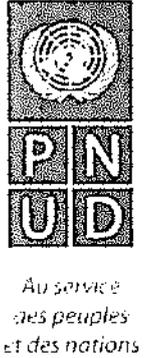




**PROGRAMME D'APPUI A
L'AMELIORATION DES PRESTATIONS
RENDUES AUX USAGERS DES SERVICES
PUBLICS**

PAAQSU



**Définition des normes minimales de qualité de service dans
l'administration publiques camerounaise**

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, 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 des usagers, d'accès à l'information de l'utilisateur sur les services fournis, sur les conditions d'accès physique, sur le coût de certaines prestations et en matière d'adaptation de ces normes aux valeurs culturelles du Cameroun. 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 démarré en 2013 avec la réalisation d'un état des lieux des Normes minimales de qualité de service public existantes dans les administrations publiques camerounaises. Les présents Termes de Référence visent le recrutement de deux consultants dont un (01) consultant qui sera chargé d'accompagner la définition des normes minimales de qualité de Services publics (lot 1) et un (01) consultant chargé de réaliser un documentaire sur l'Etat des lieux des normes de qualité de service (lot 2). Les consultants puiseront essentiellement dans l'état des lieux ci-dessus évoqué, mais consulteront aussi les bénéficiaires desdits services publics avant de soumettre une proposition au groupe de travail multisectoriel en charge de l'accompagnement à la définition desdites normes.

LOT 1 : Recrutement d'un Prestataire chargé d'accompagner la définition des Normes Minimales de qualité de service dans l'Administration Publique Camerounaise (APC)

OBJECTIFS ET LIVRABLES

a. Objectif général de l'étude

Accompagner la définition des normes minimales de qualité des services publics qui tient compte du genre et des personnes porteuses de handicap pour les administrations publiques au Cameroun.

b. Objectifs spécifiques

1. Proposer les critères ou groupes de critères permettant de caractériser la qualité des services aux usagers ;
2. Recenser, le cas échéant, les principaux pays où lesdits critères ont été utilisés comme normes dans la délivrance des services aux usagers, en précisant les défis auxquels leur mise en place et leur implémentation ont été confrontées ;
3. Parmi les expériences collectées, faire le point sur celles qui ont déjà cours au Cameroun ;
4. Sur la base des résultats du 2), de l'état des lieux sur les normes et des échanges avec les usagers ou leurs associations, proposer des critères ou groupes de critères adaptés aux contextes social, économique et culturel du Cameroun.
5. Caractériser chaque critère ou groupe de critères en :
 - a) proposant les éléments permettant de l'identifier ;
 - b) indiquant pour chaque élément caractéristique de chaque critère les modalités de son évaluation (quantitative et/ou qualitative) ;
6. Accompagner, à travers l'organisation des travaux et la modération du Groupe multisectoriel, l'examen, l'analyse et la validation du projet de normes minimales de qualité de service public par l'Administration et les partenaires.

c. Livrables

1. **Livrable 1 lié à l'OS1** : Critères de caractérisation de la qualité de services publics aux usagers ;
2. **Livrable 2 lié à l'OS2** : liste des Pays, avec des normes par pays, ayant déjà utilisés les normes de qualité de services publics,
3. **Livrable 3 lié à l'OS3** : Listes des normes de qualité ayant cours au Cameroun,
4. **Livrable 4 lié à l'OS4** : critères ou groupe de critères adaptés au contexte social, économique et culturel du Cameroun ;
5. **Livrable 5 lié à l'OS5** : éléments caractéristiques de chaque critère et méthode d'évaluation ;
6. **Livrable 6 lié à l'OS6** : Projet de normes minimales de qualité de service public dans les administrations,

2. METHODOLOGIE

a. Eléments Généraux

D'une façon générale, la consultation consistera pour le consultant à exploiter la documentation relative critères de qualité de service public, puis à procéder à la consultation des bénéficiaires par secteur d'activité. La consultation consiste en fin à accompagner le groupe multisectoriel en charge de la définition du projet des normes dans l'analyse et la validation de celles-ci et leurs caractérisations.

