

REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO
MINISTERE DES RESSOURCES HYDRAULIQUES ET ELECTRICITE
CELLULE D'EXECUTION DES PROJETS-EAU « CEP-O »
Programme d'Accès aux Services d'Eau et d'Assainissement en RDC (PASEA)

Termes de référence

**Recrutement d'une Entité de Gestion en charge du programme des
dons catalytiques pour l'assainissement et l'hygiène**

I. CONTEXTE

Le Gouvernement de la République Démocratique du Congo a reçu un appui de l'Association Internationale pour le Développement (IDA) du Groupe de la Banque Mondiale, pour mettre en œuvre le Programme d'Accès aux Services d'Eau et d'Assainissement en RDC, « PASEA » en sigle.

Les objectifs de développement de ce programme sont :

- Accroître l'accès aux services de base d'approvisionnement en eau potable et d'assainissement dans certaines provinces de la RDC et ;
- Renforcer les capacités des secteurs publics et privés à fournir des services d'approvisionnement en eau potable et d'assainissement.

Ce programme est exécuté suivant l'approche programmatique multi-phases dont la première phase (ci-après dénommée « Projet ») concerne les milieux péri-urbains et ruraux des provinces du Kwilu, Kasai, Kasai Central et Kasai Oriental.

1. Composantes du Projet

Le Projet est basé sur 4 composantes ci-dessous :

1. Amélioration de l'Accès et les Capacités de Fourniture de Services d'Approvisionnement en Eau Potable

- 1.1 : Amélioration de l'Accès à l'Eau Potable dans les Zones Rurales et Périurbaines ;
- 1.2 : Amélioration des Performances des Opérateurs de l'eau Privés et A But Non Lucratif ;
- 1.3 : Renforcement des Institutions et des Capacités Publiques pour les Services d'Eau Potable.

2. Amélioration de l'Accès et des Capacités pour la Fourniture de Services d'Assainissement :

- 2.1 : Amélioration de l'Accès à l'Assainissement et à l'Hygiène dans les Zones Rurales et Périurbaines ;
- 2.2 : Amélioration de l'Accès à l'Eau, l'Assainissement et l'Hygiène (EHA) dans les Institutions ;
- 2.3 : Développement du Secteur Privé pour l'Assainissement et l'Hygiène ;
- 2.4 : Renforcement des Institutions et des Capacités Publiques pour les Services d'Assainissement.

3. Gestion du Projet, Apprentissage et Mise à l'Échelle

- 3.1 : Gestion du Projet et Apprentissage ;
- 3.2 : Mise à l'Échelle Phase 2.

4. Mécanisme d'intervention d'urgence conditionnelle

La composante 2 du PASEA consacrée à l'assainissement prévoit notamment : (i) la réalisation entre autres d'infrastructures d'hygiène et d'assainissement (latrines et systèmes de lavage des mains dans les écoles, dans les Centres de Santé (CS) ; (ii) des activités de communication pour le changement de comportement des communautés des milieux urbain et rural en matière d'assainissement et d'hygiène à travers la mise en œuvre de la Feuille de Route (FdR) pour la Fin de la Défécation à l'Air Libre (FDAL), (iii) la mise en œuvre de mesures d'habilitation du marché, (iv) le soutien au développement de secteur privé à fournir des produits et des services d'assainissement et d'hygiène, (v) le soutien à la réforme du secteur, et (vi) le soutien à la formation professionnelle et supérieure.

Les détails des activités de la Sous-composante 2.1 sont placés en Annexe A, à titre indicatif.

2. Dispositif institutionnel pour la mise en œuvre du programme

i) Agences d'exécution du programme

Les agences d'exécution chargées de la mise en œuvre des différentes activités du Projet sont reprises ci-dessous :

- Au niveau national : la Cellule d'Exécution des Projets-Eau, « CEP-O », en sigle, pour les activités du Projet à portée nationale ou concernant plusieurs provinces, le transfert des compétences aux structures provinciales pérennes avec l'appui technique d'une équipe de coordination nationale composée de la Direction d'Assainissement « DAS », de l'Office National d'Hydraulique Rurale « ONHR », de la Direction Hygiène et Salubrité Publique « DHSP ») et de la Direction des Etablissements des Soins et Partenariats « DESP » du ministère de Santé Publique, Hygiène et préventions (MSPHP), de la Direction Education Vie Courante « DEVC », de la Direction Nationale de Construction, d'entretien de réhabilitation et de gestion des infrastructures scolaires « DINAC » du Ministère de l'Enseignement Primaire, Secondaire et Technique (MEPST) ;
- Au niveau provincial : l'Unité Provinciale d'Exécution du Projet « UPEP » pour les activités à portée provinciale et ce, sous la supervision de la CEP-O et l'appui technique de l'Equipe de Coordination provinciale composée des représentations provinciales de la DAS, de l'ONHR, de la DPSH, de la DESP, de la DINAC et de la DEVC.

ii) Parties prenantes concernées par la Composante 2.1

Les acteurs ciblés par le Projet sont constitués par :

- **Les populations** habitant les différentes Entités Territoriales Décentralisées, « ETD » en sigle, sélectionnées et celles des milieux péri-urbains des villes retenues dans les provinces de Kasai, Kasai Central, Kasai Oriental et Kwilu ;
- **Les Entités Territoriales Décentralisées (ETD)** : la ville, la commune, le secteur et la chefferie sont des Entités Territoriales Décentralisées dotées de la personnalité juridique. Elles jouissent de la libre administration et de l'autonomie de gestion de leurs ressources humaines, économiques, financières et techniques. Les ETD peuvent disposer d'un budget propre, distinct du budget du Pouvoir Central et de celui de la Province. Les activités opérationnelles de l'assainissement et l'hygiène sont des compétences assurées par les villes, communes et secteurs.
- **Le Bureau de l'Assainissement (BA)** : le secteur de l'assainissement est régulé par la Direction d'Assainissement (DAS), qui fait partie du Ministère de l'Environnement et Développement Durable « MEDD ») qui édicte les normes et qui met en œuvre la politique d'assainissement et, notamment, la Feuille de route (FdR) pour la FDAL. La DAS dispose les services déconcentrés, à savoir les Bureaux d'Assainissement (BA) logés dans les Coordinations Provinciales de l'Environnement et Développement Durable. Les BA ont la mission d'accompagner et appuyer les activités d'assainissement dans les ETD. Au niveau des ETD, il y a dans certains cas des régies, des Brigades et autres services d'assainissement

(principalement pour la gestion des déchets solides) qui répondent aussi au BA. Le personnel du BA comprend les Techniciens de l'Environnement (TE) qui sont des agents affectés dans des entités définies.

