

APPEL A MANIFESTATION D'INTERET

Recrutement d'un consultant ou cabinet pour la mise en place d'une enquête numérique IVR pour la collecte de perceptions communautaires sur les émissions radio Programme RESET dans ses zones d'intervention au Nord Kivu (Beni) et en Ituri (Territoire d'Irumu)

| |
|---|
| Numéro de Passation : PR 164093 |
| Recrutement d'un consultant pour la mise en place d'une enquête numérique IVR pour la collecte de perceptions communautaires sur les émissions radio Programme RESET dans ses zones d'intervention au Nord Kivu (Beni) et en Ituri (Territoire d'Irumu) |
| Langue(s) de correspondance : Français |
| Lieux de livraison : <ul style="list-style-type: none">✓ 1. Territoire d'Irumu en Province de l'Ituri et✓ 2. Ville de Beni, Nord Kivu en RDC. |
| Date de publication: 01 Avril 2026 |
| Date de republication : 8 avril 2026 |
| Date limite pour la soumission de l'offre : 15 avril 2026 à 17h00 (heure de l'est) |
| Soumettre les offres en version électronique via l'adresse mail : drtendersubmissions@mercycorps.org ou en version papier sous plis fermé aux bureaux de Mercy Corps : <ol style="list-style-type: none">1. A Bunia : 02 Avenue Boulevard 2., Q. Lumumba, Commune Mbunya, Province de l'Ituri, RDC ou2. A Beni sis Rue Recodi, avenue Karisimbi, Quartier Résidentiel, Commune Bungulu, Ville de Beni, Nord Kivu en RDC avec la mention « PR 164093 Enquête de Perception par téléphone (IVR) sur les émissions Radio » en objet du mail ou sur l'enveloppe. (Un seul mode de soumission suffit pour transmettre votre offre) |

Mercy Corps se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute offre en retard

RESUME DE LA PASSATION

Mercy Corps souhaite recruter un consultant individuel ou une firme/entreprise pour mener **une enquête numérique IVR pour la collecte de perceptions communautaires sur les émissions radio Programme RESET dans ses zones d'intervention au Nord Kivu (Beni) et en Ituri (Territoire d'Irumu)**. Mercy Corps invite toute personne physique ou morale, remplissant les critères requis, qui le désire, à soumettre sa proposition pour le service décrit et résumé dans le présent appel à manifestation d'intérêt et ce, conformément aux procédures et conditions applicables au plus tard **le 15 avril 2026 à 17h00** (heure de l'Est).

Les Critères Standards d'Eligibilité

Afin d'attester de leur existence légale, les personnes physiques ou morales souhaitant soumettre leurs offres devront OBLIGATOIREMENT fournir dans leurs dossiers d'offre, les documents suivants :

1. Notification du numéro d'impôt ou Disposer d'un des documents suivants mentionnant le numéro d'impôt : attestation de la situation fiscale en cours de validité, preuve de paiement des obligations fiscales du redevable, attestation de gestion par la CDI (Pour les Entreprises/associations/profession libérale) ;
2. Enregistrement au Registre de Commerce et de Crédit Mobilier, RCCM et à partir de 20 000 USD de capital, les Statuts notariés pour les sociétés commerciales (pour les Entreprises) ;
3. Preuve de paiement des impôts professionnel et exceptionnel sur les rémunérations de moins de trois mois (pour les entreprises et Asbl) ou Attestation de la situation fiscale en cours de validité (pour les entreprises)
4. Coordonnées bancaires : Nom de la banque ; Direction générale de la Banque ; Swift Code ; Code Branch ; compte bancaire (pour les entreprises/associations/profession libérales)
- 5.
6. Preuves d'assujettissement à la TVA : déclaration de la TVA auprès de la DGI ou CDI ou preuves de paiement mensuel auprès de la DGI ou CDI (trois derniers mois) ou encore Preuve de présence de l'entreprise sur le répertoire de la DGI des redevables et contribuables actifs assujettis à de la TVA (pour les entreprises commerciales)
7. 6. Statuts notariés (pour les associations)
8. 7. ASBL au niveau provincial : Certificats d'enregistrement : division de la justice, division du plan et des affaires sociales (non obligatoires si autorisation provisoire du Gouverneur de province présentée seule, (pour les associations))
9. 8. ASBL au niveau national : Personnalité juridique finale (Arrêté du ministre national de la justice ou F92).

