



GOUVERNEMENT DU CAMEROUN



Au service
des peuples
et des nations

PROGRAMME DES NATIONS UNIES POUR LE DEVELOPPEMENT

PLAN DE TRAVAIL ANNUEL 2013

Titre du Programme	<i>Amélioration de la Qualité des Prestations Rendues aux Usagers des Services Publics (PAAQSU)</i>
Effet UNDAF :	D'ici à 2017, les institutions nationales et locales assument leurs missions de façon participative, transparente, et dans le respect de l'égalité de genre, des droits de l'homme et de l'Etat de droit.
Effet CPD:	Amélioration des prestations rendues aux usagers des services publics
Résultats attendus du CPAP :	<ol style="list-style-type: none"> 1) Les normes minimales de qualité des services publics définies. <i>Pour 2013 :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le diagnostic des normes minimales de qualité existantes, réalisé, ▪ Le rapport du diagnostic des normes minimales de qualité, validé, 2) Un dispositif incitatif de suivi de la qualité des services publics mis en place et opérationnel. <i>Pour 2013 :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un comité en charge de l'élaboration du Palmarès est mis en place, 3) Un dispositif d'appui à la mise aux normes de qualité de service public en place; 4) Cinq services pilotes sont accompagnés dans leur expérimentation de la démarche qualité. <i>Pour 2013 :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une étude faisabilité de l'interconnexion des administrations publiques par fibre optique est réalisée, ▪ La Régionalisation des procédures de création d'entreprise en ligne à Douala, Bafoussam, Garoua et Bamenda est réalisée, ▪ L'Automatisation de la création d'entreprises à Douala et à Yaoundé est réalisée,
Partenaire de réalisation :	MINFOPRA
Partie Responsable :	CONSUPE, MINREX, MINPMEESA, MINSANTE, MINFI,

DESCRIPTION SOMMAIRE

Le présent Programme est conçu pour soutenir la mise en œuvre de l'Axe stratégique « Gouvernance Stratégique » du DSCE. Il permettra de renforcer les capacités des administrations cibles dans le processus continu d'amélioration des prestations rendues aux usagers des services publics à travers la définition, la vulgarisation et l'intégration des normes de qualité de services publics dans le fonctionnement quotidien des Administrations.

Il favorisera l'instauration d'un système d'encouragement en faveur des administrations les plus méritantes à travers la constitution d'un palmarès des meilleures pratiques assorti de prix et sa publication périodique.

Son but est de rendre les Administrations publiques plus performantes, plus accessibles à toutes les catégories d'usagers et compétitives, afin de créer un environnement des affaires plus attrayant, un accès facile aux services sociaux et un décollage économique conséquent.

Le programme sera exécuté sous la coordination du MINFOPRA. Il sera mis en œuvre sous la modalité NIM ou mise en œuvre nationale conformément aux principes de la gestion axée sur les résultats, avec les partenaires mentionnés dans le cadre des résultats des ressources du CPAP.

Période du Programme : 2013-2017

Domaine de Résultats-clés (Plan Stratégique) :

Atlas Award ID: 00074614

Date de début : 2013

Date de fin : 2017

Arrangement de gestion : NIM

Date du LPAC 19 Juin 2013

Budget PTA 2013 : 460 375 USD

- TRAC : 200 000 USD
- CS (UE) : 260 375 USD

Ressources totales requises pour toute la durée du Programme : 4 450 000 USD

Total des ressources allouées

- Fonds réguliers : 1 950 000 USD
- Autres :
 - Donateur 2 500 000 USD
 - Donateur _____
 - Donateur _____
 - Gouvernement _____

Budget non financé : 3 989 625 USD

Contributions en nature

Section I. Description narrative

Partie I. Analyse de la situation

Le programme d'amélioration des prestations rendues aux usagers des services publics (PAAQSU) s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre du Document de Stratégies pour la Croissance et l'Emploi (DSCE). Il vise à accompagner le Gouvernement vers l'émergence souhaitée et énoncée dans la Vision 2035. Son objectif global est de soutenir le Gouvernement dans ses efforts d'amélioration la perception nationale et internationale de la qualité des prestations rendues par des services publics à travers l'amélioration du contrat de confiance entre les usagers et les administrations.

