



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

PAAQSU



*Au service
des peuples
et des nations*

**Recrutement d'un Prestataire chargé de réaliser un audit
qualité de cinq(5) Services Pilotes retenus dans le cadre de
la mise en œuvre du Programme d'Appui à l'Amélioration de
la Qualité de services rendus aux Usagers des Services
Publics (PAAQSU)**

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 dans un cadre général de lutte contre la pauvreté et l'atteinte des Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD).

En effet, la faible capacité des services publics à accueillir convenablement les usagers, à donner des informations exactes, complètes et précises sur les prestations qu'ils fournissent, l'absence d'objectifs planifiés de services, la prise en charge mitigée des personnes en situation de vulnérabilité, le monnayage de prestations supposées gratuites, bref l'absence de normes minimales de qualité, constituent quelques uns des principaux maux qui affectent les services publics camerounais et rendent inefficace la délivrance des prestations de qualité aux populations.

Dans le cadre de la modernisation de l'Administration Publique Camerounaise (APC), la mise en œuvre de certaines actions arrêtées dès juin 2000, dans le cadre du Programme National de Gouvernance et de lutte contre la corruption (PNG) a permis d'accélérer les efforts visant à rendre cette administration publique plus performante, plus transparente et plus citoyenne au bénéfice de l'ensemble des populations. Parmi les actions les plus significatives déjà menées à ce jour, l'on peut notamment citer :

- la déconcentration de la Gestion des personnels de l'Etat et de la Solde;
- la mise en exploitation de l'application SIGIPES (Système Informatique de Gestion Intégrée des Personnels de l'Etat et de la Solde) ;
- l'élaboration des Manuels de Procédures Administratives (MPA), assortis de leurs Guides de l'utilisateur respectifs ;
- la stratégie nationale de lutte contre la corruption.

Malgré les résultats satisfaisants produits par les réformes sus évoquées, l'on note au quotidien que de nombreux défis restent à relever parmi lesquels, l'amélioration de la qualité de services rendus aux usagers. Cette préoccupation qui avait pourtant fait l'objet de l'Instruction du Premier Ministre, Chef du Gouvernement N° 001/CAB/PM du 27 mai 1992 relative à l'amélioration du fonctionnement des services publics, continuent à constituer l'un des principaux défis de l'APC. Dès lors, le Gouvernement du Cameroun, avec l'appui institutionnel du Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD), s'est engagé à mettre en œuvre le Programme d'Appui à l'Amélioration de la Qualité des prestations rendues aux Usagers des services publics (**PAAQSU**).

Le PAAQSU vise quatre (4) principaux résultats:

- ⇒ les normes minimales de qualité de service public, élaborées ;
- ⇒ Un dispositif participatif de suivi/évaluation de l'implémentation de la qualité et d'incitation/labellisation des services publics mis en place ;
- ⇒ Un dispositif d'appui-conseil à la mise aux normes de qualité de service public, mis en place ;
- ⇒ Cinq services pilotes sont accompagnés dans leur expérimentation de la démarche qualité.

En effet, après l'élaboration des normes minimales et la mise en place d'un dispositif d'appui conseil à la mise aux normes, le programme envisage d'expérimenter l'application desdites normes minimales dans cinq (5) services publics, dits pilotes. Cette expérimentation servira de test de l'applicabilité des normes minimales élaborées et permettra de mettre en exergue la faisabilité du processus d'amélioration.

En 2014, cinq services pilotes ont été sélectionnés et validés par le Comité de pilotage et qui sont :

1. **la Sous-Direction de l'Accueil, du Courrier et de Liaison** du Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative ;
2. **la Perception de NGOA-EKELE** du Ministère des Finances ;
3. **le Service des Affaires Consulaires** du Ministère des Relations Extérieures ;
4. **Le Service des Urgences de l'Hôpital Central de Yaoundé** (Ministère de la Santé Publique) ;
5. **Le Centre de Formalités de Création d'Entreprises (CFCE) de Yaoundé** du Ministère des Petites et Moyennes Entreprises, de l'Economie Sociale et de l'Artisanat

Afin de mieux évaluer à terme l'impact de la mise en application des normes minimales dans ces Services Pilotes et de bien cibler l'appui devant être apporté à chacun des services Pilotes, il est prévu de constituer une situation de référence à travers l'audit des Services Pilotes, objet des présents termes de références.

