

REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO
MINISTERE DES INFRASTRUCTURES ET TRAVAUX PUBLICS
Cellule infrastructures

**Projet d'Appui à Connectivité et au Transport
(PACT)**

TERMES DE REFERENCE

**Recrutement d'un Consultant (Firme) pour la mise en place d'une Application de
Gestion de Plaintes du projet PACT « AGP-PACT »**

1 Contexte Général

1.1 Présentation du projet PACT

Le Gouvernement de la République Démocratique du Congo a sollicité et obtenu un crédit et un don de l'Association Internationale pour le Développement (IDA) du Groupe de Banque Mondiale pour réaliser le Projet d'Appui à la Connectivité et au Transport (projet PACT).

L'objectif de développement du projet (ODP) est de fournir une connectivité résiliente, sûre et durable vers et dans certaines provinces de la région du Kasai et de l'Est de la RDC, et d'accroître la transparence du Fonds National d'Entretien Routier (FONER), de la Régie des Voies Aériennes (RVA) et de l'Autorité de Régulation des Télécommunications.

Le projet PACT est basé sur un concept d'une connectivité accrue - physique et numérique - essentielle pour stimuler le développement socio-économique en RDC, tout en contribuant à la stabilisation et à la prévention des conflits. Il financera des infrastructures routières, y compris la mise en place des infrastructures d'accueil des câbles à fibre optique, ainsi que les assistances techniques pour améliorer la gouvernance du secteur de transport (routier et aérien) et des télécommunications.

Le projet PACT vise le rétablissement de la connectivité terrestre entre la ville de Mbuji-Mayi et la ville orientale de Bukavu, la ville de Goma et la ville de Beni, pour relier les personnes et les communautés, faciliter le transport des produits ruraux, améliorer l'accès des populations rurales aux services de base et accélérer progressivement la connectivité entre l'Ouest et l'Est de la RDC. Cela contribuera à renforcer la cohésion nationale et à réduire le potentiel de conflit et d'exclusion (physique et économique).

Le projet s'articule autour de 4 composantes et sous composantes ci-après :

Composante 1 : Gouvernance sectorielle pour une meilleure connectivité

Sous-composante 1.1 : Assistance Technique à la Gouvernance du Secteur Routier

1.1.a. Gestion du patrimoine routier à l'épreuve du climat

1.1.b. Financement efficace et durable

1.1.c. Sécurité routière

Sous-composante 1.2 : Assistance Technique à la Gouvernance du Secteur de l'Aviation

Sous-composante 1.3 : Assistance Technique à la Gouvernance du Secteur Numérique

1.3.a. Amélioration de la Gouvernance

1.3.b. Mobilisation de capitaux privés

Sous-composante 1.4 : Gestion du Projet

Composante 2 : Programme d'Amélioration des Transports et de la Connectivité Numérique

Sous-composante 2.1 : Amélioration de la Connectivité Routière

Sous-composante 2.2 : Amélioration de l'Infrastructure Aéronautique

Sous-composante 2.3 : Activation de l'infrastructure numérique

Composante 3 : Mesures environnementales et sociales

Sous-composante 3.1 : Soutien à la Mise en Œuvre des Normes Environnementales et Sociales

Sous-composante 3.2 : Gestion et Préservation Durables des Forêts

Sous-composante 3.3 : Gestion de la Motorisation des Véhicules pour la Réduction des Émissions

Sous-composante 3.4 : Activités d'Autonomisation des Femmes

Composante 4 : Composante d'intervention d'urgence contingente

1.2 Organisation et gestion du projet PACT

i) Agences d'exécution du projet

La Cellule Infrastructures (CI) est la seule unité d'exécution du projet PACT. Elle recrutera des consultants pour être basés en permanence à Mbuji Mayi, Goma, et Butembo afin d'assurer un suivi de proximité des chantiers de la route Mbuji Mayi - Kabinda - Mbanga, de l'aéroport de Goma, et de la route Butembo – Kanyabayonga. Pour définir les rôles et responsabilités de toutes les parties prenantes, la Cellule Infrastructures signera un protocole d'accord avec les structures bénéficiaires du projet (FONER, Office des Routes, COPIREP, CNPR, RVA, AAC, OVD, SOCOF, ARPTC, ACE, ICCN) et avec les points focaux des ministères techniques concernés (transport, télécommunication, environnement, et portefeuille). La Cellule Infrastructures signera aussi un protocole d'accord spécifique avec la Cellule d'Exécution de Projet Multimodal (CEPTM) pour la supervision des travaux et activités à l'aéroport de Goma.

ii) Parties prenantes et bénéficiaires

Les bénéficiaires du projet sont constitués par les populations habitant les villes et localités des provinces du Kasai Oriental, Lomami et Nord-Kivu.

Le projet sera réalisé avec l'implication des membres du comité de Pilotage et parties prenantes ci-dessous :

- Le Ministère des Infrastructures et Travaux Publics
- Le Ministère des Finances
- Le Ministère du Plan
- Le Ministère des Transports et Voies de communication et Désenclavement
- Le Ministère de Posté, Téléphones et Nouvelles Technologies de l'Information et Communication
- Le Ministère de l'Environnement et Développement Durable
- Le Ministère du Portefeuille
- Le Gouverneur du Kasai Oriental
- Le Gouverneur de la Lomami ;
- Le Gouverneur du Nord-Kivu ;
- Le Fonds National d'Entretien Routier (FONER) ;
- La Commission Nationale de Prévention Routière (CNPR) ;
- L'Office des Routes (OR) ;
- La Régie des Voies Aériennes (RVA) ;

- L'Autorité de l'Aviation Civile (AAC) ;
- L'Office des Voiries et Drainage (OVD) ;
- L'Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications (ARPTC) ;
- La Société Congolaise de Fibre Optique (SOCOF) ;
- L'Agence Congolaise de l'Environnement (ACE) ;
- L'Institut Congolais pour la Conservation de la Nature (ICCN) ;
- Le Comité de Pilotage de la Réforme des Entreprises du Portefeuille de l'Etat (COPIREP).

iii) Les intervenants au marché

Les principaux intervenants aux marchés des travaux routiers sont les suivants :

- Maître d'Ouvrage : Ministère des Infrastructures et Travaux publics
- Maître d'Ouvrage délégué: Cellule Infrastructures
- Maître d'œuvre : Consultant firme contractualisé ;
- Entrepreneurs : Titulaires d'un marché des travaux.