Le projet de normes minimales de qualité, identifiées sur la base de des critères de qualité de services publics, porteront pour l'essentiel et de façon non exhaustive sur :

- Les normes d'accès à l'information dont les caractéristiques pourront être, en tenant compte des différentes catégories d'usager (les personnes peu instruites, les personnes âgées, le monde rural enclavé sur le plan numérique et physique.. etc) : la diffusion de l'information par les médias, par internet, l'affichage, etc.
- Les normes d'accueil : les aménagements éventuels nécessaires, les exigences des personnes en charge etc ;
- Les normes d'accès physique : les arrangements/aménagements éventuellement nécessaires pour les femmes enceintes ou allaitantes, les personnes âgées, les handicapés.. etc ;
- Les normes d'accès aux coûts : connaissance de la nomenclature, transparence et harmonisation dans l'application des coûts ;
- Etc.

b. Activités/méthodologies spécifiques

De manière spécifique, il est attendu du prestataire qu'il propose la méthodologie et ou la technique la plus appropriée pour la réalisation de chaque livrable.

Toutefois le consultant devra :

- Réaliser une recherche documentaire aux niveaux national et international et notamment à travers internet et tout autre moyen à sa disposition ;
- Consulter et capitaliser les propositions venant des usagers et groupes d'usagers en particulier les associations des femmes, les associations des personnes porteuses de handicap, les jeunes, les groupes marginalisés, les représentants des personnels du secteur public, le secteur privé, les représentations diplomatiques. Ce travail se fera à travers :
 - Les interviews individuelles,
 - Les discussions de groupe
- Dresser une liste des critères de qualité des services publics,
- Dresser une liste des pays ayant adoptés ces critères en les traduisant en normes pour l'amélioration de la qualité des services publics,
- Identifier éventuellement les normes ayant cours au Cameroun ;
- Ressortir les critères adaptés au contexte social, économique et culturel du Cameroun,
- Caractériser chaque critère.
- Organiser et modérer les ateliers d'analyse et de validation des normes minimales de qualité de service public,

Chaque livrable fera l'objet d'une validation d'étape par un groupe de travail multisectoriel constitué de représentants du partenaire de réalisation, du PNUD, du partenaire de coopération, des parties responsables et des bénéficiaires, sur la base des critères et du calendrier contenus dans le tableau ci-dessous :

Critères de qualité pour les livrables attendus

Etapes	Livrables	Critères de qualité	Date De livraison	Moyen de vérification	Date de vérification	Observations
Proposer les critères ou groupes de critères permettant de caractériser la qualité des services aux usagers	Critères de caractérisation de la qualité de services publics aux usagers,	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <u>Critères par rapport à la démarche.</u> Rencontre avec les usagers, les groupes d'usagers, les recherches documentaires, ▪ les rapports sur l'état des lieux des normes au Cameroun ; les expériences d'autres pays, ▪ quelques ONG, les associations des femmes, des personnes porteuses de handicap, les syndicats, ETC ❖ <u>Critères par rapport à la forme</u> Le livrable devra être présenté sous une forme physique et électronique. Il fera ressortir la liste exhaustive des personnes rencontrées et des propositions recueillies dans l'état des lieux et lors des rencontres avec les bénéficiaires <u>Critères par rapport au contenu</u> Les propositions devront être conformes au principe des quatre A (Abordabilité, Accessibilité, Adaptabilité et Acceptabilité) 	23/09/2014	Examen du document au cours d'une réunion d'étape (PNUD, MINFOPRA, PARTIES RESPONSABLES)	23/09/2014	
Recenser, le cas échéant, les principaux pays où lesdits critères ont été utilisés comme normes dans la délivrance des services aux usagers, en précisant les défis auxquels leur mise en place et leur implémentation ont été confrontées	liste des Pays ayant déjà utilisés les normes de qualité de services publics;	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <u>Critères par rapport à la démarche.</u> La proposition qui sera soumise par le consultant devra être le résultat de sa recherche documentaire suivie d'une synthèse. ❖ <u>Critères par rapport à la forme</u> Le livrable devra être présenté sous une forme physique et électronique. ❖ <u>Critères par rapport au contenu</u> La liste des pays sera dressée par ordre décroissant des expériences pertinentes en 	23/09/2014	Examen du document au cours d'une réunion d'étape (PNUD, MINFOPRA, PARTIES RESPONSABLES)	23/09/2014	

