

## Termes de référence

**Mission de Consultance**  
**Systeme de gestion des retours et plaintes (SGRP)**

### I – GENERALITES

<b>Programme :</b>	<b>Madagascar</b>
<b>Lieu de la mission :</b>	<b>Evaluation - Formation</b>
<b>Responsable de la mission :</b>	<b>Emilie Sauvanet, Directrice de Programme</b>
<b>Date de démarrage souhaité</b>	<b>1 Mai 2021</b> <i>Date de démarrage négociable</i>
<b>Durée totale de la mission :</b>	<b>Phase 1 : à définir par le/la consultant(e)</b> <b>Phase 2 (accompagnement) : 3 mois<sup>1</sup></b>

### II. PRESENTATION DU PROGRAMME HI MADAGASCAR

#### 1. Présentation de l'organisation commanditaire

Humanité & Inclusion est une association de solidarité internationale spécialisée dans le domaine du handicap. Non gouvernementale, non confessionnelle, sans affiliation politique et à but non lucratif, elle intervient dans tous les contextes aux côtés des personnes vulnérables, pour leur prêter assistance et les accompagner dans leur prise d'autonomie. Depuis sa création en 1982, l'organisation a mis en place des programmes de développement dans plus de 60 pays, et intervient dans de nombreuses situations d'urgence.

L'action d'Humanité & Inclusion (le nouveau nom de Handicap International) à Madagascar est historique puisque en 2017 HI a célébré ses 30 ans de présence à dans le pays. Depuis 2020, une nouvelle stratégie a vu le jour et repose essentiellement sur deux éléments clés qui vise à contribuer à la **prévention** des déficiences et à améliorer le degré d'**inclusion** des personnes handicapées et vulnérables dans tous les aspects de la vie.



Brochure Stratop HI  
Madagascar 2020 2021

<sup>1</sup> La période d'accompagnement de 3 mois peut être revue par le/la consultant(e) en fonction de l'offre et de la méthodologie proposée

Les projets de HI Madagascar sont mis en œuvre dans 6 Régions du pays : **Analamanga** : Bureau : Antananarivo (Coordination) : **Atsinanana** : Bureau : Tamatave ; **Analanjirifo** : Bureau : Fenerive Est ; **Diana** : Bureau : Diego Suarez (sous base Ambilobe) ; **Boeny** : Bureau : Majunga (sous base Ambato Boeny, Maevatanana sur Betsiboka) ; **Atsimo Andrefana** : Bureau : Tuléar

Les principaux secteurs d'intervention actuels sont les suivants :

- Droits & appui associatif
- Education inclusive
- Santé
- L'éducation inclusive
- Gestion des risques et catastrophes naturelles
- Sécurité alimentaire (dans le cadre d'une assistance technique en inclusion auprès d'un consortium d'ONG)
- Urgence (Covid 19)

A l'heure actuelle, en Janvier 2021<sup>2</sup>, 13 projets sont mis en œuvre par HI à Madagascar (dont 3 en modalité d'assistance technique sur l'inclusion au sein de consortium)

#### Nos interventions à Madagascar en 2020

##### DROITS ET APPUI AUX ORGANISATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES

- 1 "Mahatsangy" : Consolidation du dispositif d'appui à l'autonomisation des associations locales de/pour personnes handicapées

##### EDUCATION

- 2 "Manonga" : Continuum Education inclusive - Formation professionnelle

##### SECURITE ALIMENTAIRE

- 3 "Maharo" \* : Prévention et réduction de l'insécurité alimentaire dans les régions Androy et Atsimo Andrefana

##### SANTE

- 4 "Anjaratsara 2" : Accès aux soins et intégration communautaire des femmes, des hommes et des enfants épileptiques
- 5 "HIFALI" : Action concertée pour la santé mentale et organisation à la base
- 6 "Miarina" : Ensemble pour la prise en charge globale des maladies Tuberculose et VIH chez les personnes détenues
- 7 "PARI" : Pour l'accès à des services de réadaptation de qualité, connectés et accessibles aux usagers
- 8 "CASIMIR" : Continuum Amélioré de Soins Inclusifs en Santé Maternelle et Infantile et de Réadaptation
- 9 "WISH2ACTION" \* : Women's Integrated Sexual Health 2 Access, Choice, Together, Innovation and Ownership Now (22 régions)

##### GESTION DES RISQUES ET CATASTROPHES

- 10 "Miaro" : La GRC est l'affaire de tous, même des enfants
- 11 "PARIRAC" \* : Projet d'appui à la résilience inclusive et aux réponses aux crises dans le Sud Ouest de Madagascar
- 12 "Mahalomba" : Capacités de résilience face aux risques de catastrophes

##### URGENCE

- 13 "MITEHAFA" : En me prôgeant, je protège les autres



\* Projets d'assistance technique sur la dimension inclusive

<sup>2</sup> Le projet Mahalomba s'est terminé en 2020 et un nouveau projet FAHAMA (appui associatif) a débuté depuis Novembre 2021

## IV - OBJECTIFS ET RESULTATS DE LA MISSION

### 1. Objectif de la mission

En tant qu'organisation de solidarité internationale engagée pour le respect de la dignité et des droits fondamentaux des populations qu'elle soutient, HI s'inscrit dans une démarche de redevabilité et de protection de ses bénéficiaires.