Dans la sous-composante 3.1 (Soutien à la mise en œuvre des Normes Environnementales et Sociales), le Projet prévoit la numérisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) pour faciliter et optimiser le suivi-évaluation de traitement des plaintes qui surviendront dans sa mise en œuvre. Cette activité entre dans le pilier « Applicatif du développement numérique ».

La mise en place de cette application permettra la centralisation dans une base de données structurée, de toutes les données liées aux plaintes. Ceci améliorera la gestion, le stockage et le partage de ces informations aux différentes parties prenantes suivant leur catégorie et leur niveau d'accès aux données.

Les présents Termes de Référence définissent les prestations d'un consultant (firme) pour la mise en place d'une Application informatique de Gestion des Plaintes pour le projet PACT en sigle AGP-PACT, comme outil du MGP.

Ils présentent notamment les objectifs et résultats attendus de la prestation de service, ses modalités de mise en œuvre et l'expertise requise.

2 Contexte, Justification et Objectif de la Mission

Dans sa mise en œuvre, le projet PACT pourra faire face à plusieurs plaintes des parties prenantes d'ordre environnemental et social ou à des simples demandes d'informatiques auxquelles le projet devra apporter des réponses adéquates telles que définies dans le Mécanisme de Gestion de Plaintes (MGP) du projet.

Les plaintes seront regroupées en deux catégories suivantes:

1) Les plaintes générales ou non-sensibles telles que:

Type de plainte	Préjudice
Mauvaise gestion du projet	Cas de favoritisme ou de corruption
	Mauvaise utilisation des ressources du Projet
	Décisions, actions ou activités jugées préjudiciables pour le Projet
Impacts sociaux	Mauvaises relations entre les communautés et autres parties prenantes du Projet
	Discrimination basée sur le genre ou sur le statut socio-économique ou ethnique
Conditions de travail	Accident de circulation
	Incident ou accident sur les lieux de travail
	Travail dangereux
	Risque pour la santé et la sécurité
	Maladie professionnelle
	Non-respect des droits des travailleurs
	Discrimination
	Travail forcé
Travail d'enfants	
Impacts environnementaux	Déversement de déchets solides ou liquides dans l'environnement
	Destruction des arbres, des milieux humides, des terres et autres composantes de l'environnement naturel
	Non-respect des mesures de protection et d'atténuation prévues aux PGES
	Nuisances et perturbations (bruit, poussière, lumière, présence physique des équipements, présence des travailleurs)
Réinstallation	Insatisfaction en regard du processus de réinstallation
	Perte d'actif agricole
	Perte d'actif bâti
	Perte d'actif foncier
	Perte de revenus
	Restriction de circulation ou d'accès à un site
Destruction de la biodiversité et des ressources naturelles vivantes	Perte ou détérioration d'espace ou de ressources naturelles
	Mauvaise gestion des ressources naturelles vivantes
	Impact négatif sur la biodiversité
Patrimoine culturel	Dégradation de biens ou sites archéologiques
	Dégradation d'éléments ou lieux sacrés
	Dommages sur des sépultures
	Dégradation esthétique

2) Les plaintes sensibles liées aux Violences Basées sur le Genre, Exploitation, Abus et Harcèlement Sexuels (VBG – EAHS) telles que:

- la violence physique;
- la violence verbale (y compris le discours de haine);
- la violence psychologique;
- la violence sexuelle ;
- le harcèlement (sexuel);
- la violence socioéconomique.

Les plaintes sensibles seront traitées de manière confidentielle, transparente et sans représailles afin de garantir une protection maximale des plaignants.

Au regard de l'étendue de la zone et de l'ampleur du projet, un volume important des plaintes pourra être enregistré. Pour assurer un bon suivi-évaluation de traitement des plaintes selon leur catégorie, il est important de procéder à la numérisation de la gestion des plaintes par la mise en place d'une application informatique de gestion des plaintes du projet (AGP-PACT). Cette application disposant de toutes les fonctionnalités du MGP tel qu'élaboré, va améliorer le MGP le stockage, la gestion, l'analyse et le partage des données et garantira un MGP accessible aux bénéficiaires et transparent en termes de recueil des plaintes, de résolution et de rétroaction en respectant les règles de confidentialité pour les plaintes sensibles.

Cette application prendra aussi en charge les plaintes liées à la mise en œuvre des PAR en plus de celles qui seront enregistrées pendant la mise en œuvre des interventions du projet.

Fort des expériences antérieures, la gestion des données liées aux plaintes uniquement sur les supports papiers ou dans des simples fichiers Excel, a comme inconvénients :

- Manque de centralisation de données pour une bonne gestion et suivi-évaluation de traitement des plaintes ;
- Analyse de données laborieuse au niveau de l'Unité de gestion du projet ;
- Risque élevé d'erreur dans l'enregistrement des données ;
- Risque de pertes des données et
- Difficulté de partage des données à jour en temps réel avec les différents intervenants au projet concernés.

Ainsi donc, l'AGP-PACT permettra de remédier aux inconvénients ci-haut cités. Il aura pour vocation de devenir l'outil principal du MGP et permettra de mieux visualiser le niveau de traitement de chaque plainte ainsi que le suivi-évaluation des indicateurs de performance à tout le niveau de traitement.

3 Principes généraux de l'AGP-PACT

Les principes généraux de l'AGP-PACT à mettre en place sont :

- Fonctionnement en ligne avec accès multiple et sécurisé des intervenants selon leurs droits d'accès.
- Enregistrement des plaintes dans la base de données via plusieurs canaux :
 - Formulaire électronique sur Smartphone ;
 - SMS ou voix préenregistrée (IVR) à un numéro vert ;
 - Appel vocal au numéro vert ;
 - Directement à travers le portail web de l'AGP-PACT.
- Possibilité de joindre des documents liés à la plainte et à son traitement à chaque niveau.
- Envoi des messages (SMS ou Email) d'information au plaignant à chaque niveau de traitement.
- Disposer d'une traçabilité (journal) de l'ensemble des opérations effectuées dans la base de données.
- Génération des tableaux de bord (Dashboard) des indicateurs significatifs pour le suivi-évaluation de traitement des plaintes en temps réel via le portail web de l'AGP-PACT, afin de réagir en conséquence le plus rapidement possible.