- **Le Bureau de l'Hygiène et Salubrité Publique (BHSP)** : la Direction de l'Hygiène et Salubrité Publique (DHSP) est un service du MSPHP. Celui-ci a coordonné le Programme National Ecole et Village Assaini (PNVEA) de 2006 à 2015. La DHSP dispose des Bureaux de l'hygiène et salubrité publique (BSHP) dans chaque province, ces derniers sont logés dans les Divisions Provinciales de la Santé (DPS).
- **La Mission d'Assistance Technique de Contrôle (MATC)** : la MATC appuie les activités de FDAL dans les quatre (04) provinces ciblées par le Projet. La MATC est placée sous la coordination fonctionnelle de chaque UPEP. La MATC se conforme aux prescriptions techniques et opérationnelles des parties prenantes du Projet (BA, BHSP et ETD).

3. Informations générales sur le secteur de l'assainissement et de l'hygiène en RDC

3.1. Cadre juridique

Le secteur de l'assainissement en RDC est régi par des textes juridiques éparses, notamment la Loi n° 11/009 du 09 juillet 2011 portant principes fondamentaux relatifs à la protection de l'environnement et la Loi n° 15/026 du 31 décembre 2015 relative à l'eau. La Constitution soutient la décentralisation du secteur de l'assainissement, en habilitant les gouvernements provinciaux et les Entités Territoriales Décentralisées (ETD) à assumer leur mandat de supervision de la prestation de services et en ouvrant le secteur à la participation privée.

Bien que la décentralisation ait été inscrite dans la Constitution de 2006, à travers 26 provinces et plus de 1 000 entités autonomes (Entités Territoriales Décentralisées - ETD), peu de progrès ont été réalisés jusqu'à présent. Le secteur de l'assainissement est géré concurremment par le Gouvernement central, la Province et les ETD, chacun selon sa compétence spécifique. Ce secteur est sous la responsabilité du Ministère de l'Environnement et du Développement Durable (MEDD).

Il sied de signaler que les efforts du Gouvernement de la RDC tendent à la consolidation et l'unification de la régulation du secteur d'assainissement à travers une loi spécifique. Il n'existe pas encore de « Loi relative à l'assainissement¹ », mais le pays dispose d'une Politique Nationale de l'Assainissement (PoNA), qui constitue un cadre juridique précurseur en matière d'assainissement, élaborée par le MEDD en 2013.

Selon la PoNA, le terme « assainissement » est générique et comprend plusieurs domaines d'intervention répartie en six (06) axes. Il s'agit de : (i) Eaux usées et Excréta, (ii) Eaux pluviales, (iii) Protection des eaux, (iv) Déchets solides, (v) Déchets spéciaux ou dangereux et (vi) Contrôle des vecteurs des maladies. La présente mission vise à se concentrer sur le changement systémique qui peut être réalisé sur la chaîne de l'assainissement liquide et sur l'hygiène, notamment menstruelle.

La PoNA décrit le cadre institutionnel de l'assainissement au niveau national. La figure 1 montre l'évolution du cadre juridique de l'assainissement en RDC, avec le développement des instruments juridiques envisagés dans les années à venir. Le MEDD est la principale institution gouvernementale pour le secteur de l'assainissement, principalement à travers sa Direction d'Assainissement (DAS).

¹ Un draft avancé du Projet de Loi relative à l'assainissement est déjà par la DAS.

La DAS assure la coordination, la planification et le suivi du secteur de l'assainissement. A cet effet, elle fixe les normes et met en œuvre la politique nationale d'assainissement et élabore la stratégie nationale d'assainissement. Depuis la réforme de 2006, la DAS est représentée au niveau provincial par les Bureaux Assainissement (BA) des Coordinations Provinciales de l'Environnement et Développement Durable. Le BA en tant que service déconcentré de la DAS a pour mission de soutenir les ETD dans le domaine de l'assainissement. Ainsi, suivant la disposition de l'article 204 de Constitution, les provinces sont chargées de mettre en place des programmes d'assainissement. A cet effet, les responsables des villes et des ETD ont mis en place des Brigades d'assainissement et des services d'assainissement (essentiellement pour l'assainissement solide). Ces services décentralisés d'assainissement constituent de services techniques des Gouvernorats en matière d'assainissement et ceux-ci collaborent directement avec le Bureau d'Assainissement (BA).

Dans cette visée, les ETD sont chargés d'assurer la gestion des activités opérationnelles d'assainissement (collecte, transport, traitement et élimination et/ou valorisation des déchets). Ainsi notamment, la DAS et le BA participent à la coordination des activités FDAL au niveau national et provincial depuis 2020.

Les agents du BA comprennent notamment les Techniciens de l'Environnement (TE), qui sont des agents environnementaux affectés à des entités définies, et qui participent à la mise en œuvre de la Feuille de Route de la Fin de la Défécation à l'Air Libre (FDAL). Par ailleurs, l'Office des Voiries et Drainage (OVD) placé sous la tutelle du Ministère des Infrastructures et Travaux Publics (MITP), supervise les travaux de drainage. Aussi, la Direction d'Hygiène et Salubrité Publique (DHSP) du Ministère de la Santé Publique, Hygiène et Prévention (MSPHP) a joué un rôle historique dans la mise en œuvre du Programme National Ecoles et Villages Assainissement et de certaines activités de lutte antivectorielle et de l'hygiène. Le DHSP est représenté au niveau provincial par son service déconcentré, à savoir le Bureau d'Hygiène et Salubrité Publique (BHSP). Ce bureau est hébergé dans la Division Provinciale de la Santé (DPS) et a joué un rôle important dans la mise en œuvre du Programme National Villages Assainis – PNVA actif depuis 2008. Le BHSP travaille en synergie avec la BA dans la mise en œuvre de la FdR de la FDAL en milieux périurbain et rural en utilisant l'approche « Assainissement Total piloté par la Communauté (ATPC) ».

3.2. Nécessité de la participation du secteur privé dans le secteur de l'assainissement et de l'hygiène

L'implication du secteur privé s'avère impérieux pour le développement des services d'assainissement en RDC. L'objectif N° 4 de la PoNA relatif à l'amélioration de la gouvernance dans le secteur de l'assainissement, a prévu la promotion des Partenariats Public-Privés (PPP).

A ce jour, le taux de Participation du Secteur Privé (PSP) dans le secteur de l'assainissement est faible en raison d'une cadre juridique clair en matière de gestion des eaux usées et des déchets solides. Toutefois, dans les grandes villes du pays comme Kinshasa, quelques opérateurs privés interviennent dans la vidange des fosses septiques et se sont organisés en association. Par ailleurs, le faible marché de l'assainissement liquide, avec presque aucune entreprise fournissant des équipements, des articles, des infrastructures ou des services, mériterait d'être soutenu pour démontrer des opportunités commerciales moins conventionnelles mais viables.

