



## Cahier Spécial des Charges

Marché de Services relatif au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de Makisso-Kisangani et Isangi et de la Division provinciale de la santé.

Procédure négociée sans publication préalable

Code Navision : COD22009-10274

# Table des matières

<b>1</b>	<b>Généralités.....</b>	<b>6</b>
1.1	Déroptions aux règles générales d'exécution.....	6
1.2	Pouvoir adjudicateur .....	6
1.3	Cadre institutionnel d'Enabel .....	6
1.4	Règles régissant le marché .....	7
1.5	Définitions .....	8
1.6	Confidentialité .....	9
1.6.1	Traitement des données à caractère personnel .....	9
1.6.2	Confidentialité.....	9
1.7	Obligations déontologiques .....	10
1.8	Droit applicable et tribunaux compétents .....	10
<b>2</b>	<b>Objet et portée du marché .....</b>	<b>11</b>
2.1	Nature du marché .....	11
2.2	Objet du marché.....	11
2.3	Lots .....	11
2.4	Postes .....	11
2.5	Durée du marché.....	11
2.6	Variante ♣ .....	11
2.7	Quantité.....	11
<b>3</b>	<b>Objet et portée du marché .....</b>	<b>12</b>
3.1	Mode de passation .....	12
3.2	Publication officielle .....	12
3.2.1	Publication Enabel.....	12
3.3	Information.....	12
3.4	Offre .....	12
3.4.1	Données à mentionner dans l'offre .....	12
3.4.2	Durée de validité de l'offre .....	13
3.4.3	Détermination des prix .....	13
3.4.3.1	Eléments inclus dans le prix .....	13
3.4.4	Introduction des offres .....	14
3.4.5	Modification ou retrait d'une offre déjà introduite.....	14
3.4.6	Sélection des soumissionnaires .....	14
3.4.6.1	Motifs d'exclusion .....	14

3.4.6.2	Critères de sélection .....	15
3.4.6.3	Aperçu de la procédure.....	15
3.4.6.4	Critères d’attribution ♣.....	15
3.4.6.5	Cotation finale.....	16
3.4.6.6	Attribution du marché .....	16
3.4.7	Conclusion du contrat .....	16
<b>4</b>	<b>Dispositions contractuelles particulières.....</b>	<b>17</b>
4.1	Fonctionnaire dirigeant (art. 11) .....	17
4.2	Sous-traitants (art. 12 à 15).....	17
4.3	Confidentialité (art. 18) .....	18
4.4	Protection des données personnelles .....	19
4.5	Droits intellectuels (art. 19 à 23) .....	19
4.6	Cautonnement (art.25 à 33) .....	20
4.7	Conformité de l’exécution (art. 34).....	21
4.8	Modifications du marché (art. 37 à 38/19) .....	21
4.8.1	Remplacement de l’adjudicataire (art. 38/3).....	21
4.8.2	Révision des prix (art. 38/7) .....	22
4.8.3	Indemnités suite aux suspensions ordonnées par l’adjudicateur durant l’exécution (art. 38/12) .....	22
4.8.4	Circonstances imprévisibles.....	22
4.9	Réception technique préalable (art. 42) .....	22
4.10	Modalités d’exécution (art. 146 es).....	23
4.10.1	Délais et clauses (art. 147) .....	23
4.10.2	Lieu où les services doivent être exécutés et formalités (art. 149) .....	23
4.10.1	Egalité des genres .....	23
4.10.2	Tolérance zéro exploitation et abus sexuels.....	24
4.11	Vérification des services (art. 150) .....	24
4.12	Responsabilité du prestataire de services (art. 152-153).....	24
4.13	Moyens d’action du Pouvoir Adjudicateur (art. 44-51 et 154-155) .....	24
4.13.1	Défaut d’exécution (art. 44).....	24
4.13.2	Amendes pour retard (art. 46 et 154).....	25
4.13.3	Mesures d’office (art. 47 et 155) .....	25
4.14	Fin du marché.....	26
4.14.1	Réception des services exécutés (art. 64-65 et 156) .....	26
4.14.2	Facturation et paiement des services (art. 66 à 72 -160) .....	26

**Route Bukavu, n°3, commune de MAKISO Kisangani Democratic  
Republic of Congo auprès de MBILIZI BABINGWA, Gentil, chargé MEAL ; .....26**

**5 26**

5.1	Litiges (art. 73).....	27
<b>6</b>	<b>Termes de référence .....</b>	<b>28</b>
I.	Contexte et Justification .....	28
II.	Présentation des 2 zones de santé .....	29
2.1	Présentation de la zone de santé de Isangi .....	29
2.2	Présentation de la zone de santé de Makisso-Kisangani .....	31
III.	Résultats attendus et activités.....	34
IV.	Méthodologie de réalisation de la vérification communautaire et de l'enquête de satisfaction.....	36
5.3	Les outils de collecte .....	37
5.4	Déroulement de la vérification communautaire couplée à l'enquête de satisfaction 38	
V.	Livrables attendus et chronogramme .....	38
VI.	Répartition de la charge de travail.....	2
VII.	Profil du cabinet et des experts.....	2
10.1	Profil du cabinet .....	2
10.2	Profil du personnel clé .....	2
VIII.	Liens fonctionnels.....	5
IX.	Considérations éthiques .....	5
<b>7</b>	<b>Formulaires d'offre .....</b>	<b>6</b>
7.1	Fiche d'identification .....	6
7.1.1	Personne physique.....	6
7.1.2	Entité de droit privé/public ayant une forme juridique.....	7
7.1.3	Entité de droit public .....	9
7.1.4	Sous-traitants .....	9
7.2	Formulaire d'offre - Prix .....	10
7.3	Déclaration sur l'honneur – motifs d'exclusion.....	11
7.4	Documents à remettre – liste exhaustive .....	15



# 1 Généralités

## 1.1 Dérogations aux règles générales d'exécution

Le chapitre Conditions contractuelles et administratives particulières du présent cahier spécial des charges (CSC) contient les clauses administratives et contractuelles particulières applicables au présent marché public par dérogation à l'AR du 14.01.2013 ou qui complètent ou précisent celui-ci. <sup>1</sup>

Dans le présent CSC, il est dérogé aux articles 26-27 des Règles Générales d'Exécution - RGE (AR du 14.01.2013). *(Uniquement si les RGE sont applicables totalement. Voir « Règles régissant le marché »)*

## 1.2 Pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur du présent marché public est Enabel, Agence belge de développement, société anonyme de droit public à finalité sociale, ayant son siège social à 147, rue Haute, 1000 Bruxelles (numéro d'entreprise 0264.814.354, RPM Bruxelles). Enabel se voit confier l'exclusivité de l'exécution, tant en Belgique qu'à l'étranger, des tâches de service public en matière de coopération bilatérale directe avec des pays partenaires. En outre, elle peut exécuter d'autres missions de coopération à la demande d'organismes d'intérêt public et développer des actions propres qui contribuent à ses objectifs.

Pour ce marché, Enabel est valablement représentée par Thierry Gbeyigbena AGNANDJI, Contract Support Manager RDC-RCA

## 1.3 Cadre institutionnel d'Enabel

Le cadre de référence général dans lequel travaille Enabel est :

- La loi belge du 19 mars 2013 relative à la Coopération au Développement<sup>2</sup> ;
- La Loi belge du 21 décembre 1998 portant création de la « Coopération Technique Belge » sous la forme d'une société de droit public<sup>3</sup> ;
- la loi du 23 novembre 2017 portant modification du nom de la Coopération technique belge et définition des missions et du fonctionnement d'Enabel, Agence belge de Développement, publiée au Moniteur belge du 11 décembre 2017.
- le Code éthique de Enabel de janvier 2019, ainsi que la Politique de Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels – juin 2019 et la Politique de Enabel concernant la maîtrise des risques de fraude et de corruption – juin 2019 ;

Les développements suivants constituent eux aussi un fil rouge dans le travail d'Enabel : citons, à titre de principaux exemples :

- Sur le plan de la coopération internationale : les Objectifs de Développement Durables des Nations unies, la Déclaration de Paris sur l'harmonisation et l'alignement de l'aide ;
- Sur le plan de la lutte contre la corruption : la loi du 8 mai 2007 portant assentiment à la Convention des Nations unies contre la corruption, faite à New

<sup>2</sup> M.B. du 30 décembre 1998, du 17 novembre 2001, du 6 juillet 2012, du 15 janvier 2013 et du 26 mars 2013.

<sup>3</sup> M.B. du 1er juillet 1999.

CSC – Marché de service relatif au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de MAKISSO-Kisangani et ISANGI et de la Division provinciale de la santé (COD22009-10274)

York le 31 octobre 2003<sup>4</sup>, ainsi que la loi du 10 février 1999 relative à la répression de la corruption transposant la Convention relative à la lutte contre la corruption de fonctionnaires étrangers dans des transactions commerciales internationales ;

- sur le plan du respect des droits humains : la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations unies (1948) ainsi que les 8 conventions de base de l'Organisation Internationale du Travail<sup>5</sup> consacrant en particulier le droit à la liberté syndicale (C. n° 87), le droit d'organisation et de négociation collective de négociation (C. n° 98), l'interdiction du travail forcé (C. n° 29 et 105), l'interdiction de toute discrimination en matière de travail et de rémunération (C. n° 100 et 111), l'âge minimum fixé pour le travail des enfants (C. n° 138), l'interdiction des pires formes de ce travail (C. n° 182) ;
- Sur le plan du respect de l'environnement : La Convention-cadre sur les changements climatiques de Paris, le douze décembre deux mille quinze ;
- Le premier contrat de gestion entre Enabel et l'Etat fédéral belge (approuvé par AR du 17.12.2017, MB 22.12.2017) qui arrête les règles et les conditions spéciales relatives à l'exercice des tâches de service public par Enabel pour le compte de l'Etat belge.

## 1.4 Règles régissant le marché

- Sont e.a. d'application au présent marché public :
- La Loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics<sup>6</sup> ;
- La Loi du 17 juin 2013 relative à la motivation, à l'information et aux voies de recours en matière de marchés publics et de certains marchés de travaux, de fournitures et de services<sup>7</sup>
- L'A.R. du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques<sup>8</sup> ;
- L'A.R. du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics<sup>9</sup> ;
- Les Circulaires du Premier Ministre en matière de marchés publics.
- La Politique de Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels – juin 2019 ;
- La Politique de Enabel concernant la maîtrise des risques de fraude et de corruption – juin 2019 ;
- La législation locale applicable relative au harcèlement sexuel au travail' ou similaire.
- Abrogeant (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et

---

<sup>4</sup> M.B. du 18 novembre 2008.

<sup>5</sup> <http://www.ilo.org/ilolex/french/convdisp1.htm>.

<sup>6</sup> M.B. 14 juillet 2016.

<sup>7</sup> M.B. du 21 juin 2013.

<sup>8</sup> M.B. 9 mai 2017.

<sup>9</sup> M.B. 27 juin 2017.

CSC – Marché de service relatif au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de MAKISSO-Kisangani et ISANGI et de la Division provinciale de la santé (COD22009-10274)

abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement Général relatif à la Protection des données, ci-après RGPD) ;

- Loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel
- Toute la réglementation belge sur les marchés publics peut être consultée sur [www.publicprocurement.be](http://www.publicprocurement.be), le code éthique et les politiques de Enabel mentionnées ci-dessus sur le site web de Enabel, ou <https://www.enabel.be/fr/content/lethique-enabel>.

## 1.5 Définitions

Dans le cadre de ce marché, il faut comprendre par :

Le soumissionnaire : un opérateur économique qui présente une offre ;

L'adjudicataire / le prestataire de services : le soumissionnaire à qui le marché est attribué ;

Le pouvoir adjudicateur ou l'adjudicateur : Enabel, représentée par le Représentant résident d'Enabel en RD – Congo ;

L'offre : l'engagement du soumissionnaire d'exécuter le marché aux conditions qu'il présente ;

Jours : A défaut d'indication dans le cahier spécial des charges et réglementation applicable, tous les jours s'entendent comme des jours calendrier ;

Documents du marché : Cahier spécial des charges, y inclus les annexes et les documents auxquels ils se réfèrent ;

Spécification technique : une spécification qui figure dans un document définissant les caractéristiques requises d'un produit ou d'un service, tels que les niveaux de qualité, les niveaux de la performance environnementale et climatique, la conception pour tous les besoins, y compris l'accessibilité pour les personnes handicapées, et l'évaluation de la conformité, la propriété d'emploi, l'utilisation du produit, la sécurité ou les dimensions, y compris les prescriptions applicables au produit en ce qui concerne le nom sous lequel il est vendu, la terminologie, les symboles, les essais et méthodes d'essais, l'emballage, le marquage et l'étiquetage, les instructions d'utilisation, les processus et méthodes de production à tout stade du cycle de vie de la fourniture ou du service, ainsi que les procédures d'évaluation de la conformité;

Variante : un mode alternatif de conception ou d'exécution qui est introduit soit à la demande du pouvoir adjudicateur, soit à l'initiative du soumissionnaire ;

Option : un élément accessoire et non strictement nécessaire à l'exécution du marché, qui est introduit soit à la demande du pouvoir adjudicateur, soit à l'initiative du soumissionnaire ;

Inventaire : le document du marché qui fractionne les prestations en postes différents et précise pour chacun d'eux la quantité ou le mode de détermination du prix ;

Les règles générales d'exécution RGE : les règles se trouvant dans l'AR du 14.01.2013, établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics ;

Le cahier spécial des charges<sup>2</sup> (CSC) : le présent document ainsi que toutes ses annexes et documents auxquels il fait référence ;

CSC – Marché de service relatif au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de MAKISSO-Kisangani et ISANGI et de la Division provinciale de la santé (COD22009-10274)

La pratique de corruption : toute proposition de donner ou consentir à offrir à quiconque un paiement illicite, un présent, une gratification ou une commission à titre d'incitation ou de récompense pour qu'il accomplisse ou s'abstienne d'accomplir des actes ayant trait à l'attribution du marché ou à l'exécution du marché conclu avec le pouvoir adjudicateur ;

Le litige : l'action en justice.

Sous-traitant au sens de la réglementation relative aux marchés publics : l'opérateur économique proposé par un soumissionnaire ou un adjudicataire pour exécuter une partie du marché.

Responsable de traitement au sens du RGPD : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement

Sous-traitant au sens du RGPD : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement

Destinataire au sens du RGPD : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui reçoit communication de données à caractère personnel, qu'il s'agisse ou non d'un tiers.

Donnée personnelle : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Une personne physique identifiable est une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant tel que le nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs facteurs spécifiques de l'identité physique, physiologique, génétique, mentale, économique, culturelle ou sociale de cette personne physique.

## **1.6 Confidentialité**

### **1.6.1 Traitement des données à caractère personnel**

L'adjudicateur s'engage à traiter les données à caractères personnel qui lui seront communiquées dans le cadre de ce la présente procédure de marché public avec le plus grand soin, conformément à la législation sur la protection des données personnelles (le Règlement général sur la protection des données, RGPD). Dans les cas où la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel contient des exigences plus strictes, l'adjudicateur agira conformément à cette législation.

### **1.6.2 Confidentialité**

Le soumissionnaire ou l'adjudicataire et Enabel sont tenus au secret à l'égard des tiers concernant toutes les informations confidentielles obtenues dans le cadre du présent marché et ne transmettront celles-ci à des tiers qu'après accord écrit et préalable de l'autre partie. Ils ne diffuseront ces informations confidentielles que parmi les préposés concernés par la mission. Ils garantissent que ces préposés seront dûment informés de leurs obligations de confidentialité et qu'ils les respecteront.

**DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ D'ENABEL** : Enabel est sensible à la protection de votre vie privée. Nous nous engageons à protéger et à traiter vos données à caractère personnel avec soin, transparence et dans le strict respect de la législation en matière de protection de la vie privée.

