

PLAN DE CONTRÔLE QUALITÉ

PR/MAR : - -	Tender # : MC-CSC- 2020 105
PR/MAR Description : Appel à proposition pour la sélection d'un prestataire de service pour la prévision et gestion du personnel Chauffeurs pour les activités programmatiques de Mercy Corps en RD Congo.	

SPÉCIFICATIONS ESSENTIELLES ET EXIGENCES D'ESSAI

Paramètre	Valeur cible	Marge d'erreur (Absolu ou relative) ¹	Méthode de test (Test en laboratoire, visuellement, certificat...)	Effectué par / Révisé par
Compétences techniques des chauffeurs fournis par le prestataire à Mercy Corps	Selon l'Ordre de travail (OT)	0.01%	Vérification de permis de conduire, de CV des chauffeurs, test de conduite, expériences antérieures avec le partenaire, d'autres ONGs ou avec Mercy Corps. Formation en conduite offensive - Brevet de formation en mécanique auto - Formation sur les règles de sécurité et de sûreté. Des chauffeurs capables de lire et d'écrire (Niveau minimum : Certificat d'études primaires). Tous les chauffeurs détiennent une carte d'identité valide (carte d'électeur ou équivalent)	Le demandeur / l'équipe de la logistique
La réactivité/proactivité du partenaire dans la gestion des incidents et accidents et la prise en charge des victimes sur le terrain dans les meilleurs délais.	Conformément au contrat	Aucun	Partage dans 48 heures de rapport d'incident ou d'accident et preuves de prise en charge des victimes (s'il y en a) par le prestataire / Mercy Corps	Le demandeur / l'équipe de la logistique

¹ 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)

Le Nombre de chauffeurs mis à disposition mais qui ne correspondent pas aux critères définis dans la convention	Selon l'Ordre de travail (OT)	Aucun	Vérification sur base d'un test que pourrait faire le Manager Logistique. Vérification de la façon dont les chauffeurs respectent les consignes de sécurité et de conduite dans l'exercice de leur fonction.	Le demandeur/ l'équipe de la logistique
Tous les chauffeurs ont passé un test d'acuité visuelle et ont bénéficié d'une formation en premiers soins	Conformément au contrat	Aucun	Test effectué chez un ophtalmologue. (Soumission du certificat). Certificat de formation en premiers soins.	Le demandeur/ l'équipe de la logistique
Le prestataire dispose d'un plan/paquet de bénéfice social pour les chauffeurs (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 de la logistique
La promptitude du partenaire dans le paiement des salaires, per diem, dus aux chauffeurs dans les délais.	Conformément au contrat	Aucun	Partage de rapport mensuel succinct de paie/ou ordre de virement de salaire (bulletin de paie) et des états de paiements des per diem accompagnés des ordres de mission.	Le demandeur/ l'équipe de la logistique
La couverture géographique du fournisseur/présence d'une personne de contact dans les provinces/villes d'intervention de Mercy Corps.	Conformément au contrat	0.01%	Fournir une preuve de représentation dans la zone : adresse physique, coordonnées téléphoniques et autres de la personne de référence.	Le demandeur/ l'équipe de la logistique
Le prestataire dispose d'un plan de suivi des chauffeurs	Conformément au contrat	Aucun	Présence d'un point focal du prestataire dans toutes les bases de Mercy Corps/ Partage de compte rendu de réunion au minimum une fois tous les 2 mois.	Le demandeur/ l'équipe de la logistique
Réactivité à recruter rapidement et mettre à la disposition de Mercy Corps un chauffeur à la demande.	Selon l'Ordre de travail (OT) et le Contrat	0.01%	Chauffeurs recrutés localement, dans les délais suivants : 1. En ville : Dans les 24h suivant la demande 2. Sur le terrain : Dans les 72h suivant la demande	Le demandeur/ l'équipe de la logistique

Tous les problèmes soulevés par les chauffeurs sont résolus dans les délais	Conformément au contrat	Aucun	90% des problèmes soulevés par les chauffeurs dans le mois en cours sont résolus au plus tard au cours du mois suivant.	Le demandeur/ l'équipe de la logistique
---	-------------------------	-------	---	---

EXIGENCES D'ESSAI CONTRACTUELLES

Sur la base de notre expérience en matière de la gestion des chauffeurs, un test sera effectué après 3 mois pour évaluer la capacité du prestataire à respecter les clauses contractuelles, à assurer un suivi régulier avec ces chauffeurs et à résoudre les problèmes soulevés par les chauffeurs dans les délais exigés.

Pourcentage des chauffeurs, utilisés durant la période sur base des différents tableaux de mise à disposition. (%)	La fréquence	Pourcentage de l'échantillonnage testé qui doit échouer pour que la totalité de la commande soit considérée comme non conforme (%).
100%	Par ordre de travail (OT)	5%

NON-CONFORMITE

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

La Qualité et la conformité de service consiste à la mise à disposition des chauffeurs au bureau et dans les zones d'intervention de Mercy corps capable de conduire les véhicules de l'organisation dans le respect des normes, règles et code de conduite en vigueur en RDC.

La non-conformité consiste à :

- La provision et la gestion du personnel chauffeurs non qualifiés ;
- Retards répétitifs dans la provision des chauffeurs sur le lieu de travail (2 retards enregistrées sur 3 ordres de travail) ;
- L'absence, l'abandon de poste par les chauffeurs 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.) ;
- Retard répétitif dans le paiement des salaires, per diem et avantages sociaux ;
- Absence de suivi et non prise en charge des problèmes soulevés par les chauffeurs.