



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

PAAQSU



Recrutement d'un consultant chargé d'accompagner le processus de validation des Normes Minimales de qualité de service pour l'Administration Publique Camerounaise (APC)

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 et de lutte contre la corruption (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 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. Cette action s'est poursuivie en 2014 avec la définition des projets de normes minimales de qualité de Services publics. Les présents Termes de Référence visent le recrutement d'un consultant qui sera chargé d'accompagner le processus de validation desdits projets par les instances gouvernementales compétentes en concertation avec l'Agence des Normes et de la qualité. Le consultant se chargera notamment de l'organisation des différentes réunions de validation des projets de normes disponibles, de la capitalisation des remarques, des améliorations et des corrections formulées lors desdites réunions, puis de produire un document final prenant en compte les différentes contributions.

OBJECTIFS ET LIVRABLES

a. Objectif général

accompagner le processus de validation par les instances gouvernementales des projets de normes minimales de qualité de service public, élaborés en 2014, qui tiennent compte du genre et des personnes porteuses de handicap pour les administrations publiques au Cameroun.

b. Objectifs spécifiques

1. Préparer et faciliter la tenue des réunions de validation des projets de normes minimales de qualité de service public élaborés en 2014 et faire la synthèse des différentes recommandations prises ;
2. Produire le rapport final relatif aux normes minimales de qualité de services publics.

c. Livrables

1. **Livrable 1 lié à l'OS1** : Recommandations et résolutions prises lors des différents ateliers de validation des projets de normes minimales de qualité de service au Cameroun.

2. **Livrable 2 lié à l'OS2** : Normes minimales de qualité de services publics pour l'Administration camerounaise.

2. METHODOLOGIE

a. Eléments Généraux

D'une façon générale, la consultation se réalisera en commençant par une exploitation des rapports relatifs aux projets de normes minimales de qualité de service public élaborés en 2014. Recueillir les différentes contributions des différentes instances gouvernementales compétentes en matière de normalisation, puis à planifier et organiser des réunions de validation afin d'obtenir des normes minimales de qualité de services publics pour l'Administration camerounaise validées.

b. Activités/méthodologies spécifiques

Il est attendu du consultant 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 le 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

Etapas	Livrables	Critères de qualité	Date De livraison	Moyen de vérification	Date de vérification	Observations
<p>Préparer et tenir des réunions de validation des projets de normes minimales de qualité de service public élaborés en 2014</p>	<p>Recommandations et résolutions prises lors des différents ateliers de validation des projets de normes minimales de qualité de service au Cameroun</p>	<p>❖ <u>Critères par rapport à la démarche.</u> Le consultant devra planifier de manière concertée les réunions de validation au niveau de toutes les instances compétentes en matière de normalisation. Il devra ensuite être le facilitateur et le rapporteur desdites réunions.</p> <p>❖ <u>Critères par rapport à la forme</u> Le livrable devra être présenté sous une forme physique et électronique.</p> <p>❖ <u>Critères par rapport au contenu</u> Les normes validées devront se fonder sur les quatre A (Abordabilité, Accessibilité, Adaptabilité et Acceptabilité)</p>	<p>05/05/2015</p>	<p>Examen du document au cours d'une réunion d'étape (PNUD, MINFOPRA, PARTIES RESPONSABLES)</p>	<p>15/05/2015</p>	
<p>Produire le rapport final relatif aux normes minimales de qualité de services publics</p>	<p>Normes minimales de qualité de services publics pour l'Administration camerounaise.</p>	<p>❖ <u>Critères par rapport à la démarche.</u> Le consultant accompagnera le groupe multisectoriel s instances gouvernementales existantes en matière de normalisation dans la mise en forme définitive du rapport final relatif aux normes minimales de qualité de services publics.</p> <p>❖ <u>Critères par rapport à la forme</u> Le livrable devra être présenté sous-forme physique et électronique</p> <p>❖ <u>Critères par rapport au contenu</u> Les normes devront se fonder sur les quatre A (Abordabilité, Accessibilité, Adaptabilité et Acceptabilité).</p>	<p>25/05/2015</p>	<p>Examen du document au cours d'une réunion d'étape (PNUD, MINFOPRA, PARTIES RESPONSABLES)</p>	<p>15/06/2014</p>	

3. BESOINS EN RESSOURCES HUMAINES

Le consultant devra assurer la conduite de la mission afin de couvrir l'ensemble des activités prévues en prenant notamment part à toutes les rencontres organisées.

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

Le consultant devra s'impliquer dans la réalisation de la mission, notamment la planification et la conduite des réunions de validation, la prise en compte effective des améliorations formulées, ainsi que l'élaboration et la présentation des rapports.

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 conduite des projets.

Expérience professionnelle générale

- Avoir au moins 10 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la conduite des études, de la modération des ateliers et la conduite des rencontres d'envergure.

Expérience professionnelle spécifique

- Avoir au moins 5 ans d'expérience spécifique dans domaines suivants : conduite des études, animations des séminaires et élaboration des normes ;
- Avoir une expérience des Réformes administratives ;
- Avoir une expérience de travail avec l'Administration camerounaise ;
- Avoir une connaissance des normes de qualité de services ;
- Avoir une parfaite maîtrise du français et une bonne connaissance de l'anglais ;
- Avoir travaillé avec le système de Nations Unies et notamment le PNUD, serait un atout.

Autres experts, personnel de soutien et appui technique

Les curriculum vitae des experts autres que l'Expert Principal sollicité ne doivent pas être inclus dans les offres. Le prestataire choisit d'engager 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 consultant, n'est pas facturé et est pris en charge dans les honoraires et autres frais de l'Expert Principal.

Bureau et autres matériels,

Il ne sera pas alloué un bureau au consultant, toutefois, il 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 consultant.



4. RAPPORTS

Rapports obligatoires

Le consultant soumettra en français :

- les rapports de chaque atelier ou rencontre relative à la validation des normes en trois(3) exemplaires en version papier et en version électronique. Il présentera la méthodologie utilisée, les étapes parcourues/ le niveau d'avancement dans le processus de validation, le cas échéant.
- **Rapport provisoire** : Ce rapport sera soumis au plus tard une (1) semaine après la tenue de la dernière rencontre de validation des normes. Il fera la synthèse des observations et contributions de toutes les autres rencontres et servira de premier livrable. Il sera examiné par les responsables du programme en une (1) semaine. 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 Provisoire par l'ensemble des parties prenantes. Il ressortira les normes moniales validées de façon définitive et prêtes à la multiplication. Il sera le 2^e livrable et donnera lieu au dernier paiement.

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 :

- 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 l'Expert.

Contenu de l'offre technique

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

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

- (i) L'ensemble des tâches à réaliser;
- (ii) 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.
- (iii) Le curriculum vitae actualisé et signé en 2015; Les curricula vitae (CV) des experts avec les photocopies légalisées de chaque diplôme et/ou attestation obtenus.



- (iv) Trois références au moins faisant ressortir que le consultant 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 consultant, 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 :

Critères	Points
Diplôme (éliminatoire)	20
Expérience spécifique dans le domaine	40
Expérience générale	20
Compréhension des termes de référence	10
Chronogramme	10
Total des points	100
Le score minimum exigé pour se qualifier est	70

Etape 2 : Notation des offres financières

Seules les offres financières des consultants 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 x T) + (Nf x F)

Visa du CTP



Signature du DNP



Shancel Ako Fakem
Administrateur Civil Principal