



En partenariat
avec



ÉVALUATION FINALE EXTERNE DE LA CONVENTION PROGRAMME MP2 Particip'Action Innovation

« Les services sociaux plus proches des communautés vulnérables. »

Termes de référence

1. PRÉSENTATION ESSOR
2. HISTORIQUE ET CONTEXTE
3. JUSTIFICATION DE L'ÉVALUATION
4. PRÉSENTATION DU PROJET
5. PRÉSENTATION DE LA MÉTHODOLOGIE CLEF DE CETTE ÉVALUATION
6. OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION
7. MÉTHODOLOGIE / ZONES / RESSOURCES / CALENDRIER INDICATIF
8. PRODUITS ATTENDUS
9. GOUVERNANCE & SUIVI DE L'ÉVALUATION
10. PROFIL DES CANDIDAT·ES ET CANDIDATURE

1. PRÉSENTATION ESSOR

Fondée en 1992, ESSOR est une **association de solidarité internationale** qui élabore, réalise et soutient des projets de développement en faveur des populations les plus vulnérables au Brésil, Mozambique, Tchad, Guinée Bissau et République du Congo, en partenariat étroit avec des ONG locales. Ces projets sont financés par des institutions publiques (Union Européenne, Agence Française de Développement, Collectivités locales) et bénéficient de nombreux soutiens d'origine privée provenant de fondations, d'entreprises, de particuliers, etc.

Site internet : <http://www.essor-ong.org/>

2. HISTORIQUE ET CONTEXTE

ESSOR entre dans sa phase de maturité (30 ans) et, grâce au chemin parcouru, dispose maintenant de savoir-faire, méthodologies et compétences reconnus par de nombreux acteurs techniques et de financeurs du développement. Dans ce contexte et au travers de ce programme, ESSOR souhaite mettre en place les moyens nécessaires pour permettre à d'autres acteurs de mettre à profit ses méthodologies reconnues.

Historique du projet :

Présente au Mozambique depuis 1997, en Guinée-Bissau et au Tchad depuis 2009, ESSOR a perçu l'importance pour les populations des quartiers vulnérables de disposer d'informations et d'orientations fiables et de qualité concernant les services sociaux de base. Ainsi, de 2019 à 2022, ESSOR a mis en place la première phase du projet "Particip'Action" durant laquelle ont été accueillis plus de 70 000 personnes grâce à son dispositif de Bureaux d'Information et d'Orientation Sociale et Professionnelle (BIOSP) implanté dans les quartiers défavorisés. Une évaluation finale de ce projet a mis en avant la pertinence et l'impact de cette première phase, contribuant ainsi au lancement d'une seconde entre Juillet 2022 et Juin 2025.

Principaux enjeux/défis en Juillet 2022 auxquels le projet entend répondre et principaux constats liés au diagnostic réalisé en amont :

Classés respectivement 186ème, 180ème et 177ème sur 189 pays en termes d'IDH (PNUD, 2018), le Tchad, le Mozambique et la Guinée-Bissau sont parmi les 12 pays les plus pauvres au monde. Ces pays font face à une instabilité politique et institutionnelle accentuée par la crise sanitaire liée à la COVID-19 qui entrave leur développement. L'accès des populations aux services essentiels tels que la santé, l'éducation, la justice, l'identification civile, la formation et l'emploi, est très inégalitaire et loin de répondre aux besoins d'une part importante des populations. Si de tels services sociaux existent, leur accessibilité pour les populations défavorisées est freinée d'une part par des difficultés matérielles (coût, transport) et par une faible connaissance des services et de leurs conditions d'accès, et d'autre part par la faible capacité des services à connaître les besoins réels de la population et à y répondre. Par ailleurs, la composante d'Appui institutionnel du projet prévoit de renforcer des OSCs locales dans leurs capacités d'intervention (organisationnelle, institutionnelle, technique et financière) en réponse à une société civile peu structurée et avec peu d'accès aux financements locaux et internationaux.

3. JUSTIFICATION DE L'ÉVALUATION

L'évaluation finale sera réalisée la dernière année du projet par 1 évaluateur-riche, avec l'appui du Responsable Programme Protection Sociale, basé au Tchad, des 4 coordinateurs et les équipes techniques Protection sociale **de tous les pays concernés**. Ce travail impliquera également les organisations partenaires, les bénéficiaires et leurs familles, les services publics dans les pays concernés, et tous les autres acteurs publics et privés participant au projet.

Cette évaluation intervient dans le cadre de la **clôture de la deuxième phase du programme Particip'Action**. Ce programme, d'une **durée de 9 ans**, se compose de 3 phases, de 36 mois chacune. ESSOR, en lien avec son partenaire financier principal l'AFD, met en place des évaluations finales externes à la fin de chacune des phases dans un but d'améliorer ses pratiques. Cette évaluation alimentera l'écriture et la mise en œuvre des activités afférentes de la phase 3 du programme. Dans cette logique, ESSOR entend réaliser une évaluation complète du programme, couvrant les 3 axes d'intervention : micro, meso et macro.

4. PRÉSENTATION DU PROJET

Cette Convention Programme est co-financée par l'AFD (59 %) et s'étend du 01/07/2022 au 30/06/2025.