Les aspects devant notamment être évalués sont :

⇒ **la disponibilité et l'accessibilité de l'information**

- En ce qui concerne la disponibilité de l'information : il sera question pour le prestataire de vérifier où, quand et de quelle manière l'information est-elle disponible. Est-elle complète, précise et claire en relation avec les éléments liés à la composition d'un dossier, d'une démarche. le lieu, la date /heure du dépôt/retrait du dossier et ce, suivant les 4A et en tenant compte des principales catégories des usagers.
- Pour ce qui est de l'accessibilité de l'information, il s'agira d'examiner : Les conditions de délivrance du service (voir si l'information disponible est effectivement accessible, vu les conditions, à tous les usagers : les personnes malvoyantes et malentendantes, les personnes handicapées, peu instruites, les personnes âgées, le monde rural enclavé sur le plan numérique et physique.. etc). Les conditions d'accessibilité à l'information pourraient inclure : les médias, les sites internet, la mise en place d'un ordinateur dédié, une ligne téléphonique..etc.

- ⇒ ***l'accueil des usagers. A ce sujet, le Prestataire devra fournir pour chaque site les informations relatives à :***
 - la disponibilité d'une salle éclairée, avec un niveau d'éclairage, suffisant pour la lecture, aérée et propre et avec des places assises en nombre suffisant pour accueillir un minimum d'usagers;
 - l'existence d'un guichet d'information accessible physiquement à tous, pour renseigner les usagers;
 - l'existence d'un personnel bien formé, courtois, accueillant et disponible,
 - existence des toilettes réservées aux usagers.
- ⇒ ***l'accès physique au site devant être analysé suivant les 4A Dans cette rubrique, le Prestataire devra fournir les données portant sur :***
 - l'existence de facilité d'accès pour personne à mobilité réduite (ceci pourra intégrer les rampes, les guichets spéciaux, les ascenseurs et/ou les agents d'accompagnement ou d'assistance. s rampes pour handicapés ;
- ⇒ ***l'accès aux informations relatives aux coûts réels des prestations :***
 - l'affichage des coûts des prestations ;
 - le respect des coûts affichés pour tous les usagers
 - la Transparence.
- ⇒ ***l'existence des voies de recours. Il sera question d'examiner :***
 - le dispositif interne de réception des recours ;
 - la transparence sur le traitement des recours ;
 - l'accessibilité aux résultats des recours.

2. OBJECTIFS ET LIVRABLES

a. Objectif général

Réaliser un audit qualité des prestations rendues aux usagers auprès des cinq (05) services pilotes du PAAQSU, en vue de l'obtention d'une situation de référence permettant l'évaluation efficace et l'accompagnement desdits services à la mise aux normes.

b. Objectifs spécifiques

Pour chaque Service Pilote :

1. Apprécier la disponibilité et l'accessibilité de l'information suivant les critères de qualité développés plus haut
2. Analyser l'accueil des usagers sur la base des éléments identifiés y relatifs
3. Apprécier l'accès physique au site pour du point de vue des critères mentionnés plus haut
4. Evaluer la problématique des coûts des prestations réalisées, en termes d'affichage, du respect des coûts affichés et de la transparence dans la fixation et l'application de ceux-ci.
5. Vérifier la disponibilité et l'opérationnalité de voies de recours, en cas d'insatisfaction de l'utilisateur, en fonction des éléments identifiés plus haut.

c. Livrables

1. ***Livrable 1 lié à l'OS1*** : éléments d'appréciation pour chaque Service pilote de la disponibilité et de l'accessibilité de l'information ;
2. ***Livrable 2 lié à l'OS2*** : Résultats d'analyse des dispositifs l'accueil dans chaque Service pilote



3. **Livrable 3 lié à l'OS3** : Résultats de l'appréciation de l'accès physique dans les Services pilotes retenus;
4. **Livrable 4 lié à l'OS4** : Conclusions de l'analyse de la problématique des coûts dans les Services Pilotes;
5. **Livrable 5 lié à l'OS5** : Résultats de la vérification de l'opérationnalisation des voies de recours dans les Services pilotes.

3. 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, à se rapprocher ensuite des responsables en chef des services concernés pour des concertations préalables, à collecter des informations auprès des agents publics des services en question et surtout auprès des usagers bénéficiaires directs des prestations des administrations ciblées.

b. Activités/méthodologies 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 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 :

4. PERIODE DE REALISATION ET DUREE DE L'AUDIT

L'audit sera réalisé sur une période de quatre (4) mois maximum à partir de la date de signature du contrat. Cette période pourrait être comprise entre les mois de juin à octobre 2015.

Toutefois un chronogramme sera élaboré et validé par les instances du programme PAAQSU avant tout démarrage des travaux.