Au sein de HI, la notion de redevabilité correspond à la capacité à rendre compte, de manière transparente (claire et intelligible) aux parties prenantes (agences, organisations, groupes ou individus qui ont un intérêt direct ou indirect dans l'action). Elle vise à montrer que les actions sont accomplies selon des modalités convenues afin de remplir les objectifs fixés, et à expliquer le cas échéant les écarts ou les évolutions, et leurs motifs. La participation des bénéficiaires fait partie principes fondamentaux de la politique de HI en matière Planification, Suivi et Evaluation. Elle est aussi l'un des 12 critères du référentiel qualité HI, défini comme la capacité à rendre des comptes à toutes les parties prenantes, et spécifié par les sous critères Information ; Conformité et Disponibilité.

Dans ses interventions, HI s'engage à prévenir toutes les formes d'exploitation et d'abus et vise la qualité de ses interventions. De ce fait, HI met en place dans ces zones d'intervention des mécanismes pertinents et accessibles afin que ses bénéficiaires et les communautés dans lesquelles elles se trouvent, puissent signaler des situations ou des comportements perturbateurs ou illégaux. Ainsi, le système de gestion des retours et plaintes constitue un élément essentiel de l'engagement de HI envers la qualité, la redevabilité et l'apprentissage.

L'objectif de cette mission est de fournir un appui technique au Programme Madagascar sur la phase de préparation et de définition du SGRP pour l'ensemble de ses sites d'intervention ainsi que de former et d'accompagner les équipes HI à l'appropriation de ces mécanismes de plaintes et doléances.

### 2. Existence d'un cadre SGRP au sein d'HI : guide & outils

La mise en place de systèmes sur le terrain permettant la remontée et le traitement des retours et des plaintes des populations vivant dans les zones d'intervention est essentielle pour HI. Un guide méthodologique et à une boîte à outils ont ainsi été développés par la siège et diffusés fin 2020. Cette dernière sera alimentée progressivement dans les prochains mois par de nouveaux outils.

Ce guide vise à faciliter la prise en compte par les programmes du processus et des standards liés à la redevabilité aux populations, en mettant en place des mécanismes de gestion de leurs retours et plaintes. Ainsi, le/la consultant(e) devra se baser sur les outils et guidance disponibles au sein d'HI ainsi d'établir un SGRP propre au programme Madagascar sur cette base.

### 3. Résultats attendus

Les résultats attendus sont:

1. Une cartographie des services de protection et/ou référencement auprès des acteurs de protection sur les zones d'intervention HI.
2. Les mécanismes de remontée des retours et plaintes sont définis de façon participative avec les partenaires et les bénéficiaires sur chaque zone (langues, modalités de communications etc)
3. Les procédures opérationnelles standards sont définies et développées sur base des trames et en respect des standards HI
4. Les points focaux sont identifié.e.s et l'équipe (partenaires inclus) est formé.e.s sur les procédures opérationnelles standards et l'écoute active
5. Un plan d'action est établi permettant la mise en œuvre des mécanismes communautaires dans les périmètres d'intervention des projets, et incluant des recommandations quant à la communication de l'existence du système aux bénéficiaires

## V. METHODOLOGIE ET LIVRABLES ATTENDUS

### 1. Livrables attendus

Les livrables attendus sont les suivants :

- Une cartographie des services de protection existants par zones d'intervention (6 régions) sur base des informations fournies par les acteurs protection
- Les procédures opérationnelles standards (POS) sur base des trames et standards HI
- Module de formation et formation à destination des équipes et des points focaux sur les POS et la gestion du SGRP et l'écoute active
- Un plan d'action relatif au suivi de la mise en œuvre du mécanisme et de la phase d'accompagnement des équipes HI
- Un accompagnement et suivi des équipes Meal, Area Manager, RH Manager et des points focaux suite au déploiement du mécanisme de plaintes et de doléances

### 2. Etapes de la mission

Etapes	Calendrier prévisionnel	Méthodologie & Livrables attendus
<b>E0 : Sélection du consultant</b>	1 Mai 2021	Signature du contrat de consultance
<b>E1 : 1ère Réunion de cadrage avec l'équipe Programme</b>	5 Mai 2021	Note méthodologique et plan de travail Rapport de démarrage avec

		listing des points d'incertitudes et de vigilance
<b>E2: Phase 1</b>	Période définie par le/la consultant(e) en fonction de l'offre et de la méthodologie proposée	A définir par le/la consultant(e) (cf Livrables attendus)
<b>E3 : Phase 2</b>	3 mois <sup>3</sup>	A définir par le/la consultant(e)

## VI. ARRANGEMENTS CONTRACTUELS

### 1. Calendrier indicatif

La mission sera organisée à partir de début Mai et devra être achevée au plus tard à N+ 6 mois. La consultance pourra être organisée en présentiel et/ou en distanciel suivant l'offre et la méthodologie proposée par le/la consultant(e).