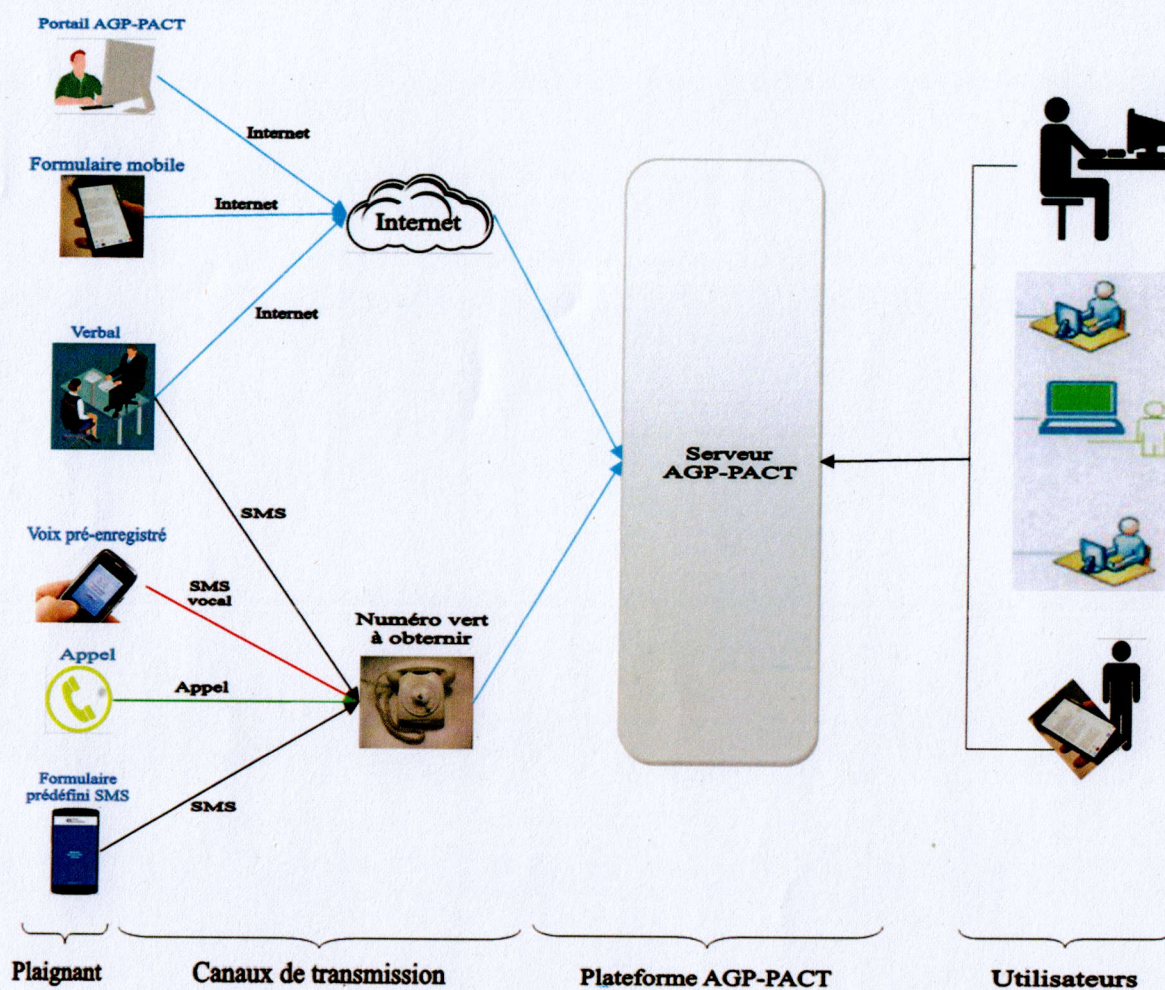


Figure 1: Aperçu général de l'application de gestion des plaintes -PACT

4 Aspect fonctionnel de l'AGP-PACT

4.1 Organisation fonctionnelle du MGP

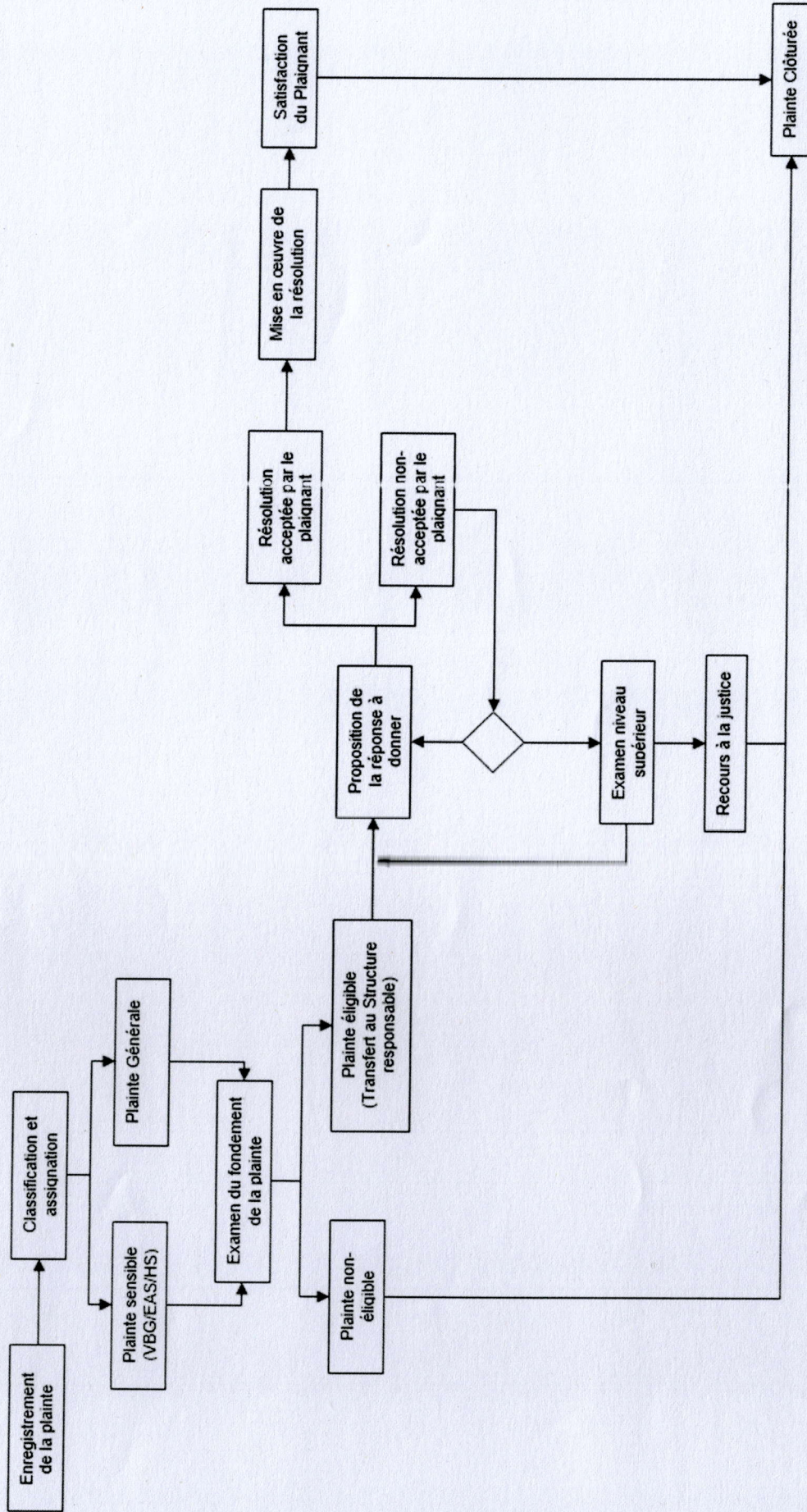
Préalablement à la présentation des fonctionnalités de l'AGP-PACT, le Consultant est appelé à prendre connaissance du MGP du projet PACT à numériser pour comprendre son fonctionnement et connaître en détail les définitions des termes utilisés et leur sens. Le MGP du PACT est contenu dans le Plan de Gestion des Parties Prenantes disponible sur le site de la Cellule Infrastructures dans la rubrique « Rapports et études » <https://www.celluleinfra.org/publications/rapports-et-etudes>.

4.2 Étapes de traitement des plaintes

L'AGP-PACT doit prendre en compte les neuf (09) étapes clés de traitement des plaintes regroupées en quatre (04) niveaux tels que repris dans le tableau ci-dessous avec les assignations de prise en charge selon le type de plainte :

Niveau de traitement	Etape de traitement	Intervention et Assignation de prise en charge	
		Plainte sensible	Plainte générale
1. Enregistrement et assignation de la plainte	1. Réception et Enregistrement de la plainte	ONG spécialisée / CI	CLRGP / Entreprise / CI
	2. Classification et assignation de la plainte	ONG spécialisée / Entreprise / CI	CLRGP / Entreprise / CI
2. Examen et préparation de la réponse à la plainte	3. Examen et enquête du fondement de la plainte	ONG spécialisée / Entreprise / MdC / CI	CLRGP / Entreprise / MdC / CI
	4. Proposition de la réponse à donner	ONG spécialisée / Entreprise / MdC / CI	CLRGP / Entreprise / MdC / CI
3. Mise en œuvre de la réponse et fermeture de la plainte	5. Acceptation de la réponse par le plaignant	Plaignant	Plaignant
	6. Mise en œuvre de la réponse à la plainte	ONG spécialisée / Entreprise / MdC / CI	CLRGP / Entreprise / MdC / CI
	7. Suivi de la satisfaction auprès du plaignant et fermeture de la plainte	ONG spécialisée / Entreprise / MdC / CI	CLRGP / Entreprise / MdC / CI
4. Processus de révision externe et fermeture de la plainte	8. Renvoi de la plainte au niveau supérieur pour révision	ONG spécialisée / CI	CLRGP / CI
	9. Transmission du dossier à la justice et Fermeture de la plainte	CI	CI

4.2.1 Schématisation des étapes de traitement des plaintes



4.2.2 Description des étapes de traitement des plaintes

