



## Recrutement d'un.e consultant.e pour la mise en place d'un mécanisme de gestion de plaintes et feedback pour le projet

### « Assurer la protection des enfants vulnérables en Tunisie »

<b>Lieu</b>	Tunis, Sfax, Médenine / Zarzis
<b>Date de début</b>	Septembre 2024
<b>Date de fin</b>	Février 2025
<b>Type de contrat</b>	Consultance nationale ou internationale
<b>Langue</b>	Français
<b>Nombre de jours travaillés</b>	40

### 1. Contexte :

Médecins du Monde (Mdm) est une ONG internationale de développement médical faisant partie d'un réseau international. Nous fournissons une assistance médicale aux groupes vulnérables, en Belgique et dans le reste du monde.

Nous voulons une couverture universelle de santé où chaque personne a accès aux soins, sans obstacles (financiers, culturels, géographiques, etc.).

Pour mener à bien notre mission, nous nous basons sur trois piliers :

- **Soigner** : donner un réel accès aux soins aux populations.
- **Changer** : plus qu'aider, nous voulons changer les choses à long terme.
- **Témoigner** : nous ne restons pas silencieux. Grâce à notre expérience et notre présence sur le terrain, nous interpellons les pouvoirs (locaux, régionaux et (inter)nationaux) avec des faits, des chiffres et des réalités.

En Belgique et dans le monde, nos projets se destinent à toutes les personnes qui n'ont pas ou plus d'accès aux soins de santé. En particulier les **personnes en marge de la société** (personnes sans-abri, sans papier, usagères de drogues, travailleuses du sexe, etc.) ; les **enfants en situation de vulnérabilité** ; les **femmes** (accompagnées dans leur combat pour l'égalité ou contre les violences basées sur le genre), etc.



## 2. Cadre de la mission

Présente en Tunisie depuis 2012, Médecins du Monde soutient l'accès à la santé des personnes les plus vulnérables. Selon leurs besoins, les ayants-droits sont référés vers des services de santé et sociaux des institutions tunisiennes et de la société civile. Médecins du Monde apporte aussi un appui technique aux institutions publiques à ses partenaires de la société civile tunisienne. Enfin, nous mettons en place un volet plaidoyer, destiné à susciter des changements sociaux et politiques en profondeur pour l'accès à la santé pour tous et pour toutes.

Les présents termes de références entrent dans le cadre du projet "Assurer la protection des enfants vulnérables en Tunisie" mis en œuvre par MDM avec l'appui de l'UNICEF, pour une durée de 12 mois (avril 2024 à mars 2025).

Le projet cible **500 enfants et jeunes vulnérables (0-24 ans)**, accompagnés ou non, ainsi que leurs parents et gardiens, dans les zones d'intervention du projet, décomptés ainsi :

- **200 enfants et jeunes** bénéficiant de l'accès aux services de santé (y compris la Santé Mentale et le Soutien Psychosocial SMSPS).
- **300 enfants et jeunes** bénéficiant des sessions de sensibilisation sur les mécanismes de reportage des cas d'abus et d'exploitation.
- 

Pour ce faire, MDM accueille les personnes vulnérables, incluant les enfants et jeunes au sein de ses dispositifs d'accueil et d'orientation.

Par ailleurs, le projet propose de supporter **80 professionnels** de structures publiques qui vont bénéficier de différents cycles de renforcement de capacités dans des thématiques connexes à la protection de l'enfance (et notamment en santé mentale et soutien psychosocial, et en lutte contre les violences basées sur le genre).

Enfin, le projet propose de sensibiliser plus de **11,000 personnes** à travers une campagne de communication sur la prévention et la protection de l'enfance et la lutte contre les abus.

Dans le cadre de ce projet, il est prévu :

- La mise en place d'un mécanisme de feedback (incluant des modalités d'alerte et de plaintes, adapté aux enfants et jeunes en situation de vulnérabilité et permettant d'impliquer activement enfants, familles et communautés dans la conception, la mise en œuvre et l'évaluation
- La co-élaboration et déploiement en coordination avec les partenaires opérationnels d'un cycle de sensibilisation et de formation sur les mécanismes de reportage des cas d'abus et d'exploitation à l'égard des enfants

La mission de consultance devra répondre aux enjeux liés à ces deux activités.

### 3. Objectifs de la consultance :

L'objectif principal de cette mission est d'établir un **système de gestion des plaintes pour le projet "Protection des enfants et des jeunes vulnérables en Tunisie"**. Cela implique le développement d'outils de collecte, stockage et analyse de plaintes et feedbacks adaptés aux besoins des enfants et des jeunes vulnérables bénéficiant des services du projet mené par MdM et ses partenaires opérationnels à Tunis, Sousse, Sfax, Zarzis / Médenine

Le mécanisme développé devra répondre aux critères suivants :

- **Accessibilité** : Les outils doivent être facilement accessibles à tous les enfants et jeunes (0-24 ans) pris en charge, y compris les enfants porteurs de handicap ou rencontrant des difficultés à communiquer ainsi qu'à leurs familles, tuteurs et tout autre lanceur d'alerte potentiel
- **Confidentialité** : L'identité des enfants et les informations sensibles doivent être protégées.
- **Efficacité** : Les outils doivent permettre de collecter des informations précises et complètes sur les plaintes des enfants.
- **Adaptabilité** : Les outils doivent être adaptés aux besoins spécifiques des enfants pris en charge, en tenant compte de leur âge, de leur sexe, de leur culture et de leur situation.