Il sied de noter que la RDC dispose d'une grande opportunité pour le développement de services d'assainissement liquide à la suite du développement démographique et urbanistique. Par exemple, dans d'autres pays de la région, l'implication du secteur privé dans le secteur de l'assainissement a démontré une viabilité commerciale, tels que les vastes projets d'assainissement en conteneurs au Ghana et au Kenya (Clean Team, Sanergy, Sanivation...) jusqu'à la fabrication de serviettes hygiéniques en Tanzanie et en Ouganda (AFRIPAD, SafePad, Kodu Technologies...). En effet, ces pays ont connu une participation croissante du secteur privé dans le secteur de l'assainissement et de l'hygiène. Certaines entreprises internationales ont établi avec succès des filiales ou mis en place des partenariats dans quelques pays d'Afrique subsaharienne (par exemple Lixil – Sato) pour répondre aux besoins du marché tandis que certaines initiatives locales se sont également rapidement avérées rentables.

Ainsi, le Projet prévu, dans le cadre de l'accord de financement n° 73390-ZR (cfr section 2.3 de l'annexe 1), un budget de 1,6 millions USD pour supporter les dons catalytiques en faveur des entreprises d'assainissement et d'hygiène pour susciter le développement de nouveaux services et produits d'assainissement en RDC et plus particulièrement dans la zone du Projet.

Il est envisagé qu'une vingtaine d'entreprises (nationales, régionales, transnationales ou multinationales) obtiennent un don catalytique pour l'assainissement et/ou l'hygiène avec un impact en RDC, dont au moins 8 entreprises parmi les 4 provinces sélectionnées du Projet.

Considérant qu'environ 20 entreprises seront concernées par le volet des dons catalytiques, chaque entreprise pourrait bénéficier d'environ 80,000\$ de financement pour un minimum de 40,000 US\$ et un maximum de 150,000 US\$.

Ces dons catalytiques seront utilisés pour financer des études de marché et/ou des sous-projets d'assainissement ou d'hygiène, comme par exemple des études de marché pour éclairer les plans d'affaires, les stratégies de marketing pour les nouveaux produits et services, et leur mise en œuvre, la fabrication et la vente des dalles en plastique pour des latrines, de nouveaux modèles des latrines, des serviettes hygiéniques réutilisables ou jetables en fibre végétale, des services de vidange des boues fécales², etc.

Conformément à l'accord de financement du Projet, une Entité de Gestion des Dons Catalytiques (EG-DC) sera chargée de gérer cette sous-composante d'assainissement. L'EG-DC sera sélectionnée de manière compétitive par la CEP-O et les UPEP lors de l'entrée en vigueur du projet (condition remplie en mars 2024). La CEP-O conserve la responsabilité fiduciaire de cette sous-composante d'assainissement. La CEP-O et les UPEP signent les accords de dons catalytiques avec les entreprises sélectionnées. La figure 1 illustre schématiquement le flux de fonds et les responsabilités des différentes parties prenantes.

Il n'est pas obligatoire que les entreprises se situent dans les quatre provinces du Projet PASEA, mais les produits ou les services de ces entreprises devraient avoir un impact direct sur les populations de ces provinces (par exemple, certains articles pourraient être produits à Kinshasa, à Lubumbashi ou dans la région, avec une partie substantielle commercialisée dans les provinces du PASEA).

² Il est à noter que le Projet a prévu également de construire des Stations de Traitement des Boues de Vidange (STBV) dans les quatre provinces d'intervention (via d'autres activités menées en parallèle à cette sous-composante).

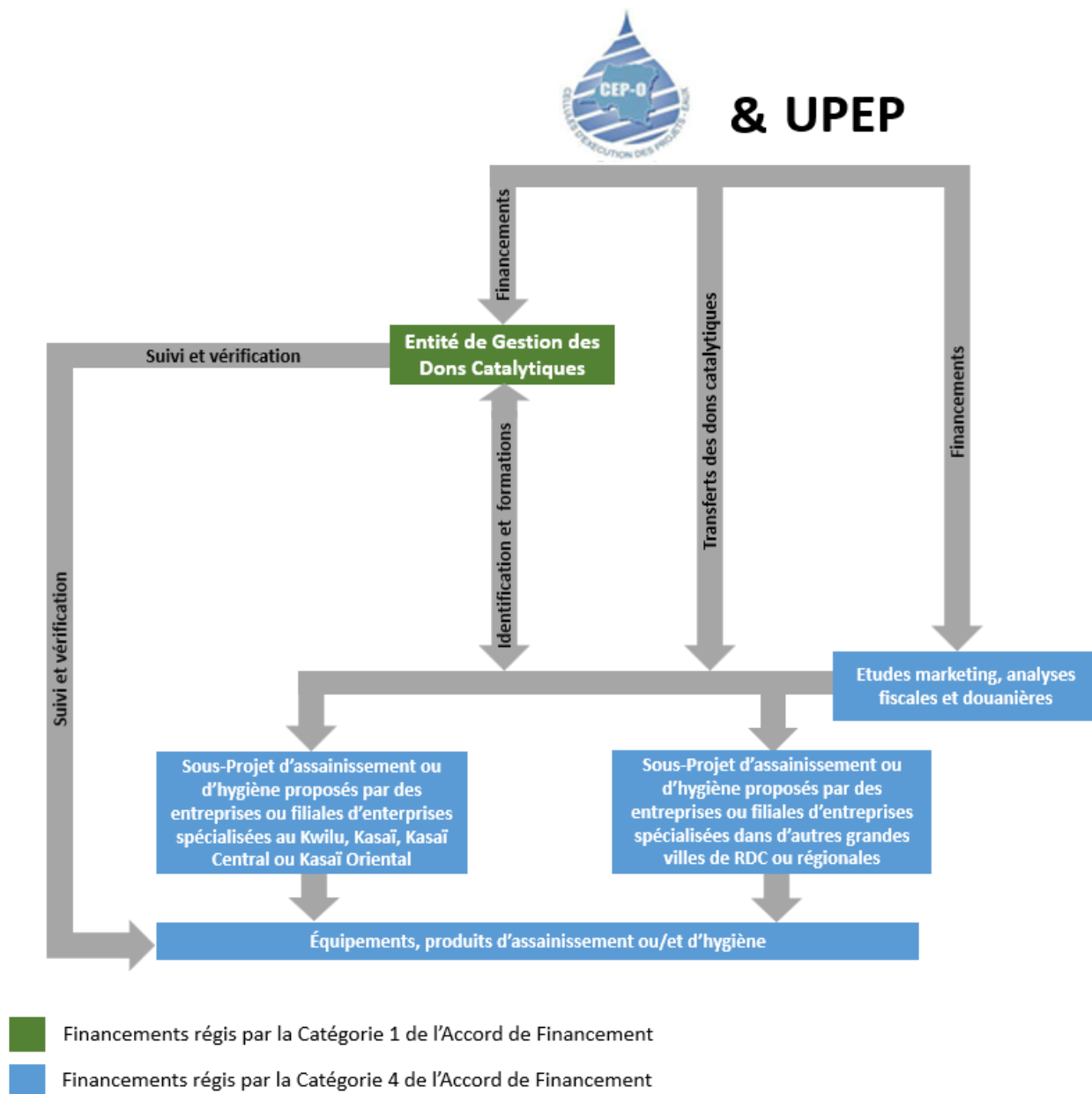


Figure 1. Flux de transaction du volet des dons catalytiques

Les présents Termes de Référence portent sur le recrutement d'un consultant (firme) chargé à la conception, à la gestion et à la mise en œuvre d'un programme de dons catalytiques en faveur des entreprises d'assainissement et d'hygiène sélectionnées en vue d'accélérer l'introduction sur le marché et la commercialisation des produits et/ou services d'assainissement et d'hygiène innovants.

