

RAPPORT ANNUEL DU PROGRAMME

Période : 2014



Au service des
peuples et des
Nations

Business Unit :

Award ID : 00074614

Titre du Projet / Programme :
(PAAOSU)

PROGRAMME D'APPUI À L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES RENDUS AUX USAGERS

Partenaire de mise en œuvre :

MINFOPRA

Date de début du projet :

2013 Date de fin du projet: 2017

Période du rapport De :

Janvier 2014 à : décembre 2014

Budget total du projet/programme (USD): 530 139

Niveau d'exécution du budget (%) : 82%

Section 1. Mise en œuvre du projet

A. Mise à jour des risques¹ du projet

Type (stratégique, opérationnel, financier, sécuritaire, organisationnel, autres)	Date d'identification	Description	Date de mise à jour	Réponses du management / Contre mesure ²	Statut critique (Oui/Non)	Responsable du suivi
---	-----------------------	-------------	---------------------	---	---------------------------	----------------------

¹ Les risques sont identifiés durant l'initiation des projets et aussi durant leur durée de vie et doivent être gérés pendant toute cette durée.

² Doivent être mises à jour au moins une fois par trimestre

Normes minimales n'obéissant pas au principe des 4 A <u>Opérationnel</u>	En janvier 2014, Au moment de l'élaboration du PTA 2014	Identifier et définir les normes dites minimales mais qui ne soient pas en cohérence avec le contexte c'est-à-dire les 4 A (Abordabilité, accessibilité, adaptabilité et acceptabilité).	Septembre 2014	Le groupe multisectoriel a été mis en place avec la participation des usagers pour tenir compte des avis des bénéficiaires et le travail devra être réalisé sous la conduite d'un consultant expérimenté.	Non	CTP
Faible crédibilité du Comité en charge du palmarès et de ses activités <u>Stratégique</u>	Janvier 2014, Pendant la préparation du PTA 2014	<ul style="list-style-type: none"> L'opinion publique, les Administrations et la société civile ne sont pas satisfaits des méthodes et résultats des activités du Comité en charge du palmarès. 	Septembre 2014	Le Comité en charge de l'élaboration et de l'organisation du palmarès a été créé et constaté. Il est suffisamment représentatif des différentes catégories d'acteurs. Il travaillera sur la base des données générées par un progiciel acquis à cet effet.	Non	CTP
Atteinte partielle des résultats prévus en 2014 <u>Opérationnel</u>	Mars 2014	<ul style="list-style-type: none"> En raison du retard accusé dans la signature des PTA, les activités prévues pour 2014 pourraient ne pas être toutes réalisées. 	Mars 2014	La plupart d'activités ont été rattrapées par la technique d'anticipation et de conduite en parallèle des activités.	Non	CTP
	Août 2014	<ul style="list-style-type: none"> Un nombre important d'activités devant être financées par les fonds de contrepartie, le retard observé dans la mobilisation de ces fonds constitue un risque important. 	Septembre 2014	Certaines activités essentielles pourront être préfinancées par les fonds du PNUD qui sera remboursé une fois les fonds de contrepartie disponibles.	OUI	CTP

B. Mise à jour des problèmes³ du projet

Type (changement, problème, autres)	Date d'apparition	Description	Date de mise à jour	Réponse du Management au problème ⁴	Résolu (Oui/Non)	Responsable du suivi
-------------------------------------	-------------------	-------------	---------------------	--	------------------	----------------------

³ Les problèmes sont identifiés durant la phase d'initiation ou la mise en œuvre des projets.