Étapes	Livrables	Critères de qualité	Date De livraison	Moyen de vérification	Date de vérification	Observations
Parmi les expériences collectées, faire le point sur celles qui ont déjà cours au Cameroun	Listes des normes de qualité ayant cours au Cameroun	<p>tenant compte des critères de qualité de service identifiés.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <u>Critères par rapport à la démarche.</u> La proposition qui sera soumise par le consultant devra décrire citer éventuellement des normes de qualité ayant cours au à travers la revue est les rencontrés avec les administrations. ❖ <u>Critères par rapport à la forme</u> Le livrable devra être présenté sous une forme physique et électronique. ❖ <u>Critères par rapport au contenu</u> Les normes devront se fonder sur les quatre A (Abordabilité, Accessibilité, Adaptabilité et Acceptabilité) 	23/09/2014	Examen du document au cours d'une réunion d'étape (PNUD, MINFOPRA, PARTIES RESPONSABLES)	23/09/2014	
Sur la base des résultats du 2), de l'état des lieux sur les normes et des échanges avec les usagers ou leurs associations, proposer des critères ou groupes de critères adaptés aux contextes social, économique et culturel du Cameroun	critères ou groupe de critères adaptés au contexte social, économique et culturel du Cameroun ;	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <u>Critères par rapport à la démarche.</u> La description des critères émane des discussions et entretiens avec les usagers et des expériences d'autres pays ❖ <u>Critères par rapport à la forme</u> Le livrable devra être présenté sous une forme physique et électronique. ❖ <u>Critères par rapport au contenu</u> Les normes devront se fonder sur les quatre A (Abordabilité, Accessibilité, Adaptabilité et Acceptabilité) 	23/09/2014	Examen du document au cours d'une réunion d'étape (PNUD, MINFOPRA, PARTIES RESPONSABLES)	23/09/2014	
Caractériser chaque critère ou groupe de critères en : a) proposant les éléments permettant de l'identifier ; b) indiquant pour	caractérisation de chaque critère en tenant compte de son identification et de son évaluation ;	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <u>Critères par rapport à la démarche.</u> La proposition qui sera soumise par le consultant devra décrire dans les détails caractéristiques, identification et modalités d'évaluation) ; ❖ <u>Critères par rapport à la forme</u> 	23/09/2014	Examen du document au cours d'une réunion d'étape (PNUD, MINFOPRA, PARTIES RESPONSABLES)	23/09/2014	

Étapes	Livrables	Critères de qualité	Date De livraison	Moyen de vérification	Date de vérification	Observations
chaque élément caractéristique de chaque critère les modalités de son évaluation (quantitative et/ou qualitative)		<p>Le livrable devra être présenté sous une forme physique et électronique.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <u>Critères par rapport au contenu</u> <p>Les caractéristiques devront se fonder sur les quatre A (Abordabilité, Accessibilité, Adaptabilité et Acceptabilité)</p>				
Accompagner, à travers l'organisation des travaux et la modération du Groupe multisectoriel, l'examen, l'analyse et la validation du projet de normes minimales de qualité de service public par l'Administration et les partenaires	Projet de normes minimales de qualité de service public dans les administrations,	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <u>Critères par rapport à la démarche.</u> <p>Les normes minimales seront validées au cours d'une rencontre de validation avant leur mise en forme définitive par le consultant.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <u>Critères par rapport à la forme</u> <p>Le livrable devra être présenté sous-forme physique et électronique</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <u>Critères par rapport au contenu</u> <p>Les normes devront se fonder sur les quatre A (Abordabilité, Accessibilité, Adaptabilité et Acceptabilité). Le Prestataire devra justifier le choix de chaque norme proposée sur la liste</p>	15/10/2014	Examen du document au cours d'une réunion d'étape (PNUD, MINFOPRA, PARTIES RESPONSABLES)	15/10/2014	

3. 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. Ces termes de référence incluent les profils des experts et les soumissionnaires devront fournir des CV démontrant que leurs experts correspondent aux profils attendus.

Pour la **définition** des normes minimales de qualité de service bilingues, le soumissionnaire devra mobiliser et coordonner des experts principaux retenus pour la conduite de la mission afin de couvrir l'espace géographique et les Administrations ciblées dans les délais impartis.

Le prestataire sera responsable de la méthodologie et de la réalisation de toutes les activités liées à la définition des normes minimales de qualité de service.

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 définition des normes minimales de qualité de service, la proposition de la méthodologie de mise en œuvre de chacune des normes minimales inclusives de qualité de service, l'analyse des risques encourus par l'administration en cas de non mise en œuvre de chacune des normes minimales inclusives de qualité de services, l'élaboration et la présentation des rapports.

Pour les besoins de cet appel, deux (2) experts seront nécessaires.