Le PAAQSU comprend aussi un Programme d'appui institutionnel visant à renforcer les capacités des principales structures impliquées dans sa mise en œuvre.

Partie II. Stratégie

Cf. Partie narrative du CPAP : Point 4.26.

Le programme d'Amélioration des Prestations Rendues aux usagers des Services publics, vise 4 principaux résultats :

- 1) Les normes minimales de qualité des services publics élaborées ;
- 2) Un dispositif incitatif de suivi de la qualité des services publics mis en place et opérationnel;
- 3) Un dispositif d'appui à la mise aux normes de qualité de service public mis en place;
- 4) Cinq services pilotes sont accompagnés dans leur expérimentation de la démarche qualité.

Les actions prévues dans le cadre de ce résultat seront suivies par le MINFOPRA, soutenu par les points focaux de l'Agence Gouvernementale de Coopération et ceux des Parties responsables.

Partie III. Arrangements de gestion

Le Programme sera géré sous la modalité de mise en œuvre nationale (NIM). Le partenaire de réalisation est le Ministère de la Fonction Publique et de la Reforme Administrative (MINFOPRA)

Le Comité de Pilotage est la principale instance décisionnelle du Programme, en charge des orientations stratégiques du programme et de la validation de ses résultats. Le Comité de Pilotage du Programme est constitué de l'exécutif, des bénéficiaires et les parties responsables.

- l'Exécutif, qui préside le Comité de pilotage, est assuré par le MINFOPRA ou son Représentant.
- Les Bénéficiaires, que sont : le Gouvernement (Ministères cibles), les parties responsables et les usagers de la fonction publique, éventuellement organisés et tenant compte de la diversité des catégories (hommes, femmes, personnes porteuses de handicap, etc.). Les différents services des administrations cibles qui bénéficieront des appuis du projet, seront les parties chargées de valider les besoins auxquels va répondre le Programme et de vérifier que les solutions apportées répondent à leurs besoins en tenant compte des contraintes du projet. Les bénéficiaires émettent leurs besoins et intérêts dans la conduite des activités du Programme afin d'atteindre les cibles spécifiques fixés.

répondent à leurs besoins en tenant compte des contraintes du projet. Les bénéficiaires émettent leurs besoins et intérêts dans la conduite des activités du Programme afin d'atteindre les cibles spécifiques fixés.

Le rôle d' « **Approving Manager** » est assuré par le Directeur National du Programme. En tant que tel, il est *l'ordonnateur sur le budget du Programme et approuve les demandes de service ainsi que les demandes de paiement pour le Programme*. Il coordonne la bonne mise en œuvre globale du projet, ainsi que la cohérence des actions du Programme avec les politiques et orientations stratégiques.

Le rôle de « **Project Manager** » est tenu par le Chef du Service Responsable/Partie Responsable ou la personne nommément désignée à cet effet. Il/elle peut être en même temps le point Focal ou une autre personne. Le Project Manager est le responsable du produit/sous produit. En tant que tel chaque responsable du produit/sous produit joue le rôle de « Project Manager » par rapport à celui –ci. Il/elle est responsable de la réalisation du produit et s'assure que toute dépense engagée à ce titre est prévue dans le PTA et que les ressources y relatives sont disponibles. Il/elle veille à ce que le produit, tel que décrit dans le PTA soit réalisé suivant les normes de qualité requises. Le « Project Manager » fournit les inputs pour la production dans les délais et selon les normes requises des documents exigés (différents journaux, rapports périodiques...).

Chaque « Project Manager » s'assure également que les informations relatives au programme soient produites et transmises au DNP dans les délais, que les réunions statutaires soient tenues et les rapports y afférents parvenus au DNP

Pour 2013, le Programme comprend cinq (5) responsables ou Project Manager de produits/sous produit :

1. **PRODUIT : Les normes minimales de qualité de service public définies en tenant compte du genre et des personnes porteuses de handicap,**
PARTIE RESPONSABLE : Secrétariat Permanent à la Réforme Administrative (SPRA) du MINFOPRA,
2. **PRODUIT : Un dispositif participatif de suivi/évaluation de l'implémentation de la qualité et d'incitation/labellisation des services publics mis en place,**
PARTIE RESPONSABLE : SPRA et cellule de Suivi du MINFOPRA (Secrétariat Général),