⁴ Ils doivent être gérés pendant ces durées de vies des projets et des « management réponses » ou réponses aux problèmes (*Manager Resp*) doivent être mises à jour au moins une fois par trimestre

Mise en place de pool des AAF (2 Programmes par AAF) Stratégique	Mars 2014	Dans le cadre de la stratégie de réduction des charges de fonctionnement, il a été décidé de réduire le nombre des AAF à raison d'un AAF pour 2 Programmes.	Décembre 2014	Les AAF ainsi affectés ont du mal à travailler convenablement, erreurs, manquements sont constatés. D'autres part on remarque une surcharge de travail pour le CTP qui n'est plus concentré aux activités de coordination et de planification et s'occupe des tâches logistiques..	Oui	DRR/PNUD
--	-----------	---	---------------	--	-----	----------

Section 2. Progression des produits

2.1 Produit 1

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Project ID : 00074614 ▪ Description : Les normes minimales de qualité de service public définies en tenant compte du genre et des personnes porteuses de handicap ▪ Longue description : ce produit vise, à travers une collecte des normes existantes au Cameroun, au niveau mondial et en Afrique, à proposer, sur la base du contexte et du niveau de développement économique et social, les normes minimales pouvant être appliquées dans toutes les administrations du Cameroun en commençant par les ministères cibles. Ces normes minimales devraient répondre aux principes d'accessibilité, d'abordabilité, d'adaptabilité et d'applicabilité. ▪ Livrables : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Groupe de travail multidisciplinaire et intersectoriel inclusif, ➢ Liste provisoire des Normes minimales de qualités de services publics non discriminatoires, ➢ Normes minimales non discriminatoires de qualité de services Publics ➢ Plan de diffusion, médiatique et de communication, non discriminatoire utilisé pour la diffusion des normes. ▪ Baseline : état des lieux des normes en 2013. ▪ Indicateurs : Disponibilité d'un document sur les normes minimales de qualité des services publics. ▪ Cibles 2014 : Un document des normes minimales de qualité médiatisé et diffusé en 2014 ▪ Etat d'avancement: Le Groupe de travail multisectoriel crée et constaté par le MINFOPRA Un consultant recruté pour l'accompagnement de la définition des normes minimales de qualité et un premier draft est produit.

Section 3. Réalisation des activités

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifiant de l'activité (Activity ID) : 3.1.1.1. ▪ Longue description : Mettre en place un groupe de travail, multisectoriel chargé d'accompagner le /Les consultants et suivre le processus de définition des normes 				
<p>Date de début : 01. 01.2014 Date de fin : Août 2014</p> <p>% Progression jusqu'à ce jour : 100%</p>				
Critères de qualité	Date de mesure de la qualité et méthode d'évaluation des critères de qualité	Résultats des activités		
		Avis des bénéficiaires (date et score)	Utilisation des ressources (date et score)	Respect des délais (date et score)
Normes minimales obéissant au principe des 4 "A" et tenant compte du contexte local;	28 août 2014	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Date : 28/08/14 ▪ Score : 8 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montant consommé (USD) : 0 ▪ Date : RAS ▪ Score : RAS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon respect des délais ▪ Date : 28/08/14 ▪ Score : 8
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifiant de l'activité (Activity ID) : 3.1.2.2. ▪ Longue description : Définir les normes minimales de qualité de services Publics, 				
<p>Date de début : 01. 04.2014 Date de fin : 05 décembre 2014</p> <p>% Progression jusqu'à ce jour : 40%%%</p>				
Critères de qualité	Date de mesure de la qualité et méthode d'évaluation des critères de qualité	Résultats des activités		
		Avis des bénéficiaires (date et score)	Utilisation des ressources (date et score)	Respect des délais (date et score)
Normes minimales obéissant au principe des 4 "A" et tenant compte du contexte local;	05 décembre 2014	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Date : 11/12/14 ▪ Score : 8 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montant consommé (23 000 USD) ▪ Date : 11/12/14 ▪ Score : 8 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon respect des délais ▪ Date : 11/12/14 ▪ Score : 8