1^{ère} étape : Réception et enregistrement de la plainte

Dès sa réception par écrit ou verbalement au niveau des comités de gestion de plaintes ou des ONG Spécialisée, la plainte sera codifiée et enregistrée dans le registre des plaintes et aussitôt le Comité de Gestion des Plaintes ou l'ONG enregistrera la plainte dans l'AGP-PACT via le formulaire électronique approprié à travers un Smartphone ou directement sur le portail de l'AGP-PACT. Le code d'enregistrement de la plainte sera communiqué au plaignant pour le suivi de son dossier. Ce code devra être court et simple à retenir par le plaignant.

Les plaignants peuvent envoyer directement leurs plaintes par SMS ou via le formulaire électronique ou par voix préenregistrée ou par Email ou encore via le portail de l'AGP-PACT. Ces plaintes seront automatiquement enregistrées et codifiées dans la base de données et les entités censées prendre en charge ces plaintes seront aussitôt informées par SMS ou par Email.

A chaque enregistrement de la plainte sur le serveur, le plaignant recevra par SMS ou par Email un message de confirmation que sa plainte a été enregistrée dans la base de données du projet pour traitement. Pour les plaintes sensibles, les personnes chargées du suivi de traitement de ce type de plaintes au niveau du projet seront aussi alertées automatiquement par SMS et Email.

Les informations pertinentes à fournir lors à l'enregistrement d'une plainte sont présentées sur la fiche d'enregistrement des plaintes en annexe 1.

Dans le cadre des plaintes générales liées aux pertes de moyens de substance ou de propriétés et de l'utilisation des terres, les informations des actifs affectés devront être renseignées. Ces actifs sont regroupés selon leur nature en Actif agricole, Actif bâti, Actif foncier, Perte de revenu,

2^{ème} étape : Classification et assignation de la plainte

A l'enregistrement d'une plainte dans la base de données de l'AGP-PACT, la classification, la priorisation et l'assignation à l'entité responsable de traitement de ladite plainte doivent se faire automatiquement en fonction des informations enregistrées ou par les personnes indiquées si toutes les informations n'ont pas été fournies lors de l'enregistrement de la plainte. Ceci conditionnera le droit d'accès aux données pour traitement de ladite plainte et la diffusion des informations selon que la plainte est classée « sensible » ou « non sensible ».

