



Appel d'offre	RECRUTEMENT DE CONSULTANT POUR L'ELABORATION DU REFERENTIEL QUALITE EN FAVEUR DES CENTRES D'ACCUEIL A MADAGASCAR
Projet	QUAPEM (Qualité de l'Accueil en Protection de l'Enfance à Madagascar)
Date de l'avis	06 Octobre 2021
Référence	RQ/QUAPEM

1- Contexte

Lancé en septembre 2018, le projet QUAPEM vise à répondre à un constat établi à la fois par le gouvernement malgache et par la société civile des nombreux dysfonctionnements de la protection de l'enfance à Madagascar. En effet, les conditions d'accueil et d'admission des enfants ne permettent pas de respecter leurs droits, et les centres à vocation sociale et agréés pour l'adoption peinent à être conformes aux normes standards minimum nationales et aux bonnes pratiques internationales d'accueil.

Mis en œuvre par SOS Villages d'Enfants à Madagascar, en partenariat avec le ministère de la Population, de la Protection Sociale et de la Promotion de la Femme (MPPSPF) et SOS Villages d'Enfants France, le projet QUAPEM intervient auprès de près de 31 centres dans 4 régions de Madagascar (Analamanga, Atsinanana, Vakinankaratra et Vatovavy Fitovinany), à travers des formations, de soutien et d'encadrement pour professionnaliser le secteur de la protection de l'enfance.

Pour y parvenir, le projet utilise, entre autres, les Normes et Standards (N&S) nationaux, un outil développé par le MPPSPF, présentant les standards minimaux en matière d'accueil des enfants dans les centres à vocation sociale. Ces standards ont déjà été diffusés auprès des centres impliqués dans le projet QUAPEM.

Si ces normes posent un cadre utile pour définir ce qu'est une prise en charge de qualité, les retours d'expérience montrent qu'ils nécessitent d'être adaptés et contextualisés aux différents types de centres d'accueil opérant à Madagascar : Accueil de jour et/ou de nuit, hébergement d'urgence, etc. Ces normes et standards ne fournissent pas encore d'indicateurs de suivi et de sources de vérifications, ainsi que la prise en compte de la diversité des centres.

De plus, pour accompagner l'amélioration de la qualité de l'accueil, l'équipe du projet a accompagné les centres dans la définition et la mise en œuvre de plans de développement, inspirés des normes et standards, articulés autour de 5 axes :

- Amélioration de la qualité des prestations de prise en charge des bénéficiaires du centre.
- Promotion de la gouvernance du centre (Finance, RH, Gestion, Gestion des compétences du personnel.)
- Participation des enfants aux décisions.
- Mise aux normes des infrastructures et équipements.
- Développement des ressources financières vers l'autonomisation du centre.
- Intégration du genre dans les activités du centre.

Afin de continuer cet effort d'accompagnement des centres, et de diffuser auprès de tous les centres à Madagascar, les initiatives entreprises dans le cadre des plans de développement, les partenaires du projet QUAPEM souhaitent recruter une équipe de consultants chargée de proposer des références pour les centres à partir des bonnes pratiques repérées en vue de leur mise en adéquation aux normes et standards, en tenant compte des spécificités de mission des centres et des prestations fournies.

2- Objectifs et résultats attendus de la consultance

2.1. Objectifs

La consultance aura deux objectifs principaux :

1. Faciliter l'application des Normes et Standards élaborés par l'Etat en les adaptant à la diversité des centres et de leurs capacités ;
2. Accompagner l'amélioration de la qualité de l'accueil dans les centres en proposant des approches pratiques et concrètes issues des expériences des centres.

2.2. Résultats

1. Les Normes et Standards minimaux sont complétés de manière à intégrer la diversité des missions des centres ;
2. Les Standards proposés par le ministère sont précisés sous forme de références à atteindre avec mention d'indicateurs réalistes permettant aux centres et au ministère d'évaluer leur conformité et pouvoir réduire les écarts ;
3. Les centres disposent de guides pour faciliter la mise en conformité de leurs centres aux Normes et Standards.