Documents requis pour l'Evaluation technique

| N° | Documents requis pour l'Evaluation technique | |
|----|---|--|
| 1 | Contrats antérieurs similaires (expertise) | |
| 2 | Présentation du prototype (modèle) efficace pour la protection des données | |
| 3 | Le calendrier claire et réaliste avec une phase pilote d'un mois | |
| 4 | Références des missions similaires, avec adresses emails professionnelles et numéros de téléphones de plus ou moins 3 derniers clients : contrats etc. | |
| 5 | Lettre d'intention | |
| 6 | Offre technique avec une description détaillée et précise reprenant la compréhension des termes de référence, la méthodologie proposée pour la mission, le chronogramme prévisionnel des activités, une brève présentation de l'équipe des consultants avec leurs expériences professionnelles (CV de chaque membre de l'équipe). | |
| 7 | Offre financière ou Liste des prix détaillée reprenant les détails des honoraires du consultant en rapport avec l'enquête, coûts de production de différents documents de travail (rapport) ainsi que les modalités de paiement | |

Code et Titre de l'Activité

Mise en place d'une enquête numérique IVR pour la collecte de perceptions communautaires sur les émissions radio

| | | |
|--|--------------------|-----------------------|
| <i>Titre du projet/Programme</i> | RESET | |
| <i>Bailleur de Fonds</i> | FCDO | |
| <i>Organisation</i> | Mercy Corps | |
| <i>Référence logique</i> | <i>Produit :</i> | P.4.1 |
| | <i>RI</i> | Activité transversale |
| | <i>RS</i> | 4 |
| <i>Lieu de la mise en œuvre de l'activité/de la Mission</i> | Beni et Irumu | |
| <i>Personnes / Structures à impliquer</i> | Partenaire externe | |
| <i>Période de la mise en œuvre de l'activité/de la Mission</i> | Mars 2026 | |

1. Contexte et justification de la mission/activités

Le programme RESET, mis en œuvre par Mercy Corps dans la ville de Beni et le territoire d'Irumu, vise à renforcer la résilience communautaire face aux conflits et à renforcer la confiance entre citoyens et autorités.

Dans le cadre de ses actions de communication et de sensibilisation, RESET collabore avec neuf radios communautaires (5 à Irumu, 4 à Beni) pour diffuser des messages éducatifs sur la sécurité, la gouvernance, la justice et la cohésion sociale. Ces contenus constituent un vecteur majeur de dialogue communautaire et de prévention des tensions.

Actuellement, le programme utilise des clubs d'écoute pour obtenir le retour des communautés. Cette approche présente cependant plusieurs limites :

- disponibilité irrégulière des participants,
- contraintes logistiques,
- délais importants dans la remontée des données,
- risques de biais introduits par les facilitateurs.

Face à ces limites, RESET souhaite déployer un système IVR (Interactive Voice Response) via un numéro vert, permettant une collecte automatisée, sécurisée et régulière des perceptions des auditeurs. Cela renforcera l'efficacité du suivi et la réactivité du programme.

2. Objectifs de la mission

2.1. Objectif général

Mettre en place un système IVR adapté au contexte de Beni et Irumu permettant la collecte régulière, automatisée, sécurisée et structurée des perceptions communautaires sur les émissions radio du programme RESET.

2.2. Objectifs spécifiques

- Développer un questionnaire IVR aligné sur les thématiques des émissions.
- Déployer une plateforme technique fonctionnelle, accessible au programme et hébergée de manière sécurisée.
- Assurer la collecte automatique, en temps réel, des données.
- Produire des bases de données directement exploitables pour le suivi, l'évaluation et l'apprentissage.
- Mettre en place un tableau de bord dynamique offrant une visualisation en temps réel.
- Garantir un accompagnement technique continu au programme.
- Produire des rapports analytiques périodiques (mensuels puis trimestriels).

