

**République Islamique de Mauritanie**  
**Ministère du Pétrole, des Mines et de l'Énergie**

Projet d'appui aux négociations des projets gaziers et de renforcement des capacités institutionnelles (PADG)

**TERMES DE REFERENCE**

**MISE EN PLACE ET AUTOMATISATION DU SYSTEME DE GESTION DES  
PLAINTES**

---

## **1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION**

Le Gouvernement de la République Islamique de Mauritanie (RIM) a obtenu du groupe de la Banque Mondiale un Don No. IDA D2730-MR pour la mise en œuvre du Projet d'appui aux négociations des projets gaziers et de renforcement des capacités institutionnelles (PADG).

L'objectif PADG est d'améliorer la capacité du gouvernement à faire progresser les négociations vers les décisions finales d'investissement dans le secteur gazier et jeter les bases de la contribution du secteur à l'économie grâce à un renforcement du cadre juridique et réglementaire et des capacités.

Cet objectif sera atteint à travers la mise en œuvre des composantes suivantes :

Composante A – Renforcement des capacités et appui technique aux négociations du projet GTA

Composante B - *Renforcement* des capacités institutionnelles et du cadre réglementaire

Composante C Gestion et coordination du projet

Dans le cadre de la composante C du projet, un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) doit être mis en place. Ce service d'information et de gestion des réclamations s'inscrit dans un souci de transparence et de redevabilité vis-à-vis de l'ensemble des parties prenantes (Population cible et non cible ; Acteurs Gouvernementaux au niveau décentralisé et centralisé, Partenaires Techniques et Financiers).

La gestion de l'information et des réclamations permet de repérer les éventuels problèmes de mise en œuvre afin de les corriger. Les préoccupations et réclamations exprimées agissent souvent comme un avertissement et permettent d'éveiller la vigilance face aux défis de la mise en œuvre du projet. Identifier et comprendre les préoccupations de nos partenaires, permet de réduire le risque de la mise en œuvre et d'éviter de produire des effets négatifs.

L'UCP du PADG consciente du fait que la réussite du projet dépend fortement du traitement attentif et vigilant des incompréhensions, des incidents et réclamations envisage par les présents termes de référence, de mettre en place un système automatisé (base de données) de gestion des plaintes qui permet de recenser, traiter et analyser toutes les plaintes reçues.

Ces termes de références sont destinés au recrutement d'un consultant individuel qui aura la charge de la conception de ce système automatisé et d'y former l'expert désigné comme gestionnaire de plainte.

s

## I. CONSISTANCE DE LA MISSION

Cette mission est destinée à la mise en place d'une application web automatisé de gestion des réclamations (conception d'une application interactive et légère) pour le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du PADG.

La mise en place de l'application web vise notamment à :

- ✓ Collecter, analyser, gérer et diffuser des informations relatives au mécanisme de gestion des plaintes relatives aux activités du PADG ;
- ✓ Diffuser les informations relatives au MGP ;
- ✓ Générer des statistiques concernant les plaintes déposées (nombre, type, localisation, traitement, délais, ...) ;
- ✓ Faciliter le dépôt et le suivi de plainte ;
- ✓ Permettre au point focal MGP de la CCP de suivre l'évolution des plaintes « non sensibles » déposées au niveau local et celles dites « sensibles » qui suivent une logique spécifique ;

## II. MISSIONS DU CONSULTANT ET METHODOLOGIE D'INTERVENTION

La méthodologie pour la mise en place d'une application web du MGP se divisera en plusieurs phases :

- ✓ **1<sup>ère</sup> Phase (l'analyse situationnelle)** : (à partir de la date de démarrage de la mission) :
  - Faire l'état des lieux et mieux définir les besoins réels du PADG dans le cadre de la mise en place de l'application web, notamment les composantes Critères d'efficacité du MGP, les Types de plaintes et conflits potentiels, la Procédure d'enregistrement et de gestion des plaintes ; processus de gestion des réclamations, Suivi des griefs et reportage, Clôture de la plainte et archivage, ... ;
  - Recueillir les besoins en matière d'informations sur les systèmes
  - Constituer les éléments nécessaires pour la mise en place de l'application web.
- ✓ **2<sup>ème</sup> Phase (conception)** : (à exécuter à partir de la date de notification de validation des produits de la 1<sup>ère</sup> phase)
  - la charte graphique à soumettre à validation du projet PADG ;
  - la revue documentaire afin de proposer au projet un système de navigation détaillé ;
  - le cahier de charges conceptuel détaillant les modes de programmation, les langages utilisés et les technologies employées ;

- la structure arborescente et la maquette de l'application. Celles-ci devront inclure la liste des onglets et leur contenu de sorte à optimiser une navigation simple, intuitive et conviviale.
- ✓ **3<sup>ème</sup> Phase (réalisation)** : (à exécuter à partir de la date de notification de validation des produits de la 2<sup>ème</sup> phase) :
  - Le développement et la réalisation de l'application web (dynamique et interactive).
- ✓ **4<sup>ème</sup> Phase de déploiement et transfert de compétence** (à exécuter à partir de la date de notification de validation des produits de la 3<sup>ème</sup> phase) :
  - A l'issue de la phase de développement et, après validation le PADG, des formalités y afférentes, le consultant assurera l'installation définitive de l'application web ;
  - Former le utilisateurs su système (gestionnaire du système, coordinateur, etc.)

En ce qui concerne les technologies, le consultant devra s'engager à utiliser les outils et les technologies les plus performants utilisés pour ce genre de prestation.