Résumé du projet : Le programme Particip'Action a pour objectif global de contribuer à réduire les inégalités sociales grâce à la création d'opportunités pour les groupes vulnérables et au renforcement du secteur de la protection sociale à travers les acteurs citoyens et institutionnels au Mozambique, au Tchad et en Guinée-Bissau. Pour cela une théorie du changement global a été adoptée, à savoir des actions sur 3 niveaux d'intervention : la communauté (micro), la société civile (meso), les acteurs publics et privés de la Protection sociale (macro). Chacun de ces 3 axes d'intervention se décline en objectif spécifique. **Le premier objectif** vise donc à Promouvoir l'accès équitable des jeunes, des adolescents et des enfants, y compris les enfants porteurs de handicaps et femmes vulnérables et de leurs familles à des services sociaux de base de qualité, dont une orientation professionnelle dans 7 villes (Beira, Dondo, Maputo, Bissau, Bongor, Moundou et Sarh) et 6 zones rurales en Guinée-Bissau, au Tchad et au Mozambique. Pour atteindre l'objectif, le projet se base sur des dispositifs communautaires nommés Bureaux d'Information et d'Orientations Sociale et Professionnelle (BIOSP), au nombre de 11 fixes et de 4 unités mobile. Ces dispositifs sont ancrés dans les communautés péri-urbaines et permettent une décentralisation des services sociaux privés ou publics, via des permanences dans le BIOSP. Les communautés sont donc accueillies, écoutées et orientées selon la nature de leur préoccupation sociale, vers une permanence dans le BIOSP ou directement dans les locaux du service partenaire du BIOSP. En plus de cette prise en charge, il est proposé des activités de sensibilisations à destination de la communauté, des espaces de dialogue avec les leaders communautaires ou des sensibilisations fermées, sous forme de cycle pour un public cible défini. Ces BIOSPs sont gérés par des OSCs locales, partenaires directs ou indirects du projet, et composés de 3 Agents d'Orientations Sociale et Professionnelle (AOSPs), issus des communautés où le BIOSP est basé. **Le second objectif spécifique** prévoit de Renforcer la capacité d'intervention de la société civile de l'identification à la recherche de solutions aux problèmes affectant la population de leurs communautés. L'atteinte de ce second objectif passe par le dispositif nommé Appui institutionnel, programme développé par ESSOR qui prévoit l'autodiagnostic, l'écriture d'un plan de renforcement, la mise en œuvre de formations adaptées, l'appui à l'écriture de microprojet et à son financement, pour les Organisations communautaires de base (OCB). Ce programme se décline sur toute la durée du projet et est piloté par le Technicien Appui institutionnel, qui est interne à ESSOR au Tchad et en Guinée-Bissau et mis en œuvre par le partenaire direct à Beira (Sumburero). Enfin, **le troisième et dernier objectif** est Renforcer les acteurs publics locaux par la diffusion de bonnes pratiques et d'outils numériques qui renforcent la participation des

autorités locales et de la population au processus de suivi et d'évaluation des programmes de soutien et de développement social. Cet objectif encadre plusieurs aspects : les Groupes Techniques sur la Protection Sociale (GTPS) qui réunissent acteurs publics et privés du secteur afin de partager outils et expertise, mettre en œuvre des activités et avoir un cadre de coopération facilité. Il y a également les travaux de capitalisation sur les méthodologies de Protection Sociale ainsi que l'outil Fiche socio-économique (FSE) qui permet la mesure de la vulnérabilité d'une famille, des diagnostics socio-économique de zone mais également des plans d'accompagnements socio-économique complet.

Le programme Particip'Action prévoit de toucher directement 69 000 habitants (*dont 50 % de femmes*) des 3 pays d'intervention pour l'accueil, l'écoute, l'orientation et la prise en charge de services sociaux, elle prévoit également d'identifier et appuyées 2 500 familles vulnérables et de proposer des sensibilisations sur des thématiques communautaires prioritaires à 44 500 personnes (*dont 50 % de femmes*). Au niveau de la société civile, le programme prévoit de renforcer 23 OCBs dont 11 partenaires d'implémentations du projet. Enfin, il est prévu de collaborer avec 41 services sociaux différents dans les 3 zones d'intervention. Les activités se déroulent donc dans 3 pays (Tchad, Guinée-Bissau et Mozambique) soit 7 villes (Beira, Dondo, Maputo, Bissau, Bongor, Moundou et Sarh) et 6 zones rurales en Guinée-Bissau, au Tchad et au Mozambique. 11 partenaires d'implémentations (directs ou indirects) sont en charge de la conduite des activités micro sur le terrain (BIOSPs).

L'évaluation portera sur l'ensemble de 3 Objectifs décrits ci-dessus.

Cadre logique :

Objectif Global : Contribuer à réduire les inégalités sociales grâce à la création d'opportunités pour les groupes vulnérables et au renforcement du secteur de la protection sociale à travers les acteurs citoyens et institutionnels au Mozambique, au Tchad et en Guinée-Bissau.