II. OBJECTIFS

2.1. Objectif général

L'objectif de la mission est de concevoir, gérer et mettre en œuvre d'un programme de dons catalytiques en faveur d'entreprises intéressées en vue d'accélérer l'introduction sur le marché et la commercialisation des produits et/ou services d'assainissement et d'hygiène innovants.

2.2.Objectifs spécifiques

De manière spécifique, la mission consiste à réaliser les activités suivantes :

- Sondage de marché par rapport à des solutions innovantes et commercialement viables en matière d'assainissement et d'hygiène dans des contextes similaires ;
- Elaboration et validation du Manuel des dons catalytiques (ainsi que révisions si nécessaire) ;
- Gestion, mise en œuvre et suivi du programme de dons catalytiques dans les domaines suivants :
 - Identifier et sensibiliser les entreprises et éventuellement des associations à but non lucratif³ ayant des propositions pertinentes pour les sous-projets d'assainissement et/ou d'hygiène (par le biais de cycles de sélection tels que définis dans le manuel des dons catalytiques) ;
 - Déterminer un type de dons petites (ainsi que les modalités de paiement) pour les entreprises qui ont exprimé un intérêt (phase 1 de sélection) et qui sont acceptées pour entamer la seconde phase de sélection afin de permettre d'éclairer certains aspects pour la conception d'un plan d'affaire pertinent et viable (par exemple, brève étude de consommation, d'acceptance culturelle, recherche marketing, études règlementaires/fiscale nécessaire pour développer le plan d'affaires...) ;
 - Assurer un coaching d'affaires d'amélioration des plans d'affaires viables de ces entreprises pour les sous-projets d'assainissement présélectionnés ;Appuyer à la sélection des entreprises qui proposent des plans d'affaires cohérents prenant en charge des questions d'assainissement et d'hygiènes des populations tels que entendus par le projet (phase 2 de sélection) ;
 - Fournir des conseils techniques et stratégiques structurés pour accélérer la croissance des entreprises et améliorer les capacités des entreprises sélectionnées ;
 - Assurer le coaching post-financement de la mise en œuvre des dons catalytiques et rapports à la CEP-O sur la réalisation des étapes clés des subventions.

III. TACHES DU CONSULTANT

Le consultant (firme) devra activement collaborer avec la CEP-O et l'équipe technique de la Banque mondiale pour le développement du manuel et des activités, afin d'assurer que les propositions sont conformes aux prescriptions de l'accord de financement. Les tâches confiées au consultant (firme) dans le cadre de cette mission sont :

TÂCHE 1. Sondage du marché et analyse des activités

Le consultant (firme) devra commencer par une évaluation du marché et l'identification des sous-projets et activités possibles en matière d'assainissement. Cette tâche devra informer le consultant (firme) des options innovantes et commercialement viables existantes en RDC mais aussi dans la région (y compris, mais sans s'y limiter, au Ghana, en Ouganda, au Kenya, en Tanzanie, en Zambie et en Angola).

³ A conditions que les ASBL tendent à adopter une approche commerciale durable, et donc à changer de statut.

Cette étude documentaire, qui impliquera également des interactions à distance avec les entreprises, sera synthétisée dans un rapport de cadrage et une présentation à la CEP-O dans les 2 mois suivant la mission.

Sur la base de ce rapport, la CEP-O fournira des orientations sur les sous-projets sur lesquels l'EG-DC devra mettre l'accent. Il s'agit d'une étape importante car le manuel qui sera ensuite préparé devra tenir compte de ces orientations.

TÂCHE 2. Production du manuel des dons catalytiques et de l'accord de don catalytique

1. Manuel des dons catalytiques

Le consultant (firme) est responsable de rédiger le manuel. Les éléments suivants sont des orientations à considérer, bien qu'elles puissent être adaptées en fonctions des retours de la tâche 1 et de l'expérience du consultant (firme).

a. Objectif du manuel

Sur la base des commentaires de la CEP-O sur le sondage de marché, le consultant (firme) est invité à préparer le Manuel de don catalytique qui encadrera et régira l'activité. Le manuel de don catalytique constituera l'épine dorsale de l'activité et sera soumis à la CEP-O pour validation et à la Banque mondiale pour non-objection avant le début de l'activité.

La CEP-O fournira à titre d'exemple d'autres manuels élaborés par le Projet PASEA, de sorte que le consultant (firme) puisse s'inspirer de la structure, afin d'assurer la cohérence administrative du Projet (structure similaire des manuels, des aspects de gestion financière et des aspects de sauvegardes environnementales et sociales).

b. Développement d'une procédure permettant aux entreprises d'obtenir des dons catalytiques

Le manuel devrait développer la procédure d'obtention de dons catalytiques, depuis l'appel à propositions compétitif jusqu'au paiement de la dernière étape.

Plusieurs cycles de sélection doivent avoir lieu, de sorte que les entreprises qui n'auraient pas été sélectionnées lors du premier tour puissent toujours avoir une seconde chance (en fonction du budget restant). L'EG-DC a la possibilité d'organiser ces cycles, sous réserve de l'approbation de la CEP-O. Il est demandé au consultant (firme) de produire des diagrammes ou graphiques simplifiés pour présenter la procédure de manière succincte. Ces diagrammes seront décrits en détail dans le manuel. Le processus de sélection doit être aussi digital que possible. Le consultant (firme) sera donc invité à mettre en ligne un site web contenant toutes les informations. Cependant, il n'est pas nécessaire de développer un portail en ligne pour que les entreprises puissent soumettre leur proposition. Les soumissions peuvent être effectuées via le contact électronique fourni sur le site web.

Toutes les propositions seront anonymisées avant évaluation.

Remarque importante : Le processus de sélection ne devrait pas seulement encourager les grandes entreprises mais devrait également permettre aux micros, petites et moyennes entreprises (MPME)

de se qualifier, à condition qu'elles aient soumis des sous-projets d'assainissement pertinents, innovants et commercialement viables.

c. Définition des critères et de la procédure de sélection des sous-projets d'assainissement

Le manuel devrait définir les critères et la procédure qui seront mis en place pour classer, éliminer et sélectionner les sous-projets d'assainissement.