Les outils et les technologies utilisés pour la création et le fonctionnement optimal de l'application web reposeront, essentiellement, sur les éléments suivants :

- 🗑 Une fenêtre permettant d'accéder directement aux documents relatifs aux types de plaintes et conflits potentiels;
  - ✓ Génère les étapes des dépôts de plaintes ;
  - ✓ L'enregistrement des plaintes
  - ✓ La catégorisation des plaintes
  - ✓ L'affectation des plaintes
  - ✓ Le traitement des plaintes
  - ✓ Le feed back aux plaignats
  - ✓ La clôture de la plainte
  - ✓ Procédure d'enregistrement, de gestion et création d'un Fiche de plainte

#### 🗑 Vue Statistique globale des plaintes

En tout état de cause, l'application devrait être conçue de manière à pouvoir garantir en option l'anonymat des plaignants qui le désirent. Toutefois (anonymat obligatoire pour les plaintes GBV), le gestionnaire devrait pouvoir connaître l'identité de chaque utilisateur.

Toute l'architecture doit être pensée dans cette optique et doit offrir une fonction de mesure d'utilisation qui représenterait les courbes des plaintes majeures, modérées et mineures et leur catégorie, de sorte à pouvoir établir facilement des statistiques fiables et représentatives.

L'application doit être à la fois légère et attractive sur le plan visuel avec des services et fonctions permettant notamment de scanner des documents et de joindre les fiches de plaintes scannées, les fiches de résolution des plaintes, le registre des plaintes, etc. et de faire des impressions

Les comptes des utilisateurs en charge du traitement sont créés par l'administrateur du système (gestionnaire des réclamations), et c'est lui qui s'occupe de l'affectation des différentes réclamations selon la spécialité aux comptes en charge du traitement.

Le système doit permettre l'envoi de notification par mail chaque fois qu'il y a une action requise de la part d'un utilisateur ou d'un feedback à donner.

L'administrateur doit avoir un tableau de bord lui affichant les différentes statistiques sur les plaintes clôturées ou en cours de traitement, ainsi que les indicateurs définis par le projet.

### **III. CALENDRIER ET LIVRABLES**

L'exécution de cette mission commencera dès la notification du contrat et s'étalera sur une durée de 02 mois.

Les livrables attendus pour de la présente mission sont :

- Note méthodologique de cadrage de la conception de l'application MGP
- Un système web pour la gestion des réclamations : Application web, fonctionnelle respectant les standards et normes en termes de développement d'application informatique et couvrant l'ensemble des besoins utilisateur, intégrée de gestion des plaintes informatisée avec une base de données
- Manuel d'utilisation du système
- Code source du système pour toute amélioration future au sein du projet
- Rapport de formation des utilisateurs du système : Le consultant doit assurer une formation sur l'utilisation du système au profit de l'équipe du projet désignée pour la gestion du site web
- 

### **PROFIL ET EXPERIENCES DU CONSULTANT**

Le consultant doit disposer des compétences suivantes :

- Diplôme d'enseignement supérieur (minimum BAC+4) en Informatique ou équivalent
- Expérience d'au moins 5 ans dans le domaine de développement informatique, de la conception et la réalisation des applications de gestion informatique.
- Justifier au moins deux (2) expériences dans la mise en place d'un système de réclamations ou d'un système d'information contenant un module de gestion des réclamations
- La connaissance des procédures de la Banque Mondiale en matière de gestion des plaintes est un atout majeur.

#### **IV. MODALITÉS D'EXÉCUTION**

- Le Consultant mobilisera par ses soins tous les moyens logistiques nécessaires à la réalisation de la mission, y compris les infrastructures nécessaires pour la revue des modèles, la reproduction et l'impression des documents ;
- Le point focal du projet mettra la documentation existante sur le projet à la disposition de l'expert principal désigné par le Consultant, et sera chargé de l'organisation des réunions avec l'opérateur du projet en cas de besoin. Toutefois, le Consultant sera seul responsable de la collecte des informations nécessaires au travail de benchmark et de la recherche documentaire permettant de motiver et appuyer des tâches qui lui sont confiées
- Tous les rapports, notes et correspondances fournis dans le cadre de la présente mission seront transmis au point focal du projet. Tous livrables seront considérés comme une propriété des autorités mauritaniennes.
- Il est prévu que le travail soit effectué principalement dans le bureau du Consultant. Il n'y a pas de services, installations et biens à mettre à disposition du Consultant par le Client pour la réalisation de cette mission.
- L'impact de la pandémie Covid-19 sur le déroulement de la mission sera évalué dès la signature du contrat afin de prendre les mesures ou ajustements nécessaires.

#### **V. CONFLIT D'INTÉRÊT**

Le Consultant est tenu de divulguer tout conflit d'intérêt réel, apparent ou potentiel découlant d'autres missions. Lorsque le Consultant représente actuellement une partie ou des parties prenantes potentielles qui créeraient un conflit d'intérêt ou dans la mesure où un conflit d'intérêt pourrait survenir à l'avenir, le Consultant doit détailler toutes les mesures qui pourraient être nécessaires pour éviter les conflits d'intérêt en rapport avec l'exécution de cette mission.

#### **VI. CONFIDENTIALITÉ**

Le Consultant est tenu de garder confidentielles toutes les informations reçues, recueillies ou communiquées, directement ou indirectement, par les autorités, agences, ministères, la Banque mondiale ou d'autres parties prenantes, ainsi que toutes les copies ou analyses qu'il a faites, ou qui ont été faites par des tiers, sur la base de ces informations (collectivement, le matériel). Le Consultant utilisera le matériel exclusivement pour fournir les services décrits dans les présents termes de référence. Les obligations de confidentialité ne s'appliquent pas aux informations du domaine public.