Termes de référence

Sollicitation d'un prestataire de services pour la mise en place d'une ligne verte (Hotline) pour le Programme d'Engagement Civique

Sollicitation de prestation de services (RFP)

Date de Publication : …… -17 Mai 2018

Date de réception des questions sur les termes de référence : ……-24 Mai 2018

Date limite de soumission des demandes : ……. -31 Mai 2018 à 11h00

Objet : Sollicitation de prestations de services (RFP)- PEC /USAID/M&E

Contexte :

Le Programme d'Engagement Civique (PEC) financé par l'USAID est un programme du secteur de la Paix, Démocratie, et Gouvernance qui soutient la société civile malienne dans une nouvelle dynamique. L'objectif du programme est d'améliorer la redevabilité publique par le renforcement du rôle des citoyens dans le processus de développement et de la gestion publique des finances. Le PEC soutient les maliens à mieux jouer leurs rôles et responsabilités de contrat social, en leur donnant des outils et les ressources nécessaires pour que chaque partie joue pleinement son rôle.

Pour la mise en œuvre du programme, PEC-Mali veut mettre en place un système d'information, de communication et de suivi-évaluation actif pour les bénéficiaires du programme à travers les appels téléphoniques sous forme de ligne verte. Le système de téléphonie sera connecté à un site web qui permettra aux bénéficiaires de bipper le système web avec un numéro qui reste affiché dans le site comme appel- en absence et un agent de communication s'occupera de rappeler pour soumettre un questionnaire préalablement établi pour les activités (interview à travers le téléphone).

But de la prestation : Le but de cette prestation de service est de mettre en place un système de ligne verte (Hotline) connectée à internet à travers un site web pour la collecte d'information (feedback) auprès des bénéficiaires afin de prendre en compte leurs préoccupations dans la mise en œuvre des activités de PEC-Mali.

Objectifs : Cette prestation a pour objectifs de :

- Créer une plateforme de collecte des données sur le web à travers les appels téléphoniques sur les activités de PEC-Mali ;
- Mettre à la disposition de PEC-Mali deux lignes téléphoniques verte (Hotline) pour permettre aux bénéficiaires de bipper (que leurs numéros de bipe s'affiche sur le web comme attente pour appel) ;
- Créer un site web combiner au téléphone avec suffisamment d'espace permettant d'enregistrer les appels manqués et la place pour les questionnaires qui seront utilisés pour les activités à évaluer ;
- Appuyer PEC-Mali à loger et entretenir le système ;

- Mettre à la disposition de PEC-Mali un (01) ou deux (02) agents de communication pour les enquêtes téléphoniques selon les besoins ;

Résultats attendus : Les résultats suivants sont attendus du prestataire :

- La plateforme est créée sur le web et permet de recevoir et d'enregistrer les bipes téléphoniques comme appels en absence à travers deux numéros d'appel gratuits ;
- Le système web est mis en place pour permettre à PEC-Mali de créer des questionnaires pour autant d'activités que possible ;
- La plateforme est logée chez un opérateur téléphonique ou sur le server de FHI 360 et entretenue mensuellement ;
- Deux numéros/lignes vertes sont mis à la disposition de PEC-Mali comme lignes de réception gratuites des bipes ;
- Un (01) ou deux (02) agents de communication polyglottes sont mis à la disposition de PEC-Mali selon les moments/besoins d'intensification des activités pour répondre aux appels, enregistrer les messages (feedbacks) reçus sur nos programmes radiophoniques et produire un rapport synthèse hebdomadaire de ces messages à soumettre a PEC Mali ;

Description des taches : Les niveaux de responsabilité sont partagés

- **Les responsabilités du prestataire :**
- Mise en place logement et entretien de la plateforme web. ;
- Mise à la disposition de deux lignes de téléphone ;
- Mise à la disposition de PEC-Mali d'un ou de deux agents de communication pour les appels/ enquêtes par téléphone ;
- Orientation du staff de suivi et évaluation sur la disposition de la plateforme ;
- Suivi régulier du statut de la plateforme ;
- Réponse aux demandes et questions de PEC-Mali ;
- **Les responsabilités de CEP-Mali :**
- Elaboration et insertion des questionnaires dans le système ;
- Analyser les données collectées par les agents de communication sur les activités de PEC.

Durée du processus : Trois ans mais avec un engagement annuel.

Livrables attendus de la part du prestataire de service : Les livrables suivants sont attendus du prestataire :

1- Fonctionnement de la plateforme web liée à deux numéros/lignes verts permettant aux bénéficiaires de bipper ces numéros qui sera affichés sur le web comme numéro en attente pour interview ;
2- Disponibilité d'un ou de deux agents de communication polyglotte aux comptes du prestataire ;
3- Suivi et entretien mensuel de la plateforme ;
4- Orientation de l'équipe de suivi et évaluation et communication sur la disposition de la plateforme.

Qualifications et expériences requises

- Avoir des techniciens qualifiés en programmation ou informatique/technologie ;

- Avoir une expérience de trois à cinq ans dans la mise en place et la création de ligne verte/hotline, de système de technologie de l'information et de la communication pour le développement ou de création des bases de données en ligne ;
- Avoir une expérience de trois (03) ans dans l'accompagnement des organisations internationales pour la mise en place des systèmes de collecte des données en ligne ;
- Etre disponible immédiatement dès que la sélection est faite pour commencer les travaux ;

Critères d'éligibilité

- Le prestataire doit être enregistré avec un numéro d'immatricule au registre du commerce et au niveau des impôts de façon formelle au Mali (numéro NIF) ;
- Il doit être à jour avec le payement des impôts détient ses justifications (quittances).
- Le prestataire doit avoir une présence physique au Mali et opérationnel à Bamako ;
- Il doit soumettre l'ensemble des documents demandées pour la sélection (Aucun dossier incomplet ne sera présélectionné).

Soumission des dossiers

- **Une proposition technique**, y compris la méthodologie détaillée, l'expérience du prestataire, le calendrier d'exécution, 3 références, les CVs des membres de l'équipe d'exécution de la prestation à soumettre sur papiers durs avec une version électronique sur clé USB.
- **Proposition financière :** comprenant un budget détaillé et le narratif du budget à soumettre sur papiers durs avec une version électronique sur clé USB (la même clé USB peut servir pour le budget et la proposition technique).
- Copie du reçu du paiement de l'impôt (quittance) des trois derniers mois de 2018 ;
- Copie du numéro d'identification fiscal (NIF) ;
- Document d'enregistrement au niveau du registre du commerce ;
- Tous les documents de soumission doivent être dans une enveloppe scellée mentionnant l'adresse complète du prestataire.
- **Critères et notation de sélection :**

1. L'expérience passée du prestataire et des techniciens (40 pts),
2. La méthodologie (20 pts),
3. Le calendrier (20 pts)
4. Budget-raisonnable (20 pts),

- **Mode de paiement :** CEP attribuera un contrat sur la base des livrables. Le payement se fait par virement. Les frais de logement et d'entretien sont mensuels sur la présentation de la facture.
- **Date limite :** les soumissionnaires sont invités à envoyer les dossiers au plus tard le jeudi 31Mai 2018 à 17 :00 en français. Le dossier complet doit être soumis en copie dure et électronique (sur clé USB) à **FHI 360 au 6eme étage de l'hôtel MiCasa** à **Hamdallaye ACI 2000**
  NB : Veuillez indiquer « **PEC Mali-Hotline et votre adresse complète »** sur l'enveloppe.