CSC – Marché de service relatif au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de MAKISSO-Kisangani et ISANGI et de la Division provinciale de la santé (COD22009-10274)

Voir aussi : <https://www.enabel.be/fr/content/declaration-de-confidentialite-denabel>

## **1.7 Obligations déontologiques**

Tout manquement à se conformer à une ou plusieurs des clauses déontologiques peut aboutir à l'exclusion du candidat, du soumissionnaire ou de l'adjudicataire à d'autres marchés publics pour Enabel.

Pendant la durée du marché, l'adjudicataire et son personnel respectent les droits de l'homme et s'engagent à ne pas heurter les usages politiques, culturels et religieux du pays bénéficiaire.

Toute tentative d'un candidat ou d'un soumissionnaire visant à se procurer des informations confidentielles, à procéder à des ententes illicites avec des concurrents ou à influencer le comité d'évaluation ou le pouvoir adjudicateur au cours de la procédure d'examen, de clarification, d'évaluation et de comparaison des offres et des candidatures entraîne le rejet de sa candidature ou de son offre.

Conformément à la Politique concernant l'exploitation et les abus sexuels de Enabel, l'adjudicataire et ses personnes ont le devoir de faire montre d'un comportement irréprochable à l'égard des bénéficiaires des projets et de la population locale en général. Il leur convient de s'abstenir de tout acte qui pourrait être considéré comme une forme d'exploitation ou d'abus sexuels et de s'approprier des principes de base et des directives repris dans cette politique.

De plus, afin d'éviter toute impression de risque de partialité ou de connivence dans le suivi et le contrôle de l'exécution du marché, il est strictement interdit à l'adjudicataire d'offrir, directement ou indirectement, des cadeaux, des repas ou un quelconque autre avantage matériel ou immatériel, quelle que soit sa valeur, aux préposés du pouvoir adjudicateur concernés directement ou indirectement par le suivi et/ou le contrôle de l'exécution du marché, quel que soit leur rang hiérarchique.

Toute offre sera rejetée ou tout contrat (marché public) annulé dès lors qu'il sera avéré que l'attribution du contrat ou son exécution aura donné lieu au versement de « frais commerciaux extraordinaires ». Les frais commerciaux extraordinaires concernent toute commission non mentionnée au marché principal ou qui ne résulte pas d'un contrat en bonne et due forme faisant référence à ce marché, toute commission qui ne rétribue aucun service légitime effectif, toute commission versée dans un paradis fiscal, toute commission versée à un bénéficiaire non clairement identifié ou à une société qui a toutes les apparences d'une société de façade.

Les plaintes liées à des questions d'intégrité (fraude, corruption, ...) doivent être adressées au bureau d'intégrité via l'adresse <https://www.enabelintegrity.be>.

Conformément à la Politique de Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels et la Politique de Enabel concernant la maîtrise des risques de fraude et de corruption, les plaintes liées à des questions d'intégrité (fraude, corruption, exploitation ou abus sexuel ...) doivent être adressées au bureau d'intégrité via l'adresse <https://www.enabelintegrity.be>.

## **1.8 Droit applicable et tribunaux compétents**

Le marché doit être exécuté et interprété conformément au droit belge.

Les parties s'engagent à remplir de bonne foi leurs engagements en vue d'assurer la bonne

CSC – Marché de service relatif au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de MAKISSO-Kisangani et ISANGI et de la Division provinciale de la santé (COD22009-10274)

fin du marché.

En cas de litige ou de divergence d'opinion entre le pouvoir adjudicateur et l'adjudicataire, les parties se concerteront pour trouver une solution.

À défaut d'accord, les tribunaux de Bruxelles sont seuls compétents pour trouver une solution.

## **2 Objet et portée du marché**

### **2.1 Nature du marché**

Le présent marché est un marché de services.

### **2.2 Objet du marché**

Ce marché de services consiste au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de Makisso-Kisangani et Isangi et de la Division provinciale de la santé conformément aux conditions du présent CSC.

### **2.3 Lots<sup>10</sup>**

Le présent marché est constitué d'un seul lot et forme un tout indivisible.

### **2.4 Postes**

Le marché est composé des postes repris dans les termes de références.

### **2.5 Durée du marché<sup>11</sup>**

Durée fixe

Le marché débute à la notification de l'attribution et a une durée de **750** jours.

### **2.6 Variantes ♣**

Les variantes ne sont pas admises.

### **2.7 Quantité**

Pour ce marché, les quantités sont définies à titre indicatif en Homme jours (HJ) pour permettre au soumissionnaire de déposer son offre comparable à celle de la concurrence. Le prix étant global et forfaitaire, toute différence éventuelle entre le nombre d'HJ prévu et celui réellement presté ne sera pas de nature à modifier le prix qui reste inchangé quel que soit le nombre d'HJ presté

---

<sup>10</sup> Pour les marchés d'un montant égal ou supérieur à 135.000 € htva, le P.A. a l'obligation d'envisager l'allotissement du marché, sauf motivation dans le dossier du marché.

<sup>11</sup> Ne pas confondre durée du marché et délai d'exécution.

CSC – Marché de service relatif au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de MAKISSO-Kisangani et ISANGI et de la Division provinciale de la santé (COD22009-10274)

## 3 Objet et portée du marché

### 3.1 Mode de passation

Procédure négociée sans publication préalable en application de l'article 42 de la loi du 17 juin 2016.

### 3.2 Publication officielle

#### 3.2.1 Publication Enabel

Ce marché ne fera pas l'objet d'une publication sur un site.

### 3.3 Information

L'attribution de ce marché est coordonnée par la cellule marchés publics. Aussi longtemps que court la procédure, tous les contacts entre le pouvoir adjudicateur et les soumissionnaires (éventuels) concernant le présent marché se font exclusivement via ce service et il est interdit aux soumissionnaires (éventuels) d'entrer en contact avec le pouvoir adjudicateur d'une autre manière au sujet du présent marché, sauf disposition contraire dans le présent CSC.

Jusqu'à dix jours avant la date de soumission des offres, les candidats-soumissionnaires peuvent poser des questions concernant le CSC et le marché. Les questions seront posées par écrit à ([procurement.cod@enabel.be](mailto:procurement.cod@enabel.be)) à condition que le numéro du marché soit repris en objet du mail et il y sera répondu au fur et à mesure de leur réception. L'aperçu complet des questions posées sera disponible à partir de 6 jours avant la date de soumission des offres à l'adresse ci-dessus.

Jusqu'à la notification de la décision d'attribution, il ne sera donné aucune information sur l'évolution de la procédure.

Le soumissionnaire est censé introduire son offre en ayant pris connaissance et en tenant compte des rectifications éventuelles concernant le CSC qui sont publiées sur le site web d'Enabel ou qui lui sont envoyées par courrier électronique. À cet effet, s'il a téléchargé le CSC sous forme électronique, il lui est vivement conseillé de transmettre ses coordonnées au gestionnaire de marchés publics mentionné ci-dessus et de se renseigner sur les éventuelles modifications ou informations complémentaires.

Le soumissionnaire est tenu de dénoncer immédiatement toute lacune, erreur ou omission dans les documents du marché qui rende impossible l'établissement de son prix ou la comparaison des offres, au plus tard dans un délai de 10 jours avant la date limite de réception des offres.

### 3.4 Offre

#### 3.4.1 Données à mentionner dans l'offre

Le soumissionnaire est tenu d'utiliser le formulaire d'offre joint en annexe. A défaut d'utiliser ce formulaire, il supporte l'entière responsabilité de la parfaite concordance entre les documents qu'il a utilisés et le formulaire.

L'offre et les annexes jointes au formulaire d'offre sont rédigées en français.

Par le dépôt de son offre, le soumissionnaire renonce automatiquement à ses conditions générales ou particulières de vente, même si celles-ci sont mentionnées dans l'une ou l'autre

annexe à son offre.

Le soumissionnaire indique clairement dans son offre quelle information est confidentielle et/ou se rapporte à des secrets techniques ou commerciaux et ne peut donc pas être divulguée par le pouvoir adjudicateur.

### **3.4.2 Durée de validité de l'offre**

Les soumissionnaires restent liés par leur offre pendant un délai de 90 jours calendrier, à compter de la date limite de réception.

En cas de dépassement du délai visé ci-dessus, la validité de l'offre sera traitée lors des négociations.

### **3.4.3 Détermination des prix**

Tous les prix mentionnés dans le formulaire d'offre doivent être obligatoirement libellés en EURO.

Le présent marché est un marché à bordereau de prix, ce qui signifie que seul le prix unitaire est forfaitaire. Le prix à payer sera obtenu en appliquant les prix unitaires mentionné dans l'inventaire aux quantités réellement exécutées.

Le présent marché est un marché à prix global, ce qui signifie que le prix global est forfaitaire et couvre l'ensemble des prestations du marché ou chacun des postes de l'inventaire.

En application de l'article 37 de l'arrêté royal du 18 avril 2017, le pouvoir adjudicateur peut effectuer toutes les vérifications sur pièces comptables et tous contrôles sur place de l'exactitude des indications fournis dans le cadre de la vérification des prix.

#### **3.4.3.1 Éléments inclus dans le prix**

Le prestataire de services est censé avoir inclus dans ses prix tant unitaires que globaux tous les frais et impositions généralement quelconques grevant les services, à l'exception de la taxe sur la valeur ajoutée.

Sont notamment inclus dans les prix :

- La gestion administrative et le secrétariat ;
- Le déplacement, le transport et l'assurance ;
- La documentation relative aux services ;
- La livraison de documents ou de pièces liés à l'exécution ;
- Les emballages ;
- La formation nécessaire à l'usage ;
- Le cas échéant, les mesures imposées par la législation en matière de sécurité et de santé des travailleurs lors de l'exécution de leur travail
- Les droits de douane et d'accise relatifs au matériel et aux produits utilisés ;
- Les frais de réception.

### 3.4.4 Introduction des offres

Sans préjudice des variantes éventuelles, le soumissionnaire ne peut remettre qu'une seule offre pour ce marché.

Le soumissionnaire introduit son offre de la manière suivante :

L'offre devra être réceptionnée **le 23/09/2025 à 15h00** au plus tard (heure de Kinshasa-RD Congo).

Toute demande de participation ou offre doit parvenir avant la date et l'heure ultime de dépôt. Les demandes de participation ou les offres parvenues tardivement ne sont pas acceptées<sup>12</sup>.

Les offres parvenues tardivement ne seront pas acceptées (Article 83 de l'AR Passation).  
Le soumissionnaire introduit son offre : par mail à l'adresse [procurement.cod@enabel.be](mailto:procurement.cod@enabel.be), via un documents PDF en annexe.

### 3.4.5 Modification ou retrait d'une offre déjà introduite

Lorsqu'un soumissionnaire souhaite modifier ou retirer une offre déjà envoyée ou introduite, ceci doit se dérouler conformément aux dispositions des articles 43 et 85 de l'arrêté royal du 18 avril 2017.

Afin de modifier ou de retirer une offre déjà envoyée ou introduite, une déclaration écrite est exigée, correctement signée par le soumissionnaire ou par son mandataire. L'objet et la portée des modifications doivent être mentionnés de façon précise. Le retrait doit être inconditionnel.

Le retrait peut également être communiqué par téléfax, ou via un moyen électronique, pour autant qu'il soit confirmé par lettre recommandée déposée à la poste ou contre accusé de réception au plus tard le jour avant la date limite de réception des offres.

Ainsi, les modifications à une offre qui interviennent après la signature du rapport de dépôt, ainsi que son retrait donnent lieu à l'envoi d'un nouveau rapport de dépôt qui doit être signé conformément au paragraphe 1er.

L'objet et la portée des modifications doivent être indiqués avec précision.

Le retrait doit être pur et simple.

Lorsque le rapport de dépôt dressé à la suite des modifications ou du retrait visés à l'alinéa 1er, n'est pas revêtu de la signature visée au paragraphe 1er, la modification ou le retrait est d'office entaché de nullité. Cette nullité ne porte que sur les modifications ou le retrait et non sur l'offre elle-même.

### 3.4.6 Sélection des soumissionnaires

#### 3.4.6.1 Motifs d'exclusion

Les motifs d'exclusion obligatoires et facultatifs sont renseignés en annexe du présent cahier spécial des charges.

Par le dépôt de son offre, le soumissionnaire atteste qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion figurant aux articles 67 à 70 de la loi du 17 juin 2016 et aux articles 61 à 64 de l'A.R. du 18 avril 2017.

Le pouvoir adjudicateur vérifiera l'exactitude de cette déclaration sur l'honneur dans le chef du soumissionnaire dont l'offre est la mieux classée.

---

<sup>12</sup> Article 83 de l'AR Passation

CSC – Marché de service relatif au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de MAKISSO-Kisangani et ISANGI et de la Division provinciale de la santé (COD22009-10274)

A cette fin, il demandera au soumissionnaire concerné par les moyens les plus rapides et endéans le délai qu'il détermine de fournir les renseignements ou documents permettant de vérifier sa situation personnelle.

Le pouvoir adjudicateur demandera lui-même les renseignements ou documents qu'il peut obtenir gratuitement par des moyens électroniques auprès des services qui en sont les gestionnaires.

#### **3.4.6.2 Critères de sélection**

Sur base de la prospection réalisée, des critères de sélection ne sont pas prévus.

#### **3.4.6.3 Aperçu de la procédure**

Dans une première phase, les offres introduites par les soumissionnaires sélectionnés seront examinées sur le plan de la régularité formelle et matérielle. Les offres irrégulières seront rejetées.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de faire régulariser les irrégularités dans l'offre des soumissionnaires durant les négociations.

Dans une seconde phase, les offres régulières formellement et matériellement seront examinées sur le plan du fond par une commission d'évaluation. Le pouvoir adjudicateur limitera le nombre d'offres à négocier en appliquant les critères d'attribution précisés dans les documents du marché. Cet examen sera réalisé sur la base des critères d'attribution mentionnés dans le présent cahier spécial des charges et a pour but de composer une shortlist de soumissionnaires avec lesquels des négociations seront menées. Maximum 3 soumissionnaires pourront être repris dans la shortlist.

Ensuite vient la phase des négociations. Le pouvoir adjudicateur peut négocier avec les soumissionnaires les offres initiales et toutes les offres ultérieures que ceux-ci ont présentées, à l'exception des offres finales, en vue d'améliorer leur contenu. Les exigences minimales et les critères d'attribution ne font pas l'objet de négociations. Cependant, le pouvoir adjudicateur peut également décider de ne pas négocier. Dans ce cas l'offre initiale vaut comme offre définitive.

Lorsque le pouvoir adjudicateur entend conclure les négociations, il en informera les soumissionnaires restant en lice et fixera une date limite commune pour la présentation d'éventuelles BAFO. Après la clôture des négociations, les BAFO seront confrontées aux critères d'exclusion, aux critères de sélection ainsi qu'aux critères d'attribution. Le soumissionnaire dont la BAFO présente le meilleur rapport qualité/prix (donc celui qui obtient le meilleur score sur la base des critères d'attribution mentionnés ci-après) sera désigné comme adjudicataire pour le présent marché.

Les BAFO des soumissionnaires avec lesquels des négociations ont été menées seront examinées du point de vue de leur régularité. Les BAFO irrégulières seront exclues.

Seules les BAFO régulières seront prises en considération pour être confrontées aux critères d'attribution.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de revoir la procédure énoncée ci-dessus dans le respect du principe d'égalité de traitement et de transparence.

#### **3.4.6.4 Critères d'attribution ♣**

Le pouvoir adjudicateur choisira la BAFO régulière qu'il juge la plus avantageuse en tenant compte des critères suivants :

- Attribution sur la base du **prix (30 points)** :
  - Le soumissionnaire doit détailler son offre de prix en remplissant le formulaire d'offre prévu, en y incluant un budget global en euros qui couvre spécifiquement les honoraires des experts clés et du personnel de terrain,

ainsi que les frais de communication, de déplacement et d'assurance. (voir point 6.2).

