

Financement Groupe Banque Mondiale : Crédit IDA N° 6244-CI

**Référence : 009/AMI/PSNDEA/2019**

## **RECRUTEMENT D'UN CONSULTANT POUR L'ÉLABORATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)**

### **I. CONTEXTE**

Dans l'objectif de rendre efficiente la mise en œuvre de la réforme du secteur agricole par le moyen des Technologies de l'Information et de la Communication, la Côte d'Ivoire a obtenu un prêt de l'IDA pour le financement du Projet de Solutions Numériques pour le Désenclavement des zones rurales et l'E-Agriculture (PSNDEA). Cet avis à manifestation d'intérêt est publié afin de recruter un consultant pour l'élaboration du mécanisme de gestion des plaintes (MGP).

### **II. OBJECTIF DE LA MISSION**

L'objectif général de cette mission consiste en l'élaboration d'un manuel de gestion des plaintes (MGP) du PSNDEA. Le MGP s'appuiera sur : les procédures nationales et les politiques de la Banque mondiale, en matière de gestion des plaintes et proposera des recommandations définissant clairement le mode opératoire du système de gestion des plaintes.

De façon spécifique, il s'agira de :

- recueillir et analyser, les besoins et les mécanismes actuels de gestion des plaintes et de réclamations ;
- réaliser une analyse des parties prenantes du projet ;
- identifier les processus et les procédures de gestion des plaintes adaptés aux exigences du projet ;
- identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes soulevées. En particulier, proposer des mécanismes vertueux et adaptés de :
  - *réception des plaintes, du mode d'enregistrement des plaintes ;*
  - *traitement et de caractérisation des plaintes (proposer des outils) ;*
  - *examen, recevabilité et traitement des plaintes ;*
  - *réponse et prise de mesures ;*
  - *mise en œuvre et suivi des mesures/ actions retenues ;*
  - *procédures d'appels.*
- mettre en place des outils pour anticiper les impacts et les conséquences du projet au niveau des communautés rurales, les acteurs et parties prenantes du projet ;

- mettre en place une organisation efficiente de suivi, de gestion des différentes plaintes ;
- définir les rôles, les responsabilités et les redevabilités des acteurs et parties prenantes du dispositif de gestion des plaintes de la composante 1 et 3 du projet ;
- proposer une stratégie et des indicateurs de suivi, de contrôle, de reporting et d'évaluation du dispositif de gestion des plaintes et estimer les différents coûts y afférant ainsi que le budget ;
- annexer un formulaire d'enregistrement des plaintes.

A l'issue de la consultation, il sera conçu et mis en place, sur la base de la procédure de gestion élaborée, une plateforme numérique de gestion des plaintes et des réclamations ; le mécanisme de gestion des plaintes élaboré sera logé sur le site web déjà existant du PSNDEA.

**Les termes de référence de cet Avis à manifestation d'intérêt peuvent être consultés à l'adresse suivante : [www.psndea.ci](http://www.psndea.ci) ou retirés au secrétariat du PSNDEA dont l'adresse est mentionnée au point VII.**

### **III. PROFIL DES CONSULTANTS**

L'étude sera menée par une structure de consultance qui dispose des qualités suivantes :

- avoir une expérience avérée d'au moins 10 ans dans les sciences sociales et juridiques notamment en gestion des conflits communautaires, du foncier rural, en facilitation et intermédiation, en alerte précoce. des expériences et technologies de l'information et de la communication et dans les projets TIC du secteur agricole seraient un atout ;
- disposer d'une équipe pluridisciplinaire incluant des ressources humaines qualifiées dans le développement des services de communication, du droit, de la sociologie, en gestion des risques, en agroéconomie et en vulgarisation agricole ;
- Une bonne connaissance des zones d'intervention du Projet serait un atout.

L'équipe de mission devra comprendre au minimum :

- un chef de projet, BAC + 5 en Sociologie ou en Management ou tout diplôme équivalent, ayant une expérience d'au moins cinq (05) ans dans le domaine de la sociologie ou du management et ayant participé à l'élaboration des mécanismes de gestion des plaintes (de préférence dans les projets financés par la Banque mondiale) ;
- un juriste (BAC +4) avec une expérience d'au moins cinq (05) ans dans le domaine juridique et ayant participé à l'élaboration des mécanismes de gestion des plaintes dans les projets financés par la Banque mondiale ;
- un spécialiste en Communication (BAC+4) ou équivalent avec une expérience d'au moins trois (03) ans dans le domaine de la communication sociale, IEC et ayant participé à l'élaboration des mécanismes de gestion des plaintes dans les projets financés par la Banque mondiale et aux règlements de conflits communautaires.