Expert principal 1: Chef d'équipe, Spécialiste du développement organisationnel et Institutionnel

Qualifications et compétences

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

Expérience professionnelle générale

- Avoir au moins 10 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la conduite des études et des évaluations.

Expérience professionnelle spécifique

- Avoir au moins 5 ans d'expérience spécifique dans domaines suivants : conduite des études, évaluation des organisations et élaboration des normes ;
- institutionnels ;
- Avoir une expérience des Réformes administratives ;
- Avoir une expérience de travail avec l'Administration camerounaise ;
- Avoir une connaissance des normes de qualité de services ;
- Etre parfaitement bilingue ;

Expert principal 2: Spécialiste en Management de qualité

Qualifications et compétences

- Avoir un diplôme d'études universitaires en (Bac +4 minimum), ou équivalent.

Expérience professionnelle générale

- Avoir au moins 8 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la réalisation des études et des réformes ;

Expérience professionnelle spécifique

- Avoir au moins 3 ans d'expérience spécifique dans la réalisation des diagnostics institutionnels, notamment en matière de normalisation ;
- Avoir une expérience de travail avec l'Administration camerounaise ;
- Avoir une connaissance des questions de normes de qualité de services et de la réforme administrative ;
- 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 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

4. RAPPORTS

Rapports obligatoires

Le prestataire soumettra en français :

- les rapports d'étape correspondant à des livrables intermédiaires, en trois(3) exemplaires en version papier et en version électronique. Il 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.
- **Rapport Final** : Ce rapport sera soumis au plus tard deux semaines après réception des observations et commentaires de l'équipe du programme. 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, les experts dans ce domaine et les autres administrations susceptibles d'être concernées par la mise en application des normes minimales retenues. Le rapport définitif sera fourni au plus tard 7 jours après la réception des commentaires sur le rapport final.

Acceptation / Rejet

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 :

- une lettre de motivation adressée à Mme le Représentant Résidant du PNUD à Yaoundé ;
- un dossier administratif complet prouvant entre autres l'existence légale de la structure ;
- une offre Technique complète ;
- une offre financière détaillée ;
- les CV détaillés de tous les Experts Principaux ;
- des attestations d'exclusivité et de disponibilité pour chaque Expert proposé.

LOT 2 : Recrutement d'un Prestataire chargé de la mise en forme des données pour la réalisation d'un documentaire sur la qualité des services rendus aux usagers du service public au Cameroun

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 partira de la réalisation d'un état des lieux des Normes minimales de qualité de service public existantes dans les administrations publiques camerounaises. En marge des travaux réalisés par le Prestataire chargé de la réalisation de cet état des lieux, cinq missions conduites par les membres de l'Equipe projet PAAQSU du SPRA ont collecté des données imagées sur la qualité de service rendu aux usagers.

Lesdites données sont constituées d'entretiens avec les responsables des services régionaux, des images et photos réalisées sur plusieurs sites administratifs et relevant les aspects liés à la qualité des services rendus aux usagers. Le tableau ci- après présente les régions et les administrations dont les données sont disponibles sur support CD et DVD.

REGIONS/ADMISTRATIONS	Services techniques	Services territorial	Partenaire de réalisation	Support technique
ADAMAQUA (N'Gaoundéré)	Délégation Régionale MINEDUB	Services du gouverneur	Délégation régionale de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative	Un DVD Un CD photos
OUEST (Bafoussam)	Palais de Justice de Bafoussam	Services du gouverneur Préfecture de Bafoussam	Délégation régionale de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative	Un DVD Un CD photos
LITTORAL (douala)	Centre régional des impôts Douala I -Hôpital la Quintini	Services du gouverneur	Délégation régionale de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative	Un DVD Un CD photos
SUD (Ebolawa)	Délégation Régionale du MINFOF	Services du gouverneur	Délégation régionale de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative	Un DVD Un CD photos
SUD-OUEST (Buea)		services du Gouverneur	Délégation régionale de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative	Un DVD Un CD photos

5. OBJECTIFS ET LIVRABLES

d. Objectif général du Diagnostic

Monter un documentaire par l'exploitation des données produites par les missions de l'Equipe de suivi du Secrétariat Permanent à la Réforme Administrative (SPRA) en vue de disposer d'un Etat des lieux audiovisuel sur la qualité des services rendus aux usagers.