3^{ème} étape : Examen et enquête du fondement de la plainte

Les plaintes doivent faire l'objet d'un examen et d'une enquête pour :

- en déterminer le type et la validité (éligible ou non-éligible) de la plainte ;
- établir clairement le préjudice subi par le plaignant et
- établir la responsabilité en termes de prise en charge (le projet, l'entreprise ou autre) ainsi que la personne ressource pour la prise en charge de la plainte ;

Le résultat de l'examen doit être enregistré dans l'AGP-PACT par la structure responsable en y joignant les documents nécessaires y relatifs (PV de délibération, photos de l'actif affecté,).

4^{ème} étape : Proposition de la réponse à donner

Si la plainte est déclarée éligible à l'étape 3, une résolution est proposée pour réparer le préjudice subi par la structure responsable.

Le résultat de la proposition est enregistré dans l'AGP-PACT et une notification de la résolution proposée doit être envoyée automatiquement au plaignant.

5^{ème} étape : Acceptation de la réponse par le plaignant

La réponse du plaignant par rapport à la proposition de la résolution de sa plainte est renseignée dans l'AGP-PACT directement par le plaignant via le SMS, Email ou le portail de l'AGP-PACT ou par la structure responsable de la plainte si la réponse du plaignant a été transmise par écrit ou verbalement. La réponse écrite peut être scannée et enregistrée dans la base de données.

Si le plaignant est d'accord, la 6^{ème} étape est activée pour la mise en œuvre des résolutions proposées. Une date de la résolution de la plainte (paiement de la préjudice) peut être aussi proposée au plaignant. Dans le cas contraire, c'est-à-dire si le plaignant ne croit pas à l'inéligibilité de sa doléance ou rejette les mesures de résolution proposées, l'équipe de gestion des plaintes doit procéder comme suit :

- enregistrer les raisons de son refus ;
- fournir les informations complémentaires ;
- si possible revoir l'approche proposée.

6^{ème} étape : Mise en œuvre de la réponse à la plainte

Le ou les problèmes posés sont résolus si, toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord et, plus important encore, la personne plaignante est satisfaite du fait que la plainte a été traitée de façon juste et appropriée et que les mesures qui ont été prises apportent une solution.

Les preuves de la résolution de la plainte sont transmises dans l'AGP-PACT par la structure responsable.

7^{ème} étape : Suivi de la satisfaction auprès du plaignant et fermeture de la plainte

Après la résolution de la plainte, une demande de satisfaction est transmise au plaignant. Celui-ci a le choix de répondre par :

- **Satisfait** : ce qui sanctionne la fermeture et l'archivage de la plainte ;
- **Partiellement satisfait** : le plaignant est invité à donner les raisons cette satisfaction partielle. Si les raisons avancées par le plaignant sont justifiées, la plainte reste ouverte et renvoyée à l'étape 3 pour examen.
- **Non satisfait** : le plaignant est invité à donner les raisons cette satisfaction partielle. Si les raisons avancées par le plaignant sont justifiées, la plainte reste ouverte et renvoyée à l'étape 3 pour examen.

8^{ème} étape : Renvoi de la plainte au niveau supérieur

Si une entente n'est pas trouvée entre le comité de gestion de plainte ou l'ONG avec le plaignant, la plainte est envoyée au niveau supérieur pour revue et analyse. Leur conclusion doit être enregistrée dans l'application et transmise au plaignant.

Si le plaignant accepte la nouvelle proposition, l'étape 6 est activée sinon c'est l'étape 8 est activée pour transmission de la plainte à la justice.

9^{ème} étape : Transmission du dossier à la justice et fermeture de la plainte

Si toutes les voies de recours sont épuisées le dossier est transmis à la justice et la personne habilitée enregistre toutes les informations liées à la transmission du dossier à la justice et clôture la plainte.

4.2.3 Priorisation de traitement des plaintes

Les plaintes devront aussi être classifiées par niveau de priorité de traitement qui correspond à la gravité de la plainte et à un délai de prise en charge spécifique à chaque niveau. Une fois la plainte enregistrée dans l'ATP-PACT, un niveau de priorité lui est attribué automatiquement suivant les informations enregistrées.

Il y aura trois niveaux de priorité de prise en charge :

- Niveau 1 : **Prise en charge urgente.** Cas qui présente un risque majeur pour une personne, un groupe ou le Projet. *Toutes les plaintes sensibles sont du niveau 1.*

Prise en charge immédiate avec des notifications de rappel par mail et/ou SMS aux personnes responsables pour le traitement en cours toutes les 2 heures.

- Niveau 2 : **Prise en charge prioritaire.** Cas qui peut potentiellement avoir un effet significatif sur le déroulement de travaux ou sur le calendrier du Projet.

Prise en charge dans les 24 heures suivant l'enregistrement de la plainte avec des notifications de rappel par mail et/ou SMS aux personnes responsables du traitement en cours toutes les 5 heures.

- Niveau 3 : **Prise en charge normale.** Cas qui ne présente pas de risques majeurs ou significatifs pour une personne, un groupe, le Projet ou le déroulement des travaux.

Prise en charge dans les 48 heures suivant l'enregistrement de la plainte avec des notifications de rappel par mail aux personnes responsables du traitement en cours toutes les 8 heures.

NB. Les délais de prise en charge peuvent être modifiés par le gestionnaire de l'Application par rapport à une décision prise par le projet.

4.2.4 Délais de traitement des plaintes

A chaque niveau de traitement, un délai de traitement doit impérativement être défini en fonction du niveau de priorisation de la plainte pour permettre d'assurer le suivi et le traitement des plaintes en temps opportun. Le AGP-PACT doit prévoir l'envoi de notifications de rappel aux responsables des plaintes et à leurs chefs hiérarchiques lorsque les délais de traitement sont expirés.

Le tableau ci-dessous présente les délais prévus pour chaque étape de traitement des plaintes en fonction des niveaux de priorité : **normale**, **prioritaire**, **urgente**. Ces délais pourront être modifiés à tout moment avec le compte Gestionnaire de l'AGP-PACT.