En règle générale, même si plusieurs sous-projets d'assainissement sont soumis par une même entreprise, un seul au maximum devrait être sélectionné pour le programme de dons catalytiques. Cependant, à condition qu'une entreprise puisse justifier de conditions financières exceptionnelles et d'un sous-projet d'assainissement supplémentaire très pertinent, les deux sous-projets d'assainissement pourraient être sélectionnés (il pourrait également être recommandé que le deuxième sous-projet d'assainissement soit financé dans le cadre d'un prochain cycle de sélection).

Les sous-projets d'assainissement doivent être notés sur la base de critères proposés par un jury constitué par le consultant (firme). Ces critères peuvent être, par exemple, le nombre de clients attendus dans le plan d'affaires, l'extension de l'activité dans plusieurs villes, provinces, etc. Le jury doit être composé de représentants de la Fédération des Entreprises Congolaises (FEC), du secteur privé et des autorités locales/provinciales. La décision du jury doit être recommandée à la CEP-O pour décision finale.

Une collaboration entre des entreprises enregistrées en RDC et des entreprises enregistrées dans des autres pays est possible pour faciliter le transfert des innovations, expérience et connaissance de hors RDC.

d. Définition du montant des dons catalytiques et de la contribution de contrepartie

Afin de garantir que les dons catalytiques servent à initier des opportunités commerciales viables, le montant de la subvention doit être assorti d'une contribution de contrepartie de la part de l'entreprise (soit sous forme de fonds propres, soit sous forme de prêts). Les contributions de contrepartie sont essentielles pour démontrer la volonté des entreprises d'examiner attentivement les investissements et de les lier à un plan d'affaires viable.

Le consultant (firme) est chargé d'identifier le niveau de fonds de contrepartie/contributions en nature nécessaires dans différents scénarios. Les contributions de contrepartie ne doivent pas compromettre la capacité des entreprises à participer au programme de dons catalytiques.

Il est possible qu'une partie du montant de dons catalytiques soit utilisée comme garantie pour la constitution d'un prêt bancaire avec une banque commerciale.

e. Définition des jalons et des dépenses éligibles

Les dons catalytiques ne doivent pas être versés en une seule fois et doivent être liés à des dépenses éligibles. Le manuel doit définir les dépenses considérées comme éligibles au titre de la subvention. Une liste des dépenses exclues sera également incluse dans le manuel (ainsi que des mesures visant à atténuer les risques liés aux dépenses inéligibles).

Le consultant (firme) doit évaluer le nombre d'étapes nécessaires et les déclencheurs de paiement. Les étapes correspondant à chaque tranche de paiement seront déterminées en fonction de l'intervention proposée et seront reflétées dans l'Accord de don catalytique et dans le Manuel de Procédure du Projet PASEA.

Les subventions doivent être versées en 2 ou 3 tranches et ne doivent couvrir que les dépenses éligibles, dont la liste doit être préparée par le consultant (firme) et fera partie du manuel.

Étant donné le statut fragile du secteur privé de l'assainissement, le manuel devrait définir dans quelle mesure une partie de la subvention pourrait être versée sous forme d'acompte. Cela est essentiel dans les cas où l'entreprise intéressée doit commander du matériel, des équipements ou des outils à l'étranger. La dernière tranche sera conditionnée à la réalisation des engagements fixés dans le plan d'affaires, après la vérification de l'EG-DC. Le consultant (firme) doit définir les proportions des tranches et fixer les critères et les déclencheurs des décaissements.

2. Accord de don catalytique

Le consultant (firme) doit préparer le modèle de l'accord de don catalytique qui devra être validé par la CEP-O et soumis à l'avis de non-objection de la Banque mondiale. Ce modèle d'accord de don catalytique sera une annexe à part entière du manuel de don catalytique.

Des accords de don catalytique personnalisés seront signés entre les entreprises éligibles et la CEP-O. La CEP-O décide de l'éligibilité et de la sélection finale des propositions de don catalytique et approuve et exécute les paiements aux bénéficiaires, sur la base des étapes identifiées dans l'accord de don catalytique.

Les accords de don catalytique doivent détailler les conditions, les rôles et les responsabilités des bénéficiaires. Ils doivent au moins inclure les informations ci-après :

- Montant maximal du don catalytique approuvé ;
- Règles relatives au partage et à la protection des données ;
- Règles applicables à l'entreprise selon les normes environnementales et sociales (NES) applicables⁴;
- Engagement à établir un processus de réception et de traitement des griefs ou des plaintes qui peut être utilisé par les clients, les travailleurs, les communautés et/ou les organisations de la société civile qui sont affectés négativement par certaines activités et opérations commerciales ;
- Engagement à explorer des approches pertinentes pour accroître la participation des femmes dans la population active ou dans les chaînes d'approvisionnement du bénéficiaire ;
- Conditions relatives au processus de vérification ;
- Liste négative des utilisations non conformes des subventions ;
- Conditions de modification et de résiliation du contrat et de remboursement des subventions ;
- En annexe :
 - Résumé du projet et des activités (co-)financées par le don catalytique ;

⁴Conformément à l'accord de financement, les entreprises d'assainissement ou d'hygiène éligibles ont l'obligation de mettre en œuvre le sous-projet d'assainissement avec la diligence et l'efficacité requises et conformément aux normes et pratiques techniques, économiques, financières, de gestion, environnementales et sociales satisfaisantes pour l'Association, y compris les exigences environnementales et sociales établies dans le cadre de son système de suivi environnemental et social respectif conformément au Plan d'Engagement Environnemental et Social (veuillez-vous référer à ce document rendu public et disponible en ligne).

- Plan de décaissement du don catalytique et étapes clés pour chaque décaissement ;
- Modèle de demande de décaissement du don catalytique ;
- Cadre de rapportage des subventions (se référer à la tâche 6).

TÂCHE 3. Identification des entreprises pertinentes dans le contexte de la RDC

Le consultant (firme) devra approcher diverses entreprises (ainsi que le secteur à but non lucratif⁵) susceptibles d'être intéressées pour présenter l'activité de subvention. Cette tâche vise également à attirer l'attention des entreprises pour le prochain appel à propositions.

Certaines entreprises ou opérateurs privés ainsi que des entités à but non lucratif pourront bénéficier d'un don catalytique visant à réaliser des études et analyses de marché (si nécessaire) et/ou un sous-projet d'assainissement et d'hygiène sélectionné. Les entreprises ou leurs filiales doivent opérer en RDC, ou s'engager à mettre en place une filiale ou partenariat (par exemple avec un distributeur ou un détaillant) en RDC, pour être éligibles.

⁵Les entreprises publiques et les institutions publiques ne sont pas éligibles, cependant, les ONG locales ou les ASBL à finalité commerciale sont éligibles pour participer au programme de dons catalytiques).

TÂCHE 4. Lancement de la première série de sous-projets d'assainissement

a. Appel à propositions

Le consultant (firme) doit lancer la première série de sélection des sous-projets d'assainissement et d'hygiène. Le site web doit être opérationnel à ce stade car il constituera le principal portail de diffusion des informations et des instructions pour les entreprises potentielles.