- Les points seront calculés de la manière suivante :

**Score Prix = (Offre moins disant/Offre considérée) x 30**

- Attribution sur la base de l'**offre technique (40 points)** :
  - Sur la base des termes de référence, le soumissionnaire doit soumettre une offre technique détaillée. Cette proposition doit comprendre une méthodologie et un planning qui démontrent sa compréhension approfondie du contexte. L'offre doit clairement exposer l'approche pour atteindre les résultats fixés et doit également mettre en évidence la valeur ajoutée de sa candidature, le tout en parfaite cohérence avec les livrables demandés et le calendrier établi.
- Attribution des **CV et profils des consultants proposés (30 points)** :
  - Le soumissionnaire doit impérativement joindre à son offre les CV des trois membres clés de l'équipe : le coordonnateur, le superviseur provincial et le gestionnaire des données.
  - Ces CV doivent être établis en utilisant le modèle fourni en annexe. Le soumissionnaire doit également fournir les copies des diplômes ainsi que les références d'expériences antérieures de son cabinet et des experts, afin de démontrer que les profils proposés correspondent parfaitement aux exigences énoncées dans les termes de référence.

#### **3.4.6.5 Cotation finale**

Les cotations pour les critères d'attribution seront additionnées. Le marché sera attribué au soumissionnaire qui obtient la cotation finale la plus élevée, après que le pouvoir adjudicateur aura vérifié, à l'égard de ce soumissionnaire, l'exactitude de la déclaration sur l'honneur et à condition que le contrôle ait démontré que la déclaration sur l'honneur corresponde à la réalité.

#### **3.4.6.6 Attribution du marché**

Le marché sera attribué au soumissionnaire qui a remis l'offre régulière économiquement la plus avantageuse.

Il faut néanmoins remarquer que, conformément à l'art. 85 de la Loi du 17 juin 2016, il n'existe aucune obligation pour le pouvoir adjudicateur d'attribuer le marché.

Le pouvoir adjudicateur peut soit renoncer à passer le marché, soit refaire la procédure, au besoin suivant un autre mode.

#### **3.4.7 Conclusion du contrat**

Conformément à l'art. 88 de l'A.R. du 18 avril 2017, le marché a lieu par la notification au soumissionnaire choisi de l'approbation de son offre.

La notification est effectuée par les plateformes électroniques, par courrier électronique ou par fax et, le même jour, par envoi recommandé.

Le contrat intégral consiste dès lors en un marché attribué par Enabel au soumissionnaire choisi conformément au :

- Le présent CSC et ses annexes ;

CSC – Marché de service relatif au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de MAKISSO-Kisangani et ISANGI et de la Division provinciale de la santé (COD22009-10274)

- La BAFO approuvée de l'adjudicataire et toutes ses annexes ;
- La lettre recommandée portant notification de la décision d'attribution ;
- Le cas échéant, les documents éventuels ultérieurs, acceptés et signés par les deux parties.

Dans un objectif de transparence, Enabel s'engage à publier annuellement une liste des attributaires de ses marchés. Par l'introduction de son offre, l'adjudicataire du marché se déclare d'accord avec la publication du titre du contrat, la nature et l'objet du contrat, son nom et localité, ainsi que le montant du contrat.

## 4 Dispositions contractuelles particulières

Le présent chapitre de ce CSC contient les clauses particulières applicables au présent marché public par dérogation aux 'Règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics' de l'AR du 14 janvier 2013, ci-après 'RGE' ou qui complètent ou précisent celui-ci. Les articles indiqués ci-dessus (entre parenthèses) renvoient aux articles des RGE. En l'absence d'indication, les dispositions pertinentes des RGE sont intégralement d'application.

Dans ce CSC, il est dérogé à l'article 26-27 des RGE.

### 4.1 Fonctionnaire dirigeant (art. 11)

Le fonctionnaire dirigeant est M. MBILIZI BABINGWA, Gentil, [gentil.mbilizi@enabel.be](mailto:gentil.mbilizi@enabel.be).

Une fois le marché conclu, le fonctionnaire dirigeant est l'interlocuteur principal du prestataire de services. Toute la correspondance et toutes les questions concernant l'exécution du marché lui seront adressées, sauf mention contraire expresse dans ce CSC.

Le fonctionnaire dirigeant est responsable du suivi de l'exécution du marché.

Le fonctionnaire dirigeant a pleine compétence pour ce qui concerne le suivi de l'exécution du marché, y compris la délivrance d'ordres de service, l'établissement de procès-verbaux et d'états des lieux, l'approbation des services, des états d'avancements et des décomptes. Il peut ordonner toutes les modifications au marché qui se rapportent à son objet et qui restent dans ses limites.

Ne font toutefois pas partie de sa compétence : la signature d'avenants ainsi que toute autre décision ou accord impliquant une dérogation aux clauses et conditions essentielles du marché. Pour de telles décisions, le pouvoir adjudicateur est représenté comme stipulé au point Le pouvoir adjudicateur.

### 4.2 Sous-traitants (art. 12 à 15)

Le fait que l'adjudicataire confie tout ou partie de ses engagements à des sous-traitants ne dégage pas sa responsabilité envers le pouvoir adjudicateur. Celui-ci ne se reconnaît aucun lien contractuel avec ces tiers.

L'adjudicataire reste, dans tous les cas, seul responsable vis-à-vis du pouvoir adjudicateur.

Le prestataire de services s'engage à faire exécuter le marché par les personnes indiquées dans l'offre, sauf cas de force majeure. Les personnes mentionnées ou leurs remplaçants sont tous censés participer effectivement à la réalisation du marché. Les remplaçants doivent être

agréés par le pouvoir adjudicateur.

Lorsque l'adjudicataire recrute un sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques pour le compte du pouvoir adjudicateur, les mêmes obligations en matière de protection des données que celles à charge de l'adjudicataire sont imposées à ce sous-traitant par contrat ou tout autre acte juridique.

De la même manière, l'adjudicataire respectera et fera respecter par ses sous-traitants, les dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement Général relatif à la Protection des données, ci-après RGPD). Un audit éventuel des traitements opérés pourrait être réalisé par le pouvoir adjudicateur en vue de valider sa conformité à cette législation.

### **4.3 Confidentialité (art. 18)**

Les connaissances et renseignements recueillis par l'Adjudicataire, en ce compris par toutes les personnes en charge de la mission ainsi que par toutes autres personnes intervenant, dans le cadre du présent marché sont strictement confidentiels.

En aucun cas les informations recueillies, peu importe leur origine et leur nature, ne pourront être transmis à des tiers sous quelque forme que ce soit.

Toutes les parties intervenant directement ou indirectement sont donc tenues au devoir de discrétion.

Conformément à l'article 18 de l'A.R. du 14 /01/2013 relatif aux règles générales d'exécution des marchés publics, le Soumissionnaire ou l'Adjudicataire s'engage à considérer et à traiter de manière strictement confidentiels, toutes informations, tous faits, tous documents et/ou toutes données, quels qu'en soient la nature et le support, qui lui auront été communiqués, sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit, ou auxquels il aura accès, directement ou indirectement, dans le cadre ou à l'occasion du présent marché. Les informations confidentielles couvrent notamment, sans que cette liste soit limitative, l'existence même du présent marché.

A ce titre, il s'engage notamment :

- à respecter et à faire respecter la stricte confidentialité de ces éléments, et à prendre toutes précautions utiles afin d'en préserver le secret (ces précautions ne pouvant en aucun cas être inférieures à celles prises par le Soumissionnaire pour la protection de ses propres informations confidentielles) ;
- à ne consulter, utiliser et/ou exploiter, directement ou indirectement, l'ensemble des éléments précités que dans la mesure strictement nécessaire à la préparation et, le cas échéant, à l'exécution du présent marché (en ayant notamment égard aux dispositions législatives en matière de protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel) ;
- à ne pas reproduire, distribuer, divulguer, transmettre ou autrement mettre à disposition de tiers les éléments précités, en totalité ou en partie, et sous quelque forme que ce soit, à moins d'avoir obtenu l'accord préalable et écrit du Pouvoir Adjudicateur ;
- à restituer, à première demande du Pouvoir Adjudicateur, les éléments précités ;

- d'une manière générale, à ne pas divulguer directement ou indirectement aux tiers, que ce soit à titre publicitaire ou à n'importe quel autre titre, l'existence et/ou le contenu du présent marché, ni le fait que le Soumissionnaire ou l'Adjudicataire exécute celui-ci pour le Pouvoir Adjudicateur, ni, le cas échéant, les résultats obtenus dans ce cadre, à moins d'avoir obtenu l'accord préalable et écrit du Pouvoir Adjudicateur. »

## **4.4 Protection des données personnelles**

### **4.4.1 Traitement des données personnelles par le pouvoir adjudicateur**

L'adjudicateur s'engage à traiter les données à caractère personnel qui lui seront communiquées en réponse à cet appel d'offre avec le plus grand soin, conformément à la législation sur la protection des données personnelles (le Règlement général sur la protection des données, RGPD). Dans les cas où la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel contient des exigences plus strictes, l'adjudicateur agira conformément à cette législation.

### **4.4.2 Traitement des données personnelles par l'adjudicataire**

Si durant l'exécution du marché, l'adjudicataire traite des données à caractère personnel du pouvoir adjudicateur ou en exécution d'une obligation légale, les dispositions suivantes sont d'application.

Pour tout traitement de données personnelles effectué en relation avec ce marché, l'adjudicataire est tenu de se conformer au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après "RGPD") ainsi qu'à la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Par le seul fait de participer à la procédure de passation du marché, le soumissionnaire atteste qu'il se conformera strictement aux obligations du RGPD pour tout traitement de données personnelles effectué en lien avec ce marché.

Compte tenu du marché il est à considérer que le pouvoir adjudicateur et l'adjudicataire seront chacun et ce, individuellement, responsables du traitement.

## **4.5 Droits intellectuels (art. 19 à 23)**

Le pouvoir adjudicateur n'acquiert pas les droits de propriété intellectuelle nés, mis au point ou utilisés à l'occasion de l'exécution du marché.

Sans préjudice de l'alinéa 1er et sauf disposition contraire dans les documents du marché, lorsque l'objet de celui-ci consiste en la création, la fabrication ou le développement de dessins et modèles, de signes distinctifs, le pouvoir adjudicateur en acquiert la propriété intellectuelle, ainsi que le droit de les déposer, de les faire enregistrer et de les faire protéger.

En ce qui concerne les noms de domaine créés à l'occasion d'un marché, le pouvoir adjudicateur acquiert également le droit de les enregistrer et de les protéger, sauf disposition contraire dans les documents du marché.

Lorsque le pouvoir adjudicateur n'acquiert pas les droits de propriété intellectuelle, il obtient une licence d'exploitation des résultats protégés par le droit de la propriété intellectuelle pour

les modes d'exploitation mentionnés dans les documents du marché.

Le pouvoir adjudicateur énumère dans les documents du marché les modes d'exploitation pour lesquels il entend obtenir une licence.

#### **4.6 Cautionnement (art.25 à 33)**

Le cautionnement est fixé à 5% du montant total, hors TVA, du marché. Le montant ainsi obtenu est arrondi à la dizaine d'euro supérieure.

Le cautionnement peut être constitué conformément aux dispositions légales et réglementaires, soit en numéraire, ou en fonds publics, soit sous forme de cautionnement collectif.

Le cautionnement peut également être constitué par une garantie accordée par un établissement de crédit satisfaisant au prescrit de la législation relative au statut et au contrôle des établissements de crédit ou par une entreprise d'assurances satisfaisant au prescrit de la législation relative au contrôle des entreprises d'assurances et agréée pour la branche 15 (caution).

Par dérogation à l'article 26, le cautionnement peut être établi via un établissement dont le siège social se situe dans un des pays de destination des services. Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'accepter ou non la constitution du cautionnement via cet établissement. L'adjudicataire mentionnera le nom et l'adresse de cet établissement dans l'offre.

La dérogation est motivée pour laisser l'opportunité aux éventuels soumissionnaires locaux d'introduire offre. Cette mesure est rendue indispensable par les exigences particulières du marché.

L'adjudicataire doit, dans les trente jours calendrier suivant le jour de la conclusion du marché, justifier la constitution du cautionnement par lui-même ou par un tiers, de l'une des façons suivantes :

- 1° lorsqu'il s'agit de numéraire, par le virement du montant au numéro de compte bpost banque de la Caisse des Dépôts et Consignations Complétez le plus précisément possible le formulaire suivant : [https://finances.belgium.be/sites/default/files/o1\\_marche\\_public.pdf](https://finances.belgium.be/sites/default/files/o1_marche_public.pdf) (PDF, 1.34 Mo), et renvoyez-le à l'adresse e-mail [info.cdcdck@minfin.fed.be](mailto:info.cdcdck@minfin.fed.be)
- 2° lorsqu'il s'agit de fonds publics, par le dépôt de ceux-ci entre les mains du caissier de l'Etat au siège de la Banque nationale à Bruxelles ou dans l'une de ses agences en province, pour compte de la Caisse des Dépôts et Consignations, ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire
- 3° lorsqu'il s'agit d'un cautionnement collectif, par le dépôt par une société exerçant légalement cette activité, d'un acte de caution solidaire auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire
- 4° lorsqu'il s'agit d'une garantie, par l'acte d'engagement de l'établissement de crédit ou de l'entreprise d'assurances.

Cette justification se donne, selon le cas, par la production au pouvoir adjudicateur :

- 1° soit du récépissé de dépôt de la Caisse des Dépôts et Consignations ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire ;

- 2° soit d'un avis de débit remis par l'établissement de crédit ou l'entreprise d'assurances ;
- 3° soit de la reconnaissance de dépôt délivrée par le caissier de l'Etat ou par un organisme public remplissant une fonction similaire ;
- 4° soit de l'original de l'acte de caution solidaire visé par la Caisse des Dépôts et Consignations ou par un organisme public remplissant une fonction similaire ;
- 5° soit de l'original de l'acte d'engagement établi par l'établissement de crédit ou l'entreprise d'assurances accordant une garantie.

Ces documents, signés par le déposant, indiquent au profit de qui le cautionnement est constitué, son affectation précise par l'indication sommaire de l'objet du marché et de la référence des documents du marché, ainsi que le nom, le prénom et l'adresse complète de l'adjudicataire et éventuellement, du tiers qui a effectué le dépôt pour compte, avec la mention "bailleur de fonds" ou "mandataire", suivant le cas.

Le délai de trente jours calendrier visé ci-avant est suspendu pendant la période de fermeture de l'entreprise de l'adjudicataire pour les jours de vacances annuelles payés et les jours de repos compensatoires prévus par voie réglementaire ou dans une convention collective de travail rendue obligatoire.

La preuve de la constitution du cautionnement doit être envoyée à l'adresse qui sera mentionnée dans la notification de la conclusion du marché.

#### **La demande de l'adjudicataire de procéder à la réception :**

- 1° en cas de réception provisoire : tient lieu de demande de libération de la première moitié du cautionnement
- 2° en cas de réception définitive : tient lieu de demande de libération de la seconde moitié du cautionnement, ou, si une réception provisoire n'est pas prévue, de demande de libération de la totalité de celui-ci.

### **4.7 Conformité de l'exécution (art. 34)**

Les travaux, fournitures et services doivent être conformes sous tous les rapports aux documents du marché. Même en l'absence de spécifications techniques mentionnées dans les documents du marché, ils répondent en tous points aux règles de l'art.

### **4.8 Modifications du marché (art. 37 à 38/19)**

#### **4.8.1 Remplacement de l'adjudicataire (art. 38/3)**

Pour autant qu'il remplisse les critères de sélection ainsi que les critères d'exclusions repris dans le présent document, un nouvel adjudicataire peut remplacer l'adjudicataire avec qui le marché initial a été conclu dans les cas autres que ceux prévus à l'art. 38/3 des RGE.

L'adjudicataire introduit sa demande le plus rapidement possible par envoi recommandé, en précisant les raisons de ce remplacement, et en fournissant un inventaire détaillé de l'état des fournitures et services déjà exécutées déjà faites, les coordonnées relatives au nouvel adjudicataire, ainsi que les documents et certificats auxquels le pouvoir adjudicateur n'a pas accès gratuitement.

Le remplacement fera l'objet d'un avenant daté et signé par les trois parties. L'adjudicataire initial

reste responsable vis à vis du pouvoir adjudicateur pour l'exécution de la partie restante du marché.