<p>OS1 : Promouvoir l'accès équitable des jeunes, des adolescents et des enfants, y compris les enfants porteurs de handicaps et femmes vulnérables et de leurs familles à des services sociaux de base de qualité, dont une orientation professionnelle dans 7 villes (Beira, Dondo, Maputo, Bissau, Bongor, Moundou et Sarh) et 6 zones rurales en Guinée-Bissau, au Tchad et au Mozambique.</p>	
<p>Résultat 1 : Les personnes les plus vulnérables (adolescents, jeunes, enfants porteurs de handicaps, parents et tuteurs) ont accès aux Bureaux d'Information et d'Orientation Sociale et Professionnelle (BIOSP) et bénéficient ainsi d'un accompagnement social, éducatif, administratif et professionnel et d'une orientation qui répond à leurs préoccupations.</p> <p>1.1.1 Création ou consolidation de 11 BIOSP fixes et 4 BIOSP mobiles pour aider les groupes les plus vulnérables et leurs familles à accéder à l'information et à l'orientation vers les services sociaux.</p> <p>1.1.2 Formation technique, initiale et en continue de 35 Agents d'Orientation Sociale et Professionnelle (AOSP) à la méthodologie BIOSP, au soutien psychosocial, aux droits de l'homme et de l'enfant, à la stimulation précoce des enfants porteurs de handicaps, à l'égalité des genres et à l'orientation professionnelle des personnes les plus vulnérables.</p> <p>1.1.3 Accueil, écoute active, accompagnement et suivi social des populations vulnérables par les AOSP et orientation vers des services sociaux qui répondent aux besoins des habitants (éducation préscolaire ; service de stimulation précoce ; Formation et Insertion Professionnelle ; Registre de naissance et Identification Civile ; Santé sexuelle et reproductive ; Assistance aux victimes de violence ; Assistance Juridique ; attestation de pauvreté ; réinsertion scolaire...).</p>	<p>Les Indicateurs d'OS</p> <p>1) A l'issue du projet, au moins 69 000 personnes accueillies dans les BIOSP ont eu accès à des services d'informations dans les domaines sociaux, éducatifs et professionnels (<i>dont 50 % de femmes</i>)</p> <p>2) A l'issue du projet, au moins 2500 familles vulnérables sont identifiées (<i>leur niveau de vulnérabilité est mesuré à travers la fiche socio-économique</i>) et "référées" vers d'autres services ESSOR</p> <p>3) : A l'issue du projet, les 35 AOSP faisant partie de 11 OSC, mobilisés dans l'ensemble des BIOSP ont augmenté leurs compétences techniques dans le domaine de l'action sociale</p> <p>Les Indicateurs de Résultats</p> <p>1) Tout au long du projet, 70% des bénéficiaires reçus dans les BIOSP reçoivent une orientation vers un service social, éducatif ou professionnel (<i>dont 50% des femmes</i>)</p> <p>2) A l'issue du projet, au moins 12.030 personnes vulnérables bénéficient des services adaptés dans le domaine de l'éducation, formation professionnel et identification civil:</p> <p>→ 1550 enfants, adolescents et jeunes vulnérables, dont 150 enfants porteurs de handicaps (à Beira), sont orientés vers de services adaptés d'éducation.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> → 800 parents et tuteurs ont bénéficié de sessions thématiques sur la parentalité positive. → 680 jeunes bénéficient des services de la FIP → 6000 enfants ont bénéficié du service de registre de naissance → 3000 personnes ont nouvellement reçu une carte d'identité
<p>Résultat 2 : La communauté bénéficie d'un réseau de services sociaux, éducatifs et professionnels de base de qualité, consolidé et décentralisé au sein des 11 BIOSP et 4 unités mobiles.</p> <p><u>1.2.1</u> Signature des accords de partenariat avec 11 OSC et 41 Services sociaux impliqués dans la gestion et la dynamisation des BIOSP.</p> <p><u>1.2.2</u> Dynamisation de groupes de travail sur le partage de la programmation et l'impact de la décentralisation de leurs services au niveau des BIOSP.</p> <p><u>1.2.3</u> Sensibilisation et conscientisation de la communauté, en partenariat avec les services sociaux publics et privées sur différentes questions qui touchent les citoyens (accompagnement d'enfants porteurs de handicaps ; égalité de genre ; planning familial ; droits de l'enfant ; citoyenneté ; vaccination de l'enfant ; VIH/SIDA ; COVID-19...).</p>	<p>Les Indicateurs d'OS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) A l'issue du projet , au moins 23 OCB bénéficiant de l'AI (incluant les 11 partenaires de mises en œuvre) ont amélioré leur connaissance des problématiques sociales de leur quartier 2) A la fin de la première année du projet, un diagnostic global du niveau des vulnérabilités des familles habitant les zones d'intervention est réalisé et diffusé, améliorant les capacités d'intervention dans l'action sociale, d'au moins 11 OCB dans le domaine de l'action sociale <p>Les Indicateurs de Résultats</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 41 Services sociaux publics et privés des pays d'intervention ont signé des accords de partenariat du projet 2) A l'issue du projet, au moins 44 500 personnes (dont 50% de femmes) ont bénéficié de sensibilisations participatives sur les thématiques prioritaires au sein des communautés d'intervention:

<p>OS2 : Renforcer la capacité d'intervention de la société civile de l'identification à la recherche de solutions aux problèmes affectant la population de leurs communautés.</p>	
<p>Résultat 1 : Dans les 3 pays (Guinée-Bissau, Mozambique et Tchad), les Organisations de la Société Civile sont renforcées et sont impliquées dans la dynamique de développement communautaire, en collaboration avec les autorités publiques locales.</p> <p><u>2.1.1</u> Renforcer les capacités des OSC locales dans le diagnostic sur les enjeux sociaux afin d'améliorer leurs connaissances des besoins locaux notamment en collaboration avec des universités locales.</p> <p><u>2.1.2</u> Soutenir la conception, le suivi et l'évaluation de microprojets par des OSC locales qui répondent aux besoins identifiés et à leur mission/vision.</p> <p><u>2.1.3</u> Mettre en place un comité d'évaluation des microprojets mis en place par les OSC impliquant les autorités locales et les ONG nationales et internationales.</p>	<p>Les Indicateurs d'OS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) A l'issue du projet , au moins 23 OCB bénéficiant de l'AI (incluant les 11 partenaires de mises en œuvre) ont amélioré leur connaissance des problématiques sociales de leur quartier 2) A la fin de la première année du projet, un diagnostic global du niveau des vulnérabilités des familles habitant les zones d'intervention est réalisé et diffusé, améliorant les capacités d'intervention dans l'action sociale, d'au moins 11 OCB <p>Les Indicateurs de Résultats</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 23 OCB améliorent leur capacité d'intervention et grandissent au niveau institutionnel (incluant les 11 partenaires de mises en œuvre) 2) A l'issue du projet, 9 Recherches (issues de 3 Partenariats de recherche sur les problématiques sociales avec 3 universités distincte) ainsi qu'un diagnostic global du niveau des vulnérabilités des familles habitant les zones d'intervention ont été menés et diffusés par les OCB auprès des pouvoirs publics locaux 3) A l'issue du projet, 15 micro-projets sont financés et accompagnés

OS3: Renforcer les acteurs publics locaux par la diffusion de bonnes pratiques et d'outils numériques qui renforcent la participation des autorités locales et de la population au processus de suivi et d'évaluation des programmes de soutien et de développement social.

Résultat 1 : Dans les 3 pays (Guinée-Bissau, Mozambique et Tchad), les Organisations de la Société Civile sont renforcées et sont impliquées dans la dynamique de développement communautaire, en collaboration avec les autorités publiques locales.

3.1.1 Co-construire avec le département de l'action sociale de chaque pays un outil numérique de diagnostic socio-économique communautaire et former à son utilisation.

3.1.2 Capitalisation des apprentissages et méthodologies

Les Indicateurs d'OS

- 1) A l'issue du projet, les 3 GTPS sont en capacité de coordonner le travail entre les différents services sociaux de base, donc fonctionnels
- 2) A l'issue du projet, 100% des GTPS (3) ont reconnu l'outil FSE
- 3) A l'issue du projet, au moins un outil méthodologique destiné à capitaliser l'action des BIOSP sera diffusé et partagé

Les Indicateurs de Résultats

- 1) Un outil numérique de diagnostic socio-économique communautaire est mis en place dans chaque pays (Fiche Socio-Économique)
- 2) 2 manuels méthodologiques sont créés et diffusés
- 3) 54 rencontres des GTPS sont organisées (1 fois tous les deux mois, par pays durant les 3 ans du projet)
- 4) 1 rencontre internationale avec les services publics et les OSC impliqués dans la gestion des BIOSP est organisée durant le projet

Bénéficiaires et groupes-cibles :

