



TERMES DE REFERENCE

Consultation Nationale

pour l'Évaluation de la mission de l'équipe
du Citoyen Superviseur et l'élaboration d'un
plan d'action pour l'amélioration de ses
performances



APPEL D'OFFRES

Le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) recrute, pour le compte du projet Modernisation de l'Administration Publique – MODAP, un(e) consultant(e) pour l'évaluation de la mission de l'équipe du Citoyen Superviseur et l'élaboration d'un plan d'action pour l'amélioration de ses performances.

Les termes de référence sont disponibles en cliquant [ici](#)

*Les dossiers de candidature doivent inclure une offre technique comprenant une note méthodologique et le CV du/le consultant(e) (précisant les références) et une offre financière. Les offres techniques et financières doivent être envoyés **dans deux enveloppes séparées, faute de quoi les offres seront rejetées.***

*Le(a) consultant(e) et les bureaux d'études intéressés doivent envoyer avant le vendredi **06 novembre 2009** (date de rigueur) par courrier ou par porteur à l'attention de:*

Monsieur le Représentant Résident du PNUD en Tunisie

Au

41 bis Impasse Louis Braille, Avenue Louis Braille 1003

Cité El Khadra Tunis

*Avec la mention « **NE PAS OUVRIR – CONSULTATION ANALYSE ORGANISATIONNELLE EQUIPE CITOYEN SUPERVISEUR** » sur l'enveloppe.*

Ce recrutement est ouvert aux consultants des deux sexes. Les candidatures de femmes possédant les qualifications requises sont encouragées.



TERMES DE REFERENCE

Consultation Nationale pour l'Évaluation de la mission de l'équipe du Citoyen Superviseur et l'élaboration d'un plan d'action pour l'amélioration de ses performances



Poste:	Consultant(e) National(e)
Organisation:	Programme des Nations Unies pour le Développement pour le compte du projet de Modernisation de l'Administration Publique - MODAP.
Durée de la Mission:	Quatre (04) mois
Chargé de Programme:	Mme Oumama Ennaifer, Chargée de Programme, OMD, Développement Humain et Gouvernance, PNUD – Email : oumama.ennaifer@undp.org

I. CONTEXTE:

Avec l'accélération de la mondialisation, la gestion du secteur public est devenue un élément essentiel dans la capacité des gouvernements à assurer une croissance économique, une bonne gouvernance et un développement humain durable. Au delà de la modernisation des institutions de l'Etat, la gestion du secteur public est de plus en plus considérée comme le puissant levier favorisant des partenariats dynamiques avec la société civile et le secteur privé. Le but étant d'améliorer la qualité de la prestation des services, d'assurer l'efficacité dans l'utilisation des ressources, de renforcer les responsabilités sociales et d'assurer une large participation des citoyens dans la prise de décision.

Après plusieurs générations de réformes de la fonction publique, la Tunisie a mis en place en 2007 une stratégie de développement de l'administration pour la prochaine décennie. Le développement de cette stratégie s'appuie notamment sur l'approfondissement et l'accélération des réformes, le renforcement des attributs de l'administration rationnelle et une intensification de l'utilisation des TIC dans les services à distance.

Le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) s'est associé à l'administration publique tunisienne dans la conduite de son processus de réforme à travers un programme ambitieux de modernisation de l'administration publique (MODAP). L'enjeu majeur de ce programme est d'appuyer la transformation de la fonction publique afin qu'elle puisse fournir aux citoyens contribuables, les prestations de qualité auxquelles ils ont droit.

Dans ce cadre, de nombreuses initiatives sont prévues dans ce domaine. Il s'agit, entre autres, de l'évaluation de l'«équipe du Citoyen Superviseur» créée au Premier ministre pour constater la qualité du service public par le décret n°93-147 du 18 janvier 1993 (modifié par le décret N° 2006-1862 du 3 Janvier 2006). Aux termes de l'article 2 de ce décret, "les attributions du citoyen superviseur consistent à accomplir comme tout citoyen des opérations réelles auprès des services publics en vue de constater la qualité du service au sein des services administratifs et d'observer la manière de servir des agents publics". Le citoyen superviseur communique les observations auxquelles ont donné lieu ses visites à la direction de la qualité du service public au Premier ministre. Le Premier Ministre présente au Président de la République un rapport annuel comportant les résultats des travaux du Citoyen Superviseur.

Dans le cadre de l'évaluation de l'équipe du Citoyen Superviseur, il est prévu de conduire un diagnostic organisationnel et de dégager un plan d'action pour améliorer le fonctionnement de ce service et pour renforcer ses capacités en appui à la démarche qualité et pour une harmonisation des mécanismes de suivi et d'évaluation de l'action de l'Etat.