### 4. Méthodologie

La méthodologie proposée par le/la consultant(e) devra suivre les points suivants :

- **Adopter une co-construction participative** du mécanisme, de concert avec les ayants-droits : Engager activement les partenaires, les enfants, les familles et les communautés dès le début pour concevoir ensemble le mécanisme de feedback et de collecte de plaintes.
- **Proposer des outils inclusifs** : Développer des outils adaptés aux besoins spécifiques des enfants et des jeunes vulnérables, en intégrant des formats multilingues et accessibles. Il sera demandé de les tester avant l'implémentation.
- **Développer des modules de formation adaptés** : Concevoir des formations adaptées aux employés de MdMBe et aux partenaires du projet, en mettant l'accent sur l'utilisation inclusif des outils de feedback et de collecte de plainte.

## 5. Livrables de la mission :

Dans le cadre de cette consultance, il est attendu quatre livrables :

- Rapport de démarrage
- SOP Mécanisme de gestion de plaintes du projet "Protection des enfants et des jeunes vulnérables en Tunisie" intégrant les outils de collecte, analyse, stockage, modèle de bases de données, modèle de rapport de suivi du mécanisme, rôles et responsabilités...
- Modules de formation pour l'utilisation de ce mécanisme de gestion de plaintes destinés aux employés de MdM et de ses partenaires
- Supports de sensibilisation destinés aux enfants et jeunes et structures d'accueil
- Rapport de fin de mission

## 6. Profil du/de la consultant.e :

- ✓ Formation de niveau Master en sciences sociales, en gestion de projets, en suivi / évaluation / redevabilité, en développement international, ou dans un domaine connexe.
- ✓ Expertise sur les questions de droits de l'enfant / protection de l'enfance, protection des données personnelles, redevabilité / gestion des plaintes.
- ✓ Expérience démontrable de mise en place de mécanismes de gestion des plaintes

- ✓ Expérience dans la mise en œuvre d'outils et dans la formation adaptée aux populations en situation de grande vulnérabilité et en particulier un public mineur, d'origine et de culture diverse.
- ✓ Expérience dans le développement et l'implémentation de modules de formation
- ✓ Une expérience préalable avec une organisation œuvrant dans la protection de l'enfance serait un plus.
- ✓ Expérience en Tunisie

### **7. Calendrier de la mission :**

La mission se déroulera entre septembre 2024 et Mars 2025, avec un total de 40 jour travaillé.

Les candidats sont invités à soumettre une proposition de calendrier détaillé pour la mission. Cette proposition devrait inclure les dates prévues pour chaque livrable mentionné, ainsi que les principales étapes et activités associées.

### **8. Suivi de la consultance :**

Le suivi de la consultance sera assuré par un comité de pilotage.

Ce comité, composé de représentants de MdM, d'UNICEF et éventuellement d'autres partenaires, supervisera le processus, fournira des orientations stratégiques, assurera la cohérence des actions menées et validera les différents livrables. Il garantira également que les perspectives des différents groupes impliqués soient bien intégrées et que les outils développés répondent effectivement aux besoins identifiés.

### **9. Dossier de candidature et procédures de soumission de l'offre**

Le dossier de candidature devra comprendre une offre technique et une offre financière en euro :

- L'offre technique doit comprendre une synthèse de la compréhension des TdR, la méthodologie proposée, le calendrier de la mission et le CV à jour.
- L'offre financière pour la prestation. À noter que les frais de déplacement, hébergement et charges relatives à la réalisation de cette mission ne seront pas pris en charge par Médecins du Monde.

**Le dossier devra être envoyé avant le 21/08/2024 à 23.59 à l'adresse suivante : [recrut.mdm.tunisie@gmail.com](mailto:recrut.mdm.tunisie@gmail.com) en précisant en objet du mail « PGV- Consultance mécanisme de gestion de plaintes »**

## 10. Critères d'évaluation :

	Max	Score
<b>Offre technique (80% de la note)</b>		
<b>Méthodologie proposée</b>	40	
Compréhension de la mission et clarté, structuration et cohérence de la méthodologie proposée	10	
Qualité de l'approche méthodologique proposée	20	
Qualité du plan de travail proposé	10	
<b>Expert/expertise</b>	30	
Pertinence du profil et de l'expérience de la/ du/ des consultant.es	20	
Expérience professionnelle similaire	10	
<b>Offre financière (20% de la note)</b>	<b>30</b>	
<b>Score global</b>	<b>100</b>	

Médecins du Monde se réserve la possibilité de finaliser un recrutement avant la date de clôture de réception des candidatures.