#### **4.8.2 Révision des prix (art. 38/7)**

Pour le présent marché, aucune révision des prix n'est possible.

#### **4.8.3 Indemnités suite aux suspensions ordonnées par l'adjudicateur durant l'exécution (art. 38/12)**

L'adjudicateur se réserve le droit de suspendre l'exécution du marché pendant une période donnée, notamment lorsqu'il estime que le marché ne peut pas être exécuté sans inconvénient à ce moment-là.

Le délai d'exécution est prolongé à concurrence du retard occasionné par cette suspension, pour autant que le délai contractuel ne soit pas expiré. Lorsque ce délai est expiré, une remise d'amende pour retard d'exécution sera consentie.

Lorsque les prestations sont suspendues, sur la base de la présente clause, l'adjudicataire est tenu de prendre, à ses frais, toutes les précautions nécessaires pour préserver les prestations déjà exécutées et les matériaux, des dégradations pouvant provenir de conditions météorologiques défavorables, de vol ou d'autres actes de malveillance.

L'adjudicataire a droit à des dommages et intérêts pour les suspensions ordonnées par l'adjudicateur lorsque :

- La suspension dépasse au total un vingtième du délai d'exécution et au moins dix jours ouvrables ou quinze jours de calendrier, selon que le délai d'exécution est exprimé en jours ouvrables ou en jours de calendrier ;
- La suspension n'est pas due à des conditions météorologiques défavorables ;
- La suspension a lieu endéans le délai d'exécution du marché.

Dans les trente jours de leur survenance ou de la date à laquelle l'adjudicataire ou le pouvoir adjudicateur aurait normalement dû en avoir connaissance, l'adjudicataire dénonce les faits ou les circonstances de manière succincte au pouvoir adjudicateur et décrit de manière précise leur sur le déroulement et le coût du marché.

#### **4.8.4 Circonstances imprévisibles**

L'adjudicataire n'a droit en principe à aucune modification des conditions contractuelles pour des circonstances quelconques auxquelles le pouvoir adjudicateur est resté étranger.

Une décision de l'Etat belge de suspendre la coopération avec le pays partenaire est considérée être des circonstances imprévisibles au sens du présent article. En cas de rupture ou de cessation des activités par l'Etat belge qui implique donc le financement de ce marché, Enabel mettra en œuvre les moyens raisonnables pour convenir d'un montant maximum d'indemnisation.

### **4.9 Réception technique préalable (art. 42)**

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit à n'importe quel moment de la mission de demander au prestataire de services un rapport d'activité (réunions tenues, personnes rencontrées, institutions visitées, résumé des résultats, problèmes rencontrés et problèmes non résolus, déviation par rapport au planning et déviations par rapport aux TdR...).

## 4.10 Modalités d'exécution (art. 146 es)

### 4.10.1 Délais et clauses (art. 147)

Les services doivent être exécutés dans un délai total de 720 jours calendrier à compter du jour qui suit celui où le prestataire de services a reçu la notification de la conclusion du marché. Les jours de fermeture de l'entreprise du prestataire de services pour les vacances annuelles ne sont pas inclus dans le calcul.

- Le délai d'exécution du contrat du prestataire est de : 720 jours calendrier. Ce qui correspond à 24 mois soit 8 trimestres (1 vérification par trimestre).

Le bon de commande est adressé au prestataire de services soit par envoi recommandé, soit par fax, soit par tout autre moyen permettant de déterminer la date d'envoi de manière certaine.

Les échanges de correspondance subséquents relatifs au bon de commande (et à l'exécution des services) suivent les mêmes règles que celles prévues pour l'envoi du bon de commande chaque fois qu'une partie désire se ménager la preuve de son intervention.

En cas de réception du bon de commande postérieure au délai de deux jours ouvrables, le délai d'exécution peut être prolongé au prorata du retard constaté pour la réception du bon de commande, à la demande écrite et justifiée du prestataire de services. Si le service qui a fait la commande, après avoir examiné la demande écrite du prestataire de services, l'estime fondée ou partiellement fondée, il lui communique par écrit quelle prolongation de délai est acceptée.

En cas de libellé manifestement incorrect ou incomplet du bon de commande empêchant toute exécution de la commande, le prestataire de services en avise immédiatement par écrit le service commandeur afin qu'une solution soit trouvée pour permettre l'exécution normale de la commande. Si nécessaire, le prestataire de services sollicite une prolongation du délai de l'exécution des services dans les mêmes conditions que celles prévues en cas de réception tardive du bon de commande.

En tout état de cause, les réclamations relatives au bon de commande ne sont plus recevables si elles ne sont pas introduites dans les 15 jours (\*) de calendrier à compter à partir du premier jour qui suit celui où le prestataire de services a reçu le bon de commande.

### 4.10.2 Lieu où les services doivent être exécutés et formalités (art. 149)

Les services seront exécutés à Kisangani et à Isangi.

#### 4.10.1 Egalité des genres

Conformément à l'article 3, 3° de la loi du 12 janvier 2007 "Gender Mainstreaming" les marchés publics doivent tenir compte des différences éventuelles entre femmes et hommes (la dimension de genre). L'adjudicataire doit donc analyser en fonction du domaine concerné par le marché, s'il existe des différences entre femmes et hommes. Dans le cadre de l'exécution du marché, il doit par conséquent tenir compte des différences constatées.

La communication devra lutter contre les stéréotypes sexistes en termes de message, d'image et de langue, et tenir compte des différences de situation entre les femmes et les hommes du public cible.

#### **4.10.2 Tolérance zéro exploitation et abus sexuels**

En application de sa Politique concernant l'exploitation et les abus sexuels de juin 2019, Enabel applique une tolérance zéro en ce qui concerne l'ensemble des conduites fautives ayant une incidence sur la crédibilité professionnelle du soumissionnaire.

#### **4.11 Vérification des services (art. 150)**

Si pendant l'exécution des services, des anomalies sont constatées, ceci sera immédiatement notifié à l'adjudicataire par un fax ou par un message e-mail, qui sera confirmé par la suite au moyen d'une lettre recommandée. L'adjudicataire est tenu de recommencer les services exécutés de manière non conforme.

Le prestataire de services avise le fonctionnaire dirigeant par envoi recommandé ou envoi électronique assurant la date exacte de l'envoi, à quelle date les prestations peuvent être contrôlées.

#### **4.12 Responsabilité du prestataire de services (art. 152-153)**

Le prestataire de services assume la pleine responsabilité des fautes et manquements présentés dans les services fournis.

Par ailleurs, le prestataire de services garantit le pouvoir adjudicateur des dommages et intérêts dont celui-ci est redevable à des tiers du fait du retard dans l'exécution des services ou de la défaillance du prestataire de services.

#### **4.13 Moyens d'action du Pouvoir Adjudicateur (art. 44-51 et 154-155)**

Le défaut du prestataire de services ne s'apprécie pas uniquement par rapport aux services mêmes, mais également par rapport à l'ensemble de ses obligations.

Afin d'éviter toute impression de risque de partialité ou de connivence dans le suivi et le contrôle de l'exécution du marché, il est strictement interdit au prestataire de services d'offrir, directement ou indirectement, des cadeaux, des repas ou un quelconque autre avantage matériel ou immatériel, quelle que soit sa valeur, aux préposés du pouvoir adjudicateur concernés directement ou indirectement par le suivi et/ou le contrôle de l'exécution du marché, quel que soit leur rang hiérarchique.

En cas d'infraction, le pouvoir adjudicateur pourra infliger au prestataire de services une pénalité forfaitaire par infraction allant jusqu'au triple du montant obtenu par la somme des valeurs (estimées) de l'avantage offert au préposé et de l'avantage que l'adjudicataire espérait obtenir en offrant l'avantage au préposé. Le pouvoir adjudicateur jugera souverainement de l'application de cette pénalité et de sa hauteur.

Cette clause ne fait pas préjudice à l'application éventuelle des autres mesures d'office prévues au RGE, notamment la résiliation unilatérale du marché et/ou l'exclusion des marchés du pouvoir adjudicateur pour une durée déterminée.

##### **4.13.1 Défaut d'exécution (art. 44)**

§1 L'adjudicataire est considéré en défaut d'exécution du marché :

1° lorsque les prestations ne sont pas exécutées dans les conditions définies par les documents du marché ;

CSC – Marché de service relatif au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de MAKISSO-Kisangani et ISANGI et de la Division provinciale de la santé (COD22009-10274)

2° à tout moment, lorsque les prestations ne sont pas poursuivies de telle manière qu'elles puissent être entièrement terminées aux dates fixées ;

3° lorsqu'il ne suit pas les ordres écrits, valablement donnés par le pouvoir adjudicateur.

§ 2 Tous les manquements aux clauses du marché, y compris la non-observation des ordres du pouvoir adjudicateur, sont constatés par un procès-verbal dont une copie est transmise immédiatement à l'adjudicataire par lettre recommandée.

L'adjudicataire est tenu de réparer sans délai ses manquements. Il peut faire valoir ses moyens de défense par lettre recommandée adressée au pouvoir adjudicateur dans les quinze jours suivant le jour déterminé par la date de l'envoi du procès-verbal. Son silence est considéré, après ce délai, comme une reconnaissance des faits constatés.

§ 3 Les manquements constatés à sa charge rendent l'adjudicataire passible d'une ou de plusieurs des mesures prévues aux articles 45 à 49, 154 et 155.

#### **4.13.2 Amendes pour retard (art. 46 et 154)**

Les amendes pour retard sont indépendantes des pénalités prévues à l'article 45. Elles sont dues, sans mise en demeure, par la seule expiration du délai d'exécution sans intervention d'un procès-verbal et appliquées de plein droit pour la totalité des jours de retard.

Nonobstant l'application des amendes pour retard, l'adjudicataire reste garant vis-à-vis du pouvoir adjudicateur des dommages et intérêts dont celui-ci est, le cas échéant, redevable à des tiers du fait du retard dans l'exécution du marché.

#### **4.13.3 Mesures d'office (art. 47 et 155)**

§ 1 Lorsque, à l'expiration du délai indiqué à l'article 44, § 2, pour faire valoir ses moyens de défense, l'adjudicataire est resté inactif ou a présenté des moyens jugés non justifiés par le pouvoir adjudicateur, celui-ci peut recourir aux mesures d'office décrites au paragraphe 2.

Le pouvoir adjudicateur peut toutefois recourir aux mesures d'office sans attendre l'expiration du délai indiqué à l'article 44, § 2, lorsqu'au préalable, l'adjudicataire a expressément reconnu les manquements constatés.

§ 2 Les mesures d'office sont :

1° la résiliation unilatérale du marché. Dans ce cas, la totalité du cautionnement ou, à défaut de constitution, un montant équivalent, est acquise de plein droit au pouvoir adjudicateur à titre de dommages et intérêts forfaitaires. Cette mesure exclut l'application de toute amende du chef de retard d'exécution pour la partie résiliée ;

2° l'exécution en régie de tout ou partie du marché non exécuté ;

3° la conclusion d'un ou de plusieurs marchés pour compte avec un ou plusieurs tiers pour tout ou partie du marché restant à exécuter.

Les mesures prévues à l'alinéa 1er, 2° et 3°, sont appliquées aux frais, risques et périls de l'adjudicataire défaillant. Toutefois, les amendes et pénalités qui sont appliquées lors de l'exécution d'un marché pour compte sont à charge du nouvel adjudicataire.

## 4.14 Fin du marché

### 4.14.1 Réception des services exécutés (art. 64-65 et 156)

Les services seront suivis de près pendant leur exécution par le fonctionnaire dirigeant.

Les prestations ne sont réceptionnées qu'après avoir satisfait aux vérifications, aux réceptions techniques et aux épreuves prescrites.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de vérification de trente jours à compter de la date de la fin totale ou partielle des services, constatée conformément aux modalités fixées dans les documents du marché, pour procéder aux formalités de réception et en notifier le résultat au prestataire de services. Ce délai prend cours pour autant que le pouvoir adjudicateur soit, en même temps, en possession de la liste des services prestés ou de la facture. A l'expiration du délai de trente jours qui suivent le jour fixé pour l'achèvement de la totalité des services, il est selon le cas dressé un procès-verbal de réception ou de refus de réception du marché.

Lorsque les services sont terminés avant ou après cette date, il appartient au prestataire de services d'en donner connaissance par lettre recommandée au fonctionnaire dirigeant et de demander, par la même occasion, de procéder à la réception. Dans les trente jours qui suivent le jour de la réception de la demande du prestataire de services, il est dressé selon le cas un procès-verbal de réception ou de refus de réception.

La réception visée ci-avant est définitive.

### 4.14.2 Facturation et paiement des services (art. 66 à 72 -160)

L'adjudicataire envoie les factures (en un seul exemplaire) et le procès-verbal de réception du marché (exemplaire original) à l'adresse suivante :

**Route Bukavu, n°3, commune de MAKISO Kisangani Democratic Republic of Congo auprès de MBILIZI BABINGWA, Gentil, [gentil.mbilizi@enabel.be](mailto:gentil.mbilizi@enabel.be)**

Seuls les services exécutés de manière correcte pourront être facturés.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de vérification de trente jours à compter de la date de la fin des services, constatée conformément aux modalités fixées dans les documents du marché, pour procéder aux formalités de réception technique et de réception provisoire et en notifier le résultat au prestataire de services.

Le paiement du montant dû au prestataire de services doit intervenir dans le délai de paiement de trente jours à compter de l'échéance du délai de vérification ou à compter du lendemain du dernier jour du délai de vérification si ce délai est inférieur à trente jours. Et pour autant que le pouvoir adjudicateur soit, en même temps, en possession de la facture régulièrement établie ainsi que d'autres documents éventuellement exigés.

Lorsque les documents du marché ne prévoient pas une déclaration de créance séparée, la facture vaut déclaration de créance.

La facture doit être libellée en EURO.

Afin qu'Enabel puisse obtenir les documents d'exonération de la TVA et de dédouanement dans les plus brefs délais, la facture originale et tous les documents ad hoc seront transmis dès que possible avant la réception provisoire.

Une avance équivalente à vingt pour cent (20 %) de la valeur de référence du marché est accordée à l'adjudicataire. Cette avance, prévue par le présent cahier spécial des charges conformément à l'article 12/1 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, sera remboursée avant le dernier paiement.

Le paiement pourra être effectué en plusieurs tranches (acomptes) :

<b>Jalons</b>	<b>Paielements</b>	<b>Après validation des livrables suivants :</b>
Jalon 1	12 %	Rapport de démarrage comprenant le chronogramme pour l'ensemble de la prestation et résultat 1 : le recrutement des enquêteurs, superviseurs locaux
Jalon 2	11 %	Rapport trimestriel comprenant les activités du Résultat 2, 3 4, 5, 6, 7 et 8
Jalon 3	11 %	Rapport trimestriel comprenant les activités du Résultat 2, 3 4, 5, 6, 7 et 8
Jalon 4	11 %	Rapport trimestriel comprenant les activités du Résultat 2, 3 4, 5, 6, 7 et 8
Jalon 5	11 %	Rapport trimestriel comprenant les activités du Résultat 2, 3 4, 5, 6, 7 et 8  Rapport annuel faisant la synthèse des rapports trimestriels
Jalon 6	11 %	Rapport trimestriel comprenant les activités du Résultat 2, 3 4, 5, 6, 7 et 8
Jalon 7	11 %	Rapport trimestriel comprenant les activités du Résultat 2, 3 4, 5, 6, 7 et 8
Jalon 8	11 %	Rapport trimestriel comprenant les activités du Résultat 2, 3 4, 5, 6, 7 et 8
Jalon 9	11 %	Rapport trimestriel comprenant les activités du Résultat 2, 3 4, 5, 6, 7 et 8  Rapport final qui est le rapport de fin de mission/capitalisation

#### **4.15 Litiges (art. 73)**

Tous les litiges relatifs à l'exécution de ce marché sont exclusivement tranchés par les tribunaux compétents de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles. La langue véhiculaire est le français ou le néerlandais.

Le pouvoir adjudicateur n'est en aucun cas responsable des dommages causés à des personnes ou à des biens qui sont la conséquence directe ou indirecte des activités nécessaires à l'exécution de ce marché. L'adjudicataire garantit le pouvoir adjudicateur contre toute action en dommages et intérêts par des tiers à cet égard.