Un accompagnement des équipes pour la mise en place du mécanisme est prévu sur une durée de 3 mois<sup>4</sup>.

Des missions sur les 6 régions du programme seraient idéalement à prévoir.

Un planning détaillé sera établi suite à la contractualisation et lors de la première réunion de cadrage de la consultance.

### 2. Budget

Le budget global doit être exprimé en TTC et doit inclure les honoraires du/ de la consultant.e ainsi que les frais afférents à la réalisation de la prestation (collecte des données, frais de déplacements, hébergement, communication).

Pour les consultants nationaux, les honoraires doivent prendre en compte le paiement de l'IRG.

### c) Modalités de paiement

Le règlement sera effectué conformément à l'échéancier ci-dessous :

Termes de paiement	Montants des tranches
Signature du contrat	20% du montant de la prestation contractualisée
Soumission de la première version des	50% du montant de la prestation

<sup>3</sup> La période d'accompagnement de 3 mois peut être revue par le/la consultant(e) en fonction de l'offre et de la méthodologie proposée

<sup>4</sup> La période d'accompagnement de 3 mois peut être revue par le/la consultant(e) en fonction de l'offre et de la méthodologie proposée

procédures opérationnelles standards et du plan d'action	contractualisée
A la fin de la consultance (c'est-à-dire à l'issue de la période d'accompagnement) et validation de l'ensemble des livrables	30% du montant de la prestation

Les modalités de versements et montants des tranches pourront être ajustés lors de la réunion de cadrage avec du/des consultants retenus.

## VII. PROFIL DU/DES CONSULTANTS

Expertise requise :

- Expérience confirmée dans le domaine de la protection et des politiques de luttes contre l'exploitation, l'abus et le harcèlement sexuels
- Expérience avérée dans la définition et la gestion de mécanismes communautaires de signalements et de plaintes
- Solide expérience de formateur.trice et en renforcement des capacités avec des compétences en animation participative
- Connaissance des cadres et standards CHS Alliance est un plus
- Compétences analytiques
- Bonne qualité relationnelle
- Parfaite maîtrise du français à l'oral et a écrit
- Communication en malgache

**Au regard de la fermeture actuelle des frontières avec Madagascar et des interactions avec les bénéficiaires au cours de la consultance, il est fortement recommandé que les prestataires puissent proposer une consultance locale forte et expérimentée sur la thématique ou comprenant un expert national et un expert international sous forme de binôme.**

## VIII. MODALITES DE CANDIDATURES

Les dossiers de candidature devront obligatoirement comporter les trois éléments suivants :

### a. Une proposition méthodologique et technique

Un document présentant la proposition du/ des consultants détaillant la proposition méthodologique comprenant :

- Une présentation portant sur le contexte et la compréhension des TdRs ;
- Une description détaillée des modalités de réalisation de la consultance. Cette description devra inclure une proposition de calendrier et la méthodologie proposée en référence aux objectifs, résultats et livrables attendus proposés dans les TdRs, et la justification de la méthodologie proposée.
- Pour les consultants internationaux, un justificatif d'existence de leur entreprise

La méthodologie devra veiller à bien favoriser l'appropriation par les équipes HI de l'ensemble du dispositif.

A titre indicatif, cette proposition méthodologique et technique ne devra pas dépasser 5 pages.

b. **Un CV** mettant en évidence les qualifications et expériences pertinentes avec la mission, ainsi que des références professionnelles pour des missions similaires

c. **Une proposition financière forfaitaire globale** (TTC) incluant le nombre de jours de la prestation, et frais afférents à la réalisation de l'ensemble de la mission.

Pour les consultants nationaux, les honoraires doivent prendre en compte le paiement de l'IRG.

**Date limite de soumission : 10 Avril 2021**

**Dossier complet à envoyer à l'adresse suivante:** [offres@madagascar.hi.org](mailto:offres@madagascar.hi.org)

Des demandes d'informations complémentaires pourront être envoyées jusqu'au 31 Mars 2021.

**Un Q/A rassemblant l'intégralité des questions reçues sera envoyé à l'ensemble des candidats le 2 Avril 2021**

Les candidatures incomplètes ne seront pas prises en compte.

Les candidat.e.s s'engagent à respecter les conditions générales et bonnes pratiques commerciales de HI (<https://hi.org/fr/formulaire-fournisseurs>) incluant les politiques de protection d'Humanité & Inclusion et son Code de Conduite, notamment la Politique sur la Protection des bénéficiaires contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels ,la Protection des Enfants et la politique de lutte contre la fraude et la corruption.

Humanité & Inclusion ne procède à aucune discrimination à l'embauche et encourage vivement les personnes en situation de handicap à postuler