



REPUBLIQUE DU CONGO
PROJET EAU ELECTRICITE ET DEVELOPPEMENT URBAIN
(PEEDU)



*Cofinancement Congo/Banque Mondiale
BP 2099 - Brazzaville
Tél : [00 242] 05 556 87 87 - Email : pedu_congo@yahoo.fr*

**AVIS A MANIFESTATION D'INTERET N° 10/PEEDU 2017 DU 17 MAI 2017 POUR LE RECRUTEMENT
D'UN CONSULTANT(FIRME) CHARGE DE LA REALISATION DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DE
LA CLIENTELE DE LA SOCIETE NATIONALE D'ELECTRICITE (SNE)
(Enquête de base)**

Le Gouvernement de la République du Congo et la Banque mondiale (IDA & BIRD) ont convenu de cofinancer le Projet Eau Electricité et Développement Urbain(PEEDU) et se proposent d'utiliser une partie de ces ressources pour financer les prestations d'un consultant (firme) chargé de réaliser l'enquête de satisfaction de la clientèle de la Société Nationale d'Electricité (SNE).

Il s'agit d'une enquête panel qui s'inscrit dans le cadre de l'amélioration des performances globales (techniques, commerciales et financières) de la SNE, et qui sera répétée après la mise en œuvre des investissements prévus. L'objectif est de disposer d'un baromètre de la satisfaction des consommateurs avant et après les investissements, en vue de mieux orienter les actions de l'entreprise par rapport aux attentes de sa clientèle.

De manière générale, la mission consistera à : (i) présenter un bilan global sur l'état actuel des prestations de la SNE en termes de qualité, quantité, accès, performance et intégrité ; (ii) présenter un bilan détaillé sur le niveau actuel de satisfaction des clients, notamment par rapport à la qualité, l'accès aux services, la tarification, l'accueil client et autres attentes.

Plus spécifiquement, le consultant retenu devra : (i) identifier les causes principales de la performance inadéquate de la SNE telle que déplorée et/ou stigmatisée ;(ii) évaluer le niveau de la desserte, les raccordements et le système de gouvernance de l'électricité à Brazzaville et Pointe-Noire en général et dans les quartiers ciblés par le projet en particulier ;(iii) identifier les mesures urgentes, à moyen et long terme pour faire face aux défis principaux dans la desserte, les raccordements et le système de gouvernance ;(iv)développer des mécanismes soutenus de recevabilité et responsabilités ; (v)déterminer les causes, la nature, les manifestations, les fréquences et l'importance des pratiques de corruption ou d'autres abus de coupure d'électricité ; (vi) évaluer l'expérience et le niveau de confiance des abonnés par rapport aux mécanismes de gestion des plaintes et l'application effective des décisions ;(vii) saisir la perception et surtout l'expérience des abus dénoncés, les préoccupations relatives à la desserte en électricité, à la qualité d'électricité ou plus globalement au service assuré aux ménages et aux entreprises, privées comme publiques, ainsi que les contraintes liées à la fourniture d'un service de qualité ; (viii) jauger les abonnés au forfait sur la volonté et la faisabilité de la pose de compteurs (post paiement et prépaiement).

La mission sera exécutée par un consultant (firme) disposant de l'expertise et de la capacité technique et humaine nécessaires. Le consultant retenu devra disposer d'une solide expérience dans la conduite des enquêtes de sondages, notamment des enquêtes de satisfaction.

L'unité de coordination du Projet PEEDU invite les candidats admissibles à manifester leur intérêt à fournir les services décrits ci-dessus. Les consultants intéressés doivent fournir les informations indiquant qu'ils sont qualifiés pour exécuter les services (plaquettes d'informations détaillées avec références concernant l'exécution de contrats analogues et lettre de motivation)

Un consultant (firme) sera sélectionné en accord avec les procédures définies dans les Directives : Sélection et Emploi de Consultants par les Emprunteurs de la Banque mondiale, Edition janvier 2011.

Les consultants intéressés peuvent obtenir des informations supplémentaires au sujet des termes de références à l'adresse ci-dessous, du lundi au vendredi de 09 heures à 16 heures.

Les manifestations d'intérêt doivent être déposées sous pli fermé ou transmis par voie électronique à l'adresse ci-dessous au plus tard le lundi 12 juin 2017 à 14 heures :

Projet Eau, Electricité et Développement Urbain (PEEDU)
Unité de Coordination du Projet PEDU – 2^{ème} étage du siège du MTSS, (ex siège du METP)
Brazzaville – République du Congo
Tél : (242) 055568787. Email : pedu_congo@yahoo.fr / mbouesso@yahoo.fr

Fait à Brazzaville, le 17 mai 2017
Le Coordonnateur
Maurice BOUESSO.