ACTIVITE DU PRODUIT 4 : Fournir une assistance technique aux services publics cibles dans leur démarche qualité de services (réaliser l'étude de faisabilité pour l'extension du réseau en fibre optique en vue de l'interconnexion des services déconcentrés et organismes sous tutelle du MINFOPRA)

3. PARTIE RESPONSABLE : Division des Systèmes d'Information (DSI) du MINFOPRA,
4. SOUS PRODUIT : le palmarès des meilleurs services publics, assorti de prix, est établi périodiquement,
PARTIE RESPONSABLE : Division de la Formation et de la Coopération Internationale (DFCI/CONSUPE),
5. ACTIVITE DU PRODUIT 4 : Fournir une assistance technique aux services publics cibles dans leur démarche qualité De services (**Mise en œuvre de la phase II du Programme de facilitation des affaires au Cameroun**)
PARTIE RESPONSABLE : Direction des Petites et moyennes entreprises (DPME),

Les parties responsables, sont les services spécifiques (Direction Générale, Direction, division, service etc) localisés au sein du MINFOPRA et dans les autres Ministères impliqués, responsables d'un ou de plusieurs produits ou sous produits et répondant clairement de la mise en œuvre et des résultats y relatifs.

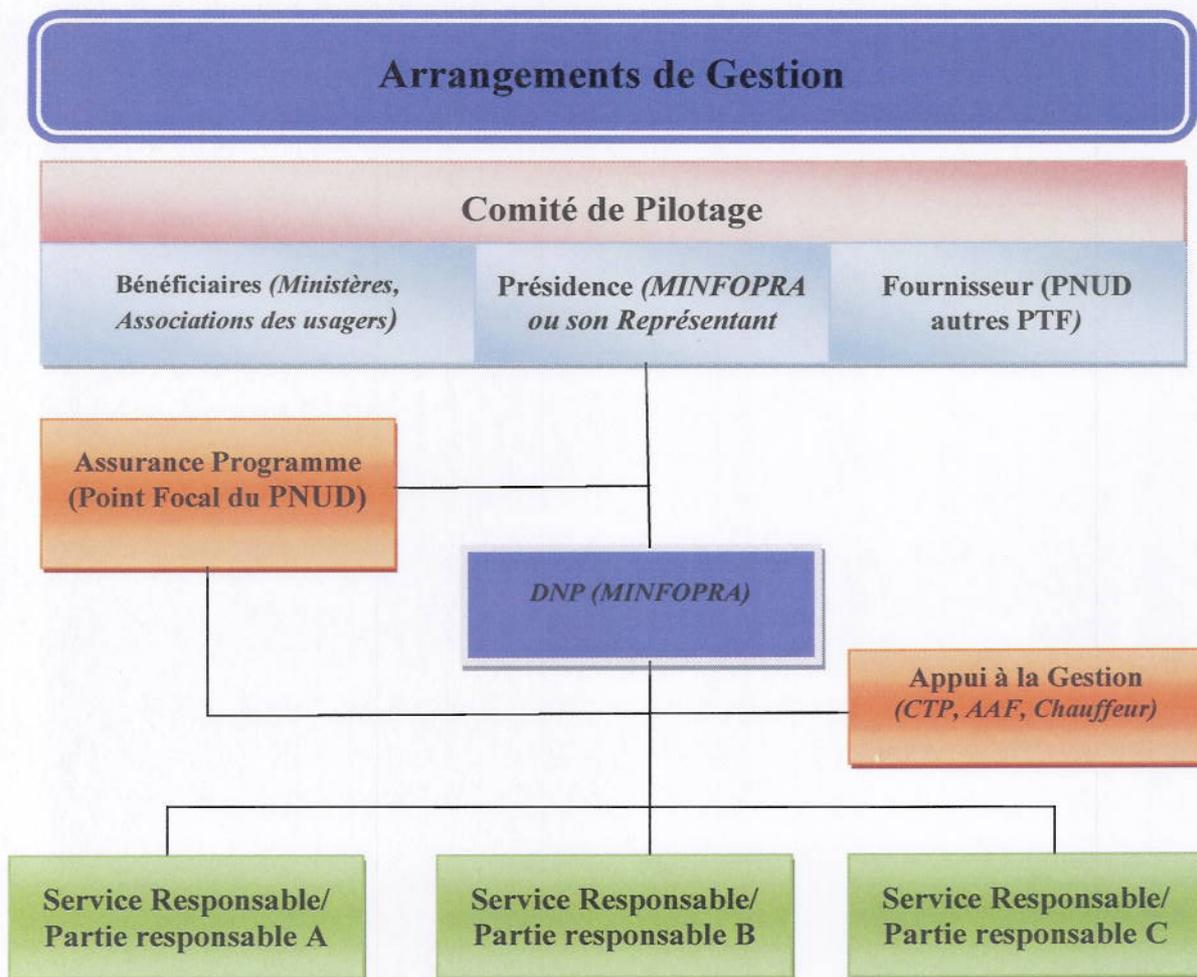
L' « **Assurance de Programme** » ou *monitoring* Il/elle s'assure de l'enregistrement régulier des progrès et de l'évolution des performances du programme dans la plateforme de suivi des résultats. Il/elle effectue des visites de suivi (réalisation des activités, des résultats) et s'assure que la mise en œuvre du programme s'effectue dans le respect des normes et procédures pertinentes.