Section 2. Progression des produits

2.2 Produit 2

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Project ID : 00074614 ▪ Description : Un dispositif participatif de suivi/évaluation de l'implémentation de la qualité et d'incitation/labelisation des services publics mis en place ▪ Longue description : Il s'agit de mettre en place un dispositif permettant de concevoir un palmarès, des mesures d'incitation aux bonnes pratiques et à l'amélioration de la qualité des services. Cela commence par la mise en place d'un comité en charge de la conception du dispositif et du lancement des activités y afférentes. ▪ Livrables : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Acte de l'autorité créant et constatant la composition du dispositif intégrant les aspects genre, équité et transparence, ➢ Critères de sélection non discriminatoires des meilleurs Services Publics ▪ Baseline : Les Expériences existantes en 2013. ▪ Indicateurs : Nombre de palmarès de Services publics, publiés d'ici 2017, ▪ Cibles 2014: Un palmarès chaque deux ans à partir de 2015, ▪ Etat d'avancement: Le Comité crée et constaté par le CONSUPE et attend la convocation de sa première réunion.

Réalisation des activités

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifiant de l'activité (Activity ID) : 3.2.1.1. ▪ Longue description : Mettre en place un comité interministériel en charge de l'élaboration du Palmarès qui consiste à la proposition d'un certain nombre de mesures de suivi, de vérification et d'attribution des prix selon un échéancier connu, aux administrations s'étant distinguée dans la qualité de services rendus aux usagers des Services Publics. 	<p>Date de début : Janvier 2014 Date de fin : Juillet 2014</p> <p>% Progression jusqu'à ce jour : 100%</p>	Résultats des activités
Critères de qualité		

Date de mesure de la qualité et méthode d'évaluation des critères de qualité	Avis des bénéficiaires (date et score)	Utilisation des ressources (date et score)	Respect des délais (date et score)
<p><u>Par rapport à la démarche :</u> la mise en place de ce comité devrait être faite de manière participative, en consultant les parties prenantes. Elle sera matérialisée par des actes signés des autorités compétentes. Le nombre des membres tiendra compte de leur compétences, de leurs expériences dans les domaines, de leur disponibilité à s'engager pleinement lorsque nécessaire dans les activités du Comité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avis Bénéficiaire : RAS ▪ Date : 10/08/14 ▪ Score : RAS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aucune ressource n'est engagée pour cette activité, ▪ Date : RAS ▪ Score : RAS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité crée et constatation faite, ▪ Date : août 2014 ▪ Score : RAS
<p><u>Par rapport à la forme :</u> Elle sera matérialisée par des actes signés des autorités compétentes.</p>			
<p><u>Par rapport au contenu :</u> Le nombre des membres tiendra compte de leur compétences, des leurs expériences dans les domaines, de leur disponibilité à s'engager pleinement lorsque nécessaire dans les activités du Comité ;</p>			

Section 2. Progression des produits

2.2 Produit 3

- **Project ID : 00074614**
- **Description :**
Un dispositif d'appui-conseil à la mise aux normes des services publics mis en place
- **Longue description :**
Il s'agit de mettre en place un dispositif d'appui conseil qui tient compte des capacités déjà existantes dans l'Administration et des expériences capitalisées pendant le voyage d'études qui sera organisé à cet effet. Pour y arriver, on devra partir d'une évaluation de ce qui existe afin de l'améliorer.
- **Livrables :**
 - Diagnostic participatif des dispositifs d'appui conseil,
 - Equipe opérationnelle d'experts prête à accompagner les services publics,
- **Baseline :**
Les Expériences existantes en 2014.
- **Indicateurs :**
Nombre de structures conseillées et appuyées dans la mise aux normes,
- **Cibles 2014:**
au moins 5 structures en fin 2017,
- **Etat d'avancement:**
Cette activité a été renvoyée en 2015 puisqu'il faut d'abord procéder à l'identification des Services pilotes et à la définition des normes minimales de qualité de service,

Réalisation des activités

- Identifiant de l'activité (Activity ID) : 3.3.1.1.

