



AVIS D'APPEL A MANIFESTATION D'INTERET (AMI)

RÉF AMI: 002/DG/DEPI/SEG/PI/2023

Emis le 10 mars 2023

Relatif au recrutement d'un Cabinet pour la Réalisation d'une enquête de satisfaction : (situation de référence et finale) dans le cadre du Projet Urbain Eau de Guinée (PUEG)- Composante 1 du Projet

1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

La République de Guinée a obtenu en juin 2017, un don de l'Association Internationale pour le développement (IDA) d'un montant de 30 millions \$ US, en vue de financer le Projet Urbain Eau de Guinée (PUEG) avec pour objectifs l'augmentation de la capacité de production d'eau et la réhabilitation des parties obsolètes du réseau de distribution ; le renforcement institutionnel du secteur de l'eau ; la réforme institutionnelle du secteur de l'eau urbaine et la gestion du projet.

La Société des Eaux de Guinée (SEG-SA), à travers le Projet Urbain Eau de Guinée (PUEG) se propose d'utiliser une partie de ce fonds pour effectuer les paiements autorisés au titre du contrat pour la Réalisation d'une enquête de satisfaction : (situation de référence et finale) dans le cadre du Projet Urbain Eau de Guinée (PUEG)- Composante 1 du Projet, A ce titre la SEG lance le présent AMI en vue de l'établissement d'une liste restreinte de cabinets à consulter.

1.1. Objectif Général

L'objectif général de cette étude de référence (étude de base) est d'obtenir une situation de référence qui servira à évaluer l'impact du Projet en comparant avec les situations futures d'une part et d'autre part, connaître les attentes, les besoins, les préférences, les priorités, les motifs d'insatisfaction des clients de la SEG à travers une enquête de satisfaction. L'étude devra également sonder l'usage des options alternatives au branchement de réseau, particulièrement les forages privés et l'intérêt des usagers de ces alternatives à s'abonner au réseau de la SEG.

1.2. Objectifs Spécifiques

Plus spécifiquement, cette enquête de satisfaction des ménages et autres usagers des services de la SEG, vise à :

- Déterminer les indicateurs clés (le taux d'accès, desserte et le rendement du réseau).
- Mesurer les attentes des clients ;
- Identifier les mesures pour attirer des nouveaux abonnés, surtout ceux qui disposent des forages privés.
- Identifier les problèmes majeurs auxquels les clients sont confrontés vis-à-vis du service de l'eau (accès au service, qualité, tarifs, etc.),
- Identifier les différents niveaux de satisfaction et/ou d'insatisfaction de la clientèle en termes de qualité vis-à-vis des produits et des services proposés ;
- Analyser les plaintes de la clientèle recensées par la SEG et le traitement qui leur a été réservé



- Collecter les attentes des clients pour améliorer les services fournis par l'exploitant ;
- *Faire des recommandations et proposer des orientations/actions sur la base des enquêtes pour combler les faiblesses et améliorer le service à la clientèle ;*
- Mettre en place un mécanisme de suivi périodique de satisfaction des clients et clients potentiels afin d'éclairer les prises de décisions),

2. DUREE DE LA MISSION

La Durée d'exécution après la notification de l'ordre de service de démarrage des prestations est de Quatre Vingt Dix (90) jours, à compter de la date de démarrage soit 60 jours pour faire la situation de référence et 30 jours pour l'évaluation finale.

2.1. PROFIL DU CONSULTANT

Le consultant doit être un Bureau Etudes et **(i)** avoir une Expérience confirmée dans la réalisation d'enquêtes statistiques ; **(ii)** avoir une expérience confirmée dans l'analyse des résultats émanant de l'enquête et dans la formulation de recommandations ou de pistes d'action ; **(iii)** disposer des moyens nécessaires pour la préparation, la mise en œuvre et le traitement des enquêtes ; **(iv)** une solide expertise prouvée dans le domaine des études de satisfaction clientèle; **v)** une expérience du consultant dans le domaine des services de l'eau, électricité, gaz etc...serait un atout.