En cas de « litige », c'est-à-dire d'action en justice, la correspondance devra (également) être envoyée à l'adresse suivante :

Coopération Technique Belge S.A.

Cellule juridique du service Logistique et Achats (L&A)

À l'attention de Mme Inge Janssens

Rue Haute 147

1000 Bruxelles

Belgique

CSC – Marché de service relatif au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de MAKISSO-Kisangani et ISANGI et de la Division provinciale de la santé (COD22009-10274)

## 5 Termes de référence

### I. Contexte et Justification

Dans le cadre de l'amélioration de l'accessibilité financière des populations aux soins de santé de qualité dans un contexte de la marche vers la couverture sanitaire universelle, la division provinciale de la santé de la Tshopo en collaboration avec Enabel a opté pour la mise en œuvre de la tarification forfaitaire subsidiée au niveau des HGR et de la tarification forfaitaire au niveau des centres de santé de la zone de Isangi et de Makiso-Kisangani.

L'atteinte des résultats de la CSU s'articule autour de l'amélioration de trois éléments : (1) la qualité de l'offre de soins, (2) l'accessibilité financière et (3) l'exercice des droits en santé par la population.

Pour ce faire, il est prévu la vérification communautaire couplée à l'enquête de satisfaction pour la mise en œuvre de la TFS et une enquête de satisfaction pour la mise en œuvre de la tarification, forfaitaire. Ce dispositif répond à l'élément 3 de la CSU « l'exercice des droits en santé par la population ».

La vérification communautaire consiste à attester par une visite à domicile d'un usager des hôpitaux généraux de référence de Makiso-Kisangani et de Isangi que l'activité consignée dans un registre a été effectivement prestée (authenticité des prestations déclarées). L'enquête de satisfaction consiste à recueillir la perception des usagers sur la qualité des prestations reçues.

L'enquête de satisfaction du personnel comprend la mesure de la motivation du personnel et le degré de satisfaction sur le processus de mise en œuvre.

La vérification communautaire et l'enquête de satisfaction comprennent 3 volets que sont, (i) la vérification auprès des ménages de l'existence des utilisateurs tirés au sort dans les registres (s'assurer que les malades inscrits dans les registres ne sont pas des malades fictifs) ; (ii) la vérification des prestations effectuées (vérifier que les bénéficiaires ont effectivement reçu les prestations/actes inscrites dans les supports) ; (iii) déterminer le niveau de satisfaction de la population bénéficiaire par rapport aux prestations fournies par les formations sanitaires.

Le niveau de satisfaction de la population bénéficiaire comprend 5 domaines que sont : (i) accueil ; (ii) qualité des soins, (iii) disponibilité des médicaments ; (iv) coût des soins et paiement ; (v) hygiène et assainissement.

L'enquête de satisfaction du personnel comprend 3 volets que sont (i) le processus de mise en œuvre ; (ii) la motivation extrinsèque et (iii) la motivation intrinsèque.

Elles sont très importantes et constituent un puissant outil de redevabilité, de contrôle communautaire vis-à-vis des formations sanitaires et de détection d'éventuels cas de fraudes.

A l'issue de la réalisation de la vérification communautaire et de l'enquête de satisfaction, les résultats peuvent, au cas où des fraudes auraient été détectées, entraîner des sanctions pour CSC – Marché de service relatif au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de MAKISSO-Kisangani et ISANGI et de la Division provinciale de la santé (COD22009-10274)

les formations sanitaires fautives conformément aux dispositions du guide d'instructions opérationnelles.

Les résultats de l'enquête de satisfaction comptent pour 20% dans le calcul du score global de qualité des formations sanitaires. Aussi, ils serviront à l'élaboration d'un plan de redressement afin de prendre en compte le point de vue des bénéficiaires dans le management des formations sanitaires.

A cela s'ajoutent les vérifications au niveau de l'HGR de MAKISO-Kisangani dans le cadre de la mise en œuvre de la tarification forfaitaire subsidiée et l'évaluation de la performance de la Division provinciale de la santé où les paiements sont réalisés après vérifications/évaluations des prestations réalisées/résultats atteints.

Ces présents termes de référence sont relatifs au recrutement d'un prestataire basé au niveau local (province de la Tshopo) ayant les capacités et les compétences nécessaires pour assurer les fonctions de Vérifications et de d'enquête de satisfaction dans le cadre de la mise en œuvre de la tarification forfaitaire subsidiée et de l'accord de performance.

Ce prestataire local doit être basé dans la province de la Tshopo en général et à Kisangani en particulier afin de garantir le suivi rapproché et la pérennité/durabilité de l'action.

## **II. Présentation des 2 zones de santé**

### **2.1 Présentation de la zone de santé de Isangi**

#### **2.2.1 Données générales de la zone de santé de Isangi**

La zone de santé d'Isangi est l'une des quatre zones de santé que compte le territoire qui porte le même nom et fait partie des 23 zones de santé de la Division provinciale de la santé de la Tshopo.

Elle est située à 125 Km de la ville de Kisangani sur une route praticable moyennant les traversées de la rivière Lindi et du fleuve Congo. Elle est découpée en 24 aires de santé situées de part et d'autre de la rivière Lomami et du fleuve Congo.

Elle compte un Hôpital Général de Référence d'Isangi d'une capacité de 120 lits réhabilité incomplètement, un Centre hospitalier du centre des recherches agronomiques (INERA) à Yangambi d'une capacité initiale de 140 lits dont une grande partie est dans un état de délabrement très avancé et 24 centres de santé. Selon les projections des données démographiques de 2023, la population de la Zone de santé ISANGI est de 211 601<sup>13</sup> sur une superficie de 2730km<sup>2</sup>, soit une densité démographique de 77 habitants/ km<sup>2</sup>.

Parmi les problèmes d'organisation de la zone de santé, on peut noter : l'insuffisance d'infrastructures de base des centres de santé (seulement 4/24 centre de santé sont construits en dur, les autres sont en pisées), le sous-équipement des structures de santé qui ne permet pas l'offre du PMA de qualité, la localisation des aires de santé de part et d'autre des cours d'eau dont ceux-ci constituent la seule voie d'accès, la survenue des inondations cycliques qui perturbent le fonctionnement des structures des soins et occasionnent les déplacements de la population (10862 personnes) avec 20867 ménages touchés.

Tous les centres de santé offrent le PMA bien qu'incomplet et de faible qualité.

---

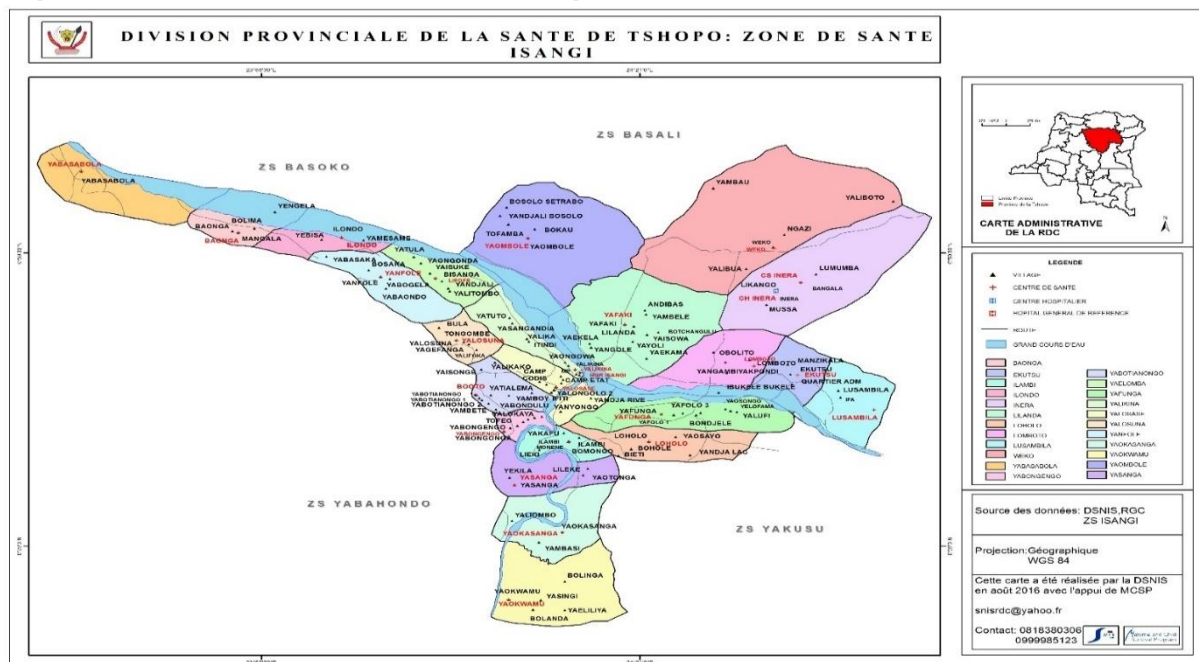
<sup>13</sup> Revue annuelle de la zone de santé Isangi

CSC – Marché de service relatif au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de MAKISSO-Kisangani et ISANGI et de la Division provinciale de la santé (COD22009-10274)

Il en est de même pour l'Hôpital Général de Référence, le centre hospitalier INERA, le centre de santé de référence de Lomboto et de Yankeleli qui offrent le PCA. Cependant la tarification forfaitaire subsidiée concerne seulement l'HGR de Isangi.

La figure ci-dessous présente la situation géographique de la zone de santé de Isangi

**Figure 1 : Carte de la zone de santé Isangi**



### 2.2.2 Population et distance entre aires de santé et l'HGR de Isangi

Le tableau ci-dessous présente les populations et les distances entre les centres de santé et l'HGR de Isangi.

**Tableau n° 2 : Population et distance entre aires de santé et l'HGR de Isangi**

N°	Axe	Aires de Santé	Pop	Centre de santé	Postes de santé	SSC	Distance en Km A/R	Nbre villages
1	Central	Yalikina	13 593	Yalikina	La Grace Malaika Yasangandia	Yatutu Esalo	4	13
		Yalosase	7 823	Yalosase			2	8
		Yabongengo	7 705	Yabongengo-o-Yakelele	Yabongengo Yakelele Yanjambi	Yanginda Yanjambi	18	9
2	Yanfole	Yabotianonga	5 977	Yabotiano ngo	Yaitalema Yamboy	Yaitalema Yamboyi	30	14
		Yalusuna	6 410	Yalusuna	Bula		50	6
		Yanfole	9 715	Yanfole	Yasanga	Yabolako	64	5
3	Fleuve	Yaelomba	8 124	Yaelomba	Yandjali Yangunda Yatula	Yatuku Yakitembo	56	7
		Ilondo	7 787	Ilondo	Yebisa	Lifoto	150	5

CSC – Marché de service relatif au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de MAKISSO-Kisangani et ISANGI et de la Division provinciale de la santé (COD22009-10274)

					Yamesema	Ebolo		
		Baonga	9 351	Baongo	Mangala Yengela	Yembela	168	7
		Yabasabola	8 605	Yabasabola		Loleka	234	5
4	Lomami	Ilambi	6 246	Ilambi	Lieki Lionga	Yakatu	64	5
		Yasanga	6 836	Yasanga	Yaotonga	Yotinga	94	4
		Yaokasanga	7 858	Yaokasang a	Yambasi Yakiombo		96	4
		Yaokwamu	11 027	Yaokwamu	Bolinga Bolanga	Yasingi Yaelia	98	5
5	Yangambi I	Lomboto	6 755	Lomboto	PNC CELPA Obiloto Mapendo		18	7
		Ekutsu	6 881	Ekutsu	Inera		50	6
		Lusambila	8 158	Lusambila	Beskindanda Ifa		56	7
		Inera	15 247	Inera	Ewaya Lumbumba	Mussa EAC	64	10
		Weko	13 384	Weko	Yambau Bethsaida Ngazi Yalibua	Bolembe	152	13
6	Yangambi II	Lilanda	9 322	Lilanda	Yaekela	Botongulu	18	9
		Yaombole	11 027	Yaombole	Yandjali Bosolo	Sotrabo	64	7
7	Yafunga	Loholo	9 364	Loholo	Bieti Yaosayo Yandjali		56	5
		Yandja Rive	6 664	Yandja Rive	Yanyongo	Yandja	28	9
		Yafunga	7 752	Yafunga	Bondjele Yafolo Yalufi	Bondjele	64	7

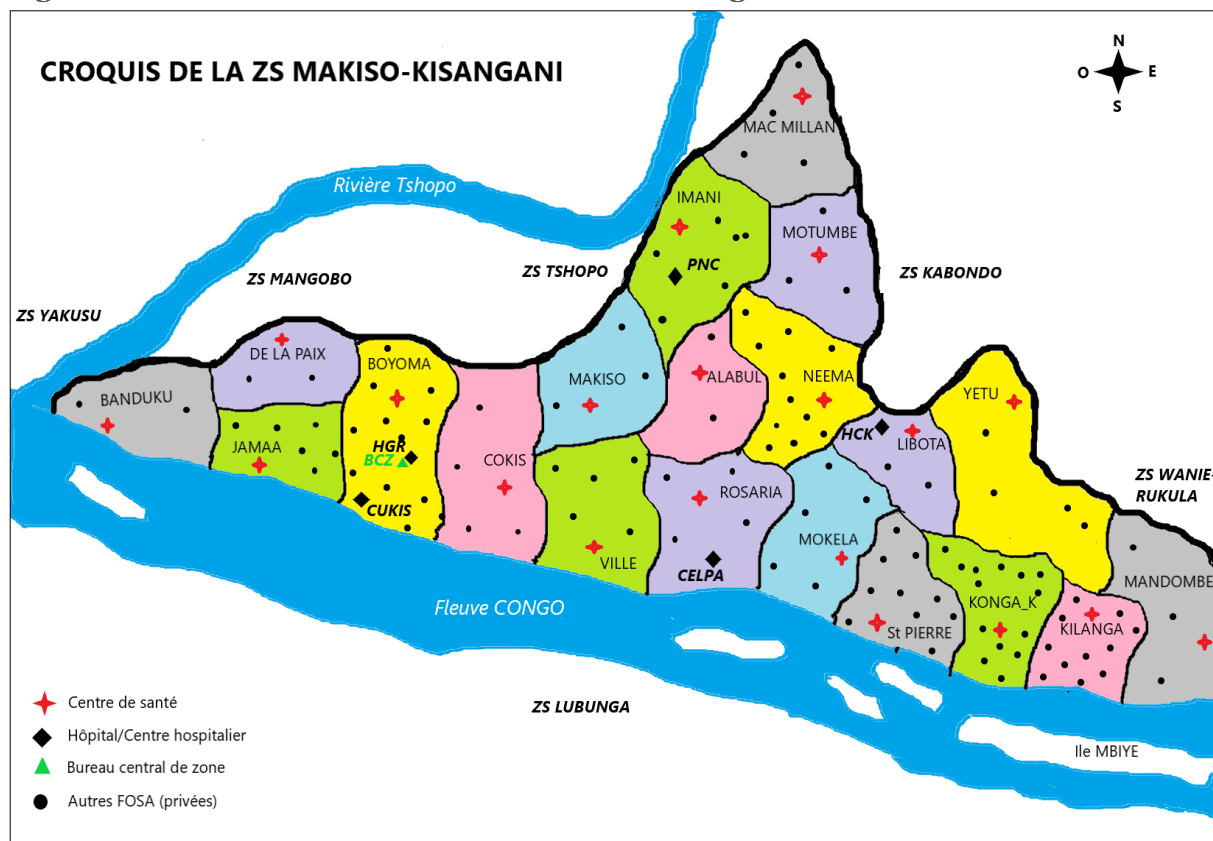
## 2.2 Présentation de la zone de santé de Makisso-Kisangani

### 2.2.1. Données générales de la zone de santé de Makisso Kisangani

La zone de santé de MAKISO Kisangani est l'une des cinq zones de santé que compte la ville de Kisangani qui fait partie des 23 zones de santé que compte la Division provinciale de la santé de la Tshopo. C'est une Zone de Santé urbaine avec des extensions périurbaines considérées comme parties rurales. Elle s'étend entre deux communes administratives MAKISO et Kisangani d'où le nom de la zone de santé MAKISO-KISANGANI. Elle compte 22 Aires de santé, un Hôpital Général de Référence MAKISO Kisangani d'une capacité de 154 lits et plusieurs Etablissements des soins confessionnels et privés dont 44 retenus dans la pyramide sanitaire de la ZS. L'HGR dispose les quatre services de base, le service d'urgence et réanimation et le service d'appui au diagnostic.