e. Objectifs spécifiques

- i. Recueillir les interviews du DNP, CTP et Point Focal PNUD/PAAQSU sur la présentation du PAAQSU ;
- ii. Identifier, regrouper, arranger et commenter les images et entretiens sur l'accessibilité du service public (il s'agira de regrouper les images et entretiens sur l'accès aux services publics comme l'accès aux bâtiments, l'accès aux informations et aux différents services etc..)
- iii. Identifier, regrouper, arranger et commenter les images et entretiens sur l'adaptabilité du service public (il s'agira de regrouper les informations recueillies sur les bonnes pratiques visant à satisfaire l'utilisateur malgré les difficultés liées à l'accessibilité du service) ;
- iv. Identifier, regrouper, arranger et commenter les images et entretiens sur l'abordabilité du service public (il s'agira de regrouper les images et entretiens sur les aspects qui ont entraîné la satisfaction des usagers malgré les difficultés) ;
- v. Identifier, regrouper, arranger et commenter les images et entretiens sur l'acceptabilité du service public (il s'agira de regrouper les images et entretiens qui démontrent des avancées remarquables dans le service rendu aux usagers).

f. Livrables

- i. Documentaire long métrage de 60 minutes composées d'entretiens et images vidéo, ressortant les quatre principes,
- ii. documentaire court métrage de 25 minutes maximum, synthèse de premier documentaire

c. Activités/méthodologie spécifiques

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

Chaque livrable fera l'objet d'une validation d'étape par un comité interministériel constitué de représentants du partenaire de réalisation, du PNUD, du partenaire de coopération, des parties responsables et des bénéficiaires, sur la base des critères et du calendrier contenus dans le tableau ci-dessous :

Étapes	Livrables	Critères de qualité	Date de livraison	Moyen de vérification	Date de vérification	Observations
Recueillir les interviews du DNP, CTP et Point Focal PNUD/PAAQSU sur la présentation du PAAQSU ;	Un DVD contenant les entretiens du DNP, CTP et Point focal PNUD sur les attentes du Programme. les actions à réaliser, et les points de vue sur l'état des lieux de la qualité des services rendus aux usagers	<p>❖ <u>Critères par rapport à la démarche.</u> Pour réaliser les interviews, le prestataire devra préparer un guide d'entretien en liaison avec l'équipe projet du SPRA.</p> <p><u>Il devra en outre s'imprégner des livrables ci-après :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - l'état des lieux des normes de qualité de service produit par AZ TECHNOLOGIE ; - le rapport de mission élaboré par l'Equipe projet PAAQSU du SPRA ; <p>Les images vidéo et photos disponibles sur la qualité de services rendus aux usagers - ETC</p> <p>❖ <u>Critères par rapport à la forme</u></p> <p>Le livrable devra être présenté sous une forme électronique. Il fera ressortir des entretiens classés suivant l'ordre ci-après : Le CTP, le DNP, le Point focal PNUD.</p> <p>❖ <u>Critères par rapport au contenu</u></p> <p>Les interviews devront porter sur : Pour le CTP. Il fera un point sur l'importance de disposer d'un Etat des lieux imagé de la qualité de service rendus aux usagers en début de programme ; Pour le DNP, il mettra l'accent sur l'encrage de cette activité dans le processus de réforme administrative au Cameroun et relèvera le rôle du MINFOPRA dans le cadre du PAAQSU ; Pour le Point focal PNUD, il présentera la coopération PNUD –Cameroun et les attentes de cette coopération par rapport au PAAQSU</p>	Pour mémoire	Examen du document par le CTP	Pour mémoire	
Un (01) documentaire long métrage de	Un DVD contenant les entretiens les	<p>❖ <u>Critères par rapport à la démarche.</u> - le prestataire devra visionner toutes les images</p>	Pour mémoire	Examen du document au cours d'une	23/09/2014	