Bénéficiaires directs :

- Les **69 000 personnes** accueillies par les BIOSP, dont 70% reçoivent **une orientation** vers un service social, éducatif ou professionnel (dont 50% des femmes)
- **12 030 personnes vulnérables bénéficient des services** adaptés dans le domaine de l'éducation, de la formation professionnelle et de l'identification civile :
 - ◆ 1 550 enfants, adolescents et jeunes vulnérables, dont **150** enfants porteurs de handicaps (à Beira), sont orientés vers des services adaptés d'éducation.
 - ◆ 800 parents et les tuteurs ont bénéficié de sessions thématiques sur la parentalité positive.
 - ◆ 680 jeunes bénéficient des services de la FIP
 - ◆ 6000 enfants ont bénéficié du service de registre de naissance
 - ◆ 3000 personnes ont nouvellement reçu une carte d'identité
- **44 500 personnes sensibilisées** à leurs droits et devoirs en tant que citoyens et encouragées à s'y engager (dont 50% des femmes).
- **23 OSC renforcées**, afin de jouer un rôle important dans l'impact du projet et la durabilité de ses effets auprès des populations.
- **3 Universités** joueront un rôle important dans les actions de recherche dans les communautés, avec les OCB
- **41 Services sociaux publics et privés** seront des acteurs clé de la dynamisation des BIOSP à partir de la décentralisation de ses services.

Bénéficiaires indirects :

Les familles et la communauté en général des zones d'intervention à savoir :

Guinée Bissau : 553 496 habitants.

N° d'habitants par zone : Quartier militaire - 88 754 habitants ; quartier Cuntum - 7 684 habitants ; quartier Belem - 1 2284 habitants ; quartier Missira - 19 237 habitants ; région Bafatá - 210 007 habitants et région Gabu - 215 530 habitants.

Mozambique : 3 656 007 habitants.

La population totale de Sofala est de 2 528 442 personnes (1 229 872 hommes et 1 298 570 femmes). La ville de Maputo 1 127 565 habitants (547 938 hommes et 579 627 femmes).

Tchad : 774 782 habitants.

Région du Mayo Kebbi EST, avec 17 quartiers de Bongor : 774 782

Localisation du projet

Pays	Ville (région)
Mozambique	Maputo et Beira
Tchad	Bongor
Guinée-Bissau	Bissau

Durée

La durée totale de la convention programme est de 36 mois, du 01/07/2022 au 30/06/2025

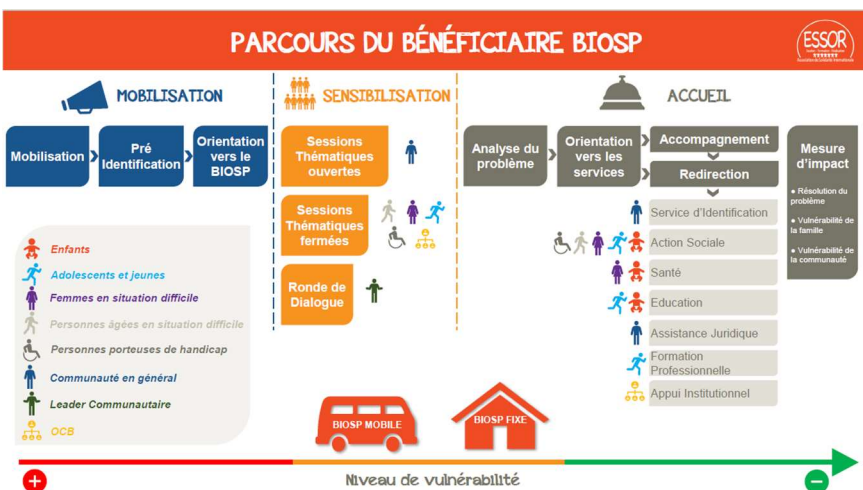
Budget total

Le budget prévisionnel de la convention programme est de **1 344 710 €** (financé à 59% par l'AFD, complément apporté par des fondations et autres partenaires financiers)

5. PRÉSENTATION DES METHODOLOGIES MOBILISEES PAR CE PROJET

La méthodologie du BIOSP : le Bureau d'information et d'orientation sociale et professionnelle (BIOSP) est un dispositif qui a été initié il y a plus de vingt ans au sein d'ESSOR et expérimenté dès 2015 dans 3 pays (Tchad, Guinée-Bissau et Mozambique). La méthodologie a donc été testée et capitalisée afin de la rendre la plus facilement transmissible à des partenaires d'implémentation. Ainsi, la méthodologie BIOSP a d'ores et déjà été transmise et expérimentée par plus d'une dizaine de partenaires locaux.

Pour se déployer, un BIOSP nécessite avant tout un espace physique comprenant 2 salles minimum, une salle d'accueil/information et une salle d'orientation/prise en charge. Pour animer le lieu, il est nécessaire d'avoir minimum 2 Agents d'Orientation Sociale et Professionnelle (AOSP). Le BIOSP doit être pourvu de chaises, tables, bancs ainsi que d'affichages intérieurs à destination des communautés, notamment des affiches de sensibilisation par exemple. A l'extérieur, il doit y avoir un panneau visible et simple pour indiquer la présence du BIOSP. Les AOSP doivent disposer de tablettes avec un forfait internet pour enregistrer les données du Registre du BIOSP et la Fiche Socio-économique. Enfin, un ordinateur ou tablette doit être disponible pour remplir l'ensemble des outils utilisés par les AOSP durant les étapes du parcours du bénéficiaire.



Ci-après, le détail de ce parcours et les explications des 3 étapes :

Mobilisation : nécessite du matériel didactique, du matériel audio, des teeshirt floqués, etc.

La mobilisation est effectuée par les AOSP du BIOSP. Selon les zones d'intervention, celle-ci peut prendre plusieurs formes, du crieur public à l'affichage dans les rues ou encore des annonces radios voire des visites à domicile. La mobilisation est utilisée à différents moments clés : un secteur d'ESSOR souhaite mobiliser des bénéficiaires pour les intégrer au projet, un BIOSP va ouvrir et nécessite d'être connu de la population, ouverture d'une permanence. Outre ces moments clés, il est organisé mensuellement différentes mobilisations dites routinières pour renforcer la fréquentation des BIOSP.

