

Prestataire spécialisé pour la Fourniture de Services de soutien Psychologique, Psychosocial et de Gestion du Stress post-traumatique au profit du personnel de CARE International en RDC



DEMANDE DE PROPOSITION

**TITRE DU MARCHÉ : SELECTION D'UN PRESTATAIRE
SPECIALISE POUR LA FOURNITURE DE SERVICES DE SOUTIEN
PSYCHOLOGIQUE, PSYCHOSOCIAL ET DE GESTION DU STRESS
POST-TRAUMATIQUE AU PROFIT DU PERSONNEL DE CARE
INTERNATIONAL EN RDC (ACCORD-CADRE DE 12 MOIS)**

**TYPE DE CONTRAT : ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDE
(LTA - LONG TERM AGREEMENT)
A PRIX UNITAIRES FERMES ET NON REVISABLES**

**STATUT DU DOCUMENT : APPEL D'OFFRES OUVERT –
CONFIDENTIEL**

RFP N° : DAO/CARE-RDC/GOM/FY27/10/009

DATE D'EMISSION DE RFP : [09/OCTOBRE/2026]

**DATE LIMITE DE SOUMISSION DES PROPOSITIONS : 25 OCTOBRE 2026 A 16H00 (HEURE
DE GOMA / CAT, GMT+2)**

DOCUMENT CONFIDENTIEL

*PREPARE PAR
CARE**



1. À PROPOS DE CARE CONTEXTE

CARE International est une organisation humanitaire mondiale luttant contre la pauvreté et les injustices sociales. En RDC, CARE opère dans des contextes opérationnels complexes et volatiles (Ituri, Nord-Kivu, Sud-Kivu, Tshopo, Équateur et Kinshasa). Les équipes sont régulièrement exposées à des facteurs de stress élevés, à des traumatismes vicariants et à des urgences sécuritaires.

Objectif de l'Appel d'Offres :

CARE RDC souhaite signer un **Accord-Cadre de 12 mois (renouvelable une fois sous réserve de performance)** avec un cabinet spécialisé, un établissement de santé agréé ou un groupement d'experts MHPSS (Mental Health and Psychosocial Support). Le prestataire aura pour mission d'offrir une prise en charge préventive, curative et d'urgence pour un effectif indicatif de 94 **employés** répartis sur l'ensemble du territoire national dont 20 staffs en Ituri, 35 staffs à Goma, 14 staffs à Bukavu, Uvira et Fizi, 14 staffs à Beni, Butembo et Kirumba, 6 staffs dans la Tshopo, 2 à Équateur et 3 à Kinshasa. **[À VALIDER : couverture obligatoire ou partielle ; présentiel et/ou à distance].**

Modalités requises :

- **Présentiel** : Consultations individuelles et séances de groupe dans les centres urbains principaux (Kinshasa, Goma, Bukavu, Bunia, Kisangani, Mbandaka).
- **À distance / Télé-consultation (24/7)** : Ligne verte sécurisée/numéro d'urgence et consultations vidéo/téléphoniques pour le personnel basé dans les sous-bureaux reculés.

2. CONDITIONS GENERALES ET CLAUSES

2.1 Nature de la Sollicitation

Le présent document constitue une demande de proposition concurrente et n'engage CARE à aucune obligation contractuelle automatique. CARE se réserve le droit d'attribuer le marché en totalité ou en partie, ou d'annuler le processus sans préjudice financier.

2.2 Confidentialité Médicale et Protection des Données Personnelles

La confidentialité est la pierre angulaire de ce contrat. Le prestataire s'engage à garantir le secret professionnel absolu conformément à la déontologie médicale et aux lois applicables en RDC (Code de la Santé Publique).

- Aucun diagnostic, nom, ni détail clinique individuel ne sera transmis à la Direction de CARE RDC.
- Seuls des rapports statistiques agrégés et anonymisés (trimestriels) seront partagés avec le Département des Ressources Humaines.

- Le prestataire garantit la conformité des systèmes de stockage des données clients aux standards de protection des données (RGPD / réglementations nationales).

2.3 Propriété Intellectuelle

Les modules de sensibilisation, supports de formation ou guides méthodologiques développés spécifiquement dans le cadre de ce contrat deviendront la propriété exclusive de CARE. Toutefois, les dossiers médicaux individuels, notes thérapeutiques et outils cliniques propriétaires du prestataire restent la propriété exclusive et confidentielle de ce dernier.

2.4 Responsabilité Civile et Assurances

Le prestataire sélectionné devra fournir la preuve d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RCP) valide couvrant les erreurs, fautes ou négligences médicales/psychologiques dans le cadre des prestations fournies.