Selon les projections des données démographiques de 2023, la population de la Zone de santé MAKISO Kisangani est de 536 99114 sur une superficie de 801 km<sup>2</sup>, soit une densité démographique de 77 habitants/ km<sup>2</sup>.

**Figure 2 : Carte de la zone de santé MAKISO Kisangani**



### 2.3.2 Population et distance entre aires de santé et l'HGR de Makiso Kisangani

Le tableau ci-dessous présente les populations et les distances entre les centres de santé et l'HGR Makiso Kisangani.

**Tableau n° 3 : Population et distance entre aires de santé et l'HGR Makiso Kisangani**

N°	Axe	Aires de Santé	Pop	Centre de santé	Postes de santé	Sites des soins communautaires	Distance en Km A/R	Nbre avenues /Blocs
1	Mandombe	Mandombe	31 954	Mandombe	Anguda, Baraka, Saio3	Shama, Kamingo, Likungu, Makululu, Babula	34	14 villages
		Kilanga	27 175	Kilanga	Favor, Sdefe, Nouveau		30	20 avenues

<sup>14</sup> Revue annuelle de la zone de santé Makiso Kisangani

CSC – Marché de service relatif au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de MAKISSO-Kisangani et ISANGI et de la Division provinciale de la santé (COD22009-10274)

					Jerusalem			
2	Yetu	Yetu	33 875	Yetu	Amani, Gazele, Siloe		22	2 blocs
		Lobota	39 458	Libota	Kitele		16	6 blocs
		Rosaria	18 400	Rosaria			12	3 blocs
3	St Pierre	St Pierre	35 111	St Pierre	Tolimo	Kisanga, Batiabetua, Paris soir, Mont Ngaliema, Useni	24	24 villages
		Mokela	13 098	Mokela	Beaka, Djiwe		10	6 blocs
		Omari Mayutu	13 381	Omari Mayutu			14	1 blocs
4	Banduku	Banduku	37 164	Banduku	Bokote	Banque Lindu, Linoko	24	13 villages
		Jamaa	31 636	Jamaa			14	28 avenues
		De la Paix	26 727	Paix	Trinité		18	19 avenues
5	Mac Millan	Mac Millan	21 147	Mac Millan	Angenona, Dieu Merci	Magima, Angombonge, Alimana, Makako, Kulubu	32	11 villages
		Motumbe	24 147	Motumbe	Chance Baendo		26	20 avenues
		Imani	20 057	Imani			18	
6	Neema	Neema	69 600	Neema			14	25 avenues
		Ababul	15 855	Alabul	Saio		16	9 avenues
		Makiso	14 340	Makiso	Barlovat, Du canon, PSS, Prison centrale		10	27 avenues
7	Ville	Ville	11 506	Ville	RTNC, St Gaspard		12	14 avenues
		Kokis	9 711	Kokis			8	3 blocs
		Boyoma	35 246	Boyoma			2	5 blocs
8	Kongakonga	Kongakonga	26 005	Kongakonga	Islamique, Radio Club1,		18	6 blocs

					Radio club2			
		Kapela	10 298	Kapela7			24	1 blocs
			565 890					

### III. Résultats attendus et activités

#### Résultat 1 : Le recrutement des enquêteurs et superviseurs locaux

Les superviseurs locaux (Makiso et Isangi) sont recrutés au sein des CODEV de préférence ou à défaut au sein d'une organisation de la société civile engagée dans la santé (défense des droits des patients) pour des besoins de transfert de compétences et de durabilité/pérennité à la fin de la mission. Pour ce faire le cabinet fera une prospection des CODEV et ou des organisations de la société civile présentent dans les 2 zones de santé et identifiera l'organisation qui répond au mieux aux critères qui seront établis.

Un superviseur provincial pour appuyer les superviseurs locaux dans leur mission et le transfert de compétences.

Les enquêteurs seront recrutés au niveau de l'aire de santé de responsabilité de chaque formation sanitaire pour des besoins de durabilité et de veille communautaire permanente. Ces enquêteurs doivent être membre des CAC des villages mais sans lien directe avec la structure de santé. Ils ne peuvent donc pas être membres de RECO ou de CODESA.

#### Résultat 2 : La vérification communautaire, l'enquête de satisfaction des populations et des prestataires sont réalisées au niveau des 2 zones de santé

##### 2.1 Au niveau des HGR

La Vérification communautaire couplée à l'enquête de satisfaction se fera au niveau des 2 hôpitaux généraux de référence (Isangi et Makiso-Kisangani) dans le cadre de la TFS. Elle est réalisée semestriellement par des enquêteurs mis à disposition par le prestataire.

A cela s'ajoute l'enquête de satisfaction du personnel au niveau des 2 HGR dans le cadre de la mise en œuvre de la TFS.

##### 2.2 au niveau des centres de santé

L'enquête de satisfaction est réalisée dans les 25 centres de santé de Isangi et les 22 centres de santé de Makiso-Kisangani soit au total 47 centres de santé. Elle est réalisée une fois par an pour alimenter la base de données du cadre MEAL de l'intervention. Les résultats doivent être disponibles au plus tard le 31 janvier de l'année n+1 de l'année n objet de la vérification.

#### Résultat 3 : Participation à la vérification qualité

Dans le but d'impliquer la demande dans la vérification de la qualité des soins, l'animation du dialogue social entre l'offre et la demande, la défense des intérêts des utilisateurs des services de santé et la veille communautaire dans la gouvernance des centres de santé, l'OBC/ONG devra participer à la vérification qualité une fois par semestre. Il s'agira pour l'OBC/ONG de faire participer un agent local de préférence l'enquêteur local à la vérification qualité au compte de la demande.

Cette activité est réalisée au niveau des 2 HGR dans le cadre de la tarification forfaitaire subsidiée.

Cette participation ne concerne pas la revue des dossiers pour des besoins de confidentialité de l'identité des malades.

#### **Résultat 4: L'évaluation au niveau de la DPS, de l'HGR de Makiso-Kisangani et Isangi est réalisée**

Il s'agira pour le prestataire de réaliser trimestriellement l'évaluation de la performance de la DPS au plus tard la fin du mois suivant le trimestre objet de la vérification. Le prestataire utilisera le pool des vérificateurs expérimentés déjà disponible au niveau des structures identifiées.

L'évaluation de l'HGR de Makiso-kisangani sera réalisée trimestriellement au plus tard la fin du mois suivant le trimestre objet de la vérification. Elle concernera l'évaluation de la quantité pour un mois sur 3 en présentiel que compte le trimestre.

L'évaluation virtuelle se fera pour 2 mois sur 3 pour les HGR de Isangi et de Makiso par le pool d'experts de la DPS. L'évaluation virtuelle consiste à une triangulation des données déclarées avec les données enregistrées dans le DHIS2 (pas de déplacement sur le terrain). Le prestataire utilisera le pool des vérificateurs expérimentés déjà disponible au sein de la DPS. - A cela s'ajoute l'appui/coaching dans le rapportage trimestriel technique et financier des 2 HGR en cas de besoin. Il en est de même de l'appui au rapportage technique et financier.

Les vérifications doivent prendre en compte l'élaboration et la validation du plan de redressement et mettre en place un mécanisme pour assurer le suivi de la mise en œuvre.

NB : L'évaluation en présentiel de l'HGR de Isangi sera réalisé par la DPS et financé par Enabel.

#### **Résultat 5 : La gestion informatisée des données des structures bénéficiaire de la vérification communautaire et de l'enquête de satisfaction est assurée**

Il s'agira pour le prestataire

- De créer une base de données digitale pour la saisie et l'analyse des données de la vérification communautaire et de l'enquête de satisfaction. Cette base de données sera réalisée dans Kobo-collect
- Assurer le contrôle qualité des données saisies ;
- Analyser les données des vérifications réalisées ;

#### **Résultat 6 : Appuyer les enquêteurs recrutés au niveau local dans l'organisation de la veille communautaire dans le cadre de la CSU.**

Il s'agira pour le prestataire de recruter des enquêteurs qui répondent au profil au niveau de l'aire de santé, mais n'ayant aucun lien avec les formations sanitaires. Ces enquêteurs doivent être membre des CAC des villages mais sans lien directe avec la structure de santé. Ils ne peuvent donc pas être membres de RECO ou de CODESA etc.

Ces enquêteurs au niveau local seront organisés en structure de défense des droits des patients, de veille communautaire au niveau local et faire un feed back au niveau de la structure de tutelle de la société civile au niveau zonal.

A cela s'ajoute l'élaboration de documents de référence et le renforcement de capacités en lien avec leurs missions sur le terrain et le coaching.

#### **Résultat 7 : Assurer la gestion du portail TFS/accord de performance.**

Dans le cadre de la gestion digitale des données et des factures, il a été développé un outil digital appelé plateforme TFS/accord de performance. Il s'agira pour le prestataire d'assurer la tenue du portail à jour pour toutes les structures paramétrées au niveau des 2 zones de santé CSC – Marché de service relatif au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de MAKISSO-Kisangani et ISANGI et de la Division provinciale de la santé (COD22009-10274)

dont les centres de santé, les HGR, les bureaux centraux des zones de santé et la division provinciale de la santé. Il en est de même pour les modifications éventuelles des paramétrages.

A cela s'ajoute le coaching des prestataires et le développement d'un plan de transfert des compétences aux structures pérennes du système de santé. Le gestionnaire du portail participera aux missions de vérifications sur le terrain **au niveau des 2 HGR** pour assurer ce transfert de compétence.

#### **Résultat 8 : La coordination et la redevabilité de la prestation sont réalisées**

Il s'agit pour le prestataire de :

- Mettre à la disposition les enquêteurs ;
- Former les enquêteurs et les superviseurs en collaboration avec la DPS et Enabel.
- Superviser les enquêteurs sur le terrain.
- Rendre disponible un chronogramme annuel d'activités pour la durée de la prestation y compris la phase de démarrage.
- Elaborer un chronogramme au début de chaque semestre pour la réalisation de la prestation.
- Élaborer les rapports trimestriels reprenant au moins l'analyse des données des vérifications de la période.
- Élaborer un rapport annuel distinct reprenant les mêmes éléments que les rapports trimestriels portants sur les 12 mois et le bilan du chronogramme annuel.
- Participer aux rencontres en lien avec la présentation des résultats des vérifications.
- Veiller à la prise en compte des besoins exprimés lors de la vérification communautaire, de l'enquête de satisfaction dans les plans de redressement des hôpitaux bénéficiaires et les plans d'actions opérationnels des formations sanitaires.
- Assurer le suivi de la mise en œuvre des recommandations des différentes vérifications.
- Veiller à la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction dans les délais.
- Veiller à l'élaborations des plans de redressement et au suivi de leur mise en œuvre.
- Appuyer les structures dans l'élaboration des rapports techniques et financiers dans les délais.

### **IV. Méthodologie de réalisation de la vérification communautaire et de l'enquête de satisfaction**

#### **5.1 La taille de l'échantillonnage/échantillonnage :**

CSC – Marché de service relatif au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de MAKISSO-Kisangani et ISANGI et de la Division provinciale de la santé (COD22009-10274)

### **5.1.1 Pour les 2 HGR**

La vérification communautaire et de l'enquête de satisfaction au niveau des 2 HGR est réalisée semestriellement sur un échantillon de 30 bénéficiaires par HGR (Isangi et Makiso-Kisangani) soit au total 60 bénéficiaires par semestre. L'échantillon du personnel à enquêter est de 30 par hôpital soit 60 au niveau des 2 HGR. L'échantillonnage des cas à enquêter au niveau de la communauté est réalisée par la DPS/Enabel couplée aux vérifications quantités. L'échantillon des cas à enquêter au niveau du personnel est réalisé par le superviseur de l'ONG/OBC.

L'échantillonnage sera porté à 36 par HGR soit 72 pour les 2 HGR (soit une augmentation de 20%) pour réduire au maximum les cas de patients non retrouvés mais la vérification se fera sur les 60 qui seront retrouvés (30 par HGR). Il en est de même pour le personnel des 2 HGR.

### **5.1.2. Pour les 47 centres de santé de Isani et de Makiso**

L'enquête de satisfaction au niveau des 47 centres de santé est réalisée annuellement sur un échantillon de 10 bénéficiaires par centre de santé (Isangi et Makiso-Kisangani) soit au total 470 bénéficiaires par an. L'échantillonnage sera porté à 564 (soit une augmentation de 20%) pour réduire au maximum les cas de patients non retrouvés mais la vérification se fera sur les 470 bénéficiaires au niveau des ménages qui seront retrouvés.

L'échantillonnage des cas à enquêter est réalisée par l'équipe cadre zone de santé. L'échantillonnage sera porté à 14 (soit une augmentation de 40%) pour réduire au maximum les cas de patients non retrouvés mais la vérification se fera sur les 14 par centre de santé qui seront retrouvés.

## **5.2 Périodicité et durée**

### **5.2.1 Pour les 2 HGR**

La vérification communautaire et l'enquête de satisfaction au niveau communautaire et au niveau du personnel des HGR se réalise chaque semestre au niveau des 2 hôpitaux pour une durée de 14 jours (soit 7 jours par hôpital) y compris la saisie et l'analyse des données, le calcul des différents scores par hôpital et la transmission du rapport.

### **5.2.2 Pour les centres de santé**

L'enquête de satisfaction se réalise chaque année au niveau des 47 centres de santé pour une durée de 3 jours par centre de santé (soit au total 141 jours) y compris la saisie et l'analyse des données, le calcul des différents scores par centre de santé et la transmission du rapport.

## **5.3 Les outils de collecte**

### **5.3.1 au niveau des 2 HGR**

Dans le cadre de la vérification communautaire couplée à l'enquête de satisfaction, on distingue 3 sortes de fiches :

- Une fiche d'échantillonnage pour le superviseur communautaire
- Une fiche d'enquête de vérification communautaire pour l'enquêteur
- Une fiche d'enquête de satisfaction des clients pour l'enquêteur

Ces fiches sont déjà élaborées et paramétrés dans kobo-collect par Enabel.

### **5.3.2 Au niveau des centres de santé**

Dans le cadre de l'enquête de satisfaction on distingue 3 sortes de fiches :

- Une fiche d'échantillonnage pour le superviseur communautaire
- Une fiche d'enquête de satisfaction des clients pour l'enquêteur

Ces fiches sont déjà élaborées et paramétrés dans kobo-collect.

Ces outils seront adaptés si nécessaire au démarrage de la mission.

CSC – Marché de service relatif au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de MAKISSO-Kisangani et ISANGI et de la Division provinciale de la santé (COD22009-10274)

### 5.3.2 Au niveau de l'HGR et DPS

Dans le cadre des vérifications de l'HGR de Makiso-Kisangani et de la DPS on distingue les outils suivants :

- Une grille quantité
- Une grille qualité
- Un portail TFS pour la saisie des données et l'impression des factures

### 5.4 Déroulement de la vérification communautaire couplée à l'enquête de satisfaction

La collecte de données sera faite à partir de fiches de collecte dont les données seront paramétrées dans l'outil Kobo collect.

La mise à disposition des tablettes sera assurée par Enabel et le paramétrage du contenu des outils dans kobocollect sera fait par le prestataire retenu. Une formation des enquêteurs et des superviseurs aura lieu à Kisangani et à Isangi pour passer en revue le questionnaire, faire la simulation avec Kobocollect - le logiciel de collecte de données suivi d'un pré test dans les 2 zones de santé (le financement de cette formation sera assuré par Enabel).

Les enquêteurs se rendent sur le terrain au niveau des ménages pour la réalisation de l'activité. Chaque enquêteur doit être supervisé au moins une fois par le superviseur.