Sensibilisation : *nécessite une salle dans le BIOSP ou en extérieur, matériel didactique, chaises, tables...*

La sensibilisation est effectuée par un ou deux AOSPs, associés à un agent d'un service social (en lien avec la thématique de sensibilisation). Elles portent sur des thématiques diverses bien qu'à dominante sociale (protection sociale, santé, cohésion sociale, consolidation de la paix, ...). Le BIOSP a développé plusieurs méthodes de sensibilisation : les sessions thématiques ouvertes (nombre de participant illimité), les sessions thématiques fermées (fonctionnent en cycle avec des public-cibles définis pour un cycle allant jusqu'à 3 mois), espace de dialogue avec les leaders communautaires (moment privilégié d'échanges entre les AOSPs et leaders communautaires afin d'établir des plans d'actions communs, partager les nécessités des populations en termes de service mais également de thématique de sensibilisation).

Accueil : *Ordinateur ou Tablette pour le Registre du BIOSP + 1 AOSP minimum*

A partir du moment où un usager entre dans un BIOSP fixe, ou est approché via le BIOSP mobile, on entre dans la partie Accueil, Information et Orientation Sociale et Professionnelle. Il s'agit donc des AOSP qui sont en charge de l'accueil des usagers qui va suivre un processus simple décrit ci-après. Dès l'entrée dans le BIOSP, l'usager est enregistré dans un Registre informatisé, qui reprend un certain nombre d'informations personnelles (demandées avec son accord) afin d'établir des statistiques et surtout un suivi, dans le cas où cela sera nécessaire :

1. Ecoute active du problème ou du motif de la venue dans le BIOSP = Salle d'accueil et d'information

Selon la nature de la demande, il y aura une ouverture de dossier ou pas. Exemple : l'usager vient s'informer de la prochaine session de sensibilisation : non nécessité d'ouvrir un dossier. Un usager vient pour obtenir des informations sur l'obtention d'une carte d'identité : ouverture d'un dossier. S'il n'est pas nécessaire d'ouvrir un dossier, alors c'est que l'usager peut également avoir de simples questions sur ses droits et comment les obtenir. Chaque BIOSP est équipé d'un outil construit par ESSOR nommé le « Guide social », il recense l'ensemble des services sociaux de base accessibles aux populations. Ainsi, les AOSP informent les bénéficiaires sur leur demande, de l'existence de tel ou tel service et surtout comment y accéder et quels besoins préalables.

2. Ouverture d'un dossier et prise en charge = Salle d'orientation = 1 Autre AOSP en charge de cela

L'AOSP considère que la préoccupation sociale exprimée nécessite l'ouverture d'un dossier au vu de sa nature et de l'offre disponible dans le BIOSP. Il accompagne donc l'usager dans l'ouverture de ce dossier au sein du BIOSP et selon le besoin, lui apporte toutes les informations dont son dossier a besoin pour traiter sa demande. Par exemple : dans le cas d'une demande pour un Registre de naissance, quelles pièces sont nécessaires pour faire la demande, à quelle date l'usager pourra venir au BIOSP (quand le service social fera une permanence) et les délais moyens d'obtention. Le dossier social est donc créé, selon la vulnérabilité de l'usager interrogé, il peut être décidé d'aller effectuer une Visite à son domicile afin de : faire passer une Fiche socio-économique = outil de diagnostic de vulnérabilité, et selon les résultats, proposer un accompagnement familial adapté.

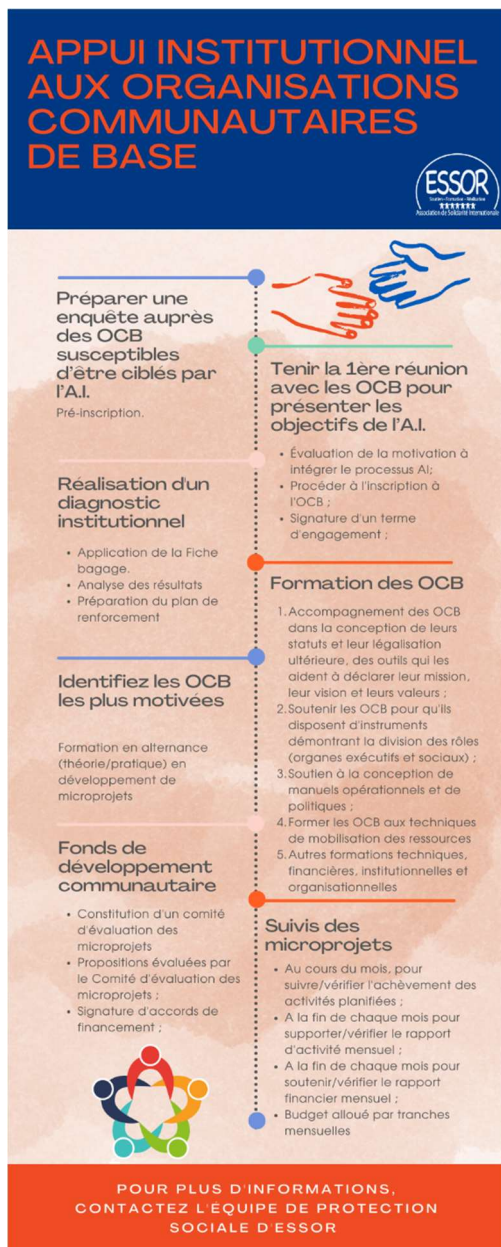
3. Visite à domicile = 1 ou 2 AOSP s'en chargent, selon le nombre d'AOSP que contient le BIOSP

Les visites à domicile sont un des différents outils de suivi du BIOSP à destination des usagers. Elles sont planifiées mensuellement et effectuées par les AOSP. L'objectif est de pouvoir proposer des accompagnements complets aux familles les plus vulnérables et d'évaluer leur trajectoire de vie avant, pendant et après la venue au BIOSP.

Transversal : mesure de la vulnérabilité et diagnostic socio-économique

ESSOR a développé un outil nommé Fiche socio-économique, questionnaire d'une soixantaine de questions dont 30 attribuent un score de vulnérabilité de 1 à 3. Outil co-construit avec le département de l'action sociale au Mozambique et validé en 2019. Cet outil a également été validé par les actions sociales des deux autres zones d'intervention. Sa numérisation et automatisation permettent donc de mettre en évidence des besoins spécifiques d'une famille mais également d'avoir un diagnostic de notre zone d'intervention, permettant l'écriture de plan d'action. Enfin, cet outil est également utilisé comme filtre de sélection pour les autres secteurs d'ESSOR.