La durée facturée pour ce travail sera de deux (2) mois. Cette durée sera clairement mentionnée dans le contrat élaboré à cet effet



Critères de qualité pour les livrables attendus

Etapés	Livrables	Critères de qualité	Date De livraison	Moyen de vérification	Date de vérification	Observations
Apprécier la disponibilité et l'accessibilité de l'information suivant les critères de qualité développés plus haut	Etat de la disponibilité et de l'accessibilité de l'information (coûts, conditions de livraison, délais etc.) sur les services fournis aux usagers dans Service pilote	<p><u>Critères par rapport à la démarche.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencontre avec les Responsables de la structure mère de chaque Service pilote ▪ Réunion avec les responsables du suivi et évaluation, ▪ Collecte de données au près des points en charge de la réception, renseignement et auprès des statures devant accueillir les usagers, ▪ Collecte des textes (décisions, arrêtés etc) relatifs à l'information des usagers ; ▪ Rencontre et discussion avec quelques Usagers de catégories sociales différentes (Femmes, jeunes, personnes âgées, handicapées...etc) ▪ Observation de quelques critères relatifs à l'information sur le terrain de qualité sur le terrain. <p><u>Critères par rapport à la forme</u></p> <p>Un rapport présentant les conclusions sur l'accès et la disponibilité de l'information, suivant les critères sur un support physique et en version électronique.</p> <p><u>Critères par rapport au contenu</u></p> <p>Le rapport devra faire ressortir au moins les informations relatives à:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La disponibilité de l'information (où comment et à quelle fréquence), ▪ L'accès à l'information : sur quel support, à quel prix, en quelle langue, où) ; ▪ L'analyse sera faite suivant les 4A (Abordabilité, Accessibilité, Adaptabilité et Acceptabilité). 	10/08/2015	Examen du document au cours d'une réunion d'étape (PNUD, MINFOPRA, PARTIES RESPONSABLES)	15/08/2015	
Analyser l'accueil des usagers sur la base des	Conditions d'accueil des usagers dans	<u>Critères par rapport à la démarche.</u>	18/08/2015	Examen du document au	18/08/2015	

Etapes	Livrables	Critères de qualité	Date De livraison	Moyen de vérification	Date de vérification	Observations
éléments identifiés y relatifs	chaque Service pilote	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencontre avec les Responsables de la structure mère de chaque Service pilote ▪ Réunion avec les responsables du suivi et évaluation, clarification mission et présentation des objectifs, ▪ Collecte d'information auprès du service d'accueil de chaque Service Pilote, ▪ Rencontre et discussion avec quelques Usagers notamment les personnes vulnérables et les étrangers pour le MINREX, ▪ Visite des espaces d'accueil. <p><u>Critères par rapport à la forme</u></p> <p>Un rapport présentant les conclusions suivant les critères de qualité liés à l'accueil sera présenté en un support physique et en version électronique.</p> <p><u>Critères par rapport au contenu</u></p> <p>Le rapport devra faire ressortir au moins les informations relatives à:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'espace servant de salle d'attente avec ses commodités (fenêtre, aération, éclairage, places assises ; ▪ Les personnes en charge de l'accueil des usagers, leurs attitudes, aptitudes ; ▪ L'attention accordée aux personnes en situation de vulnérabilité. ▪ Et analyser chaque critère de qualité suivant les 4 « A » (Abordabilité, Accessibilité, Adaptabilité et Acceptabilité). 		cours d'une réunion d'étape (PNUD, MINFOPRA, PARTIES RESPONSABLES)		
Apprécier l'accès physique au site pour du point de vue des critères mentionnés plus haut	Conditions d'accès physique dans les Services pilotes retenus	<p><u>Critères par rapport à la démarche.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencontre avec les Responsables de la structure mère de chaque Service pilote ▪ Réunion avec les responsables du suivi et évaluation, clarification mission et présentation des objectifs, ▪ Collecte d'information sur les directives 	18/08/2015	Examen du document au cours d'une réunion d'étape (PNUD, MINFOPRA, PARTIES RESPONSABLES)	18/08/2015	

Etapas	Livrables	Critères de qualité	Date De livraison	Moyen de vérification	Date de vérification	Observations
<p>Evaluer la problématique des prix des prestations réalisées, en termes d'affichage, du respect des prix affichés et de la transparence dans la fixation et l'application de ceux-ci</p>	<p>Conclusions de l'analyse de la problématique des coûts dans les Services Pilotes</p>	<p>éventuelles données sur la circulation ou l'orientation des usagers.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Visite des lieux, observations des mesures prises sur le déplacement de toutes les catégories des personnes ; ▪ Rencontre et discussion avec quelques Usagers et notamment, les personnes à mobilité réduite, les personnes âgées, les femmes enceintes et les personnes peu instruites. <p><u>Critères par rapport à la forme</u></p> <p>Un rapport présentant les conclusions suivant les critères en support physique et en version électronique.</p> <p><u>Critères par rapport au contenu</u></p> <p>Le rapport pour cette étape devra faire ressortir au moins les informations relatives à:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La signalétique, ▪ L'existence des affiches, ▪ L'emplacement des services en charge de l'accueil par rapport au reste du bâtiment etc. ▪ Chaque critère devra être analysé suivant les 4A (Abordabilité, Accessibilité, Adaptabilité et Acceptabilité). <p><u>Critères par rapport à la démarche.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencontre avec les Responsables de la structure mère de chaque Service pilote ▪ Réunion avec les responsables du suivi et évaluation, clarification mission et présentation des objectifs, ▪ Collecte de données (décisions, arrêts, note de service..) sur les prix des prestations, ▪ Vérification de la cohérence entre ce qui est écrit/affiché et ce qui est pratiqué, 	<p>18/08/2015</p>	<p>Examen du document au cours d'une réunion d'étape (PNUD, MINFOPRA, PARTIES RESPONSABLES)</p>	<p>18/08/2015</p>	