Niveau de traitement	Étape de traitement	Délai maximal par étape en nombre de jour ouvrables		
		Normal	Prioritaire	Urgent
1. Enregistrement et assignation de la plainte	1. Enregistrement de la plainte dans l'AGP-PACT	-	-	-
	2. Classification et assignation de la plainte	1	1	Immédiat
2. Examen et préparation de la réponse à la plainte	3. Examen du fondement de la plainte	2	1	1/2
	4. Proposition de la réponse à donner	3	2	1
	5. Acceptation de la proposition par le plaignant	2	1	1
3. Mise en œuvre de la réponse et fermeture de la plainte	6. Mise en œuvre de la réponse à la plainte	4	3	2
	7. Suivi de la satisfaction au cours du plaignant et fermeture de la plainte	2	1	1
4. Processus de révision externe et fermeture de la plainte	8. Renvoi de la plainte au niveau supérieur pour révision	10	10	10
	9. Transmission du dossier à la justice et fermeture de la plainte	5	5	5

5 Les principaux modules de l'AGP-PACT

L'AGP-PACT devra comporter les principaux modules suivants :

- Module d'administration d'AGP-PACT;
- Module de gestion de l'AGP-PACT;
- Module d'enregistrement des plaintes ;
- Module de traitement des plaintes ;
- Module de suivi et consultation des plaintes.

5.1 Module d'administration de l'ATP-PACT

Ce module sera réservé à l'installation, configuration, paramétrage par un Administrateur du système qui doit assurer le bon fonctionnement du système. Il permettra aussi en cas de besoin de réinitialiser les mots de passe des utilisateurs du système suivant une procédure administrative à définir.

5.2 Module de gestion de l'AGP-PACT

Le module de gestion de l'AGP-PACT devra permettre :

- La création et la mise à jour des Comités de gestion des plaintes et les ONG spécialisées en charge des plaintes sensibles liées aux EAS/HS ainsi que les membres qui les composent ;
- Créer le profil de chaque intervenant dans l'application en spécifiant leur niveau d'intervention sur proposition des Comités de gestion des plaintes, de la CI, des Entreprises et les ONG spécialisées. Chaque intervenant dans le traitement des plaintes aura son login sécurisé d'accès dans le système ;
- Mise à jour de la mercuriale d'indemnisation des actifs affectés ;
- La visualisation globale des informations de toutes les plaintes.

Ce module sera géré par le Responsable de l'Unité Environnementale et Sociale (RUES) de la Cellule Infrastructures.

5.3 Module d'enregistrement des plaintes

A l'aide de ce module, toute personne peut enregistrer une plainte ou une réclamation, que ce soit pour demander une information sur le Projet, faire le suivi d'un dossier (plainte, réclamation), exprimer une préoccupation ou un mécontentement, ...

Ce module doit permettre les fonctionnalités suivantes :

- Enregistrer sans frais une plainte par téléphone (via un formulaire électronique ou un SMS), mail ou directement sur le portail web de l'AGT-PACT.
- Enregistrer dans l'AGP-PACT les plaintes reçues par appel téléphonique par les personnes indiquées ;
- Possibilité d'enregistrer une plainte en déclinant son identité et ses coordonnées ou en le faisant de façon anonyme.
- Possibilité d'enregistrer une plainte par le plaignant lui-même, par une personne agissant en son nom, ou par le Comité de gestion de plantes.
- Attribuer un code d'identification unique à chaque plainte pour permettre le suivi de son traitement.
- Attribuer automatiquement un niveau de priorité de traitement à la plainte (1- urgent ; 2- prioritaire ; et 3- normal) en fonction des données renseignées ;
- Localisation géographique et dans la zone de projet de la plainte ou la réclamation.
- Envoi automatique de la notification d'enregistrement de la plainte au plaignant par mail ou par SMS suivant la suscription du plaignant.
- Envoi automatiquement une notification aux personnes mieux identifiées un mail et un SMS à chaque enregistrement d'une plainte sensible.

5.4 Module de traitement des plaintes

Ce module permettra l'enregistrement des décisions prises à chaque étape du traitement de la plainte par les personnes mieux identifiées au niveau du CLGP, de l'ONG spécialisée, de l'entreprise ou de la CI. Il permettra :

- la modification du niveau de priorité de traitement de la plainte par la personne indiquée à l'étape 2 du traitement.
- A chaque traitement d'une plainte, de notifier par mail ou SMS la personne qui doit prendre en charge le prochain traitement de la plainte.
- de garder le plaignant informé de la décision prise à chaque étape du traitement tout au long du processus de traitement par une notification par mail ou par SMS selon le cas.

5.5 Module de suivi et consultation des plaintes.

Ce module permettra à chaque plaignant de suivre l'évolution de traitement de sa plainte ou réclamation en accédant directement au portail web du système ou en envoyant une requête SMS avec le code de la plainte.

Ce module permettra aussi à chaque instant, aux parties prenantes d'afficher le **Dashboard** renseignant toutes les plaintes reçues, traitées et en cours de traitement par type, par zone, par genre de personnes affectées, par priorisation ainsi que d'autres statiques permettant un bon suivi-évaluation de la prise en charge des plaintes enregistrées.

L'accès à ce module sera libre au public pour des informations générales et non sensibles et les autres informations seront réservées aux personnes bien identifiées en fonction de la sensibilité des plaintes.

Il permettra également l'accès à la documentation et archivage des plaintes à toutes les étapes pertinentes du processus.

6 **Supports matériels**

Le consultant est tenu de proposer les configurations matérielles indispensables pour l'exploitation dans les meilleures conditions de la solution développée, notamment en ce qui concerne :

- Les matériels informatiques et/ou les services cloud nécessaire pour l'hébergement de l'application et des données ;
- Les serveurs de données, d'application et web ;
- Le matériel nécessaire pour l'enregistrement et le traitement des plaintes (smartphone, ordinateur, etc.)
- Les postes du personnel chargés de l'administration et gestion du système ;
- L'infrastructure de sécurité (firewall) ;
- Etc...

Le consultant produira un cahier des charges avec les spécifications techniques de matériels et logiciels à acquérir et participera à la sélection du fournisseur qualifié pour la fourniture desdits équipements.