Cette fonction est assurée par le Point focal PNUD du programme appuyé par le Conseiller Technique Principal qui vise les demandes de services et de paiement soumises à la signature du DNP pour attester de la conformité des activités devant être réalisées au plan de travail annuel et du respect des procédures en vigueur.

En raison du nonaccès du DNP à ATLAS, l'Assurance du Programme mettra à jour les journaux et les rapports périodiques, sur la base des informations fournies par le DNP avant leur partage au Comité de pilotage, conformément aux dispositions du plan de communication et de suivi.

Ce dispositif décrit ci-dessus, est soutenu au quotidien par :

- a) Un Assistant Administratif et Financier (AAF) qui a la charge de la gestion administrative et financière du programme dont le détail des fonctions est décrit dans le document décrivant les rôles et responsabilités des parties prenantes en annexe, et
- b) Un chauffeur (cf. document susmentionné).



Au cas où la partie responsable est une structure en dehors de celle du partenaire de réalisation, un Mémoire d'Entente précisant les rôles, responsabilités (moyens à mettre en œuvre, résultats, mécanisme de suivi, délais de livraison etc...) devra être établi entre les deux parties.

Les remises d'espèces aux Partenaires de réalisation se feront selon les dispositions du CPAP, contenues dans les alinéas 6.4 à 6.9.

Pour assister le partenaire de réalisation, le PNUD fournit les services d'appui ci-après :

1. Identification et/ou recrutement du personnel pour le Programme ;
2. Identification et facilitation des activités de formation, des études et missions ;
3. Achats de biens et services par le Programme ;
4. Gestion des contrats des personnels du Programme recrutés par le PNUD.

Des formations seront organisées, selon les besoins, en vue du renforcement des capacités de l'équipe de mise en œuvre.

Ces services feront l'objet d'un recouvrement de coûts, conformément aux dispositions du paragraphe 9.3 alinéa 2 du CPAP, relatives au recouvrement des coûts directs.

Partie IV. Suivi et évaluation

Conformément aux dispositions mentionnées dans le CPAP, le suivi et l'évaluation seront faits conformément à la matrice des résultats de l'UNDAF ainsi qu'au plan de suivi et d'évaluation du programme. L'objectif du suivi et de l'évaluation est avant tout de veiller à une utilisation efficace des ressources ainsi qu'à la redevabilité, la transparence et l'intégrité. Le partenaire de réalisation présentera des rapports périodiques sur l'avancement des activités, les réalisations et les résultats du projet, en soulignant les défis rencontrés lors de l'exécution du Programme ainsi que l'utilisation des ressources comme il en a été convenu dans le PTA, conformément aux dispositions du plan de suivi et de communication annexé au PTA. Les rapports seront présentés selon les procédures en vigueur et harmonisés autant que possible avec ceux des autres agences des Nations Unies.

