l'amélioration des services rendus aux usagers.

Cet appui permettra (i) de s'inscrire dans l'amélioration continue du service aux citoyens (ii) de transcrire le processus commun relatif au traitement, à l'exploitation et à la gestion des réclamations citoyennes (iii) de définir le profil type des agents dédiés (iv) d'élaborer un kit de formation et de transfert de compétences.

2. OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation porte sur la réalisation d'un guide méthodologique de gestion des réclamations, observations et suggestions des usagers au profit des administrations publiques.

- Le document doit constituer un outil de travail pratique et fonctionnel. Il doit présenter, de manière détaillée et didactique l'ensemble des procédures à suivre pour la réception, le traitement, l'analyse, l'exploitation et la gestion des réclamations par les administrations publiques.

- Le document doit être rédigé et organisé de manière à couvrir l'ensemble des champs concernés par la réclamation des usagers auprès des administrations publiques et ainsi de s'inscrire dans l'amélioration des services délivrés aux citoyens. Le document doit être clair et concis, à portée pédagogique.

3. OBJECTIFS DE LA CONSULTATION

Dans le cadre du renforcement des capacités des acteurs institutionnels chargés de la gestion des réclamations citoyennes conformément aux textes en vigueur, et afin de s'inscrire dans l'amélioration continue du service aux citoyens, la finalité de cette consultation est d'élaborer ledit guide méthodologique devant contenir, à minima, les éléments suivants :

- La procédure détaillée d'adhésion au portail chikaya.ma ;
- La procédure de définition des thématiques et sous thématiques liées aux observations, suggestions et réclamations des citoyens par les administrations publiques ;
- Le rôle du CAO A dans le processus du dépôt et de suivi des remarques, propositions et réclamations des citoyens ;
- Le modèle / canevas d'un rapport sectoriel annuel ;
- Le modèle / canevas du rapport de synthèse annuel ;
- Une description des profils des agents chargés de la réception et/ou traitement des observations, suggestions et réclamations des citoyens ;
- Un kit transversal de formation de ces agents sur le processus de gestion des observations, suggestions et réclamations des citoyens ;
- Une méthodologie de définition des engagements de qualité liés à la gestion des réclamations ainsi que les indicateurs permettant la mesure du respect de ces engagements.
- Une note méthodologique sur l'utilisation des données liées aux observations, suggestions et réclamations des citoyens pour le développement des mesures d'amélioration continue des services publics ;
- La procédure de demande d'accompagnement / assistance du MRAFP ;
- Un benchmark des meilleures pratiques en la matière et
- Tenir un atelier de transfert de compétences à l'équipe technique chargée de la gestion des réclamations au sein du MRAFP.

4. RESULTATS ESCOMPTES

A la fin de la mission, le résultat suivant devra être atteint :

- Elaboration du kit méthodologique de gestion des réclamations, observations et suggestions des usagers au profit des administrations publiques contenant à minima l'ensemble des éléments décrits plus haut en objectifs de la consultation ;
- Tenue d'atelier de transfert de compétence à l'équipe chargée du chantier au sein du MRAFP.

5. PRINCIPAUX LIVRABLES

Le/La consultant(e) est tenu(e) de remettre les éléments ci-après :

- Note méthodologique incluant un chronogramme détaillé des activités/réunions prévues ;
- Kit méthodologique de gestion des réclamations, observations et suggestions des usagers au profit des administrations publiques contenant à minima l'ensemble des éléments décrits plus haut en objectifs de la consultation ;
- Support de présentation prévue lors de l'atelier de transfert des compétences.

Les livrables seront rédigés en langue arabe et française, livrés sous format Word et PPT en version électronique sur clé USB (03 copies) et en version papier (une version de chaque livrable).

6. LES MISSIONS DU CONSULTANT(E) :

Le/la consultant(e) aura les tâches suivantes :

Sous l'autorité et la supervision du Coordonnateur national du programme, l'intéressé(e) est notamment chargé(e) des tâches suivantes :

- Elaborer le kit méthodologique de gestion des réclamations, observations et suggestions des usagers au profit des administrations publiques contenant à minima l'ensemble des éléments décrits plus haut en objectifs de la consultation en français et en arabe ;
- Préparer le support de présentation prévue lors de l'atelier de transfert de compétences ;
- Fournir des rapports d'avancement, sur la base du phasage validé dans la note de cadrage, ainsi que des informations ad hoc, au Coordonnateur dans les domaines en lien avec l'objet de la consultation.

7. GOUVERNANCE DU PROJET

Le pilotage de la consultation est assuré par un comité de suivi composé par les représentants PNUD / MRAFP. Le comité accompagnera le/la consultant(e) dans la réalisation de la prestation. Ce comité de suivi aura la charge de s'assurer de la conformité des livrables et de valider le livrable final.

8. DUREE DE LA CONSULTATION ET DELAI DE REMISE DU LIVRABLE

La mission de l'étude s'étendra sur une durée maximale de 40 jours/homme après la signature du contrat.

9. QUALIFICATIONS ET EXPERIENCES REQUISES

Pour mener à bien ce projet, le MRAFP et le PNUD souhaitent bénéficier de l'appui d'un(e) consultant(e) disposant de :

- Capacités d'analyse, de synthèse et expertise en management de projet et de la qualité;
- Aptitude à travailler sous la contrainte des délais et des résultats en faisant preuve d'initiative, de dynamisme et de pro activité ;
- Aptitude et intérêt à travailler en équipe dans un environnement multiculturel ;
- Capacités d'expression écrite et orale et réelles aptitudes à formuler de façon claire et concise ses idées ;

- Aptitude à communiquer de façon efficace en arabe et en français.