La méthodologie de l'Appui institutionnel (AI) : 5 étapes



1. Réunion d'information auprès des OCB locales, sélection et inscription des OCB au parcours : Une réunion a lieu pour informer le tissu associatif local du dispositif d'accompagnement proposé par ESSOR, sur base des demandes des OCB, une sélection est opérée avant l'inscription, nécessitant par exemple que l'Association soit légalisée et active dans un domaine d'activités en lien avec le projet. Le nombre d'OCB inscrites dépend du montant des ressources humaines et matérielles du projet, tout comme les critères d'entrée qui sont variables selon la réalité de la société civile locale.

2. Passage de la Fiche bagage et définition du plan d'action des OCB inscrites : La fiche Bagage est un outil développé par ESSOR qui évalue 29 critères sur les 4 axes : organisationnels, techniques, financiers et institutionnels. Il doit être rempli avec le président/directeur, et au minimum 2 ou 3 membres exerçant des responsabilités dans l'association (plus l'autodiagnostic sera participatif, plus il aura de chances d'être efficace et suivi d'effets). On le fait au siège ou local de l'association en compagnie du technicien AI. La fiche bagage attribue un score pour chaque axe et selon ce résultat, l'OCB doit proposer (pour permettre une vraie appropriation) un plan d'action de renforcement réaliste. Tous les 12 mois (temps variable), la Fiche bagage est repassée afin d'évaluer le renforcement proposé par axe définis en % d'amélioration. Les résultats des OCB sont ensuite agrégés dans un fichier Excel par le Technicien AI afin d'avoir une image globale du parcours.

3. Formation des OCBs : Sur la base des auto-diagnostic réalisés et des plans de renforcement qui en découlent, un cycle de formation adapté (individuelle ou collective) est proposée aux OCBs inscrites dans l'Appui institutionnel reprenant les 4 critères de la fiche bagage, à titre d'exemple nous avons donc des formations en gestion administrative, RH, stratégie et vision, gestion financière ou écriture de projet. Cette formation technique sur l'écriture et conduite de microprojet dure 5 jours et associe des moments pratiques à chaque étape pour aboutir, *in fine*, à un draft de microprojet par OCB de l'AI afin d'être soumis au fonds microprojet ou proposé à un appel à projet local ou international.

4. Fonds de développement et suivi des microprojet : Le parcours AI propose, après un renforcement des capacités d'intervention, un financement de microprojets pour mettre en œuvre les enseignements reçus. La méthodologie prévoit 6 étapes dans l'accompagnement :

- Sélection des OSC au cours de l'appui technique sur la gestion financière, la planification et l'exécution des activités
- Formation à la méthodologie d'élaboration de microprojets ;
- Constitution d'un comité d'évaluation des microprojets ;
- Financement des microprojets ;
- Appui technique à l'implémentation des microprojets.
- Suivi et évaluation finale du microprojet

5. Capitalisation du dispositif : Comme chaque module propre à ESSOR, la méthodologie est toujours capitalisée afin d'enrichir celle-ci des enseignements du projet. La capitalisation prend souvent la forme de réunion collective et individuelle avec les participants. ESSOR écrit ensuite un guide méthodologique de son dispositif, comme cela a été le cas pour le BIOSP, une méthodologie de l'AI sera également rédigée sous forme de guide afin de la partager aux partenaires pour en faciliter la réplique.

Pour plus d'information sur le Manuel méthodologique BIOSP :

- Manuel méthodologique BIOSP FR : [Version française](#)
- Manuel méthodologique BIOSP PT : [Version portugaise](#)

6. OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION

Cette évaluation a pour sujet d'évaluer les effets de la Phase 2 du programme Particip'Action mais également d'évaluer la mise en œuvre des recommandations issues de la précédente évaluation (MP1) qui sera disponibilisée à l'évaluateur.

Questions évaluatives

CRITERES QUALITE	QUESTIONS EVALUATIVES
<i>Suivi des recommandations de l'évaluation finale MP1</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Est-ce que les principales recommandations émises lors de l'évaluation finale du MP1 (Juin 2022) ont été mises en œuvre ? Si non, pourquoi ? 2. Quels sont les effets de ces recommandations mises en place sur l'efficacité, l'impact et la pérennisation du projet ?
<i>Pertinence</i>	<ol style="list-style-type: none"> 3. L'offre en termes de services sociaux publics et privés dans les BIOSPs correspond-elles aux besoins exprimés par les usagers des BIOSPs ? 4. La méthodologie du BIOSP (fixe et mobile) : identification des besoins via la FSE, disposition de l'espace BIOSP, accueil, écoute, la prise en charge et le suivi via un système de permanence et d'orientation extérieure et de visite à domicile, les sensibilisations ouvertes et fermées, sont-elles de nature à répondre aux besoins et droits des groupes cibles ? 5. Le choix des partenaires de gestion et d'implémentation des BIOSPs est-il pertinent (<i>en termes de compétences, de mandat, d'activités menées et de zones d'implémentations des BIOSPs</i>) ? Est-il en phase avec les objectifs poursuivis par le projet ? 6. La méthodologie de l'Appui institutionnel est-elle de nature à répondre aux besoins de la société civile en termes de capacités et de moyens d'intervention ? 7. Est-ce que l'inclusion de cet appui institutionnel au sein de la Protection sociale est pertinent au niveau d'ESSOR ? Est-ce que cet Appui institutionnel devrait être un programme/projet à part entière ?
<i>Cohérence</i>	<ol style="list-style-type: none"> 8. Le projet (ses 3 axes) répond-il aux orientations stratégiques et politiques nationales et internationales dans les 3 pays d'intervention ? 9. L'articulation entre les moyens prévus par le projet (humains, matériels, financiers) sont-ils cohérents avec les objectifs et actions prévus ? 10. Les synergies entre les différents secteurs d'intervention ESSOR sont-elles cohérentes et porteuses de résultats concrets pour les usagers des BIOSPs ? 11. La logique d'intervention (cadre logique) est-elle cohérente avec les impacts/effets attendus du projet ?
<i>Efficacité</i>	<ol style="list-style-type: none"> 12. L'ensemble des indicateurs prévus dans le cadre logique du MP2 ont-ils été atteints ? L'approche est à décliner par Objectif spécifique. 13. Les méthodes de suivi et collecte des données des indicateurs permettent d'elles d'assurer un suivi-évaluation de qualité ? 14. La capitalisation du manuel méthodologique BIOSP a-t-elle permis l'appropriation et l'amélioration de la qualité des activités implémentées par les partenaires ?
<i>Efficience</i>	<ol style="list-style-type: none"> 15. Les modalités d'implémentation du BIOSP via des partenaires locaux permettent-elles la conduite des activités de manière efficiente ? 16. L'adéquation entre quantité et qualité des ressources humaines et matérielles permettent d'elles de répondre aux objectifs et indicateurs fixés dans le cadre logique ? 17. Les ressources humaines et financières allouées au dispositif d'Appui institutionnel permettent-elles l'atteinte des résultats attendus de manière efficiente ? 18. Le dispositif BIOSP mobile (unité mobile) est-il efficient ?
	<ol style="list-style-type: none"> 19. Quel est l'impact du dispositif BIOSP sur l'insertion sociale, citoyenne et professionnelle des usagers en lien avec leur environnement social et sociétal ?