Dans le cadre du cycle annuel, sur une base trimestrielle :

- Une évaluation de qualité enregistrera les progrès réalisés vers l'achèvement des résultats - clés. L'évaluation mettra en exergue les retours d'informations en provenance des bénéficiaires ainsi que les informations relatives à l'utilisation des ressources et l'efficacité de l'intervention.
- Un journal des problèmes sera mis à jour régulièrement par le Gestionnaire du projet, afin de faciliter le suivi et la résolution des problèmes potentiels ou les demandes de changements ;
- Un journal des risques sera activé dans Atlas et régulièrement mis à jour par le Gestionnaire du Programme pour réévaluer le statut des risques identifiés. Les nouveaux risques seront enregistrés sur l'aval du responsable de Programme en passant en revue les facteurs qui pourraient affecter la mise en œuvre du Programme ;
- Sur la base des informations sus mentionnées, un rapport trimestriel d'avancement (RTA) du Programme sera soumis par le Gestionnaire du Programme au comité de Programme ;
- un journal des leçons apprises sera régulièrement mis à jour par le responsable du Programme afin d'assurer un apprentissage actif et l'adaptation de l'organisation et pour faciliter la préparation du rapport des leçons apprises à la fin du Programme ;
- un plan de suivi sera activé et mis à jour par le responsable du Programme afin de suivre les actions et les événements de gestion du projet.

Annuellement,

- Des représentants du PNUD et du MINFOPRA devraient effectuer des visites de terrain afin de valider les résultats, plus particulièrement ceux obtenus au cours de la première année de mise en œuvre. Si entreprise pendant la dernière partie de l'année d'exercice, la visite de terrain devrait fournir les dernières informations relatives à l'avancement du Programme vis à vis du rapport annuel. Chaque visite de terrain devrait être suivie de l'élaboration d'un rapport qui sera déposé au plus tard une semaine après le retour au bureau ;
- Un rapport annuel de revue sera préparé par le Gestionnaire du Programme et son équipe comme une auto évaluation à la gestion du projet, il ne devrait en aucun cas occasionner un lourd processus de préparation. Comme exigence minimale, le rapport annuel de revue devra consister à remplir le format standard du rapport trimestriel d'activités, couvrant toute l'année, avec des informations mises à jour sur les résultats obtenus vis-à-vis des cibles pré définies au niveau des produits. Ainsi, le rapport devra être directement utilisable comme outil de dialogue entre le responsable du Programme et les partenaires ;
- Sur la base du rapport sus-cité, une revue annuelle du Programme sera organisée durant le quatrième trimestre de l'année ou juste après, afin d'évaluer le progrès réalisé par le Programme et pour valider le plan de travail pour l'année suivante. Durant la dernière année, cette revue sera l'évaluation finale. Elle doit se focaliser sur la mesure dans laquelle des progrès sont réalisés par rapport aux produits retenus, lesquels restent alignés par rapport aux effets concernés.

Partie V. Contexte juridique

Le Plan de travail annuel, qui, avec le CPAP signé par le Gouvernement et le PNUD, constituent un Document de Programme tel que défini dans l'Accord de Base Type en matière d'Assistance (SBAA). Par ailleurs, toutes les dispositions du CPAP sont applicables à ce document.

En accord avec l'article III de l'Accord de Base Type en matière d'Assistance (SBAA), la responsabilité de la sûreté et de la sécurité du partenaire de réalisation, de son personnel et de ses biens, ainsi que des biens du PNUD placés sous la garde des Partenaires de mise en œuvre, incombe aux Partenaires de réalisation.

Le Partenaire de réalisation devra :

- a) mettre en place un plan de sécurité approprié et le maintenir, en prenant en considération la situation de la sécurité dans le pays de mise en œuvre du Programme ;
- b) assumer tous les risques et responsabilités liés à la sécurité du Partenaire de réalisation et la pleine exécution du plan de sécurité.

Le PNUD se réserve le droit de vérifier si un tel plan est en place, et d'en proposer des modifications si nécessaire. Le fait de ne pas mettre en œuvre et de tenir un plan de sécurité approprié tel qu'il est requis ci-après sera considéré comme une violation de cet accord.