Il est prévu que chaque cycle de sélection se compose de deux phases. Le consultant (firme) est invité à élaborer des critères de notation pour classer les propositions. Certains sous-projets d'assainissement et d'hygiène seront étiquetés comme hautement prioritaires et obtiendront une note plus élevée que d'autres sous-projets de moindre priorité (les priorités sont établies par la CEP-O, après la validation du rapport relatif au sondage de marché). De plus, une entreprise en compétition pour une subvention pour un sous-projet d'assainissement ou d'hygiène similaire à celui d'une autre entreprise devrait être mieux classée, si elle sollicite une part inférieure du financement de la subvention (par exemple si sa contrepartie financière est plus importante ou si son efficacité/productivité est supérieure).

L'ensemble du processus de sélection devrait être limité à 80 jours, avec au moins 55 jours consacrés à la deuxième phase. Le consultant (firme) doit préparer un calendrier clair avec toutes les étapes du processus de sélection (conformément à la proposition du manuel). Il est possible pour une firme qui en fait la demande, de recourir à un montant de dons catalytique pour faire des études complémentaires dans l'optique de renforcer leur plan d'affaire ou de démontrer la viabilité commerciale de leur approche. Les modalités de détermination du montant et de transfert seront développées par le consultant (firme).

b. Première phase du processus de sélection

La première étape du processus de sélection sera une étape d'expression d'intérêt. Ce sera l'occasion pour les entreprises de partager des données administratives et financières et une présentation succincte du sous-projet d'assainissement ou d'hygiène proposé. Sur la base de cette première étape, un certain nombre d'entreprises et de sous-projets associés devraient être présélectionnés (tandis que d'autres pourraient être écartés) pour entrer dans la deuxième étape du processus de sélection. Celle-ci est basée sur des critères de notation convenus dans le manuel ; le consultant (firme) fera une recommandation mais la CEP-O décidera de la liste finale des entreprises présélectionnées.

Si nécessaire, une firme peut marquer son intérêt pour la nécessité d'une étude particulière ou diagnostic rapide sur les débouchés du produit prévu ou sur les aspects fiscaux et douaniers. Le consultant (firme) pourra mandater un ou plusieurs expert(s) sur les fonds du Projet pour éclairer la firme sur ces aspects. Il s'agit d'études rapides et particulières, plutôt que d'études exhaustives complexes. Les informations devraient être disponibles pendant la seconde étape du processus de sélection.

c. Deuxième phase du processus de sélection

Cette deuxième étape du processus de sélection doit permettre aux entreprises d'élaborer un plan d'affaires détaillé et de comprendre les implications environnementales et sociales de leur sous-projet d'assainissement ou d'hygiène. L'EG-DC fournira des conseils pour élaborer/consolider les plans d'affaires des entreprises présélectionnées. En outre, l'EG-DC mobilisera des experts pour conseiller

les entreprises et développer un Système de Suivi Environnemental et Social (SSES). Le montant du don catalytique demandé doit être défini à cette étape et doit être clairement reflété dans le plan d'affaires.

Le consultant (firme) devra constituer un jury composé d'experts et de parties prenantes clés des autorités locales et nationales, qui serviront de jury pour le processus de sélection des lauréats. Il est proposé que la Fédération des Entreprises du Congo (FEC) soit impliquée dans le jury (y compris les bureaux provinciaux de la FEC, pour la province dans laquelle se trouve l'entreprise ainsi que pour les provinces où le Projet PASEA intervient).

d. Préparation d'accords de dons catalytiques spécifiques

Le consultant (firme) est chargé de préparer les projets d'accords de don catalytique et de les soumettre à la CEP-O et aux UPEP pour signature. Le consultant (firme) est tenu d'offrir une session de formation à toutes les entreprises sélectionnées concernant le processus de mise en œuvre de la subvention ainsi que des sessions de renforcement de capacité pour les PME sélectionnées. Le consultant (firme) doit indiquer dans sa proposition quelles sessions de renforcement seront prévues. Les firmes internationales n'ont pas besoin d'avoir de renforcement de capacité sur ces aspects.

e. Suivi des sous-projets d'assainissement et d'hygiène

Une fois les sous-projets d'assainissement sélectionnés, le consultant (firme) est chargé de suivre le processus conformément au manuel validé et de rendre compte des progrès, des défis et des mesures correctives à l'UPEP et à la CEP-O par le biais de rapports d'avancement trimestriels. Le consultant est censé dispenser des séances de coaching mensuelles aux entreprises sélectionnées.

Le consultant (firme) préparera également des rapports de vérification par entreprise sélectionnée pour les étapes convenues dans l'accord de don catalytique. La CEP-O/UPEP examinera les rapports de vérification et versera en conséquence les dons catalytiques sur les comptes bancaires des entreprises sélectionnées.

TÂCHE 5. Suivi des normes environnementales et sociales

Le consultant (firme) doit s'assurer que chaque bénéficiaire met en œuvre le Système de Suivi Environnemental et Social (SSES) convenu à tout moment, y compris le suivi des mécanismes de réclamation. Le consultant (firme) doit intégrer les parties de suivi E&S dans le cadre global de rapportage (voir tâche 6). Les plaintes et les griefs doivent être partagés avec la CEP-O et doivent être traités selon les instructions de la CEP-O.

TÂCHE 6. Rapports

Le consultant (firme) doit rendre compte périodiquement à la CEP-O et aux UPEP de l'avancement de la mise en œuvre du programme de dons catalytiques. Un rapport mensuel est nécessaire à la fin de chaque mois (au plus tard le 5^{ème} jour calendaire du mois suivant). En outre, un rapport semestriel et un rapport annuel sont dus, respectivement, le 30 juin et le 31 décembre de chaque année. Par ailleurs, le consultant (firme) est tenu de soumettre des rapports de vérification à la CEP-O et aux UPEP pour chacun des bénéficiaires, conformément aux étapes de l'accord de don catalytique.

Un canevas de rapport sur les dons catalytiques sera élaboré et partagé par le consultant (firme) aux bénéficiaires dans le cadre de l'accord de don catalytique. Ce canevas fournira aux entreprises tous

les détails relatifs au modèle de rapport et la fréquence à laquelle le bénéficiaire doit soumettre des rapports au consultant (firme). Le canevas de rapport sur les dons catalytiques établira les règles à l'utilisation des subventions.

IV. DURÉE DE LA MISSION

La durée du contrat de consultant (firme) s'étend sur 24 mois. Une mobilisation ultérieure peut-être possible sous réserve de performances, telles que jugées satisfaisantes par la CEP-O, avec l'avis de non-objection de la Banque mondiale et selon la disponibilité des fonds.