Etapas	Livrables	Critères de qualité	Date de livraison	Moyen de vérification	Date de vérification	Observations
60 mn contenant essentiellement les entretiens et images vidéo commentées	images, analyses et commentaires sur la qualité des services rendus aux usagers au Cameroun	<p>Critères de qualité collectées par l'équipe projet PAAQSU du SPRA.</p> <p>- <u>Critères par rapport à la forme</u> Le livrable devra être présenté sous une forme électronique, en support DVD et care mémoire de 4 Go</p> <p>❖ <u>Critères par rapport au contenu</u> Les normes devront se fonder sur les quatre A (Abordabilité, Accessibilité, Adaptabilité et Acceptabilité) Les images à prendre en compte sont : -Les images vidéo et photos collectées par l'Equipe projet PAAQSU du SPRA -les images produites par le prestataire et contenant les points de vues du CTP, DNP et Point focal PNUD</p>		réunion d'étape (PNUD, MINFOPRA, PARTIES RESPONSABLES) en tenant compte des rapports de suivi du Prestataire sur le terrain		
Un (01) documentaire court métrage contenant de 28 mn contenant essentiellement les photos commentées.	Normes minimales inclusives de qualité de service pour les administrations publiques camerounaises	<p>❖ <u>Critères par rapport à la démarche.</u> - les normes proposées devront faire partie de celles qui ont été répertoriées à la phase 1.</p> <p>❖ <u>Critères par rapport à la forme</u> Le livrable devra être présenté sous-forme physique et électronique. Il fera ressortir la liste exhaustive des normes minimales inclusives de qualité de service d'une part et présentera les normes elles-mêmes d'autres part, ainsi tous les éléments caractéristiques.</p> <p>❖ <u>Critères par rapport au contenu</u> Les normes devront se fonder sur les quatre A (Abordabilité, Accessibilité, Adaptabilité et Acceptabilité). Le Prestataire devra justifier le choix de chaque norme proposée sur la liste</p>	Pour mémoire	Examen du document au cours d'une réunion d'étape (PNUD, MINFOPRA, PARTIES RESPONSABLES) en tenant des rapports de suivi du Prestataire sur le terrain	Pour mémoire	

6. 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. Ces termes de référence incluent les profils des experts et les soumissionnaires devront fournir des CV démontrant que leurs experts correspondent aux profils attendus.

Pour la réalisation des deux documentaires, le soumissionnaire devra mobiliser et coordonner des experts principaux retenus pour la conduite de la mission dans les délais impartis.

Le prestataire sera responsable de la méthodologie et de la réalisation de toutes les activités liées au à la réalisation des documentaires.

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 préparation, la réalisation des documentaires.

Expert principal 1: Chef d'équipe

Qualifications et compétences

- Avoir un diplôme d'études universitaires en journalisme, communication audiovisuelle (Bac +4 minimum), ou équivalent et une formation supplémentaire en analyse organisationnelle.

Expérience professionnelle générale

- Avoir au moins 05 ans d'expérience professionnelle dans le domaine du montage des documentaires.

Expérience professionnelle spécifique

- Avoir au moins 02 ans d'expérience spécifique dans la les montages vidéo;
- Avoir une expérience des Réformes administratives ;
- Avoir une expérience de travail avec l'Administration camerounaise ;
- Avoir une connaissance des normes de qualité de services ;
- Etre parfaitement bilingue ;
- La connaissance des procédures du PNUD sera un atout.

Expert principal 2: Monteur Vidéo

Qualifications et compétences

- Avoir un diplôme d'études universitaires en montage vidéo (Bac +3 minimum), ou équivalent.

Expérience professionnelle générale

- Avoir au moins 5 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la réalisation des documentaires;

Expérience professionnelle spécifique

- Avoir une expérience de travail avec l'Administration camerounaise ;
- Avoir une connaissance des questions de qualité de services ;
- Avoir une bonne maîtrise de l'expression écrite et parlée du français et/ou de l'anglais et une connaissance moyenne de l'autre ;

Expert principal 3: Infographe

Qualifications et compétences

- Avoir un diplôme d'études universitaires en infographie (Bac +2 minimum), ou équivalent.

Expérience professionnelle générale

- Avoir au moins 5 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la prise de vue;

Expérience professionnelle spécifique

- Avoir au moins 3 ans d'expérience spécifique dans le traitement informatique des images;
- Avoir une expérience de travail avec l'Administration camerounaise ;
- 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 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

ENTREPRISE DE QUALITE ASSURÉE

L'acceptation ou le rejet de chacun des documentaires, 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 :

- Une lettre de motivation adressée à Mme le Représentant Résidant du PNUD à Yaoundé ;
- Un dossier administratif complet prouvant entre autres l'existence légale de la structure ;
- Une offre Technique complète ;
- Une offre financière détaillée ;
- Les CV détaillés de tous les Experts Principaux ;
- Des attestations d'exclusivité et de disponibilité pour chaque Expert proposé.

Visa du CTP