<i>Impact (effet)</i>	<p>20. Quel est l'impact du dispositif BIOSP sur les autres secteurs ESSOR (en termes de mobilisation et d'orientation ainsi que de réponse aux besoins des bénéficiaires) ? Quelles sont les différences principales en termes d'impact entre un dispositif BIOSP sans secteur et avec secteur ESSOR ?</p> <p>21. Dans quelle mesure le parcours d'Appui institutionnel a permis de renforcer les capacités et moyens d'intervention des OCBs inscrites ?</p> <p>22. Quel impact a eu la recherche-action sur les compétences des OCBs en matière de conduite de diagnostic social et sur la qualité des microprojets proposés ?</p> <p>23. Quels sont les effets/impacts des dynamiques de réseau impulsées dans les 3 pays d'intervention (GTPS) en termes de : mise en œuvre des activités, visibilité, participation à l'écriture de stratégie publique, appropriation de la FSE.. ?</p> <p>24. Dans quelle mesure la logique d'intervention partenariale proposée (<i>approche et coûts de fonctionnement/activités</i>) pour les BIOSPs contribue à la structuration des partenaires et à leur capacité à pérenniser les activités post-programme ?</p>
<i>Compétences</i>	<p>25. Les compétences des AOSPs nécessaires au déploiement et la mise en œuvre des activités du BIOSP ont-elles été correctement développées pour assurer la qualité du programme ? En termes de maîtrise d'outils et de la méthodologie.</p> <p>26. Les compétences opérationnelles des partenaires d'implémentation nécessaires au déploiement et la mise en œuvre des activités du BIOSP ont-elles été correctement développées pour assurer la qualité du programme ? En termes de méthodologie, de gestion et d'autonomie dans la mise en œuvre des activités.</p>

Cette grille de question est amenée à être modifiée lors des réunions de cadrage.

Recommandations

Des recommandations tirées des questions évaluatives par l'évaluateur-riche sont attendues. Ces dernières devront mettre en avant, notamment :

- Les **bonnes pratiques** qui ont pu être observées et qu'il faut maintenir, et les raisons qui y ont contribué
- Les **axes d'amélioration** qui doivent faire l'objet d'un travail, et comment réaliser ce travail dans la troisième et dernière phase du Particip'Action.
- Les **erreurs à éviter de reproduire** dans le futur, et comment les prévenir
- Les **pistes permettant d'assurer la pérennisation des activités** par les partenaires directs du projet.
- Les **pistes stratégiques et/ou méthodologiques pour la suite** dans le développement des activités du BIOSP, d'Appui institutionnel ou des Groupes techniques sur la protection sociale.

7. MÉTHODOLOGIE / ZONES / RESSOURCES / CALENDRIER INDICATIF

Méthodologie :

Il est attendu de l'évaluateur-riche une proposition méthodologique en plus de sa proposition financière afin d'intégrer les critères de la grille d'évaluation des offres. Cette proposition doit intégrer les modalités d'investigations, les types d'outils, et les moyens nécessaires pour répondre aux questions évaluatives. Les outils d'analyse qualitatifs seront privilégiés par rapport aux outils quantitatifs : entretien, focus group, observation participante etc. Néanmoins, l'utilisation d'outils quantitatifs peut être un atout lorsque cela est justifié (groupe témoin, questionnaire interne etc).

Les groupes cibles au cœur de l'évaluation seront (listes non-exhaustives) :

- Les équipes techniques et opérationnelles des projets sur les zones d'intervention (chez ESSOR – FIP notamment ou partenaires)
- Les usagers des BIOSPs
- Les familles très vulnérables identifiées et appuyées après la diagnostic FSE
- Les leaders communautaires
- Les représentants des OSCs inscrites à l'Appui institutionnel
- Les partenaires directs et indirects d'implémentation
- Les points focaux et AOSPs de ces partenaires directs et indirects
- Les acteurs publics et privés impliqués dans les Groupe Technique de Protection Sociale
- Les services sociaux publics et privés partenaires des BIOSPs

Zones d'évaluation

Il y a 4 zones d'évaluation réparties sur 3 pays différents : Mozambique, Guinée-Bissau et Tchad.

La répartition est comme suit :

Tchad : le projet se déroule dans la ville de Bongor (à 4 heures de transport de N'djamena, transport interne ESSOR).

Mozambique : le projet se déroule à Maputo (capitale) et Beira (2 heures d'avion de Maputo).

Guinée-Bissau : le projet se déroule dans la capitale Maputo.

Les conditions sécuritaires sont satisfaisantes dans chaque zone d'intervention, les Coordinations pays proposeront un brief à l'évaluateur. Il est estimé un besoin d'une semaine par zone. Ces modalités pratiques seront discutées lors de la réunion de présentation et la réunion de cadrage.

Ressources

Un canevas de rapport, des fiches pour chaque catégorie d'entretien ou de focus group seront élaborés afin de garantir une cohérence dans les démarches d'investigation, qui au-delà de fournir les données quantitatives et qualitatives, permettront de répondre précisément aux questions évaluatives.

