

## PLAN DE CONTRÔLE QUALITÉ

PR/MAR : - -	Tender # : MC-CSC 2023 107
<b>PR/MAR Description :</b> Contrat cadre de services de mise à la disposition de gardiens, opérateurs radio et réceptionnistes aux bureaux, guesthouses de Mercy Corps en RDC.	

### SPÉCIFICATIONS ESSENTIELLES ET EXIGENCES D'ESSAI

Paramètre	Valeur cible	Marge d'erreur (Absolu ou relative) <sup>1</sup>	Méthode de test (Test en laboratoire, visuellement, certificat...)	Effectué par / Révisé par
Compétences techniques des gardiens mis à disposition par le partenaire à Mercy Corps	Selon l'Ordre de travail (OT)	0.01%	Vérification de CV des gardiens, attestant de leurs expériences avec le partenaire, d'autres organisations ou Mercy Corps (Lettre de recommandation d'anciens employeurs).  Formation en autodéfense ; formation en lutte contre l'incendie; formation en premiers secours.  Des gardiens capables de s'exprimer en Français et Swahili (Niveau minimum Certificat d'études primaires ou 3eme Secondaire).  Certificat de bonnes vies et mœurs attestant de leur moralité et n'ayant pas de casier judiciaire.	Le Demandeur/ l'Équipe Sécurité
Compétences techniques des opérateurs radio mis à disposition par le partenaire à Mercy Corps	Selon l'Ordre de travail (OT)	0.01%	Vérification de CV des opérateurs radios, attestant de leurs expériences avec le partenaire, d'autres organisations ou Mercy Corps.	Le Demandeur/ l'Équipe Sécurité

<sup>1</sup> A relative margin of error will be indicated as a percent (example: +-5%); an absolute margin of error will be indicated as a value (example: +- 5cm)

# Dossier de Passation — Appel à Proposition (AP)



			<p>Formation pour opérateurs radios et/ou sur l'utilisation des matériels de communication et transmission - Formation en premier secours.</p> <p>Des opérateurs radios avec de bonnes compétences en communication et maîtrisant les codes radios (Niveau minimum diplôme d'état).</p> <p>Certificat de bonnes vies et mœurs attestant de leur moralité et n'ayant pas de casier judiciaire.</p>	
Compétences techniques des réceptionnistes mis à disposition par le partenaire à Mercy Corps.	Selon l'Ordre de travail (OT)	0.01%	<p>Formation en lutte contre l'incendie – Formation en premiers secours.</p> <p>Des réceptionnistes avec d'excellentes compétences en Communication et capables de s'exprimer parfaitement en Français et Swahili (Connaissances de l'Anglais serait un atout). Niveau minimum Certificat d'études primaires ou 3ème secondaire.</p> <p>Certificat de bonnes vies et mœurs attestant de leur moralité et n'ayant pas de casier judiciaire.</p>	Le Demandeur/ l'Équipe Sécurité
Réactivité à recruter rapidement et mettre à la disposition de Mercy Corps des gardiens, opérateurs radio et magasiniers à la demande.	Selon l'Ordre de travail (OT)	Aucun	<p>Comparaison de la date de réception de l'ordre de travail à la date de réaction effective du partenaire.</p> <p>Personnel recruté localement dans un délai de 24h.</p>	Le Demandeur/ l'Équipe Sécurité
Le nombre de gardiens mis à la disposition de Mercy Corps, mais qui ne correspondent pas aux critères définis dans la convention.	Conformément au contrat	Aucun	Vérification sur base d'un test que pourrait faire le Responsable de la Sécurité à la fin du troisième mois de prestation.	Le Demandeur/ l'Équipe Sécurité