Les techniques qui seront utilisés par les enquêteurs sont l'entretien individuel, l'observation et la revue documentaire.

Les informations seront saisies par l'enquêteur dans la base de données contenue dans la tablette ou le smartphone ou à défaut sur des fiches.

Les données saisies sont enregistrées et envoyées directement dans la plateforme (Kobocollect). En cas de difficultés, la version papier (fiche) sera utilisée et dans ce cas, les enquêteurs saisissent après et retournent les questionnaires correctement et complètement remplis au superviseur accompagné d'un rapport succinct.

La digitalisation de l'enquête améliore la qualité des données collectées et la qualité de l'enquête.

A l'arrivée dans le village où se déroule l'enquête, l'enquêteur doit se rendre chez le chef de village pour présenter les civilités avant le démarrage de l'enquête.

## V. Livrables attendus et chronogramme

Le tableau ci-dessous présente les livrables ainsi que leur chronogramme par trimestre.

**Tableau 5 : Livrables attendus et chronogramme**

Livrables	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8
-----------	----	----	----	----	----	----	----	----

Rapport de démarrage comprenant le chronogramme pour l'ensemble de la prestation et résultat 1 : le recrutement des enquêteurs, superviseurs locaux	X							
Rapport trimestriel comprenant les activités du Résultat 2, 3 4, 5, 6, 7 et 8		X	X	X	X	X	X	X
Rapport annuel faisant la synthèse des rapports trimestriels					X			X
Rapport final qui est le rapport de fin de mission/capitalisation								X

## VI. Répartition de la charge de travail

Livrables	Un Coordinateur des enquêtes couplée à la supervision des centres de santé	Un superviseur provincial	Un Superviseur au niveau de chaque zone de santé des enquêtes HGR et centres de santé (H/J)	Quatre Enquêteurs (2 47 enquêteurs des enquêteurs par centres de santé HGR)		Un gestionnaire des données centres de santé et HGR (supervision des enquêtes, analyse gestion des données)	Accompagnateurs	Evaluateurs de la DPS	Evaluateurs/ contre vérificateur HGR	un gestionnaire du portail TFS/accord de performance	Total
R1: Le recrutement des enquêteurs et superviseurs locaux	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7
R2: Vérification communautaire couplée à l'enquête de satisfaction (ménages et du personnel): HGR	24	32	32	112	0	40	64	0	0	0	272
R2: Enquête de satisfaction Centres de santé	36	36	36	0	423	36	282	0	0	0	849
Total Résultat 2:	60	68	68	112	423	76	346	0	0	0	1153
R3 : Participation à la vérification qualité des HGR	0	0	0	32	0	0	0	0	0	0	32
R4: Réaliser l'évaluation de la performance de la DPS	7	0	0	0	0	0	0	63	0	0	70
R4: Réaliser la vérification quantité et qualité de l'HGR de Makiso-Kisangani	7	0	0	0	0	0	0	0	392	0	399
Total R4:	14	0	0	0	0	0	0	63	392	0	469
R5 : La gestion informatisée des données des structures bénéficiaire de la vérification communautaire et de l'enquête de satisfaction est assurée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R6: Appuyer les enquêteurs recrutés au niveau local dans l'organisation de la veille communautaire dans le cadre de la CSU (élaboration de documents de référence, renforcement de capacités, etc.)	8	0	0	0	0	6	0	0	0	0	14
Résultat 7 : Assurer la gestion du portail TFS/accord de performance	0	0	0	0	0	0	0	0	0	176	176
R 8: La coordination et la redevabilité de la prestation sont réalisées (rapport trimestriel, annuel d'exécution du marché)	12	0	0	0	0	7	0	0	0	0	19
Total	99	70	68	144	423	89	346	63	392	176	1870

Les activités du résultat 5 sont inclus dans la réalisation des activités du résultat 2, 3, 4 7 et 8.

## **VII. Profil du cabinet et des experts**

### **10.1 Profil du cabinet**

De façon spécifique, cet appel d'offres cherche un cabinet ayant au moins une référence similaire dans le recrutement des enquêteurs et superviseurs et la réalisation des enquêtes de satisfaction ou ayant réalisé une mission de collecte des données/enquête avec des enquêteurs et superviseurs. Ce cabinet doit être basé dans la province de la Tshopo ou avoir une représentation physique (bureau) au niveau de la Tshopo pendant toute la durée de l'action.

### **10.2 Profil du personnel clé**

Au minimum le prestataire disposera d'une équipe composée des profils ci-dessous. (Leurs CV doivent être joints à l'offre en respectant le modèle en annexe avec les diplômes et attestations de services rendus ).

#### **10.2.1 Un Coordinateur des vérifications et des enquêtes de satisfaction (H/F)**

Il est chargé de la coordination de toutes les vérifications qui seront réalisées au niveau des 2 zones de santé et de la DPS. A cela s'ajoute la mission de supervision en cas de besoin.

- Diplôme universitaire au minimum de niveau bac+5 en sciences sociales (sociologie, anthropologie) ; santé communautaire, Santé Publique, un diplôme supérieur ou la combinaison de plusieurs diplômes en lien avec les résultats de la consultance ;
- Expérience : Avoir assuré la coordination/supervision d'au moins 2 enquêtes de satisfaction dans le domaine de la santé avec les ONGs ou le système de santé ou organisations communautaires de bases en Afrique.

#### **10.2.2 Un superviseur provincial**

Il est chargé d'appuyer les locaux (au niveau des 2 zones de santé dans leur mission.

- Être titulaire au minimum d'un diplôme de licence ou Gradué en santé publique, épidémiologie, médecine, économie, économie de la santé, économie rurale, statistiques, sciences sociales (sociologie, anthropologie) ; santé communautaire, Santé Publique,
- Expérience : Avoir assuré la supervision/enquête d'au moins 2 enquêtes de satisfaction dans le domaine de la santé avec les ONGs ou le système de santé ou organisations communautaires de bases en Afrique
- Avoir une connaissance de l'outil Kobocollect ou autre outil digital pour la collecte des données d'enquête ;
- *Parler obligatoirement la langue locale (Swahili ou le Lingala)*

#### **10.2.3 Deux superviseurs locaux (H/F)**

Le choix des superviseurs locaux doit être basé sur les critères suivants :

- Résider dans le chef-lieu de la zone de santé.
- Être membre CODEV (comité de développement) /CAC (n'ayant pas de lien avec la santé)
- Être membre d'une société civile engagée dans la défense des droits des patients pour jouer le rôle de veille communautaire dans le cadre de la CSU/tarification forfaitaire/Subsidiée ;
- Avoir de l'influence positive au sein de sa communauté ;
- Être acceptée par sa communauté pour jouer ce rôle
- Être apte physiquement pour se rendre dans les différentes localités ;

- Parler correctement la langue locale. Swahili ou Lingala : La connaissance des principales autres langues est un atout ;
- Jouir d'une bonne moralité ;
- Avoir des compétences en collecte digitale des données (smartphone, tablettes etc.)
- Bien savoir lire et écrire en français ;
- Avoir de bonnes connaissances du milieu ;
- Être disponible pendant toute la durée de la mission ;
- Avoir les compétences requises pour accomplir les tâches avec engagement, discipline, honnête et intégrité
- Avoir de l'expérience dans les enquêtes communautaires est un atout

Enabel donnera son avis de non-objection sur le recrutement définitif des superviseurs locaux.

#### *10.2.4 Un gestionnaire des données (H/F)*

*Il assurera la gestion des données des 2 zones de santé et de la DPS.*

- *Diplôme universitaire de niveau licence en santé publique, Economie, sociologie, épidémiologie, statistique ou en informatique ;*
- Avoir réalisé au moins 2 analyses de données d'enquête au niveau communautaire
- Maîtrise de l'outil informatique logiciels Word, Excel, PowerPoint ;
- Avoir une bonne maîtrise de l'outil Kobocollect ou autre outil digital pour la collecte des données d'enquête ;
- Maîtrise de la langue locale (de Kisangani) : Lingala et Swahili

#### *10.2.5 Un gestionnaire du portail de la Tarification Forfaitaire Subsidiée et de l'accord de performance*

Il est chargé de la gestion du portail TFS/accord de performance, le contrôle qualité des données des prestations par triangulation avec le DHIS2, le suivi quantitatif, qualitatif et financier. A cela s'ajoute le coaching des prestataires sur l'utilisation du portail.

- Avoir un diplôme d'Ingénieurs en Génie Informatique/ Génie Logiciel / administration des systèmes informatiques et réseaux ou similaire (Bac+3 minimum) dans une institution reconnue en RDC ou à l'extérieur.
- Avoir reçu la formation sur le portail TFS/accord de performance.
- Avoir une expérience d'au moins 6 mois dans l'utilisation du portail TFS/accord de performance (prouvée par une attestation).
- Expérience dans le coaching/accompagnement des prestataires dans la gestion du portail TFS/accord de performance

#### *10.2.6 Profil des enquêteurs : 47 enquêteurs des centres de santé dont au moins 30% de femmes, 4 enquêteurs au niveau des HGR dont au moins 2 femmes.*

Les enquêteurs des centres de santé doivent résider dans l'aire de santé de responsabilité. Les enquêteurs des HGR doivent résider dans le chef-lieu de la zone de santé.

Chaque enquêteur doit être accompagné par un membre de la communauté pour les formalités administratives et aussi retrouver facilement les ménages.

Cependant le membre de la communauté accompagnateur ne participe pas à l'enquête au regard des conflits d'intérêt que cela pourrait occasionner.

Le choix des enquêteurs doit être basé sur les critères suivants :

- Résider dans l'aire de responsabilité de la formation sanitaire ; dans le chef-lieu de la zone de santé pour les HGR ;
- Être membre des CAC ou du CODEV (comité de développement)
- Être engagé ou prêt à s'engager dans la société civile pour jouer le rôle de veille communautaire dans le cadre de la CSU/tarification forfaitaire/Subsidiée ;
- Avoir de l'influence positive au sein de sa communauté ;
- Être acceptée par sa communauté pour jouer ce rôle
- Être apte physiquement pour se rendre dans les différentes localités ;
- Parler correctement la langue locale. Swahili ou Lingala : La connaissance des principales autres langues est un atout ;
- Jouir d'une bonne moralité ;
- Avoir des compétences en collecte digitale des données (smartphone, tablettes etc.)
- Bien savoir lire et écrire en français ;
- Avoir de bonnes connaissances du milieu ;
- Être disponible pendant toute la durée de la mission ;
- Avoir les compétences requises pour accomplir les tâches avec engagement, discipline, honnête et intégrité
- Avoir de l'expérience dans les enquêtes communautaires est un atout.

Enabel donnera son avis de non-objection sur le recrutement définitif des enquêteurs en veillant au respect de l'approche genre et des critères établis.

#### **10.2.7 Profil des accompagnateurs (47 accompagnateurs)**

Les accompagnateurs doivent être issus du village où se déroule l'enquête. Il doit être membre du CAC/RECO du village.

#### **10.2.8 Évaluateurs/vérificateurs/contre vérifications de la DPS et des HGR**

*Ces évaluateurs seront issus du pool d'évaluateurs/vérificateurs disponible au niveau de la province ayant déjà l'expérience dans la réalisation de ces types d'activités.*

*Pour l'évaluation des HGR, il est prévu une équipe locale de 8 vérificateurs dont 3 experts pour la vérification quantité, 1 expert en DQI, un expert en DHIS2, un expert en finances, un pharmacien expert et un contre vérificateur. Cependant l'équipe est autonome dans l'organisation du travail pour atteindre les objectifs.*

*Pour l'évaluation de la DPS, il est prévu 3 évaluateurs issus du pool d'évaluateurs déjà existents.*

## **VIII. Liens fonctionnels**

Le prestataire travaillera en collaboration avec l'équipe SPSS du projet de Enabel basé à Kisangani et Isangi, la DPS, la zone de santé de Isangi et la zone de santé de Makiso-Kisangani.

Les consultants travailleront en étroite collaboration avec les bénéficiaires (tous les acteurs). Ils/elles assumeront pleinement la responsabilité de l'organisation des activités ainsi que des analyses et interprétations des résultats et recommandations de leurs rapports. Les prestations seront réalisées suivant les règles de l'art (sur le plan matériel) et conformément aux présents TDR ainsi qu'aux documents annexes qui seront mis à disposition. Les règles internes à Enabel sont d'application le cas échéant.

## **IX. Considérations éthiques**

Conformément aux recommandations du conseil des organisations internationales des Sciences médicales Ethics and epidemiology : international guidelines (Bankowski et al, 1991), le prestataire doit s'engager à être constamment respectueux de la vie personnelle des sujets et soucieux du caractère confidentiel et impersonnel de données.

Il ne manquera pas d'expliquer aux personnes intéressées par l'intervention le but de notre travail afin d'obtenir le consentement, et surtout de leur communiquer avec commentaires les résultats obtenus de cette intervention.

## 6 Formulaires d'offre

### 6.1 Fiche d'identification

#### 6.1.1 Personne physique

Pour remplir la fiche, veuillez cliquer ici :

<https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn:aaid:scds:US:412289af-39d0-4646-b070-5cfed3760aed>

<b>I. DONNÉES PERSONNELLES</b>			
NOM(S) DE FAMILLE <sup>15</sup>			
PRÉNOM(S)			
DATE DE NAISSANCE			
JJ		MM AAAA	
LIEU DE NAISSANCE (VILLE, VILLAGE)		PAYS DE NAISSANCE	
TYPE DE DOCUMENT D'IDENTITÉ			
CARTE D'IDENTITÉ		PASSEPORT	PERMIS DE CONDUIRE <sup>16</sup> AUTRE <sup>17</sup>
PAYS ÉMETTEUR			
NUMÉRO DE DOCUMENT D'IDENTITÉ			
NUMÉRO D'IDENTIFICATION PERSONNEL <sup>18</sup>			
ADRESSE PRIVÉE PERMANENTE			
CODE POSTAL	BOITE POSTALE		VILLE
RÉGION <sup>19</sup>	PAYS		
TÉLÉPHONE PRIVÉ			
COURRIEL PRIVÉ			
<b>II. DONNÉES COMMERCIALES</b>		Si OUI, veuillez fournir vos données commerciales et joindre des copies des justificatifs officiels.	

<sup>15</sup> Comme indiqué sur le document officiel.

<sup>16</sup> Accepté uniquement pour la Grande-Bretagne, l'Irlande, le Danemark, la Suède, la Finlande, la Norvège, l'Islande, le Canada, les États-Unis et l'Australie.

<sup>17</sup> A défaut des autres documents d'identités: titre de séjour ou passeport diplomatique.

<sup>18</sup> Voir le tableau des dénominations correspondantes par pays.

<sup>19</sup> Indiquer la région, l'état ou la province uniquement pour les pays non membres de l'UE, à l'exclusion des pays de l'AELE et des pays candidats.

CSC – Marché de service relatif au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de MAKISSO-Kisangani et ISANGI et de la Division provinciale de la santé (COD22009-10274)

Vous dirigez votre propre entreprise sans personnalité juridique distincte (vous êtes entrepreneur individuel, indépendant, etc.) et en tant que tel, vous fournissez des services à la Commission ou à d'autres institutions, agences et organes de l'UE?  <div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> OUI      <input type="checkbox"/> NON       </div>	<b>NOM DE L'ENTREPRISE (le cas échéant)</b>  <b>NUMÉRO DE TVA</b>  <b>NUMÉRO D'ENREGISTREMENT</b>  <b>LIEU DE L'ENREGISTREMENT</b> VILLE PAYS
<b>DATE</b>	<b>SIGNATURE</b>

### 6.1.2 Entité de droit privé/public ayant une forme juridique

Pour remplir la fiche, veuillez cliquer ici :

<https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn:aaid:scds:US:3b918624-1fb2-4708-9199-e591dcdfe19b>

<b>NOM OFFICIEL<sup>20</sup></b>			
<b>NOM COMMERCIAL (si différent)</b>			
<b>ABRÉVIATION</b>			
<b>FORME JURIDIQUE</b>			
<b>TYPE</b>	<b>A BUT LUCRATIF</b>		
<b>D'ORGANISATION</b>	<b>SANS BUT LUCRATIF</b>	<b>ONG<sup>21</sup></b>	<b>OUI      NON</b>
<b>NUMÉRO DE REGISTRE PRINCIPAL<sup>22</sup></b>			
<b>NUMÉRO DE REGISTRE SECONDAIRE (le cas échéant)</b>			
<b>LIEU DE L'ENREGISTREMENT PRINCIPAL</b>	<b>VILLE</b>	<b>PAYS</b>	
<b>DATE DE L'ENREGISTREMENT PRINCIPAL</b>	<b>JJ</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
<b>NUMÉRO DE TVA</b>			
<b>ADRESSE DU SIEGE SOCIAL</b>			
<b>CODE POSTAL</b>	<b>BOITE POSTALE</b>	<b>VILLE</b>	
<b>PAYS</b>	<b>TÉLÉPHONE</b>		
<b>COURRIEL</b>			
<b>DATE</b>	<b>CACHET</b>		

<sup>20</sup> Dénomination nationale et sa traduction en EN ou FR, le cas échéant.