- Longue description :

Evaluer le dispositif d'appui conseil existant au sein de l'Administration Publique Camerounaise

Date de début : Avril 2014 Date de fin : 2015

% Progression jusqu'à ce jour : 30%

Critères de qualité	Date de mesure de la qualité et méthode d'évaluation des critères de qualité	Résultats des activités		
		Avis des bénéficiaires (date et score)	Utilisation des ressources (date et score)	Respect des délais (date et score)
<p><u>Critères par rapport à la démarche</u>, le livrable sera obtenu à l'issue d'une descente, sous forme d'enquête, faite auprès des structures chargées d'apporter un appui conseil aux administrations publiques.</p>			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aucune ressource n'est engagée pour cette activité, ▪ Date : RAS ▪ Score : RAS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reprogrammation en 2015 ▪ Date : RAS ▪ Score : RAS
<p>- <u>Critères par rapport à la forme</u> Le livrable devra être présenté sous une forme physique et électronique.</p>	RAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avis Bénéficiaire : RAS ▪ Date : pas encore ▪ Score : RAS 		
<p><u>Critères par rapport au contenu</u> Le livrable devra contenir les informations sur les forces et les faiblesses, les menaces et opportunités des structures évaluées.</p>				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifiant de l'activité (Activity ID) : 3.3.1.1. ▪ Longue description : <p>Organiser un voyage d'étude dans les pays où le système d'appui conseil a été reconnu comme performant</p>				
Date de début : Novembre 2014		Date de fin : Décembre 2014		

% Progression jusqu'à ce jour : 40%

Critères de qualité	Date de mesure de la qualité et méthode d'évaluation des critères de qualité	Résultats des activités		
		Avis des bénéficiaires (date et score)	Utilisation des ressources (date et score)	Respect des délais (date et score)
<p>Critères par rapport à la démarche.</p> <p>- les normes proposées devront faire partie de celles qui ont été pertinentes au cours de l'Etude. L'état des difficultés rencontrées dans l'application des normes existantes et leurs causes et les solutions pour y remédier devront tenir compte le Prestataire devra vérifier l'application effective de normes existantes en tenant compte du contexte.</p>				
<p>❖ Critères par rapport à la forme</p> <p>Le livrable devra être présenté sous-forme physique et électronique. Il fera ressortir la liste exhaustive des propositions de normes minimales de qualité des services en fonction des caractéristiques prédéfinis</p>	RAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avis Bénéficiaire : RAS ▪ Date : pas encore ▪ Score : RAS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aucune ressource n'est engagée pour cette activité, ▪ Date : RAS ▪ Score : RAS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retard dans l'obtention des visas et report de l'activité ▪ Date : RAS ▪ Score : RAS
<p>Critères par rapport au contenu</p> <p>Les résultats capitalisés devront être fondés sur les quatre A (Abordabilité, Accessibilité, Adaptabilité et Acceptabilité) et devront correspondre à la culture prédominante au sein de l'APC, aux conditions environnementales et aux coûts raisonnables</p>				

Section 2. Progression des produits

2.3 Produit 4

▪ **Project ID :** 00074614

▪ **Description :**

Des services publics accompagnés dans l'amélioration de la qualité de service.

▪ **Longue description :**

C'est la définition et la mise en œuvre de différents processus permettant d'accompagner, à travers les formations, la documentation et la simplification des procédures des affaires et la mise en œuvre de l'appui conseil et le coaching, les différentes administrations dans l'adoption et l'application de la démarche qualité.

▪ **Livrables :**

1. Application équitale de la démarche qualité de service ;
2. Systèmes eRegulations Garoua et Douala accessibles en ligne avec nouveaux modules interactifs (version3)
3. Les données collectées, traitées, officiellement certifiées par les autorités, disponibles et accessibles en ligne pour toutes formalités de création d'entreprises ;
4. Rapport de simplification incluant chaque recommandation, un argumentaire technique et juridique
5. Phase II Etude faisabilité de l'extension de la connexion par fibre optique des services du MINFOPRA.