2.5 Politique de Sauvegarde (PEAS) et Tolérance Zéro

CARE applique une politique de tolérance zéro contre l'Exploitation, les Abus Sexuels et le Harcèlement (PEAS/PSEA), le travail des enfants et la corruption. Tout intervenant du prestataire devra signer et respecter le Code de Conduite de CARE.

2.6 Conformité Réglementaire en RDC (Loi sur la Sous-Traitance ARSP)

Conformément à la Loi n° 17/001 du 8 février 2017 fixant les règles applicables à la sous-traitance dans le secteur privé en RDC, les soumissionnaires de droit congolais à capitaux majeurs congolais seront privilégiés à égalité de compétences, ou devront fournir leur attestation d'enregistrement à l'ARSP.

Déclarations de Conformité (Cocher obligatoirement) :

Oui	Non	Ce formulaire doit être dûment complété, signé et cacheté par le représentant légal du soumissionnaire)
☐	☐	Éthique et Anti-Corruption : Je certifie que notre structure ne s'est livrée à aucune entente illicite, collusion ou tentative d'influence auprès du personnel de CARE. Nous affirmons que nous n'adopterons pas de comportement interdit ou tout autre comportement contraire à l'éthique avec CARE ou toute autre partie. Nous affirmons également que nous avons lu la clause générale et les conditions incluses dans cet appel d'offre et que nous mènerons nos activités de manière à éviter CARE dans tout risque financier, opérationnel, réputation ou autre risque.
☐	☐	Conflit d'intérêts : Je déclare qu'aucun employé, dirigeant ou consultant de CARE n'a d'intérêts financiers ou d'affiliation directe dans notre structure.
☐	☐	Sauvegarde (PEAS) : Je m'engage à appliquer la politique de tolérance zéro contre l'exploitation et les abus sexuels pour l'ensemble du personnel affecté au projet.
☐	☐	Faillite / Capacité Juridique et Financière : Je confirme que la structure n'est pas en état de faillite, de liquidation judiciaire ou sous le coup de sanctions internationales (ONU, US/OFAC, UE).



☐	☐	Période de validité de l'offre : Validité de l'Offre : Notre offre financière et technique demeure ferme et valide pour une durée de 360 jours à compter de la date limite de soumission.
☐	☐	Je comprends/Nous comprenons et reconnaissons que vous n'êtes pas tenu obligé d'accepter toute proposition que vous recevez, et nous certifions que les services proposés dans notre devis sont neufs et inutilisés.
☐	☐	En signant cette déclaration, le signataire ci-dessous déclare, garantit et accepte qu'il a été autorisé par l'Organisation/s à faire cette déclaration en son/leur nom

Nom de l'autorise(e) :	
Titre/Désignation :	
Nom de l'entreprise :	
Date :	
Signature	

3. CONDITIONS ET DIRECTIVES POUR LA SOUMISSION DES PROPOSITIONS

3.1. Procédure de Soumission (Système de la Double Enveloppe)

Les soumissionnaires doivent impérativement transmettre leur offre sous la forme de **deux dossiers numériques distincts et séparés** (en format PDF) envoyés à l'adresse électronique sécurisée dédiée :

- **Email de soumission :** COD.Procurement@care.org
- **Objet du message :** DAO/CARE-RDC/GOM/FY27/10/009 – [Nom du Soumissionnaire]

1. **Fichier 1 - Offre Technique et Administrative :** Contenant les pièces légales, la méthodologie, les CV, les preuves d'expérience et la déclaration du fournisseur signée. *Aucune indication de prix ne doit figurer dans ce fichier sous peine de disqualification immédiate.*
2. **Fichier 2 - Offre Financière :** Contenant le Bordereau des Prix Unitaires (BPU) complété et la décomposition détaillée des coûts.

3.2. Monnaie et Régime Fiscal

- **Devise :** Tous les prix doivent être libellés en **Dollars Américains (USD)**.
- **Fiscalité :** Conformément au statut d'ONG internationale de CARE en RDC, les prix doivent être présentés **Hors Taxes (HT)**. Le prestataire reste responsable du paiement de ses

obligations fiscales propres (Impôt Professionnel sur les Rémunérations - IPR pour ses employés, Impôt sur les Bénéfices et Profits - IBP).

3.3. Demandes de Clarification

Toute demande de clarification doit être adressée par écrit à COD.Procurement@care.org au plus tard le **16 octobre 2026 à 16h00**. Les réponses consolidées seront transmises simultanément à l'ensemble des candidats ayant manifesté leur intérêt, sans mention de l'auteur de la question.