3. Résultats attendus

- Un système IVR complet, opérationnel et fonctionnel.
- Une collecte régulière et fiable des perceptions communautaires.
- Un feedback plus rapide et structuré permettant d'améliorer la réactivité du programme.
- Une réduction des efforts logistiques liés aux collectes en présentiel.
- Une base de données consolidée, facilitant l'analyse des tendances.
- Une meilleure redevabilité envers les communautés.

4. Tâches et responsabilités du prestataire

Le prestataire devra :

- Configurer et déployer le système IVR en swahili (zones NK & Ituri).
- Intégrer le questionnaire validé par l'équipe MEAL & Communication.
- Assurer l'hébergement sécurisé et la gestion complète des données.
- Mettre en place un tableau de bord interactif de visualisation temps réel.
- Garantir la conformité aux standards de protection des données et de confidentialité.
- Fournir un appui technique continu tout au long de la période de mise en œuvre.
- Produire des rapports analytiques périodiques (mensuels puis trimestriels).

Le recours à un dispositif IVR permettra :

- de **renforcer les mécanismes de redevabilité** envers les communautés,
- d'élargir la participation des auditeurs, y compris en zones difficilement accessibles,
- d'améliorer la **qualité** et la **rapidité** de l'analyse des données,
- de renforcer le dispositif MEAL du programme RESET,
- d'accroître la **réactivité programmatique** grâce à des retours en temps réel.

6. Profil du prestataire recherché

Le prestataire devra démontrer :

- une expérience avérée dans les solutions **IVR** ou les enquêtes téléphoniques automatisées,
- la capacité de travailler en **contextes sécuritaires complexes**,
- une connaissance des outils d'analyse et de visualisation de données,
- la capacité à configurer des systèmes **multilingues** (dont swahili),
- une solide maîtrise des **standards de protection des données**,
- une offre de **support technique réactif** et continu,
- une existence légale prouvée et conforme aux normes fiscales et administratives,
- une expérience préalable en **RDC ou contextes similaires** (atout majeur).

7. Critères de sélection

| Critères | Les documents | Pondération (%) |
|------------------------|---|-----------------|
| Techniques (50%) | Compréhension du mandat et pertinence de la méthodologie (note méthodologique) | 10 |
| | Qualité de la solution IVR proposée (fonctionnalités, robustesse) | 15 |
| | Mesures de protection des données | 10 |
| | Capacité à générer des rapports fiables et un tableau de bord temps réel (Présentation des précédents rapports des enquêtes similaires) | 10 |
| | Expérience et références du prestataire | 5 |
| Organisationnels (30%) | Présentation des CV de l'équipe clé dédiée aux enquêtes. | 10 |
| | Démontrer sa capacité opérationnelle et son prototype adapté aux enquêtes IVR. | 10 |
| | Délais de mise en œuvre, incluant un test pilote d'un mois | 10 |
| Financiers (20%) | L'offre financière | 7 |
| TOTAL | | 100 |

8. Calendrier indicatif

- **Partage du TDR** : Semaine 23 février – 1er mars
- **Réception des offres** : Semaine 1er – 8 mars
- **Évaluation des offres** : Semaine 9 – 15 mars
- **Sélection & contractualisation** : Semaine 16 – 22 mars
- **Configuration technique + pilote** : Semaine 23 – 29 mars
- **Lancement du système IVR** : Semaine 30 mars – 5 avril
(Calendrier ajustable selon contraintes opérationnelles.)

9. Livrables attendus

- Plan de déploiement détaillé (méthodologie, calendrier).
- Questionnaire IVR configuré et validé.
- Système IVR opérationnel et testé.
- Tableau de bord interactif (temps réel).
- Base de données structurée (Excel, CSV ou autre format).
- Rapport de lancement (incluant résultats du pilote).
- Rapports analytiques périodiques.
- Documentation technique du système.