7 **Mission du Consultant**

Sous la supervision du Responsable de l'Unité Géomatique et Numérique (RUGN), en étroite collaboration avec le Responsable de l'Unité Environnementale et Sociale (RUES) de la Cellule Infrastructures, le Consultant aura pour mission :

- la conception et la structuration de la base de données ;
- le développement et la programmation des modules de l'AGP-PACT dans la version française.
- le paramétrage des serveurs d'applications et de la passerelle SMS et vocale du numéro vert pour les plaintes sensibles et les plaintes générales;

- le paramétrage des serveurs d'applications et de la passerelle SMS et vocale du numéro vert pour les plaintes sensibles VBG/EAS/HS;
- la programmation de l'application mobile pour l'enregistrement et transmission des plaintes via les SMS et voix pré-enregistrés ;
- la programmation des requêtes et des états suivant les analyses à effectuer sur les données;
- l'hébergement, le déploiement et la mise en ligne de l'application. Le Consultant doit fournir une option d'hébergement de la base de données sur un cloud local certifié aux normes de sécurité reconnues sur le plan international ;
- l'activation du menu "Gestions des plaintes" disponibles sur le site de la CI pour l'accès au portail de l'AGP-PACT suivant les droits d'accès ;
- la formation des administrateurs et gestionnaires de l'application. Le Consultant proposera des modules de formation adaptés à l'utilisation l'application pour différents publics ;

8 Exigences de l'application

La solution proposée doit répondre de façon précise aux besoins spécifiques du Client en termes d'exploitation des données et d'organisation fonctionnelle. Elle doit :

- s'appuyer sur un langage de programmation standard du marché et un SGBDR reconnue mondialement, pouvant garantir une interopérabilité, partage des données et assurer la pérennité et l'évolution de la solution;
- garantir la sécurité des données ainsi que la pérennité et l'évolution de la solution;
- permettre le transfert de l'application sur d'autres serveurs en cas de besoin;
- permettre les sauvegardes et la restauration de la base de données;
- permettre le verrouillage d'accès aux données à certains utilisateurs et la gestion des privilèges;
- permettre l'accès des utilisateurs à l'application en s'identifiant suivant sa structure, son nom et son mot de passe sécurisé. Le système doit gérer la notion de profil utilisateur permettant de définir les autorisations distinctes en fonction de l'appartenance à un groupe ou structure. Une distinction devra être possible entre les profils « consultation » n'ayant aucune possibilité de modification et les profils utilisateurs avec possibilités de traiter les plaintes.

9 Garantie, Maintenance et Assistance

Le Consultant doit assurer pendant 12 mois à dater de la réception définitive des livrables, la garantie de bon fonctionnement de l'AGP-PACT et la maintenance corrective et préventive de l'application et la maintenance évolutive ainsi que l'assistance téléphonique aux administrateurs et gestionnaires de l'application, les jours ouvrés de 8h30' à 18h00'.

Dans le cas de la maintenance corrective (8h-18h du lundi au vendredi), le prestataire apportera un niveau de service de :

- 1 jour pour la prise en charge et la résolution d'une anomalie bloquante,
- 5 jours pour la prise en charge d'une demande ou anomalie non bloquante.

Le Consultant devra préciser les conditions de garantie de bon fonctionnement, de maintenance de l'AGP-PACT et d'assistance au-delà de la période 12 mois de la garantie de base.

Le prestataire doit ainsi fournir ses tarifs pour la maintenance évolutive et le tarif annuel du service pour :

- l'hébergement de l'application,
- le support et l'assistance téléphonique,
- la maintenance corrective et préventive de l'application.

10 Livrables

Les fournitures et services à livrer sont :

- le fichier exe de l'Application ainsi que les codes sources sur support informatique ;
- les procédures d'installation et de paramétrage de l'Application ainsi que la configuration requise pour le serveur;
- le rapport de formation des administrateurs et gestionnaires de l'Application;
- le manuel d'utilisation de l'AGP-PACT;
- la proposition du Contrat de maintenance applicable après la période de garantie de 12 mois de bon fonctionnement de l'application, le prestataire devra préciser les coûts des maintenances de l'application suivant le tableau ci-dessous à intégrer dans le contrat de maintenance.

Item	Désignation des prestations	Unité de mesure	Prix Unitaire en USD
1	Maintenance corrective	Année	
2	Maintenance évolutive et assistance	Jours-Homme	

11 Profil du Consultant

La mission sera réalisée par une firme spécialisée dans le secteur du numérique et l'accompagnement des institutions dans la transformation digitale. La firme doit avoir les compétences suivantes :

- Être une firme spécialisée dans le développement des applications et sécurité informatiques ;
- Avoir une expérience générale d'au moins dix (10) ans dans le domaine du développement numérique ;
Avoir réalisé au moins cinq (5) applications web et/ou mobiles au cours de cinq (05) dernières années ;
- Avoir réalisé dans le contexte de l'Afrique subsaharienne au moins deux (02) applications de gestion de plaintes ou de réclamation dont un traitant des aspects basés sur le genre.

11.1 Composition du personnel clé

Le Consultant devra disposer au minimum d'une équipe composée de trois (3) Développeurs Full Stack comme personnel clé suivant :

a) Chef de mission

Chef de mission, il assure la coordination des relations entre le Client et le Consultant, et gère les autres experts de l'équipe.

Le chef de mission assurera la direction technique et la coordination des activités l'équipe et veillera à ce que toutes les tâches prévues de la mission soient exécutées dans leurs délais. Il sera, en outre, chargé de diriger la présentation des travaux pendant les journées de concertation. Il sera considéré comme le seul interlocuteur de l'administration. Le chef de mission devra être investi par le consultant de tous les pouvoirs décisionnels techniques afférents à la prestation de la présente mission.

Il est responsable au sein de l'entité prestataire et veille à l'atteinte des résultats et objectifs par la réalisation optimale à temps et en qualité des tâches décrites dans les TDR.