Etapés	Livrables	Critères de qualité	Date De livraison	Moyen de vérification	Date de vérification	Observations
		<p>Discussions avec quelques malades, retraités, opérateurs économiques, quelques usager suivant les cas,</p> <p><u>Critères par rapport à la forme</u></p> <p>Un rapport présentant les conclusions sur les prix sera soumis en support physique et en version électronique.</p> <p><u>Critères par rapport au contenu</u></p> <p>Le rapport de l'analyse sur le prix devra faire ressortir au moins les informations relatives à:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le coût indiqué dans les documents officiels, ▪ Les coûts annoncés verbalement ou affiché; ▪ Les coûts pratiqués par catégories de personnes (selon qu'il s'agisse d'une autorité, d'une personne qui semble connaitre ses droits ou des personnes vulnérables intellectuellement et socialement); ▪ En faire une analyse par catégorie sociale 				
<p>Vérifier la disponibilité et l'opérationnalité de voies de recours, en cas d'insatisfaction de l'usager, en fonction des éléments identifiés plus haut</p>	<p>Résultats de la vérification de l'opérationnalisation des voies de recours dans les Services pilotes.</p>	<p><u>Critères par rapport à la démarche.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencontre avec les Responsables de la structure mère de chaque Service pilote ▪ Réunion avec les responsables du suivi et évaluation, clarification mission et présentation des objectifs, ▪ Collecte de données sur les différents dispositifs éventuels de recours mis en place; leur objectifs et leur fonctionnement ▪ Rencontre et discussion avec quelques Usagers sur l'effectivité des voies de recours, les moyens, temps de réaction, et l'issue des recours engagés. 	<p>18/08/2015</p>	<p>Examen du document au cours d'une réunion d'étape (PNUD, MINFOPRA, PARTIES RESPONSABLES)</p>	<p>18/08/2015</p>	



Etapas	Livrables	Critères de qualité	Date De livraison	Moyen de vérification	Date de vérification	Observations
		<p><u>Critères par rapport à la forme</u> Le rapport sur cette partie sera présenté sous forme physique et électronique.</p> <p><u>Critères par rapport au contenu</u> Le rapport devra faire ressortir au moins les informations relatives à:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'existence ou non des voies de recours, ▪ Les personnes en charge du recours et leur accessibilité (physique ou institutionnel) au sein de chaque Service pilote ; ▪ Les délais de traitement des recours engagés ; ▪ Le sort des usagers ayant engagés un recours par rapport à leur dossier ; ▪ Le résultat obtenu à la fin. ▪ Des changements éventuels observés après un recours. 				

5. 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.

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 sa mission.

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 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.

Expert principal 1: Chef d'équipe

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 enquêtes.

Expérience professionnelle générale

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

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 ;
- Connaître les procédures du PNUD sera un atout.

Expert principal 2: Spécialiste du développement organisationnel et Institutionnel

Qualifications et compétences

- Avoir un diplôme d'études universitaires en socio économie, sciences sociales, juridiques (Bac +4 minimum), ou équivalent.

Expérience professionnelle générale

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

Expérience professionnelle spécifique

- Avoir au moins 3 ans d'expérience spécifique dans la réalisation des études organisationnelles, l'élaboration des normes et l'évaluation;
- Avoir une expérience des Réformes administratives ;
- 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 ;

Expert principal 3: Spécialiste des questions de réforme administrative visant la qualité de services

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

6. 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.

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 :

- Un dossier complet faisant ressortir l'existence légale du prestataire
- 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 les Experts.



Contenu de l'offre technique

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

La proposition technique du prestataire 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) Les curricula vitae (CV), actualisés et signés des experts avec les photocopies légalisées de chaque diplôme et/ou attestation obtenus.
- (iv) Trois références des travaux attestant que le prestataire 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 prestataire, 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 prestataires 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)