▪ **Baseline :**

Données 2013

▪ **Indicateurs :**

Taux de satisfaction des usagers des services concernés,

▪ **Cibles 2014 :**

au moins 75% de satisfaction des usagers des Services concernés,

▪ **Etat d'avancement:**

- L'activité eRegulations (facilitation des affaires) a suffisamment avancé à Garoua et Douala avec la collecte des données, la certification et l'insertion en ligne sur création des entreprises, le paiement des impôts, le transfert de propriété et le permis de construire.
- L'étude de faisabilité sur le terrain de l'extension du réseau par fibre optique des Services du MINFOPRA a été réalisé ;

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifiant de l'activité (Activity ID) : 3.4.3.1. ▪ Longue description : Phase II eRegulation : Des services publics accompagnés dans l'amélioration de la qualité de service ; Contribution de la seconde tranche du PNUD à la CNUCED pour stimuler le développement des investissements et des activités entrepreneuriales grâce à la clarification, la simplification, et la publicité des procédures administratives 				
Date de début : Juin 2014 % Progression jusqu'à ce jour : 70%		Date de fin : décembre 2014		
Critères de qualité	Date de mesure de la qualité et méthode d'évaluation des critères de qualité	Résultats des activités		
		Avis des bénéficiaires (date et score)	Utilisation des ressources (date et score)	Respect des délais (date et score)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le système eRegulation version 3 est opérationnel à Garoua, Douala et Yaoundé ; ▪ Au moins cinq procédures de création d'entreprises accessibles en ligne dans les trois systèmes et un tableau de bord national permet de les comparer ; ▪ Des mesures de simplification et d'harmonisation identifiées et proposées pour au moins cinq procédures Doing Business ; ▪ Les conditions et avantages de la légalité font l'objet de communications ciblées. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Date</u> : le 12 novembre 2014 ▪ Méthode d'évaluation des critères de <u>la qualité</u> : au cours d'une séance de réception de livrable organisée à Douala devant les ordinateurs contenant les données. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avis Bénéficiaire : très favorable ▪ Date : 12/11/14 ▪ Score : 9 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montant consommé : 264 839 USD ▪ Date : Score : 8 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Date : délais bien respectés ▪ Score : 9
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifiant de l'activité (Activity ID) : 3.4.3.2. ▪ Longue description : Fournir une assistance technique aux services publics cibles dans leur démarche qualité de services en réalisant une étude de faisabilité de l'interconnexion des Services du MINFOPRA en vue de l'amélioration de la connectivité des Services du MINFOPRA 				
Date de début : 16 août 2014 % Progression jusqu'à ce jour : 70%		Date de fin : 30 novembre 2014		

Critères de qualité	Date de mesure de la qualité et méthode d'évaluation des critères de qualité	Résultats des activités		
		Avis des bénéficiaires (date et score)	Utilisation des ressources (date et score)	Respect des délais (date et score)
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Critères par rapport à la démarche</u> La démarche d'affinement des études technique sera déclinées à l'issue d'un travail de bureau consistant à capitaliser et exploiter les résultats documentés des phases précédentes d'une part et les références aux normes et standards de qualités minimum d'autre part. 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Date 17/11/14 ▪ Score : 8
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Critères par rapport à la forme</u> Les études techniques seront présentées sous la forme d'un Cahier des Clauses Techniques Particulières Comportant les rubriques ci-après : -Présentation du projet -Normes et règlements -spécifications techniques -Mise en œuvre -Conformité des installations -Responsabilité de l'adjudicataire -Conditions générales de réalisation 	21 octobre 2014	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avis Bénéficiaire : RAS ▪ Date : 21/10/14 ▪ Score : RAS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montant consommé : 23 000 USD ▪ Date 30/11/14 ▪ Score 8 	
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Critères par rapport au contenu</u> Le Cahier des Clauses Techniques Particulières devrait entre autres comporter, des informations portant sur : -La Solution globale retenue, avec des suggestions sur le débit minimum d'accès- 				