Les Partenaires de réalisation s'engagent à entreprendre tous les efforts raisonnables pour veiller à ce qu'aucun des fonds reçus en vertu de ce Document de Programme ne soit utilisé pour soutenir des personnes ou des entités associées au terrorisme et que les bénéficiaires des sommes éventuellement fournies par le PNUD ci-dessous n'apparaissent pas sur La liste tenue par le Comité du Conseil de sécurité créé par la résolution 1267 (1999). La liste est accessible au <http://www.un.org/Docs/sc/committees/1267/1267ListEng.htm>. Cette disposition doit être incluse dans tous les contrats de sous-traitance ou les sous-accords conclus dans le cadre de ce Document de Projet.

Afin d'assurer une gestion financière saine des ressources du projet, les dispositions des paragraphes 7.5 à 7.8 du CPAP s'appliqueront.

PAGE DE SIGNATURE

Approuvé par le Ministre de la Fonction Publique
Et de la Réforme Administrative,
(MINFOPRA)



07 AOUT 2013

ANGOUING Michel Ange

Approuvé par le Programme des Nations Unies
Pour le Développement (PNUD)



07 AOUT 2013

Najat Rochdi (Mrs.)
Représentant Résident

3.2 : Un dispositif participatif de suivi/évaluation de l'implémentation de la qualité et d'incitation/labellisation des services publics mis en place <i>Publication biannuelle du palmarès des services publics</i>	3.2.1 : Un palmarès des meilleurs services publics, assorti de prix, est établi périodiquement	3.2.1.1 : Mettre en place un Comité en charge de l'élaboration du palmarès	3.2.1.1.1 Elaborer les TDR	3.2.1.1.2 Rédiger le Programme d'exposé des motifs	3.2.1.1.3 Elaborer le Programme de texte portant création, organisation et fonctionnement du Comité	3.2.1.1.4 Saisir les Administrations et partenaires concernés pour la désignation de leur représentant au sein du Comité	Indicateur Palmarès disponible selon l'échéance retenu	Livrable : acte de l'autorité créant et constatant la composition du Comité, intégrant les aspects genre, équité et transparence.	3.1.1.2.4 Tenir la réunion de validation	3.1.1.2.5 Editer et imprimer le rapport final	Divers	SPRA (MIN/FOFRA)	04000 (TRAC)	Frais mission	Transport participant	71600 Travel	1 000 000	1 988	73100 – Rental & Maint-Premise	300 000	596	72500 Supplies	500 000	994	72700 Hospitality/ Catering	1 500 000	2 981	74200 – Audio Visual&Print Prod Cost	2 000 000	3 975	74500 Misc Exp	708 000	1 407

3.4.3.2.3 réaliser l'étude de faisabilité pour l'extension du réseau en fibre optique en vue de l'interconnexion des services déconcentrés et organismes sous tutelle du MINFOPRA	DSI (MINFOPRA)	04000 (TRAC)	Publication appel pour TDR	74200 – Audio Visual&PrintProd Cost	420 000	835
			Consultant TDR	71300 Local Consultants	1 800 000	3 578
			Publication appel consultant étude faisabilité	74200 – Audio Visual&PrintProd Cost	420 000	835
			Honoraires consultants	71300 Local Consultants	6 700 000	13 317
			Transport DSA	71600 Travel	1 600 000	3 180
			DSA	73100 – Rental & Maint-Premise	100 000	199
			Fouritures	72500 Supplies	5 000	10
			Pause café	72700 Hospitality/Catering	100 000	199
			Transport DSA	71600 Travel	120 000	239
			DSA	71600 Travel	160 000	318
			Reprographie	74200 – Audio Visual&PrintProd Cost	300 000	596
			Salaires du personnel	71400 Contractual Services - Indiv		23 664
			Suivi des activités	71600 Voyage		14 240
Equipements & fournitures	72200	35 200 000	10 000			
Maintenance du véhicule	72300 Matériel & Goods		5 000			

3.5 : Le programme est efficacement exécuté

3.5.1 : Assurer le fonctionnement du programme

3.5.1.1 Faciliter la mise en œuvre et suivre les activités du programme

3.5.1.1.1 : Mobiliser les ressources nécessaires

(i) Taux de décaissement.
Cible: 90%

(ii) Rating de l'audit du projet.
Cible:

3.5.1.1.1 : Mobiliser les ressources nécessaires

PNUD

04000
(TRAC)

Publication appel pour TDR

74200 – Audio Visual&PrintProd Cost

420 000

835

Consultant TDR

71300 Local Consultants

1 800 000

3 578

Publication appel consultant étude faisabilité

74200 – Audio Visual&PrintProd Cost

420 000

835

Honoraires consultants

71300 Local Consultants

6 700 000

13 317

Transport DSA

71600 Travel

1 600 000

3 180

DSA

73100 – Rental & Maint-Premise

100 000

199

Fouritures

72500 Supplies

5 000

10

Pause café

72700 Hospitality/Catering

100 000

199

Transport DSA

71600 Travel

120 000

239

DSA

71600 Travel

160 000

318

Reprographie

74200 – Audio Visual&PrintProd Cost

300 000

596

Salaires du personnel

71400 Contractual Services - Indiv

23 664

Suivi des activités

71600 Voyage

14 240

Equipements & fournitures

72200

35 200 000

10 000

Maintenance du véhicule

72300 Matériel & Goods

5 000

Tableau de Formulation des activités-PTP Programme 3

PRODUITS DU CP ATTENDUS et indicateurs, y compris les objectifs annuels	Sous-produits	ACTIVITÉS PLANNIÈRES/LIVRABLES <i>Dresser la liste de toutes les activités, y compris de S&E, qui seront entreprises durant l'année pour réaliser les produits du CP énoncés</i>	Année de mise en œuvre				
			2013	2014	2015	2016	2017
3.1 : Les normes minimales de qualité de service public définies en tenant compte du genre et des personnes porteuses de handicap Indicateurs <i>Document sur les normes minimales de qualité des services publics disponible</i>	3.1.1 Un état de lieux des normes minimales de qualité du service, réalisé Indicateur <i>Etat des lieux disponible</i>	3.1.1.1 Réaliser le diagnostic Livrable Répertoire provisoire des normes existantes et proposition de normes minimales inclusives de qualité de service.	X				
		3.1.1.2 valider le diagnostic Livrable: Conclusions du diagnostic sous forme de propositions de normes désagrégées (sexe, handicaps, ...) et synthèse du rapport.	X				
	3.1.2 : Les normes minimales de qualité des services publics définies et validées Indicateur <i>normes minimales disponibles</i>	3.1.2.1 Mettre en place un groupe multisectoriel chargé d'accompagner le consultant dans la définition des normes minimales Livrable: Groupe de travail multisectoriel chargé d'accompagner le consultant en charge de la définition des normes minimales de qualité intégrant le genre, l'équité et la transparence		X			
		3.1.2.2 Définir les normes minimales de qualité de service Livrable: liste des normes minimales de qualité de service.		X			

		3.1.2.3 Valider la liste des normes minimales de qualité Livrable: texte administratif créant et validant la liste des normes minimales de qualité		X			
	3.2.1 : Un palmarès des meilleurs services publics, assorti de prix, est établi périodiquement Indicateur <i>Palmarès disponible selon l'échéance retenu</i>	3.1.2.4 Diffuser les normes minimales de qualité de service Livrable: vulgarisation des normes minimales de qualité de service auprès des Administrations et les usagers et des usagers		X			
3.2 : Un dispositif participatif de suivi/évaluation de l'implémentation de la qualité et d'incitation/labellisation des services publics mis en place <i>Publication biannuelle du palmarès des services publics</i>		3.2.1.1 Mettre en place un comité en charge de l'élaboration du palmarès Livrable: acte de l'autorité créant et constatant la composition du Comité, intégrant les aspects genre, équité et transparence,	X				
		3.2.1.2 Elaborer et adopter les critères de sélection des meilleurs services publics		X			
		Livrable: critères de sélection des meilleurs services publics					
		3.2.1.3 Dresser tous les deux ns un palmarès des meilleurs services publics		X			X
		Livrable: Palmarès biannuel des meilleurs services publics					
		3.2.1.4 Publier, tous les deux ans, le palmarès des meilleurs services publics		X			X
		Livrable: liste biannuelle du palmarès des meilleurs services publics					