II - OBJECTIFS DE LA CONSULTATION:

Le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) désire recruter une expertise nationale qui aura pour mission :

- § *L'évaluation de la mission du Citoyen Superviseur et ses perspectives d'avenir dans le cadre du programme national de la qualité du service public.*
- § *L'élaboration d'un plan d'action pour améliorer ses performances et assurer sa pérennité en tant qu'outil d'aide à la promotion de la qualité.*

Plus particulièrement cette consultation a pour objet de :

- § *Identifier les contraintes d'ordre institutionnel et matériel internes ou externes au Citoyen Superviseur;*
- § *Déterminer les renforcements susceptibles de lui permettre d'assurer la mise en œuvre de la démarche qualité.*

III - METHODOLOGIE ET TACHES A ACCOMPLIR :

Il est attendu, à cet effet, que le/a consultant(e) puisse faire un diagnostic de l'existant et proposer un projet d'amélioration des interventions de la structure concernée. Le/a consultant(e) sera ainsi chargé de :

- *Evaluer l'existant et établir un diagnostic.*
- *Préciser dans une note l'approche méthodologique à adopter ainsi que la charge du travail nécessaire pour conduire cette évaluation avec un planning de réalisation détaillé des différentes étapes.*
- *Engager une enquête par questionnaires destinés aux Citoyens Superviseurs, les vis-à-vis de la DQSP, les agents publics qui sont en contact direct avec les citoyens et les usagers de l'administration pour évaluer l'efficacité et l'impact de la mission du Citoyen Superviseur.*
- *Rassembler les informations recueillies, les traiter informatiquement et les traduire sous forme susceptible d'apporter les réponses aux questions posées (graphiques, coefficient de corrélation, etc.)*
- *Définir les conditions du déroulement de l'enquête (recours à des enquêteurs, lieux géographiques de réalisation de l'enquête, les échantillons représentatifs de la population ciblée, etc.)*
- *Adopter une approche de « benchmarking » en présentant l'expérience internationale et les bonnes pratiques en matière de client mystère et d'observatoire de la qualité des services publics.*

Le/a consultant(e) aura à accomplir les tâches suivantes :

- *Prendre connaissance de l'existant.*
- *Définir la méthodologie à suivre.*
- *Préparer les questionnaires.*
- *Arrêter les listes de la population concernée par l'enquête et définir l'échantillon représentatif (pour chaque catégorie de la population ciblée).*
- *Mener l'enquête sur tout le territoire (Grand Tunis et les régions du Nord-ouest, Nord-est, Centre-ouest, Centre-est, Sud-ouest, Sud-est).*
- *Contrôler sur le terrain le travail des enquêteurs et veiller à ce que les données soient complètes et exactes.*
- *Dépouiller et interpréter les résultats de l'enquête.*
- *Présenter les documents intermédiaires et finaux requis en temps voulu.*

- *Organiser et animer des ateliers d'analyse des données au niveau de chaque étape couronnés d'un rapport de synthèse, au profit des partenaires concernés dans le cadre d'une démarche de transfert de compétences.*

IV - RESULTATS ATTENDUS :

- *Rapport de diagnostic de l'existant.*
- *Rapports de synthèse des résultats obtenus pour chaque type de questionnaire (selon la catégorie de la population ciblée).*
- *Rapport final de l'étude évaluative et présentation power point en arabe , en français et en anglais résumant l'ensemble des tâches effectuées et comportant des propositions concrètes et un plan d'action d'amélioration concernant : la mission des Citoyens Superviseurs, le perfectionnement de l'application informatique, l'exploitation de la base de données existante, les attributions de la DQSP, avec un calendrier d'exécution et si besoin les textes réglementaires et circulaires d'application nécessaires.*

V - DUREE ET REMUNERATION :

La durée prévue pour la réalisation de cette mission est estimée à 4 mois, à l'issue de laquelle un rapport final sera validé par le chef de projet et le comité du pilotage. La charge de travail nécessaire pour cette consultation sera précisée dans la note méthodologique présentée par le consultant sans dépasser 80h/j.

La rémunération de cette mission sera chargée sur le budget de l'assistance préparatoire « Modernisation de l'administration publique (MODAP) ». Le calendrier de paiement se présente comme suit :

- *20 % à la signature du contrat.*
- *30 % à la remise du diagnostic et l'évaluation de l'existant.*
- *30 % à la remise des rapports intermédiaires récapitulatifs des questionnaires.*
- *20 % à la remise et la validation du rapport final (au plus tard fin mars 2010).*

VI - QUALIFICATIONS REQUISES :

Le/a consultant(e) aura comme interlocuteur l'équipe technique chargée de la promotion de la qualité composée des représentants des structures du Premier Ministère. Il devra notamment disposer :

- *d'une parfaite connaissance de l'administration tunisienne et du milieu étudié.*
- *d'une expérience suffisante dans le domaine de traitement de données, de gestion de bases de données, de recherche sur le terrain et des enquêtes statistiques.*
- *de qualités en termes de rédaction de rapports, de rigueur dans la lecture des résultats, de communication et de concertation avec les acteurs concernés par l'étude.*
- *d'une bonne maîtrise de la langue française et une bonne connaissance de la langue anglaise.*

Le/a consultant(e) se rendra sur le terrain si nécessaire et pourra faire recours à d'autres profils dans les domaines de l'informatique, des statistiques et de sociologie ou faire appel à des enquêteurs pour la réalisation du travail sur terrain.

Il est à signaler que l'administration se réserve les droits de propriété sur ladite étude et que le consultant est tenu par le secret professionnel et doit faire preuve de discrétion absolue pour tous les faits, informations ou documents dont il a connaissance à l'occasion de l'exercice de ses missions.