

République Démocratique du Congo

MINISTRE DE LA FONCTION PUBLIQUE



UNITE D'EXECUTION DE PROJET

Projet de Réforme et de Rajeunissement de l'Administration publique

UEP-PRRAP



UEP - PRRAP

Unité d'Exécution du Projet
Projet de Réforme et de Rajeunissement
de l'Administration Publique

TERMES DE REFERENCE

POUR LE RECRUTEMENT D'UN CONSULTANT INTERNATIONAL EN
RENFORCEMENT DES CAPACITES DE L'INSPECTION GENERALE DE
L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Code s/a PTBA 2.2.1.2.

Période : Avril à Mai 2021

I. CONTEXTE DE LA MISSION ET JUSTIFICATION DE LA MISSION

La République Démocratique du Congo s'est engagée résolument dans la voie qui conduit à son émergence économique du pays par la reconstruction de l'Etat. L'efficacité de l'Etat étant largement tributaire des capacités de l'Administration Publique, la réforme de cette dernière est donc nécessairement le point de départ pour la mise en œuvre de tout programme du Gouvernement. Ainsi, le Ministère de la Fonction publique a élaboré son **Cadre stratégique général de la réforme et modernisation de l'Administration publique**, adopté par le Gouvernement en 2014. Cette réforme a pour **objectif global de rendre les services publics sensibles au besoin des citoyens et aux enjeux de développement**. Pour appuyer à la mise en œuvre de cette stratégie de réforme et modernisation de l'Administration Publique, le Gouvernement de la RD. Congo a sollicité et obtenu un financement du partenaire Banque Mondiale, lequel est exécuté par le truchement du "Projet de Réforme et de Rajeunissement de l'Administration Publique (PRRAP).

La composante 2 du PAD restructuré porte sur **l'appui au processus de la mise à la retraite** qui se mesure sur la base de l'indicateur 6 « Cas de griefs ou différends résolus lors de l'opération de départ à la retraite » grâce à **l'instauration d'un mécanisme de règlement des griefs et différends**. En effet, à travers le Cadre stratégique de la réforme, le Ministère de la Fonction publique s'est notamment fixé comme objectif de dynamiser le fonctionnement de l'administration publique (objectif général n°3) par « **le développement de la culture d'assurance-qualité** » (**objectif spécifique n°12**). L'un des résultats majeurs attendus est la mise en place au sein de l'Administration publique d'**un mécanisme d'inspection et de contrôle d'assurance-qualité**.

Aussi, le Projet a appuyé le recrutement d'un Consultant en charge de la coordination du Mécanisme transitoire de Règlement des Griefs et Différends, créé par l'arrêté n° 250/ME/MIN.FP/2018 du 13 Décembre 2018. Pour en pérenniser la mise en œuvre, cette Commission de Médiation et Règlement des Griefs et Différends relatifs à la mise à la retraite dans l'Administration Publique devrait servir d'incubateur à l'Inspection Générale de la Fonction Publique, IGAP en sigle, comme organe de gestion des différends. Par ailleurs, ce mécanisme devra se révéler un instrument et un cadre efficaces non seulement pour mieux gérer et résoudre les différentes réclamations ou contestations dans le cadre de ce programme de mise à la retraite, mais également pour aider le Gouvernement à travers le Ministère de la Fonction publique pour d'autres questions similaires qui pourraient se poser à l'avenir.

Dans la perspective de la clôture du Projet, les activités de renforcement des capacités devront contribuer à la mise en œuvre de l'objectif spécifique 12 du Cadre stratégique de la Fonction publique à savoir, le développement de la culture d'assurance-qualité par **la mise en place d'un mécanisme d'inspection et de contrôle d'assurance-qualité au sein de l'Administration publique** ; ainsi que de l'objectif spécifique 13 qui vise la promotion de la GAR et de la Culture de la performance des services publics par la responsabilisation des structures qui doivent en assurer une gestion efficace, un suivi permanent et un niveau acceptable de transparence.

C'est dans le souci de créer un contexte autorisant pour cette appropriation qu'il est proposé un atelier de formation sur **(i) l'assurance-qualité et les normes de mise en œuvre ; (ii) la gestion des dénonciations et des plaintes et (iii) la médiation comme mode alternatif de règlement des griefs et différends dans l'Administration Publique**.

Les présents termes de référence portent sur le recrutement d'un Consultant International pour assurer ladite Formation.

II. TRAVAUX ANTERIEURS REALISES

L'UEP-PRRAP a appuyé un atelier méthodologique de mise en œuvre de la médiation organisé par le bureau de la Commission de Médiation et de Règlement des Griefs et Différends nés de la mise à la retraite dans l'Administration Publique, du 03 au 06 mars 2020 dans la salle des conférences du CENACOF. Ces travaux ont réuni les Directeurs des Ressources Humaines des cinq Ministères pilotes du PRRAP, des trois Régies financières et de l'INS ainsi que les représentants de l'INAP dûment désignés et ont porté sur (i) l'élaboration d'un planning de gestion de service, (ii) l'actualisation d'une feuille de route prévisionnelle des activités de la Commission de Médiation pour 2020 – 2021, (iii) l'élaboration d'un Règlement de Médiation et l'actualisation du Règlement intérieur de la Commission et (iv) la résolution d'un cas d'école portant sur la requête de Monsieur Benjamin TEKABINA agissant au nom et pour le compte d'un groupe des retraités de juillet 2017. Plusieurs projets de règlement ont également été produits dont l'arrêté portant Règlement de Médiation ainsi que l'arrêté réaménagé portant Règlement Intérieur de la Commission de Médiation. En retombé de cette session des travaux, Son Excellence Madame le Ministre de la Fonction Publique, par son Directeur de Cabinet adjoint, a adressée 15 correspondances clôturant les recours des retraités de Juillet 2017 sur base des avis techniques de la Commission de Médiation. A l'aune la clôture du Projet et dans le souci d'institutionnaliser les acquis des réformes initiés avec l'appui du Projet, l'IGAP a été retenue comme incubateur de l'organe de Médiation dans l'Administration Publique de la RDC.