V. EXÉCUTION DE LA MISSION

5.1. Profil du Consultant Firme

Le consultant peut être un cabinet ou un consortium de cabinets possédant les qualifications et expériences ci-après :

- Avoir au moins dix (10) années d'expérience générale en développement des affaires, en incubation d'entreprises et en engagement avec le secteur privé, en particulier auprès des micros, petites et moyennes entreprises (MPME) dont au moins cinq (5) années avec des entreprises sociales, promouvant des produits et services innovants et commercialement viables ;
- Justifier d'avoir mené à bien, au cours des huit (8) dernières années, au moins deux (2) missions similaires c'est-à-dire portant sur le développement des capacités et à l'incubation des entreprises sociales, promouvant des produits et services innovants et commercialement viables et/ou sur la mise en œuvre de programmes de subventions de contrepartie ou de dons catalytiques dont au moins une expérience en Afrique subsaharienne. Une expérience en RDC et une expérience dans le secteur de l'assainissement, de l'hygiène ou de la santé constituent des atouts majeurs ;
- Justifier d'une expérience avérée dans la réalisation d'études de marché, de préférence dans le secteur de l'assainissement et de l'hygiène ;
- Disposer d'une capacité à constituer une équipe capable de travailler et de produire les rapports en français.

5.2. Exigences relatives au personnel clé

Le consultant (firme) doit présenter une brève description du « **personnel clé** » avec justification de leur expérience en lien avec les tâches prévues pour l'exécution du Projet.

Au minimum, la composition de l'équipe doit inclure le personnel clé suivant avec les qualifications et l'expérience énumérées (Tableau 1). La composition du personnel clé suivante est fournie comme une exigence impérative au consultant (firme). Cette équipe de base combinera des experts internationaux et congolais et mobilisera les équipes nécessaires sur le terrain pour mener à bien la mission dans les délais requis.

Le consultant (firme) peut compléter l'équipe avec du personnel supplémentaire non essentiel, y compris, mais sans s'y limiter, des experts sociaux et EHA. En fonction de la nature et de la quantité de travail, le consultant (firme) est censé proposer lui-même la composition totale de l'équipe.

Le consultant (firme) peut être amené à déployer simultanément plusieurs experts pour réaliser les activités dans les différentes provinces.

Tableau 1. Besoins clés en personnel.

Position	Qualification académique minimale	Expérience spécifique
Chef de mission (1)	Maîtrise ou Bac+5 en administration des affaires (MBA) ou en sciences de gestion, en Economie, en ingénierie	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir une expérience professionnelle minimale de quinze (15) ans ; • Avoir une expérience d'au moins huit (8) ans dans la conception et/ou mise en œuvre des projets de développement du secteur privé (micro, petites et moyennes entreprises – (M)PME) • Au moins trois (3) expériences en gestion liée à la conception et à la mise en œuvre d'innovations et à la structuration de concours de plans d'affaires. • Au moins deux expériences démontrant la connaissance la connaissance de l'environnement des (M)PME en Afrique subsaharienne • Maîtrise de la langue française et anglaise.
Spécialiste en développement des PME ou des affaires (1)	Maîtrise en administration des affaires (MBA) ou en sciences de gestion, en Economie, en ingénierie	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir une expérience professionnelle minimale de dix (10) ans ; • Avoir une expérience d'au moins huit (8) ans en accompagnement des (M)PME ; • Avoir une expérience d'au moins huit (8) ans en gestion de projets et/ou d'entreprises, en élaboration et évaluation des plans d'affaires ainsi qu'au développement et déploiement des produits destinés à l'appui technique et financier aux (M)PME ; • Expérience pertinente d'au moins 5 ans dans l'appui multiforme aux (M)PME et dans la facilitation du rapprochement d'accès aux services financiers du secteur bancaire et de microfinance • Avoir au moins trois (3) expériences en leadership, en conception de processus et de défis d'innovation ouverte ; • Parfaite connaissance de l'environnement des (M)PME en Afrique subsaharienne • Maîtrise de la langue française
Expert en assainissement (1)	Master en Environnement, en ingénierie et en économie de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir une expérience professionnelle minimale de dix (10) ans ; • Expérience d'au moins huit (8) années dans des projets d'assainissement innovants (CWIS, <i>container-based sanitation</i>, conception et vente de dalle latrine en plastique, hygiène menstruelle, ... • Expérience d'au moins cinq (5) années en marketing de l'assainissement ; • Avoir au moins deux (2) expériences démontrant la connaissance de l'environnement des (M)PME

Position	Qualification académique minimale	Expérience spécifique
		en Afrique subsaharienne • Maîtrise de la langue française
Gestionnaire provincial des subventions (y compris pour le suivi et l'établissement de rapports sur les subventions) (4)	Licence en économie ou ingénierie	• Avoir une expérience professionnelle minimale de huit (8) ans ; • Au moins cinq (5) ans d'expérience en incubation d'entreprises et en mentorat de (M)PME ; • Au moins deux (2) expériences dans le secteur de l'assainissement constituent un atout ; • Maîtrise de la langue française.
Expert en suivi de gestion des dons catalytiques et des transactions (1)	Licence en économie, en science sociale, en comptabilité	• Avoir une expérience professionnelle minimale de huit (8) ans ; • Au moins cinq (5) ans d'expérience en suivi des activités économiques ; • Au moins trois (3) ans d'expérience en suivi-évaluation d'entreprises et des (M)PME ; • Au moins une (1) année d'expérience en suivi de dons (décaissement, dépenses, protocole de suivi et vérification, ...) • Maîtrise de la langue française.
Expert en environnement et développement social	Licence en environnement, économie, en science sociale, en ingénierie	• Avoir une expérience professionnelle minimale de huit (8) ans ; • Au moins cinq (5) ans d'expérience dans la protection environnementale et le développement social ; • Au moins trois (3) ans d'expérience en suivi environnemental et social auprès des entreprises et de (M)PME ; • Expérience en RDC et dans le secteur de l'assainissement est un atout ; • Maîtrise de la langue française.

5.3. Estimation du temps total et du coût des experts

Le temps d'intervention du personnel clé et personnel non-clé est estimé dans une manière indicative à **60-70 Homme-Mois /an**, afin d'atteindre les objectifs assignés à cette mission. Le consultant (firme) est libre de proposer le personnel à mobiliser et nombre des mois pour accomplir cette mission.

VI. LIVRABLES

6.1. Horaire

Les livrables attendus et le calendrier de remise est proposé dans le tableau 2.