Le Consultant proposera un cadre de collaboration avec les structures spécialisées du ministère de l'agriculture et du développement rural (MINADER) dans le cadre de cette étude.

#### **CRITERES ET SOUS-CRITERES D'EVALUATION DES OFFRES**

	Les critères, sous-critères d'évaluation et leurs poids respectifs sont les suivants :
--	--

	<p>◆ <b>Expériences pertinentes du Candidat pour la mission : [40 pts]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expérience dans la réalisation de missions d'études sociologiques dans le domaine agricole (5 points par expérience pertinente justifiée)</li> <li>- N.B. : L'expérience est évaluée à partir des attestations de bonne exécution ou des contrats signés (ou des bons de commande).</li> </ul> <p>◆ <b>Qualifications et compétences du personnel clé pour la mission : [60 pts]</b></p> <p>⇒ <b>Profil des postulants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Chef de projet :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- BAC + 5 en Sociologie ou Management ou tout diplôme équivalent ;</li> <li>- Au moins 5 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la sociologie et du management ;</li> <li>- Ayant participé à l'élaboration des mécanismes de gestion des plaintes dans des projets financés par la Banque mondiale.</li> </ul> </li> <li>◆ <b>Juriste :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- BAC + 4 en Science Juridique ;</li> <li>- Au moins 5 ans d'expérience professionnelle dans le domaine juridique ;</li> <li>- Ayant participé à l'élaboration des mécanismes de gestion des plaintes dans les projets financés par la Banque mondiale.</li> </ul> </li> <li>◆ <b>Spécialiste en Communication</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- BAC + 4 en Communication</li> <li>- Au moins 3 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la communication</li> <li>- Ayant participé aux règlements de conflits communautaires.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>NB :</b></p> <p>Un Curriculum Vitae complet, détaillant au mieux l'expérience du candidat pour la mission avec des références précises.</p> <p>Une copie certifiée conforme du ou des diplôme(s).</p>
	Total des points pour les deux critères : 100 points.

#### **IV. DUREE ET DEROULEMENT DE LA MISSION**

**La présente mission d'étude ainsi que la remise du rapport final n'excéderont pas 36 jours ouvrés. Elles devront notamment s'effectuer dans une durée calendaire maximale de 50 jours à partir de la date de démarrage de l'étude, conformément aux dispositions légales mises en place par l'Unité de Coordination tout au long de la mission.**

#### **V. LIVRABLES**

Le Consultant fournira des rapports d'étape et un rapport final en français. Chaque rapport devra incorporer les commentaires et suggestions de toutes les parties prenantes y compris les observations pertinentes relevées lors de la validation.

#### **VI. PROCEDURE ET METHODE DE SELECTION**

Les Cabinets seront recrutés par la méthode de Sélection fondée sur les qualifications du Consultant (QC), telles que décrites dans les directives « Passation des Marchés dans le cadre du Financement de Projets d'Investissement (FPI) – Fourniture, travaux, services autres que des Services de Consultants et Services de Consultants – Juillet 2016.

Les consultants intéressés peuvent obtenir des informations complémentaires relatives à la mission à l'adresse ci-dessous et aux heures suivantes : de 8 à 12 heures et de 14 à 16 heures 30 mn ou en faisant une demande par e-mail à l'adresse : [issiaka.djabakate@psndea.ci](mailto:issiaka.djabakate@psndea.ci)

## **VII. DÉPÔT DES DOSSIERS DE CANDIDATURE**

Les Propositions seront élaborées en langue française, devront être déposées en trois (03) exemplaires (1 original et 2 copies) sous plis fermés **accompagnés d'une version pdf sur support numérique** avec la mention, « **Recrutement d'un Consultant pour la mise en place du MGP** », au plus tard **le jeudi 21 novembre 2019 à 10h00 GMT** précises à l'adresse suivante :

**Secrétariat du Projet de Solutions Numériques pour le Désenclavement des zones rurales et l'e-Agriculture (PSNDEA) sis à Cocody, II Plateaux 7ème tranche, 4ème villa derrière le supermarché Cash en venant de Las Palmas sur le Boulevard Latrille à Aghien, carrefour Opéra à votre droite, 17 BP 1404 Abidjan 04 Tél : (225) Tél : 01 20 20 08 / 66 44 41 11.**

**Pour des informations complémentaires veuillez nous envoyer un courrier à l'adresse e-mail suivant : [info@psndea.ci](mailto:info@psndea.ci)**

Les dossiers de manifestations d'intérêt reçus feront l'objet d'un enregistrement sur la fiche de réception ouverte à cet effet au Secrétariat du PSNDEA. L'ouverture des plis aura lieu le **jeudi 21 novembre 2019 à 10 heures 15 minutes** à la salle de réunion du PSNDEA sise à l'adresse susvisée.