<sup>21</sup> ONG = Organisation non gouvernementale, à remplir pour les organisations sans but lucratif.

<sup>22</sup> Le numéro d'enregistrement au registre national des entreprises. Voir le tableau des dénominations correspondantes par pays.

<b>SIGNATURE DU REPRÉSENTANT AUTORISÉ</b>	
---	--

### 6.1.3 Entité de droit public<sup>23</sup>

Pour remplir la fiche, veuillez cliquer ici :

<https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn:aaid:scds:US:c52ab6a5-6134-4fed-9596-107f7daf6f1>

<b>NOM OFFICIEL</b> <sup>24</sup>			
<b>ABRÉVIATION</b>			
<b>NUMÉRO DE REGISTRE PRINCIPAL</b> <sup>25</sup>			
<b>NUMÉRO DE REGISTRE SECONDAIRE</b>			
<b>(le cas échéant)</b>			
<b>LIEU DE L'ENREGISTREMENT PRINCIPAL</b>	<b>VILLE</b>	<b>PAYS</b>	
<b>DATE DE L'ENREGISTREMENT PRINCIPAL</b>	<b>JJ</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
<b>NUMÉRO DE TVA</b>			
<b>ADRESSE OFFICIELLE</b>			
<b>CODE POSTAL</b>	<b>BOITE POSTALE</b>	<b>VILLE</b>	
<b>PAYS</b>	<b>TÉLÉPHONE</b>		
<b>COURRIEL</b>			
<b>DATE</b>		<b>CACHET</b>	
<b>SIGNATURE DU REPRÉSENTANT AUTORISÉ</b>			

### 6.1.4 Sous-traitants

Nom et forme juridique	Adresse / siège social	Objet

<sup>23</sup> Entité de droit public DOTÉE DE LA PERSONNALITÉ JURIDIQUE: entité de droit public capable de se représenter elle-même et d'agir en son nom propre, c'est-à-dire capable d'ester en justice, d'acquérir et de se défaire des biens, et de conclure des contrats. Ce statut juridique est confirmé par l'acte juridique officiel établissant l'entité (loi, décret, etc.).

<sup>24</sup> Dénomination nationale et sa traduction en EN ou FR, le cas échéant.

<sup>25</sup> Numéro d'enregistrement de l'entité au registre national.

--	--	--

## 6.2 Formulaire d'offre - Prix

En déposant cette offre, le soumissionnaire s'engage à exécuter, conformément aux dispositions du CSC / COD22009-10274, le présent marché et déclare explicitement accepter toutes les conditions énumérées dans le CSC et renoncer aux éventuelles dispositions dérogatoires comme ses propres conditions.

Les prix unitaires et les prix globaux de chacun des postes de l'inventaire sont établis en respectant la valeur relative de ces postes par rapport au montant total de l'offre. Tous les frais généraux et financiers, ainsi que le bénéfice, sont répartis sur les différents postes proportionnellement à l'importance de ceux-ci.

La taxe sur la valeur ajoutée fait l'objet d'un poste spécial de l'inventaire, pour être ajoutée au montant de l'offre. Le soumissionnaire s'engage à exécuter le marché public conformément aux dispositions du CSC /, aux prix suivants, exprimés en euros et hors TVA :

Pourcentage TVA : .....%.

En cas d'approbation de la présente offre, le cautionnement sera constitué dans les conditions et délais prescrits dans le cahier spécial des charges.

L'information confidentielle et/ou l'information qui se rapporte à des secrets techniques ou commerciaux est clairement indiquée dans l'offre.

Afin de rendre possible une comparaison adéquate des offres, les données ou documents mentionnés << ci-dessous ou au point ..., dûment signés, doivent être joints à l'offre.

Expert	Qté	PU(€)	PT (€)
Coordinateur des enquêtes couplée à la supervision des centres de santé	99		
Un superviseur provincial	70		
Deux superviseurs dont un pour chacune des deux zones de santé (2) des enquêtes HGR et centres de santé (H/J)	68		
Quatre enquêteurs (2 enquêteurs par HGR)	144		
47 enquêteurs des centres de santé	423		

CSC – Marché de service relatif au recrutement d'un prestataire pour la réalisation des vérifications et des enquêtes de satisfaction au niveau des formations sanitaires des zones de santé de MAKISSO-Kisangani et ISANGI et de la Division provinciale de la santé (COD22009-10274)

gestionnaire des données centres de santé et HGR (supervision des enquêtes, analyse gestion des données)	89		
Accompagnateurs	346		
Evaluateurs de la DPS	63		
Evaluateurs/contre vérificateur HGR	392		
Un gestionnaire du portail TFS/accord de performance	176		
<b>Total en euros HTVA</b>			

En annexe ....., le soumissionnaire joint à son offre .....

Le soumissionnaire déclare sur l'honneur que les informations fournies sont exactes et correctes et qu'elles ont été établies en parfaite connaissance des conséquences de toute fausse déclaration.

Certifié pour vrai et conforme,

Fait à ..... le .....

### 6.3 Déclaration sur l'honneur – motifs d'exclusion

Par la présente, je/nous, agissant en ma/notre qualité de représentant(s) légal/ légaux du soumissionnaire précité, déclare/rons que le soumissionnaire ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion suivants :

1. Le soumissionnaire ni un de ses dirigeants a fait l'objet d'une condamnation prononcée par une **décision judiciaire ayant force de chose jugée** pour l'une des infractions suivantes :
  - 1° participation à une **organisation criminelle** ;
  - 2° **corruption** ;
  - 3° **fraude** ;
  - 4° infractions **terroristes**, infractions liées aux activités terroristes ou incitation à commettre une telle infraction, complicité ou tentative d'une telle infraction ;
  - 5° **blanchiment** de capitaux ou **financement du terrorisme** ;
  - 6° **travail des enfants** et autres formes de traite des êtres humains.
  - 7° occupation de ressortissants de pays tiers en **séjour illégal**.
  - 8° la création de sociétés offshore

L'exclusion sur base de ce critère vaut pour une durée de 5 ans à compter de la date du jugement.

2. Le soumissionnaire ne satisfait pas à ses obligations relatives au **paiement d'impôts et taxes ou de cotisations de sécurité sociale** pour un montant de plus de 3.000 €, sauf lorsque le soumissionnaire peut démontrer qu'il possède à l'égard d'un pouvoir adjudicateur une ou des créances certaines, exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers. Ces créances s'élèvent au moins à un montant égal à celui pour lequel il est en retard de paiement de dettes fiscales ou sociales ;

3. Le soumissionnaire est en **état de faillite, de liquidation, de cessation d'activités, de réorganisation judiciaire**, ou a fait l'aveu de sa faillite, ou fait l'objet d'une procédure de liquidation ou de réorganisation judiciaire, ou est dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans d'autres réglementations nationales ;

4. Le soumissionnaire ou un de ses dirigeants a commis une **faute professionnelle grave qui remet en cause son intégrité.**

Sont entre autres considérées comme telle faute professionnelle grave :

Une infraction à la Politique de Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels – juin 2019.

b. Une infraction à la Politique de Enabel concernant la maîtrise des risques de fraude et de corruption – juin 2019 [<lien>](#) ;

c. Une infraction relative à une disposition d'ordre réglementaire de la législation locale applicable relative au harcèlement sexuel au travail ;

d. Le soumissionnaire s'est rendu gravement coupable de fausse déclaration ou faux documents en fournissant les renseignements exigés pour la vérification de l'absence de motifs d'exclusion ou la satisfaction des critères de sélection, ou a caché des informations ;

e. Lorsque Enabel dispose d'éléments suffisamment plausibles pour conclure que le soumissionnaire a commis des actes, conclu des conventions ou procédé à des ententes en vue de fausser la concurrence.

La présence du soumissionnaire sur une des listes d'exclusion Enabel en raison d'un tel acte/convention/entente est considérée comme élément suffisamment plausible.

5. Lorsqu'il ne peut être remédié à un conflit d'intérêts par d'autres mesures moins intrusives ;

6. Des **défaillances importantes ou persistantes** du soumissionnaire ont été constatées lors de l'exécution d'une **obligation essentielle** qui lui incombait dans le cadre d'un contrat antérieur passé avec un autre pouvoir public, lorsque ces défaillances ont donné lieu à des mesures d'office, des dommages et intérêts ou à une autre sanction comparable.

Sont considérées comme 'défaillances importantes' le respect des obligations applicables dans les domaines du droit environnemental, social et du travail établi par le droit de l'Union européenne, le droit national, les conventions collectives ou par les dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail.

La présence du soumissionnaire sur la liste d'exclusion Enabel en raison d'une telle défaillance sert d'un tel constat.

7. Des mesures restrictives ont été prises vis-à-vis du contractant dans l'objectif de mettre fin aux violations de la paix et sécurité internationales comme le terrorisme, les violations des droits de l'homme, la déstabilisation des États souverains et la prolifération d'armes de destruction massive.

8. Le soumissionnaire ni un de des dirigeants se trouvent sur les listes de personnes, de groupes ou d'entités soumises par les Nations-Unies, l'Union européenne et la Belgique à des sanctions financières :

Pour les Nations Unies, les listes peuvent être consultées à l'adresse suivante : <https://finances.belgium.be/fr/tresorerie/sanctions-financieres/sanctions-internationales-nations-unies>

Pour l'Union européenne, les listes peuvent être consultées à l'adresse suivante : <https://finances.belgium.be/fr/tresorerie/sanctions-financieres/sanctions-europ%C3%A9ennes-ue>

<https://eeas.europa.eu/headquarters/headquarters-homepage/8442/consolidated-list-sanctions>

[https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/restrictive\\_measures-2017-01-17-clean.pdf](https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/restrictive_measures-2017-01-17-clean.pdf)

Pour la Belgique :

[Sanctions financières nationales | SPF Finances \(belgium.be\)](#)

9. <...> Si Enabel exécute un projet pour un autre bailleur de fonds ou donneur, d'autres motifs d'exclusion supplémentaires sont encore possibles.

Le soumissionnaire déclare formellement être en mesure, sur demande et sans délai, de fournir les certificats et autres formes de pièces justificatives visés, sauf si :

- a. Enabel a la possibilité d'obtenir directement les documents justificatifs concernés en consultant une base de données nationale dans un État membre qui est accessible gratuitement, à condition que le soumissionnaire ait fourni les informations nécessaires (adresse du site web, autorité ou organisme de délivrance, référence précise des documents) permettant à Enabel de les obtenir, avec l'autorisation d'accès correspondante ;
- b. Enabel est déjà en possession des documents concernés.

Le soumissionnaire consent formellement à ce que Enabel ait accès aux documents justificatifs éayant les informations fournies dans le présent document.

Date

Localisation

Signature

## 6.4 Déclaration d'intégrité pour les soumissionnaires

Concerne le soumissionnaire :

Domicile / Siège social :

Référence du marché public :

À l'attention de la Coopération Technique Belge,

Par la présente, je / nous, agissant en ma/notre qualité de représentant(s) légal/légaux du soumissionnaire précité, déclare/rons ce qui suit :

- Ni les membres de l'administration, ni les employés, ni toute personne ou personne morale avec laquelle le soumissionnaire a conclu un accord en vue de l'exécution du marché, ne peuvent obtenir ou accepter d'un tiers, pour eux-mêmes ou pour toute autre personne ou personne morale, un avantage appréciable en argent (par exemple, des dons, gratifications ou avantages quelconques), directement ou indirectement lié aux activités de la personne concernée pour le compte de la Coopération Technique Belge.
- Les administrateurs, collaborateurs ou leurs partenaires n'ont pas d'intérêts financiers ou autres dans les entreprises, organisations, etc. ayant un lien direct ou indirect avec la Coopération Technique Belge (ce qui pourrait, par exemple, entraîner un conflit d'intérêts).
- J'ai / nous avons pris connaissance des articles relatifs à la déontologie et à la lutte contre la corruption repris dans le Cahier spécial des charges et je / nous déclare/rons souscrire et respecter entièrement ces articles.

Je suis / nous sommes de même conscient(s) du fait que les membres du personnel de la Coopération Technique Belge sont liés aux dispositions d'un code éthique qui précise ce qui suit : *“Afin d'assurer l'impartialité des membres du personnel, il leur est interdit de solliciter, d'exiger ou d'accepter des dons, gratifications ou avantages quelconques destinés à eux-mêmes ou des tiers, que ce soit ou non dans l'exercice de leur fonction, lorsque les dons, gratifications ou avantages précités sont liés à cet exercice. Notons que ce qui importe le plus dans cette problématique est moins l'enrichissement résultant de l'acceptation de dons, gratifications ou avantages de toute nature, que la perte de l'impartialité requise du membre du personnel dans l'exercice de sa fonction. À titre personnel, les membres du personnel n'acceptent aucune gratification, aucun don ni avantage financier ou autre, pour les services rendus”*.

Si le marché précité devait être attribué au soumissionnaire, je/nous déclare/rons, par ailleurs, marquer mon/notre accord avec les dispositions suivantes :

- Afin d'éviter toute impression de risque de partialité ou de connivence dans le suivi et le contrôle de l'exécution du marché, il est strictement interdit au contractant du marché (c'est-à-dire les membres de l'administration et les travailleurs) d'offrir, directement ou indirectement, des cadeaux, des repas ou un quelconque autre avantage matériel ou immatériel, quelle que soit sa valeur, aux membres du personnel de la Coopération Technique Belge, qui sont directement ou indirectement concernés par le suivi et/ou le contrôle de l'exécution du marché, quel que soit leur rang hiérarchique.
- Tout contrat (marché public) sera résilié, dès lors qu'il s'avérerait que l'attribution du contrat ou son exécution aurait donné lieu à l'obtention ou l'offre des avantages appréciables en argent précités.
- Tout manquement à se conformer à une ou plusieurs des clauses déontologiques peut aboutir à l'exclusion du contractant du présent marché et d'autres marchés publics pour la Coopération Technique Belge.
- Le contractant du marché (adjudicataire) s'engage à fournir au pouvoir adjudicateur, à sa demande, toutes les pièces justificatives relatives aux conditions d'exécution du

contrat. Le pouvoir adjudicateur pourra procéder à tout contrôle, sur pièces et sur place, qu'il estimerait nécessaire pour réunir des éléments de preuve sur une présomption de frais commerciaux inhabituels.

Le soumissionnaire prend enfin connaissance du fait que la Coopération Technique Belge se réserve le droit de porter plainte devant les instances judiciaires compétentes lors de toute constatation de faits allant à l'encontre de la présente déclaration et que tous les frais administratifs et autres qui en découlent sont à charge du soumissionnaire.

Signature précédée de la mention manuscrite "Lu et approuvé" par :

Avec mention du nom et de la fonction

.....

Lieu, date

## **6.5 Documents à remettre – liste exhaustive**

- Déclaration sur l'honneur ;
- Déclaration d'intégrité ;
- Formulaire d'identification ;
- Formulaire d'offre – prix ;
- CV des experts et diplômes/attestations de service rendus
- Méthodologie et planning