	<p>3.2.2 : Un dispositif de labellisation de la qualité de service mis en place</p> <p>Indicateur Dispositif de labellisation disponible</p>	<p>3.2.2.1 Définir le dispositif de labellisation de la qualité de service</p> <p>Livrable: la procédure de labellisation de la qualité de service définie</p>		X		
		<p>3.2.2.2 Adopter le dispositif de labellisation de la qualité de service</p> <p>Livrable: un texte administratif relatif à la procédure de labellisation</p> <p>3.2.2.3 Attribuer périodiquement le label,</p> <p>Livrable: un texte administratif attribuant le label qualité de service</p>		X		X
<p>3.3 : Un dispositif d'appui-conseil à la mise aux normes des services publics mis en place</p> <p>Notation et motivation de marqueur de genre :</p> <p>Indicateurs</p> <p>Dispositif d'appui-conseil disponible.</p> <p>Nombre de structures conseillées</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Cible : au moins 5) 		<p>3.3.1 Evaluer le dispositif d'appui conseil existant</p> <p>Livrable: Diagnostic des dispositifs d'appui conseil.</p>		X		
		<p>3.3.2 Organiser un voyage d'études dans les pays où le système d'appui - conseil a été identifié comme étant performant.</p> <p>Livrable: Connaissance des meilleures pratiques en matière d'appui conseil,</p>		X		
		<p>3.3.3 Elaborer un cahier de charges dans lequel le MINFOPRA propose le type d'appui à apporter aux Administrations.</p> <p>Livrable: Cahier de charges</p>		X		

		3.3.4 Mettre en place l'équipe d'experts du MINFOPRA et des Points Focaux des ministères cibles chargée de l'accompagnement des ministères cibles,			X		
		Livrable: Une équipe d'Experts, 3.3.5 Former les équipes d'Experts du MINFOPRA et les Points Focaux des ministères cibles en accompagnement en appui conseil,				X	
		Livrable: une équipe d'Experts, 3.3.6 Mettre en place un mécanisme de suivi-évaluation du processus de formation,			X	X	X
		Livrable: Un mécanisme de suivi-évaluation, 3.4.1.1. Réaliser un audit-qualité des services publics,	3.4.1 Un audit-qualité des services publics pilotes réalisé			X	
	3.4 : Des services publics accompagnés dans l'amélioration de la qualité de service Notation et motivation de marqueur de genre : 1 Nombre de structures accompagnées (cible : au moins 5). Taux de satisfaction des usagers des services concernés (Baseline: données 2013; Cible: 75%)	Livrable: Conclusions de l'audit-qualité des services publics des services sous forme de données désagrégées par sexe, handicap etc.					
		3.4.1.2. Mettre en œuvre les recommandations de l'audit qualité dans les services publics cibles. Livrable: Application des normes minimales de qualité,				X	X
						X	X

<p>Nombre de plans de mise à niveau développés (cible: au moins 5)</p>	<p>3.4.2 Des plans de mise à niveau des services publics aux normes de qualité élaborés,</p>	<p>3.4.2.1 Elaborer les plans de mise à niveau des services publics aux normes de qualité, Livrable: drafts de plans de mise à niveau des services publics assortis des domaines d'accompagnement,</p>				X	
		<p>3.4.2.2 Valider les plans de mise à niveau des services publics, Livrable: Les plans de mise à niveau des services publics,</p>				X	
<p>Pourcentage de mise en œuvre des plans de mise à niveau (Cible 70%)</p>	<p>3.4.3 La mise en œuvre des plans de mise à niveau accompagnée</p>	<p>3.4.3.1 Identification des domaines d'accompagnement Livrable: liste des domaines d'accompagnement.</p>				X	X
		<p>3.4.3.2 Fournir une assistance technique aux services publics cibles dans leur démarche qualité des prestations rendues aux usagers, Livrable: Intégration de la démarche qualité de service publics,</p>	X	X	X		
		<p>3.4.3.3 Faire le suivi-évaluation de la mise en œuvre des plans de mise à niveau. Livrable: Rapport de suivi évaluation de la mise en œuvre des plans de mise à niveau faisant ressortir le niveau de mise en œuvre</p>				X	X