Le candidat doit remplir les conditions suivantes :

- Niveau d'instruction : Diplôme universitaire de niveau Bac +5 ou équivalent ;
- Expérience : Au moins 8 ans d'expérience avérée en matière de conseil en management et organisation, processus ou qualité ou domaine similaire. L'expérience en lien avec le secteur public est un plus ;
- Langues : Une maîtrise parfaite de la langue Arabe et Française, aussi bien écrite qu'orale ;
- Une bonne connaissance du paysage institutionnel et juridique marocain et des acteurs qui le composent.

Il/elle devra avoir les compétences suivantes :

- Excellentes capacités rédactionnelles ;
- Aptitude d'écoute et de pédagogie ;
- Excellentes qualités de communication ;
- Contacts étroits, indépendants et utiles avec les parties prenantes.

10. SOUMISSION DES OFFRES

L'offre technique doit comporter les éléments suivants :

- Une méthodologie proposée pour la réalisation du travail, incluant un chronogramme des activités/réunions avec le Coordonnateur national du programme et les sources documentaires/données de base.
- P11 du/de la consultant(e) mettant en valeur ses expériences et ses compétences en lien avec la consultation (-selon Annexe 3- P11 modified for SCs and ICs)
- Liste de références similaires.
- Lettre d'intérêt et de disponibilité (selon modèle en annexe II)

L'offre financière :

L'offre financière pour la prestation devra comprendre en dirham (MAD) un forfait d'honoraires total (y compris toutes autres charges liées à la réalisation des prestations, déplacements, etc). Afin d'aider le PNUD dans la comparaison des propositions financières, la proposition financière comprendra une ventilation de ce montant forfaitaire.

11. MODALITES DE PAIEMENTS :

3 paiements sont prévus :

1. **Le premier** (20% du montant total) à la Validation de la note méthodologique détaillée ;
2. **Le deuxième** (60%) à la validation du kit méthodologique de gestion des réclamations, observations et suggestions des usagers au profit des administrations publiques contenant à minima l'ensemble des éléments décrits plus haut en objectifs de la consultation en français et en arabe ;
3. **Le troisième** (20%) à la tenue de l'atelier de transfert des compétences.

12. CRITERES D'EVALUATION DE LA CONSULTATION :

Le/La consultant/e sera évalué/e en fonction d'une combinaison de critères techniques et financiers. Le score des critères techniques sera de 70% (70 points), alors que les critères financiers seront de 30 % (30 points). L'évaluation technique (70% ou max 70 points) sera effectuée sur la base de la notation suivante :

Critères de l'évaluation technique	Points
Méthodologie : - Note méthodologie proposée (40) - Chronogramme proposé (10)	50
Profil du candidat : CV signé - Formation académique (15 points) - Expertise en management de projet, management de la qualité (15 points) - Expertise pédagogique (10 points)	40
Références similaires : (2 points par référence similaires incluant ouvrages et articles scientifiques. Minimum 2 références / Maximum 5)	10
Total	100

Le candidat qui recevra la notation technique et financière la plus élevée sera retenu pour effectuer la consultation.

Important : Seront systématiquement éliminées à l'issue de cette phase toutes les offres ayant obtenu :

→ Une note technique inférieure à la note technique minimale de 60 points qui représente 60% de la note maximale des offres techniques (100 points)

Les offres techniques seront évaluées sur la base de leur degré de réponse aux Termes de références.

Phase 2 : Analyse financière comparative des offres :

A l'issue de cette phase, chaque offre financière sera dotée d'une note (F) sur 100 :

La note 100 sera attribuée à l'offre valable techniquement et la moins disant. Pour les autres offres, la note sera calculée au moyen de la formule suivante :

$$F = 100 * \frac{P_{\min}}{P}$$

P : Prix de l'offre
P_{min} : Prix de l'offre valable techniquement et la moins disant.

Phase 3 : Analyse technico-financière :

Les notes techniques (T) et financières (F) obtenues pour chaque candidat seront pondérées respectivement par les coefficients suivant :

→70% pour l'offre technique

→30% pour l'offre financière

$$N = 0,7 * T + 0,3 * F$$

Le Contrat sera adjugé à l'offre ayant obtenu la note «N» la plus élevée.

13. DEPOTS DES OFFRES

Dossiers en format papier et numérique pour faciliter le traitement.

Les offres seront déposées ou envoyées par courrier, au plus tard, **le 20/09/2018 à 16h00** (Heure de Rabat) à l'adresse suivante : Avenue Ahmed Belafrej, 13, Souissi, Rabat ou par email à procurement.morocco@undp.org, en spécifiant dans l'objet : « **IC 01/08/2018 Elaboration d'un guide méthodologique de gestion des réclamations, observations et suggestions des usagers au profit des administrations publiques** »

Toute demande d'informations complémentaires sera faite par écrit à l'adresse susmentionnée.

14. ANNEXES

Annexe 1- Individual consultant general terms and conditions

Annexe 2- Modèle de lettre d'intérêt et de disponibilité, et modèle d'offre financière

Annexe 3- P11 modified for SCs and ICs