10. Conclusion

L'intégration d'un système IVR représente une avancée stratégique majeure pour RESET. Elle permettra : une meilleure redevabilité, un suivi continu des perceptions, une prise de décision plus rapide et une adaptation des interventions à la réalité des communautés.

Ce dispositif contribuera directement à la cohésion sociale, à la gouvernance locale, et au renforcement de la confiance entre citoyens et autorité.

11. SOUMISSION DES PROPOSITIONS

Les candidat(e)s ou les firmes intéressé(e)s devront soumettre :

- 1) Une lettre de manifestation d'intérêt précisant la motivation et l'expérience pertinente du/de la candidat(e) ou du cabinet.
- 2) Une proposition technique détaillant la méthodologie envisagée pour l'enquête, Qualité de la solution IVR proposée (fonctionnalités, robustesse), Mesures de protection des données, Capacité à générer des rapports fiables et un tableau de bord temps réel, Expérience et références du prestataire ; Capacité opérationnelle et présentation des CV de l'équipe dédiée ; Dispositif d'assistance technique et de maintenance ; Délais de mise en œuvre, incluant un test pilote d'un mois
- 3) Une proposition financière détaillée, indiquant le nombre de jours et le taux journalier de l'équipe proposée.
- 4) Les documents officiels d'autorisation permettant de travailler légalement en RDC,

- 5) Les CV à jour et véridiques de l'équipe clé proposée, mettant en évidence leur expérience dans des enquêtes similaires.
- 6) Trois références professionnelles de clients ou organisations pour lesquelles le/la consultant(e) ou le cabinet a récemment réalisé des enquêtes sur la mise en place des outils de collecte des données numériques pertinentes et comparables.

Pour toute précision concernant cette mission, veuillez écrire à l'adresse électronique ci-dessus : drc-tender-questions@mercy Corps.org

PIECE JOINTE : - MODELE DE FORMULAIRE D'INFORMATIONS DU FOURNISSEUR (à remplir seulement par ceux qui n'ont jamais signé un contrat avec Mercy Corps)

Les informations fournies seront utilisées pour évaluer l'entreprise avant d'établir un contrat avec Mercy Corps.

Veillez compléter tous les champs.

Informations concernant le fournisseur

| | |
|---|--|
| Nom de l'entreprise | |
| Tout autre nom utilisé par l'entreprise (acronyme, abréviation, pseudonyme) | |
| Noms précédents de l'entreprise | |
| Adresse | |
| Site Web | |
| Numéros de téléphone/fax | Téléphone : Fax : |
| Contact principal | Nom : Numéro de téléphone : Adresse mail : |
| Nombre d'employés | |
| Nombre d'emplacements | |
| Valeur Moyenne du stock disponible (USD) | |
| Entreprise publique (oui/non) | |
| Nom(s) au conseil d'administration | |
| Nom(s) du (des) propriétaire(s) de l'entreprise | |
| Entreprises parentes, le cas échéant | |

| | |
|--|--|
| Filiales ou entreprises affiliées, le cas échéant | |
|--|--|

Informations financières

| | |
|---|---|
| Nom et adresse de la banque | |
| Nom sous lequel l'entreprise est enregistrée à la banque | |
| Coordonnées bancaires : Nom de la banque ; Direction générale de la Banque ; Swift Code; Code Branch; compte bancaire. | |
| Modalités de paiement | Paiement par : <u>Chèque</u> Oui Non <u>Virement bancaire</u> Oui Non |
| Spécifier les modalités de paiement standard Net dans les 30 jours Ouvrés | |

Informations sur le produit/service

| | |
|--|--|
| Gamme de produits/services offerts | |
| Base pour la tarification (Catalogue, liste, etc.) | |

Références

| | |
|-----------------|--|
| Nom du client : | <u>Nom, téléphone et adresse mail du contact :</u> |
| Nom du client : | <u>Nom, téléphone et adresse mail du contact :</u> |
| Nom du client : | <u>Nom, téléphone et adresse mail du contact :</u> |