L'évaluateur·rice aura à disposition la bibliographie du projet, au siège d'ESSOR et dans les pays d'intervention (document projet, rapports annuels, tableau des indicateurs, rapports de missions etc...). ESSOR et ses partenaires auront la responsabilité de fournir tout le matériel disponible concernant les projets, de mobiliser les bénéficiaires et les institutions, de rendre disponible les lieux nécessaires au bon déroulement de la mission. Il est également nécessaire d'envisager le cas où les rassemblements de personnes sont limités en indiquant l'incidence sur la méthodologie.

Calendrier prévisionnel :

- ✓ **15/07/24** : limite d'envoi des propositions techniques et financières
- ✓ **31/07/24** : sélection et contractualisation de l'évaluateur·rice ou l'équipe d'évaluateur·rices
- ✓ **01/08/2024 au 09/08/2024** : Première réunion de présentation du projets et objectifs de l'évaluation.
- ✓ **10/08/24 au 31/08/24** : transfert par ESSOR de toute la documentation disponible à l'évaluateur
- ✓ **01/08/24 au 06/09/24** : Echanges, révision puis validation de l'offre technique
- ✓ **02/09/2024 – 06/09/2024** : Réunion de cadrage avec le COPIL de l'évaluation.
- ✓ **Septembre / Octobre** : missions dans les pays concernés avec restitution sur le terrain pour chaque pays
- ✓ **1^{ère} moitié de Novembre 2024** : rapport provisoire pour relecture siège, synthèse incluse
- ✓ **2^{ème} moitié de Novembre 2024** : échanges sur le rapport provisoire avec le COPIL de l'évaluation
- ✓ **1^{ère} moitié de Décembre 2024** : transmission du rapport final avec l'ensemble des documents afférents
- ✓ **15 décembre 2024** : restitution finale avec rapport final

8. PRODUITS ATTENDUS

-
- 1 révision de l'offre technique / méthodologique à l'issue de la réunion de cadrage avant les missions terrain
 - La transmission des outils de collecte de données incluant les principes éthiques de collecte de données
 - 1 rapport provisoire préalable à une première restitution au COPIL de l'évaluation
 - 1 rapport d'évaluation final en français avec des recommandations pour le court et le moyen terme (maximum 30 page hors annexe)
 - 1 synthèse du rapport final de 5 pages avec les recommandations **en français et en portugais**.
 - 3 réunions de restitution locales (et leurs supports) avec les équipes et principaux partenaires sur le terrain, en présentiel à l'issue des missions d'évaluation (Tchad, Guinée-Bissau et Mozambique).
 - 1 restitution finale au siège d'ESSOR à Marcq en Baroeul, en France (entre Décembre 2024 et Janvier 2025).

Les supports seront diffusés auprès des équipes et de l'AFD. Ils seront traduits en portugais.

9. GOUVERNANCE & SUIVI DE L'ÉVALUATION

L'évaluation sera suivie par le Responsable programme basé au Tchad et les coordinateur·rices pays dans les zones d'intervention pour la facilitation de l'évaluation. Concernant le suivi qualitatif, les orientations et les relectures, un COPIL sera établi et se réunira avec l'évaluateur·rice au minimum 2 fois :

- Pour une réunion de cadrage
- Pour une réunion d'orientation du rapport provisoire

Le COPIL sera mobilisable à tout moment, selon les besoins. Il est l'interlocuteur auprès de l'évaluateur pour les questions techniques et méthodologiques.

Le COPIL sera composé de :

- 1) La directrice des programmes
- 2) Le responsable programme Protection Sociale
- 3) Un·e membre des équipes terrain
- 4) Le responsable des finances

10. PROFIL DES CANDIDAT·ES ET CANDIDATURE

Les compétences suivantes sont recherchées:

- Expérience confirmée dans les processus d'évaluation de projets de développement, notamment en Afrique subsaharienne et de préférence avec l'AFD ;
- Expérience dans le domaine de la Protection sociale, la société civile et les dynamiques de réseaux notamment en Afrique subsaharienne ;
- Connaissance des techniques d'animation participative ;
- Connaissance en MEAL ;
- Pratique courante du français et du portugais.

Les candidat·es intéressé·es doivent envoyer **avant le Lundi 15 juillet 2024 à minuit** une proposition technique et financière en français de 10 pages maximum, accompagnée d'un calendrier, de leurs CV et références, à l'adresse suivante : sarah.pires@essor-ong.org et pierre.naze@essor-ong.org

Les candidat·es devront indiquer la manière dont ils comptent aborder les questions citées dans ces TdR (méthodologie) ainsi que la programmation de leurs activités dans les différents pays.

La proposition financière devra détailler les différents postes prévisionnels de dépenses (tels que les transports aériens, frais de logement et nourriture, honoraires). Le projet prendra en charge les déplacements locaux. **Le montant des offres ne doit pas dépasser 25 000€.**

Toutes les offres seront prises en compte et intégrées dans une grille d'analyse (voir ci-dessous) :

1. Equipe

Consultant·e

(Expérience en évaluation / Expertise thématique(s) concernée(s) / Expérience dans le(s) pays concerné(s) / Langue(s) / Expériences spécifique et complémentaire)

Consultant·e associé·e 1

(Expérience en évaluation / Expertise thématique(s) concernée(s) / Expérience internationale)

2. Offre technique et financière

Appropriation du contexte général

(Compréhension et analyse du contexte du projet / Compréhension et analyse des objectifs, et enjeux de l'évaluation)

Questionnement évaluatif

(Compréhension et interprétation des questions évaluatives / Apport de l'offre (classement de questions prioritaires, reformulation de questions...)

Processus

*(Etapes claires et structurées / Prise en compte des étapes d'appropriation, d'analyse et de rédaction / Description de la manière dont les **recommandations et conclusions** seront déduites de l'analyse)*

Outils

*(Pertinence des outils proposés (importance donnée aux formations d'enquêteurs, équilibre **quantitatif/qualitatif**) / Prise en compte des limites de la méthode / Prise en compte de la vulnérabilité)*

Relation commanditaire/COPIL

(Respect des étapes souhaitées dans les TDR / Nbre de réunions/restitutions / Approche participative (notamment pour la formulation des recommandations))

Livrables

(Respect des TDR / Apport de l'offre)

2.3 Moyens et calendrier

Budget

(Respect des TDR / Cohérence avec la méthodologie proposée / Niveau de précision suffisant)

Calendrier

(Respect des TDR / Disponibilité des consultants / Faisabilité par rapport à la méthodologie proposée / Niveau de précision suffisant)