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ET NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

4.1 Composantes du Service

1. **Évaluation Initiale des Risques Psychosociaux (RPS)** : Cartographie anonyme des facteurs de stress spécifiques au personnel CARE RDC.
2. **Consultations Individuelles (Présentiel & Télé-consultation)** : Prise en charge psychologique individuelle (limite standard de 6 à 8 séances par employé/an, renouvelable sur décision clinique).
3. **Sessions Collectives de Sensibilisation / Resilience Building** : Ateliers thématiques (gestion du stress en zone de conflit, prévention du burn-out, premiers secours psychologiques).
4. **Interventions Post-Traumatiques d'Urgence (Critical Incident Stress Debriefing - CISD)** : Déploiement rapide après un incident sécuritaire majeur (braquage, kidnapping, accident, attaque de base).
5. **Support à la Réintégration Professionnelle** : Accompagnement à la reprise de travail après un arrêt maladie ou traumatisme majeur.

4.2 Exigences de Niveaux de Service (SLA - Service Level Agreements)

Service	SLA / Délai Maximal d'Intervention	Modalité de Délivrance	Livrable Attendu
Intervention d'Urgence (CISD)	< 6 heures (virtuel) / < 24 heures (déploiement terrain)	Sur site ou Télé-consultation	Rapport d'intervention à 48h (anonymisé)
Consultation Individuelle Standard	Prise de RDV sous 24h / Consultation sous 48h	Cabinet / Base CARE / Téléphone / Visio	Fiche de présence anonymisée
Atelier de Groupe (Sensibilisation)	Planification 7 jours à l'avance	Présentiel dans les hubs (Goma, Bukavu, etc.)	Fiche d'évaluation & Rapport d'atelier
Ligne d'Écoute d'Urgence	Disponibilité 24h/24 et 7j/7 (Toll-Free / WhatsApp)	Téléphonique	Registre mensuel d'appels anonymisé

DE COORD

Rapports Analytiques	Trimestriel (sous 10 jours après la fin du trimestre)	Numérique (PDF)	Rapport statistique & recommandations
-----------------------------	--	-----------------	---------------------------------------

4.3 Quantités de Référence (Panier d'Évaluation Financière)

(Ces volumes sont fournis à titre purement estimatif pour l'évaluation équitable des offres financières et ne constituent pas un engagement d'achat ferme) :

- **Consultations individuelles (Séance d'1h)** : 150 séances / an
- **Sessions collectives de groupe (Demie-journée)** : 12 sessions / an
- **Interventions de crise / Post-traumatique (Forfait intervention)** : 6 interventions / an
- **Rapports statistiques trimestriels et annuel** : 4 rapports / an

4.4 Calendrier d'Exécution du Processus d'Appel d'Offres

Activité / Étape	Date Limite / Calendrier	Responsable
Publication officielle du DAO (RFP)	09 Octobre 2026	CARE RDC Supply Chain
Intention de soumissionner & Réception des questions	16 Octobre 2026 à 16h00	Soumissionnaires / CARE
Diffusion de la réponse consolidée aux questions (FAQ)	19 Octobre 2026	CARE RDC Supply Chain
Date limite de soumission des propositions	25 Octobre 2026 à 16h00 (Goma)	Soumissionnaires
Évaluation administrative et technique des offres	26 - 29 Octobre 2026	Comité d'Évaluation CARE
Démonstration / Présentation orale (si sélectionné)	30 Octobre 2026	Soumissionnaires shortlistés
Évaluation financière et vérification des références	02 Novembre 2026	Comité d'Évaluation CARE
Notification d'attribution et négociation finale	05 Novembre 2026	CARE / Prestataire retenu
Signature du contrat et démarrage des services	15 Novembre 2026	CARE / Prestataire retenu

5. MÉTHODOLOGIE ET MATRICE D'ÉVALUATION

L'évaluation des propositions s'effectuera en trois (3) étapes successives :

ÉTAPE 1 : ÉVALUATION ADMINISTRATIVE ET DE CONFORMITÉ (PASS / FAIL)

Chaque document est obligatoire. L'absence d'une seule pièce administrative conforme entraîne l'élimination immédiate de l'offre.

N°	Document Administratif Exigé	Statut (Conforme / Non Conforme)
----	------------------------------	----------------------------------

1	Registre de Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM) en RDC	Eliminatoire
2	Numéro d'Identification Nationale (ID NAT) & Numéro d'Impôt (NIF)	Eliminatoire
3	Attestation de Régularité Fiscale valide (DGI / RDC)	Eliminatoire
4	Agrément officiel du ministère de la Santé ou preuve d'inscription à l'Ordre des Médecins / Psychologues en RDC	Eliminatoire
5	Attestation d'enregistrement à l'ARSP (Sous-traitance) ou statut légal conforme	A deliberer selon le cas
6	Déclaration du Soumissionnaire (Section 3) dûment remplie, signée et stampée	Eliminatoire
7	Preuve d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RCP) en cours de validité	Eliminatoire
8	Séparation stricte de l'Offre Technique et de l'Offre Financière (Double enveloppe) deux fichier PDF	Eliminatoire