Il doit disposer du profil décrit ci-dessous :

- Être titulaire d'un diplôme d'études supérieures (Bac + 5 ans minimum) en informatique ;

- Une expérience globale d'au moins dix (10) ans dans le domaine du développement numérique ;
- Avoir au moins cinq (05) ans d'expérience dans la gestion des projets de sécurité informatique aux normes de sécurité reconnues sur le plan international ;
- Avoir conduit au moins deux (2) missions similaires dans la mise en place d'application de gestion de plaintes/réclamations au cours des cinq (5) dernières années ;
- Avoir une bonne maîtrise du français parlé et écrit est un atout.

b) Spécialiste en système de gestion des bases des données

- Être titulaire d'un diplôme en développement informatique (Minimum BAC + 5);
- Avoir une expérience professionnelle d'au moins cinq (5) ans dans le domaine de création et gestion de bases de données relationnelles ;
- Avoir réalisé au moins trois (3) bases de données relationnelles au cours de 5 derniers années ;
- Avoir une connaissance d'au moins deux (2) systèmes des gestions de bases de données (SQL Server, MySQL, Oracle, ...) prouvée par une attestation ;
- Avoir participé à au moins un (1) projet développement d'application web ;
- Avoir une bonne maîtrise de la langue française est un atout.

c) Développeur web

- Être titulaire d'un diplôme Bac +5 minimum en Informatique ou Génie Logiciel.
- Avoir une expérience professionnelle d'au moins cinq (5) ans dans le domaine de création des applications web ;
- Avoir réalisé au moins trois (3) applications web ou mobiles au cours de 5 derniers années ;
- Avoir une connaissance d'au moins deux langages de programmation back end (Ruby, PHP, Python, ...) et front end (HTML, CSS, Java, ...) prouvée par une attestation ;
- Avoir une bonne maîtrise du français parlé et écrit est un atout.

12 Durée et chronogramme de production et traitement des livrables

La durée de la prestation pour la mise en place de l'Application et de la livraison définitive de l'Application est de cent (100) jours qui suivent la notification du marché par le Client au Prestataire.

12.1 Chronogramme de production et traitement des livrables

Activités	Livrables	Délai de l'étape (en jrs)	Délai cumulé (en jrs)
Notification du contrat et ordre de service de démarrer les prestations			T0
Réunion de cadrage	PV de la réunion	1 jrs	T0+1 jrs
Etude et conception de la base de données	Rapport de démarrage contenant : <ul style="list-style-type: none"> ■ le cahier de charge pour l'acquisition des équipements, 	9 jrs	T0+10 jrs

	logiciels et numéro vert ; ■ la structure de la base de données et la présentation du modèle conceptuel de données et ■ les Designs des pages principales de l'application		
Approbation du rapport de démarrage et lancement de la procédure d'acquisition des équipements, logiciels et numéro vert		5 jrs	T0+15 jrs
Programmation et présentation de la version provisoire de l'AGP-PACT	1 ^{ère} version provisoire de l'AGP-PACT	30 jrs	T0+45 jrs
Approbation de la version provisoire de l'application		5 jrs	T0+50 jrs
Programmation, configuration des équipements et présentation de la version 2 ^{ème} version provisoire de l'AGP-PACT	2 ^{ème} version provisoire de l'AGP-PACT	25 jrs	T0+75 jrs
Approbation de la 2 ^{ème} version provisoire de l'application		5 jrs	T0+75 jrs
Finalisation de la programmation et Mise en ligne de l'AGP-PACT		20 jrs	T0+95 jrs
Formation des administrateurs et Gestionnaires et Livraison définitive de l'AGP-PACT	Les livrables listés au point 10, page 16.	5 jrs	T0+100 jrs

Annexe 1 : Fiche d'enregistrement des plaintes

A. Plaintes générales

Données à renseigner		Type d'Information à fournir
I. Identité du plaignant		
I.1.	Noms du plaignant	
I.2.	Si le plaignant n'est pas la personne affectée, spécifier la relation du plaignant par rapport à la personne affectée	<i>Conjoint(e), enfant, autre membre de la famille, connaissance,</i>
I.3.	Personnalité juridique de la personne affectée (Personne physique, Personne morale)	<i>Si Personne morale : Indiquer le statut (Structure publique ou privée, ONG ou autre Association)</i>
		<i>Si Personne physique : Indiquer l'Etat civil, le Sexe, plage d'âge, degré de vulnérabilité (personne de 3è âge, veuf/veuve, peuple autochtone, déplacé interne/de guère, ...</i>
I.4.	Noms de la personne affectée	
I.5.	Lieu de résidence de la personne affectée	<i>Adresse, village</i>
I.6.	Contacts de la personne affectée	<i>N° de téléphone, Adresse mail</i>
II. Localisation de l'incident		
II.1.	Province	
II.2.	Territoire	
II.3.	Village ou adresse	
II.4.	Coordonnées géographiques	
II.5.	Site du projet	<i>Tronçon routier du projet: Mbujimayi - Kabinda, Kabinda - Mbanga ou Kanyabayonga - Butembo</i>
III. Incident		
III.1.	Type de plainte	<i>Voir tableau au point 2, page 4</i>
III.2.	Type d'actif affecté	<i>Voir tableau au point 2, page 4</i>
III.3.	Espèce affecté	<i>En fonction de l'actif affecté et le nombre d'espèce affecté</i>
III.4.	Date de incident	
III.5.	Cause de l'incident	<i>Activité ayant cause l'incident</i>

B. Plaintes sensibles

Données à renseigner		Type d'Information à fournir
I. Incident		
I.1.	Type de plainte	<i>Violence physique, verbale, psychologique, sexuelle, socioéconomique ou harcèlement sexuel</i>
I.2.	Type de dénonciation	<i>Anonyme ou Nominatif</i>
I.3.	Structure responsable	<i>Entreprise, ONG spécialisée, CLRGP, CI, MdC, autre partie prenante au projet ...</i>
I.4.	Période d'incident	
I.5.	Cause de l'incident	<i>Activité ayant causé l'incident</i>
I.6.	Type de réparation sollicitée	
II. Victime		
II.1.	Le plaignant ou autre personne	
II.2.	Si le plaignant n'est pas la victime, spécifier la relation du plaignant par rapport à la victime	<i>Conjoint (e), enfant, autre membre de la famille, connaissance,</i>
II.4.	Code de la victime	
II.5.	Lieu de résidence de la victime	<i>Village</i>
III. Localisation de l'incident		
III.1.	Province	
III.2.	Territoire	
III.3.	Village	
III.4.	Coordonnées géographiques	
III.5.	Site du projet	<i>Tronçon routier du projet : Mbujimayi - Kabinda, Kabinda - Mbanda ou Kanyabayonga - Butembo</i>