III. OBJECTIFS DE LA MISSION ET RESULTATS ATTENDUS

3.1. Objectif Global

L'objectif final étant de renforcer les compétences des membres de l'Inspection Générale de l'Administration Publique (IGAP) en matière **(i) d'assurance-qualité et des normes de mise en œuvre ; (ii) de gestion des dénonciations et des plaintes et (iii) de médiation comme mode alternatif de règlement des griefs et différends dans l'Administration Publique.** Les formations devront permettre à l'IGAP d'assurer le contrôle de mise en œuvre des principes fondamentaux et des critères de prestations des services publics tels que définis au chapitre 2 de la Loi organique n° 16/001 du 03 mai 2016 fixant l'organisation et le fonctionnement des services publics du pouvoir central, des provinces et des ETD.

3.2. Objectifs spécifiques

L'atteinte de l'objectif global ci-dessus formulé passe par la réalisation des objectifs spécifiques suivant :

1. Former l'IGAP aux notions d'assurance – qualité,
2. Doter l'IGAP d'outils, normes indispensables de mise en œuvre d'assurance – qualité,
3. Initier l'IGAP à la gestion des plaintes et réclamations des usagers de services publics conformément aux prescrits des articles 19, 20 et 21 de la Loi organique n° 16/001 du 03 mai 2016 fixant l'organisation et le fonctionnement des services publics du pouvoir central, des provinces et des ETD,
4. Développer, en collaboration avec les cadres de l'IGAP, les outils de gestion d'un organe de Médiation.

3.3. Résultats attendus

Cette formation permettra à terme aux bénéficiaires d'acquérir un bon niveau de connaissance en matière de Médiation. En rapport avec les objectifs de la formation, les résultats attendus sont :

- Les règles et les principes qui gouvernent les SMQ (Système de Management de la qualité) sont compris ;
- Les outils de contrôle qualité sont maîtrisés ;
- Les outils de gestion des plaintes et réclamations adaptés aux Lois et Règlements de l'Administration Publique Congolaise sont élaborés et maîtrisés ;
- Les différents types de médiations sont maîtrisés ;
- Les missions et les devoirs du médiateurs sont connus ;
- Les compétences de gestion d'une institution de médiation sont acquises,
- Les aptitudes à travailler avec d'autres institutions statutaires de gestion des conflits administratifs seront renforcées.

IV. TACHES DU CONSULTANT (ETENDUE DE LA MISSION) :

Dans ce cadre, les tâches suivantes seront réalisées :

- Assurer la formation, dans les trois matières ci-haut spécifiées, de 30 apprenants dont 20 agents et cadres de l'Inspection Générale de l'Administration Publique de la RDC et de 10 personnes provenant des institutions d'appui (Cabinet du Ministre de la Fonction publique, le Secrétariat Général aux Actifs, l'INAP et la Commission de Médiation et de Règlement des Griefs et Différends) ;
- Dans le cadre du transfert de compétence aux ressources humaines locales, le consultant devra certifier que les 30 apprenants de l'administration publique sont formés comme des Formateurs, personnes ressources auxquelles l'administration publique peut recourir pour assurer des Vulgarisations des notions d'assurance-qualité des services publics, de gestion des dénonciations et des plaintes, ainsi que celles de la médiation administrative ;
- Remettre un certificat attestant que l'agent a suivi ladite formation.

V. SUPERVISION DE LA MISSION ET LIVRABLES A FOURNIR :

Reporting

La formation programmée sera assurée par un Consultant spécialisé dans la formation des adultes (andragogie), sous la supervision directe de l'Inspecteur Général de l'Administration Public avec l'assistance de l'Expert Juriste, Spécialiste en Matière Légistique et Actes Règlementaires du PRRAP. Ainsi, le formateur sélectionné assurera le rapportage des activités de formation. Ce rapport sera validé par l'IGAP et approuvé par l'Expert désigné du PRRAP.

VI. QUALIFICATIONS EXIGEES ET PROFIL DU CONSULTANT

Le Consultant sélectionné pour cette formation devra avoir le profil ci-après ;

- Être titulaire d'un diplôme universitaire de niveau Bac + 5 dans les domaines suivants : gestion publique, management, organisation et méthodes, sciences juridiques, sciences économiques ou gouvernance publique ;
- Justifier une expérience d'au moins dix [10] ans dans le domaine d'organisation et mise en place des normes ISO en assurance de la qualité, en gestion des dénonciations et plaintes et en médiation
- Justifier d'une expérience avérée en matière de formation continue ;
- Avoir une connaissance avérée des réformes en matière d'administration publique ;
- Avoir une excellente maîtrise de la langue française ainsi que des capacités avérées en rédaction des rapports de formation ;

- Avoir quelques plus-values notamment en matière de maîtrise des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

VII. METHODES DE SELECTION

Le Consultant sera recruté par la méthode de sélection des Consultants individuels en application des procédures définies par les Directives : Sélection et Emploi des Consultants par les Emprunteurs de la Banque Mondiale éditées en janvier 2011, versions révisées en juillet 2014 et disponibles sur le site de la Banque Mondiale.

VIII. LIEU ET DUREE DE LA MISSION

La Mission se déroulera dans la ville de Kinshasa sur une période de 22 jours ouvrables étalés sur deux mois calendaires.

Fait à Kinshasa, le 06/04/2021.

Jean-Paul MABAYA KAPAY

Coordonnateur National