Tableau 2 : Aperçu des livrables et calendrier de remise

Rapport/Livvable	Délai (après signature du contrat)
Rapport de démarrage	M0 + 0,5 mois
Rapport d'analyse du marché (sondage) et aperçu du programme de dons catalytiques	M0 + 2 mois
-Manuel des dons catalytiques, y compris le modèle d'accord de don catalytique (validé) -Site web opérationnel pour interagir avec les bénéficiaires	M0 + 3 mois
1 ^{er} rapport trimestriel (incluant la pré-identification des entreprises intéressées en RDC)	M0 + 4 mois
2 ^{ème} rapport trimestriel d'avancement (incluant les résultats de la sélection de la 1 ^{ère} étape - Cycle 1)	M0 + 6 mois
3 ^{ème} rapport trimestriel d'avancement (incluant les bénéficiaires de la sélection finale de la 2 ^{ème} étape - Cycle 1 et les accords de don catalytique signés)	M0 + 9 mois
4 ^{ème} rapport trimestriel (état d'avancement de la mise en œuvre)	M0 + 12 mois
5 ^{ème} rapport trimestriel (avancement de la mise en œuvre des bénéficiaires du deuxième cycle et comprend les résultats de la sélection de la 1 ^{ère} étape du deuxième cycle)	M0 + 15 mois
6 ^{ème} rapport trimestriel (avancement de la mise en œuvre des bénéficiaires du deuxième cycle et comprend les bénéficiaires de la sélection finale de la deuxième étape - deuxième cycle et les accords de don catalytique signés)	M0 + 18 mois
7 ^{ème} trimestre – Progrès de la mise en œuvre	M0 + 21 mois
8 ^{ème} rapport final – Progrès de la mise en œuvre et leçons apprises	M0+24 mois

6.2. Soumission des rapports

Le consultant (firme) devra soumettre tous les livrables en français, couvrant l'ensemble des travaux réalisés, tels que définis dans les sections précédentes. Tous les rapports devront être présentés en version papier et en version électronique sur une clé USB ou par email.

La mise en page, la couverture et la reliure du rapport final seront convenues avec la CEP-O. Les rapports seront édités et expédiés aux frais du consultant (firme). Les rapports doivent inclure toutes les données, diagrammes, cartes, plans, photos et autres documents pertinents, y compris les preuves des étapes franchies dans le cadre des accords de don catalytique.

Tous les livrables auront une version préliminaire et finale qui intégrera toutes les observations et remarques notées sur le projet de rapport.

6.3.Examen des rapports par le client

La CEP-O recevra une ébauche de tous les livrables pour examen et commentaires. Il est estimé que 10 jours ouvrables seront nécessaires pour permettre au client d'émettre ses avis et commentaires dans le rapport du consultant. Après transmission de la version finale du rapport, la CEP-O procédera au paiement du livrable.

VII. LOGISTIQUE

Le Consultant (firme) prendra en charge les frais de ses déplacements sur terrain et tous les moyens nécessaires (téléphone portable, connexion internet, ordinateurs, imprimantes et des consommables divers et tous autres équipements jugés utiles y compris logement) lui permettant d'effectuer ses prestations dans des conditions d'efficacité.

Toute la logistique acquise par le Projet sera remise à la CEP-O ou aux UPEP. Le consultant firme pourra bénéficier d'un local dans le bâtiment de l'UPEP de chacune des provinces, tandis que, les mobiliers et autres matériels de bureau seront à sa charge.

VIII. RÉUNION DE DÉMARRAGE

Au démarrage de la mission, une réunion sera tenue entre le Consultant (firme), la CEP-O, afin de s'accorder notamment sur :

- Des éventuels amendements à apporter aux plans de travail pour répondre aux termes de référence ;
- L'approche technique et la méthodologie du Consultant (firme) et son programme de travail pour la réalisation de la mission ;
- L'organisation de la collaboration avec la CEP-O et les autres parties prenantes ;
- L'organisation des éventuelles visites dans les différents sites du projet ;
- La communication pendant la mission avec la CEP-O dans les provinces concernées par le Projet.

IX. RESPONSABILITÉS

9.1. Responsabilités du client

Le Client doit :

- Le Client sera représenté dans le projet par l'Ingénieur Responsable des Opérations (Coordinateur du Projet PASEA) de la CEP-O, celui-ci sera assisté par le Spécialiste d'Assainissement et Hygiène et la Spécialiste de Suivi-Evaluation de la CEP-O. L'Ingénieur Responsable des Opérations maintiendra une liaison continue et directe avec le consultant (firme). Le fonctionnement quotidien du projet sera coordonné et toutes les communications se feront par l'intermédiaire de l'Ingénieur Responsable des Opérations.
- Fournir spontanément et gratuitement toutes les données et informations pertinentes demandées par le consultant (firme) et en sa possession. Cela comprendra les rapports d'études et autres manuels pertinents pour cette mission. Le client ne sera cependant pas tenu responsable de leur exactitude et de leur justesse. Le consultant (firme), si nécessaire, vérifiera l'exactitude et la justesse des données qui lui sont fournies.
- Aider le consultant (firme) à obtenir les documents / études / etc. requis auprès des services gouvernementaux nationaux-provinciaux-municipaux.
- Examiner rapidement tous les rapports, propositions, recommandations et tout autre document relatif au Projet soumis par le Consultant (firme) au Client, afin de ne pas retarder l'exécution des services du Consultant (firme).

9.2. Responsabilités du consultant (firme)

Les obligations du consultant (firme) sont :

- Le consultant (firme) devra établir un bureau en RDC pendant l'exécution du projet.

- Le consultant (firme) devra désigner un Chef de mission, qui sera son représentant pendant toute la durée du projet et qui consultera et assurera la liaison avec l'Ingénieur des Opérations du client (CEP-O) sur toutes les questions ;
- Le consultant (firme) est responsable de la demande de permis de travail pour l'ensemble du personnel et tous les risques associés restent à sa charge. La non-approbation des permis de travail n'entraîne pas de frais pour le client ni ne libère le consultant de ses obligations contractuelles ;
- L'assurance maladie du personnel du consultant sera couverte par les dépenses du consultant.
- Le consultant (firme) est tenu de surveiller la qualité du projet. Tous les contrôles de qualité doivent être mis en place par le consultant (firme) ;
- Le consultant (firme) doit respecter toutes les normes pertinentes et s'assurer que les conceptions répondent aux normes nationales et/ou aux normes/meilleures pratiques internationales, lorsqu'il n'existe pas de normes nationales ;
- Le consultant (firme) sera responsable de l'hébergement et du transport de son personnel.
- Le consultant (firme) doit inclure toutes les activités à couvrir par la mission ;
- Le consultant (firme) doit fournir un personnel professionnel expert approprié et faire preuve de toutes les compétences, de tout le soin et de toute la diligence raisonnable dans l'exécution des services. Le consultant (firme) doit s'acquitter de toutes ses responsabilités conformément aux plus hautes normes d'éthique et aux pratiques générales de sa profession ;
- Le Consultant (firme) doit, dans toutes les questions professionnelles, agir en tant que conseiller fidèle du Client ;
- Le Consultant (firme) devra organiser des réunions régulières avec le Client pour le tenir informé des progrès du consultant (firme) dans l'exécution de ses fonctions ;
- Le consultant (firme) doit obtenir l'approbation du client pour engager directement des consultants ou des entrepreneurs spécialisés pour effectuer les services nécessaires pour permettre au consultant d'exécuter les services qui lui sont demandés.