<p>MINFOPRA ainsi que les différents débits d'accès pour chacun des sites distants.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Les phases de Piquetage des ouvrages, -Le Plan de prévention des accidents pendant les travaux ; -La Planification des travaux, -Le Lancement des approvisionnements, -La Recette des approvisionnements et câbles après livraison, -Le Tirage des câbles, -La Recette des câbles après tirage, -La Préparation des têtes de câbles, -Les Raccordements, montages connecteurs et/ou épissures, -La Recette des infrastructures passives, -Les Installations des équipements actifs, 				
--	--	--	--	--

Section 2. Progression des produits

2.4 Produit 5

- **Project ID : 00074614**
- **Description :**
Assurer le fonctionnement du Programme,
- **Longue description :**
Il s'agit de toutes les activités qui accompagnent le fonctionnement du programme : les salaires, les charges d'installation, les équipements, la délivrance des fournitures de bureau et le suivi des activités du programme sur le terrain.
- **Livrables :**
Gestion efficace du Programme,
- **Baseline :**

Données et informations au démarrage du programme

- **Indicateurs :**

- Taux de décaissement,
- Rating de l'audit,

Satisfaction du MINFOPRA, du MINPMEESA et du PNUD,

- **Cibles 2014 :**

- (i) Taux de décaissement de 90%

- (ii) Rating de l'audit du projet, Satisfaisant,

- (iii) Disponibilité des rapports périodiques du projet : 03 rapports trimestriels au début de chaque trimestre dont chacun au début du trimestre suivant et 01 rapport annuel.

- (iv) Satisfaction du MINFOPRA, du MINPMEESA et du PNUD sur la gestion du projet : Satisfaisant

- **Etat d'avancement:**

- Les frais du personnel sont régulièrement pris en charge, les équipements sont commandés, une partie des fournitures est commandée également. L'ensemble de ces dépenses s'est réalisé dans les délais sauf une commande qui a pris du temps mais tout s'est déroulé dans le respect des procédures et des règles.

- **Identifiant de l'activité (Activity ID) :** 3..5.1.1.

- **Longue description :**

Faciliter la mise en œuvre et suivre les activités du programme, faciliter les procédures et activités administratives et financières afin de s'assurer de la réalisation des activités.

Date de début : 1^{er}.01.2014

Date de fin : 31.12.2014

% Progression jusqu'à ce jour : 50%

Critères de qualité	Date de mesure de la qualité et méthode d'évaluation des critères de qualité	Résultats des activités		
		Avis des bénéficiaires (date et score)	Utilisation des ressources (date et score)	Respect des délais (date et score)
<i>Par rapport à la démarche :</i>			▪ Montant consommé	

<p>La gestion du Programme devra se faire dans le cadre de la modalité NIM et en fonction des rôles et responsabilités définies.</p> <p><u>Par rapport à la forme :</u> Elle se fait suivant les procédures en vigueur.</p> <p><u>Par rapport au contenu :</u> La gestion du Programme pour 2013 concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les frais du personnel, - les équipements, - la maintenance, - le suivi des activités, - le fonctionnement. 	<p>La période d'évaluation n'est pas encore programmée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avis Bénéficiaire : pas encore eu lieu : RAS ▪ Date : RAS ▪ Score : RAS 	<p>127 297. USD</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Date : continue ▪ Score : 8 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cette activité se réalise selon le calendrier établi et suit normalement son cours. ▪ Date : continue ▪ Score : 9
---	---	--	--	---

Revu par :



Noms : Jean Paul NLENDI NKOTT
 CTP Programme PAAQSU
Date : 31/12/2014



Noms : M. TAKEM Chancel
 DNP Programme PAAQSU
Date : 31/12/2014