ÉTAPE 2 : ÉVALUATION TECHNIQUE (NOTE SUR 100 POINTS - SEUIL QUALIFIANT : 70/100)

Critère	Sub-critères et Barème Détaillé	Score Max DOXX
1. Expérience et Références du Soumissionnaire	* Au moins 5 ans d'existence légale et d'expérience prouvée en soutien psychosocial/MHPSS (5 pts). * Au moins 3 références d'ONG internationales, agences de l'ONU ou grandes entreprises en RDC (avec attestations de bonne exécution à l'appui) (10 pts).	15 pts
2. Qualifications et Profil de l'Équipe	* Chef d'Équipe / Psychologue Référent : Master/Doctorat en psychologie clinique, min. 8 ans d'expérience (+ Ordre) (8 pts). * Pool de Psychologues/Thérapeutes : Diplômés, au moins 3 ans d'expérience terrain, maîtrise du Français et des langues locales (Lingala/Swahili) (8 pts). * Organigramme clair et mécanismes de supervision clinique interne (4 pts).	20 pts
3. Méthodologie et Approche Thérapeutique	* Clarté du protocole de prise en charge individuelle et collective (8 pts).	20 pts

	* Protocole spécifique de réponse aux traumatismes post-incidents critiques (CISD) (6 pts).	
	* Procédures formelles de référence vers des soins psychiatriques/spécialisés si nécessaire (6 pts).	
4. Couverture Géographique et Logistique	* Présence physique/cabinets opérationnels à Kinshasa, Goma, Bukavu, Bunia, Kisangani (10 pts).	15 pts
	* Capacité de déploiement en télé-consultation sécurisée (plateforme dédiée/ligne verte) pour les zones enclavées (5 pts).	
5. Capacité de Réponse et Gestion des Urgences (SLA)	* Engagement écrit et capacité démontrée à respecter des délais de réponse < 6h en virtuel et < 24h sur le terrain après incident critique (10 pts).	10 pts
6. Protection des Données, Éthique et Sécurité	* Protocole rigoureux de stockage sécurisé des dossiers patients (physique et numérique) garantissant un anonymat total vis-à-vis de CARE (5 pts).	10 pts
	* Alignement avec les directives PEAS/PSEA et code de déontologie (5 pts).	
7. Qualité des Modèles de Rapportage	* Qualité des spécimens de rapports statistiques trimestriels proposés (anonymisés, orientés tendances et recommandations RH) (10 pts).	10 pts
TOTAL TECHNIQUE	Seuil minimal requis pour l'ouverture financière : 70 points	100 pts

ÉTAPE 3 : ÉVALUATION FINANCIÈRE ET SCORE COMBINÉ (PONDÉRATION 70/30)

Seules les offres ayant obtenu au moins **70/100 points** à l'évaluation technique verront leur enveloppe financière ouverte.

Calcul de la Note Financière (NF) sur 100 points :

$$\text{Note Financière (NF)} = \left(\frac{\text{Prix Évalué de l'Offre la Plus Basse}}{\text{Prix Évalué de l'Offre Examinée}} \right) \times 100$$

Calcul du Score Final Combiné (SF) sur 100 points :

$$\text{Score Final (SF)} = (\text{Note Technique} \times 0,70) + (\text{Note Financière} \times 0,30)$$

Règle de Départage : En cas d'égalité parfaite de score final entre deux soumissionnaires, le marché sera attribué au candidat ayant obtenu la **meilleure note technique**.

2. Modèle Amélioré du Bordereau des Prix Unitaires (BPU)

Afin de garantir une évaluation financière transparente et comparable, la section financière doit être structurée sous forme de **Bordereau de Prix Unitaires (BPU)** basé sur le panier estimatif :

Réf.	Description de la Prestation	Unité de Mesure	Quantité Estimative Annuelle (A) DOCX	Prix Unitaire HT (USD) (B) DOCX	Coût Total Annuel Estimé (USD) (C = A x B)
1.0	Consultation Individuelle (Présentiel / Distanciel)	Séance d'1 heure	150		
2.0	Session Collective de Sensibilisation / Group Therapy	Demi-journée (max 15 pers)	12		
3.0	Intervention Post-Traumatique de Crise (CISD)	Forfait par intervention d'urgence	6		
4.0	Abonnement / Frais de Gestion Ligne d'Écoute 24/7	Forfait mensuel	12 mois		
5.0	Rapportage Statistique Trimestriel et Restitution	Forfait par rapport	4		
TOTAL GÉNÉRAL ÉVALUÉ (USD) HORS TAXES					