## Dossier de Passation — Appel à Proposition (AP)



			Cette vérification portera sur la façon dont les gardiens respectent les consignes de sécurité et autres directives formulées par les points focaux Mercy Corps au bureau de coordination et sur les bases.	
Le nombre d'opérateurs radio mis à disposition mais qui ne correspondent pas aux critères définis dans la convention.	Conformément au contrat	Aucun	Vérification sur base d'un test que pourrait faire le Responsable de la Sécurité à la fin du troisième mois de prestation. Cette vérification portera sur la façon dont les opérateurs radio exécutent les tâches figurant sur la description de poste, les consignes et autres directives formulées par les points focaux Mercy Corps au bureau de coordination et sur les bases.	Le Demandeur/ l'Équipe Sécurité
Le nombre de réceptionnistes mis à disposition mais qui ne correspondent pas aux critères définis dans la convention.	Conformément au contrat	Aucun	Vérification sur base d'un petit test que pourrait faire le Responsable de la Sécurité à la fin du troisième mois de prestation. Cette vérification portera sur la façon dont les réceptionnistes exécutent les tâches figurant sur la description de poste, les consignes et autres directives formulées par les points focaux Mercy Corps au bureau de coordination et sur les bases.	Le Demandeur/ l'Équipe Sécurité
Le prestataire dispose d'un plan/paquet de bénéfice social pour le personnel mis à disposition de Mercy Corps (CNSS, assurance santé, congés payés, prime de fin d'année, rentrée scolaire)	Conformément au contrat	Aucun	Soumission par le prestataire sur une base trimestrielle des preuves de paiement des avantages sociaux en question.	Le Demandeur/ l'Équipe Sécurité
La promptitude du partenaire dans le paiement des salaires dans les délais.	Conformément au contrat	Aucun	Partage de rapport mensuel succinct de paie/ou ordre de virement de salaire (bulletin de paie).	Le Demandeur/ l'Équipe Sécurité
La couverture géographique du prestataire/présence d'une personne de contact dans les provinces/villes	Conformément au contrat	Aucun	Fournir une preuve de représentation dans les zones : adresses physiques, coordonnées téléphoniques et	Le Demandeur/ l'Équipe Sécurité

# Dossier de Passation — Appel à Proposition (AP)



d'intervention de Mercy Corps.			autres de la personne de référence.	
--------------------------------	--	--	-------------------------------------	--

## EXIGENCES D'ESSAI CONTRACTUELLES

Sur la base de notre expérience en matière de la gestion des gardiens, opérateurs radio et réceptionnistes, un test sera effectué après 3 mois de prestation pour évaluer le partenaire en pourcentage par rapport aux quantités prévues dans les Ordres de travail (OT) et acceptable par le département de la Sécurité.

<b>Pourcentage de gardiens, opérateurs radio, réceptionnistes en fonction durant la période sur base des différents tableaux de mise à disposition (%)</b>	<b>La fréquence</b>	<b>Pourcentage de l'échantillonnage testé qui doit échouer pour que la totalité de la commande soit considérée comme non conforme (%)</b>
<b>100%</b>	<b>Selon l'Ordre de travail (OT)</b>	<b>5%</b>

## NON-CONFORMITÉ

En cas de non-conformité, le service ne sera pas accepté et ne sera plus payé et chaque jour de retard constituera un pourcentage d'intérêt de 1/100 de la valeur du service payable par l'institution financière à Mercy Corps, conformément à sa politique interne telle que fixé dans les clauses du contrat.

La qualité et la conformité de service consiste à la mise à disposition de personnels qualifiés et fiables au bureau, dans les guesthouses et dans les zones d'intervention de Mercy corps en support à ses activités opérationnelles et programmatiques.

Dans le cadre de cette procédure d'appel à proposition, la non-conformité consiste à :

- La mise à la disposition de Mercy Corps d'un personnel non-qualifié ;
- Retards répétitifs dans la mise à disposition du personnel à Mercy Corps ;
- Le retard, l'absence et l'abandon de poste par le personnel sur le lieu de travail ;
- Mauvais traitement des chauffeurs par le prestataire (salaires et avantages inférieurs au montant convenu, prise en charge médicale inappropriée, etc.) ;