Le consultant devra mobiliser une équipe composée au minimum du personnel suivant :

✓ **Un chef de mission** : De niveau Bac+5 minimum en économie, gestion, administration ou dans un domaine pertinent avec la mission, avec 10 ans d'expérience en supervision et coordination de mission et 7 ans d'expérience dans la conduite de mission d'enquêtes qualitatives et quantitatives, solides expériences dans l'analyse de données, dans la formulation de constats et de recommandations. Expériences en études de satisfaction, bonne connaissance en management de la qualité ;

✓ **Un statisticien** : Diplôme d'ingénieur statisticien ou équivalent ayant au moins 5 ans d'expérience dans la conception d'enquête, la conception d'échantillonnage, la collecte et l'apurement des données, le traitement et l'analyse des données ;

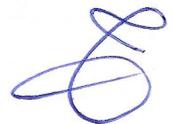
✓ **Deux (02) superviseurs d'enquêtes** : De niveau Bac+4 minimum en sociologie, 5 ans d'expérience en conception méthodologique, en supervision et coordination des enquêtes sur terrain, Maîtrise du français.

2.2. CRITERES DE SELECTION DES OFFRES

Les Offres seront évaluées selon les critères suivants :

- ✓ Qualité de l'offre : pertinence de la méthodologie et calendrier proposée par rapport aux attentes du Projet ;
- ✓ Consistance d'enquêtes réalisées avec d'autres institutions ;
- ✓ Expériences dans la conduite d'enquêtes similaires.

L'attribution du Marché sera basée sur la qualité et le coût des propositions technique et financière en tenant compte de :



Critère d'évaluation	Score
Expérience générale du cabinet	5
Expérience spécifique	20
Equipe proposée	50
Calendrier d'exécution des prestations	5
Proposition de méthodologie et plan de Travail	20
Total	100

2.3. SOUMISSION DES OFFRES

Le cabinet doit posséder les qualifications relatives au paragraphe 2.1 (profil du Consultant) et déposer les documents suivants:

- Présentation de la lettre de soumission signé et cacheter, et la plaquette du cabinet
- Offre techniques

L'Offre technique inclura

- Les expériences du cabinet;
- Une méthodologie détaillée;
- La composition de l'équipe et CV du personnel clé à annexer à l'offre technique.

3- CRITERES DE SELECTION DES OFFRES

Les offres seront évaluées selon les critères suivants :

- Qualité de l'offre : pertinence de la méthodologie et calendrier proposée par rapport aux attentes du projet ;
- Consistance d'enquêtes réalisées avec d'autres institutions ;
- Expériences dans la conduite d'enquêtes similaires.

Le consultant devra indiquer dans sa proposition le personnel d'appui nécessaire pour la Réalisation de la mission et en particulier des enquêtes de terrain (enquêteurs) il est libre de moduler l'équipe en fonction de sa méthodologie d'intervention, tout en veillant au respect du délai estimé de 90 jours. Toutefois les enquêteurs doivent avoir des Expériences en Enquêtes de satisfaction ou/et Enquêtes ménage

Les Consultants peuvent s'associer avec d'autres firmes pour renforcer leurs compétences respectives en la forme d'un groupement. En cas de groupement, tous les membres de ce groupement restent conjointement et solidairement responsables de l'exécution de la mission au cas où le groupement sera sélectionné.

Une liste restreinte sera établie selon la méthode, Sélection sur la qualification de consultants (SQC) telle que décrite dans le Règlement de Passation des Marchés pour les Emprunteurs sollicitant le Financement de Projets d'Investissement (FPI) », Edition Novembre 2020.

Les manifestations d'intérêt écrites doivent être déposées physiquement un (1) original et trois (3) copies en format papier du dossier de présélection ainsi qu'une (1) copie électronique, sur Clé USB à l'adresse mentionnée ci-dessous au plus tard le **10 Avril 2023 à 11H 00**.