2.3 Livrables attendus

	Produits livrables	Date de livraison	Moyens de vérification
1	Rapport de démarrage incluant : - L'approche méthodologique et une note de cadrage - Le plan de travail et le chronogramme des activités détaillées ;	1 semaine après signature du contrat	Rapport de démarrage validé par SOSVE ;

3	Rapport détaillé des réalisations dans la mise en œuvre des activités identifiées composé des : <ul style="list-style-type: none"> - Ebauche de référentiel qualité - une typologie des centres d'accueil à Madagascar, sur la base de critères concrets et généraux (taille, activités...) - Détails des outils et supports utilisés - PV des réunions validés ; - Fiches de présence ; 	50 jours après signature du contrat.	Rapport détaillé des réalisations dans la mise en œuvre des activités en version physique et numérique et ébauche du référentiel qualité
4	Rapport final (détaillé) de l'intervention (récapitulatif des résultats de l'intervention) et d'un guide pratique, organisé autour des axes des plans de développement, fixant des exigences qualités pour les différents types de centres et fournissant des exemples d'actions à mettre en œuvre pour y parvenir.	95 jours après signature du contrat.	Rapport final et le référentiel qualité en version physique et numérique

De manière générale, il s'agira d'aboutir à des exigences qualité pour les centres, qui prendra en compte les exigences générales à respecter par tous les centres et des obligations spécifiques selon les catégories de centres en fonction des missions exercées. Les exigences qualité devront être formulées de manière lisible et évaluable.

3- Réalisation de la mission

3.1. Méthodologie

La mission s'appuiera sur la documentation existante :

- *Documents cadres au niveau national*
 - Le document des Normes et Standards du Ministère de la Population, de la Protection Sociale et de la Promotion de la Femme (MPPSPF).
 - Les textes et réglementation en matière de construction, gestion et sécurité des centres et en matière de la protection de l'enfance,
- *Documents cadres au niveau international*
 - Les lignes directrices des Nations Unies relatives à la protection de remplacement (lien) et les standards existants et libres de droits, comme les standards Quality4Children.
 - La recommandation du Conseil de l'Europe relative aux droits des enfants vivant en institution (lien)
- *Documents de projet*
 - Les diagnostics, axes et plans de développement des centres du projet QUAPEM
 - Rapports de recommandations collective et de bonnes pratiques issus des visites intercentres

La mission se déroulera en veillant à impliquer tous les acteurs concernés, à travailler de manière concertée avec les centres déjà engagés dans un parcours qualité, en veillant à distinguer et mettre en avant les spécificités de chacun de manière à parvenir à une typologie.

Aussi, l'élaboration du guide pratique fera appel aux contributions des participants au projet (professionnels des centres notamment) : il se basera sur le recensement des bonnes pratiques identifiées par les professionnels des centres et les recommandations des coaches régionaux, des réseaux de protection de l'enfance, des autorités locales et d'autres acteurs.

3.2 Activités à réaliser

ACTIVITES PREALABLES

Le ou les consultants établiront une note méthodologique au cours des premiers jours de démarrage de la mission qui précisera notamment :

- Les documents de base de travail
- Les acteurs à impliquer
- Les modalités de la participation des différents acteurs
- La typologie des centres associés à la définition des travaux du référentiel
- Une planification des activités.

Pour produire cette note, le ou les consultants effectueront une revue des textes de lois et les documents référents et assureront des réunions de travail avec le ministère et l'équipe du projet.

ACTIVITES PAR RESULTATS ATTENDUS

Résultat attendu 1 : Les Normes et Standards minimaux sont complétés de manière à intégrer la diversité des missions des centres

- ✓ Définir avec les autorités une typologie des centres (3 ou 4 types) : en fonction des missions du centre (centre de jour et de nuit, centre de jour, accueil d'urgence, accueil durable...), en fonction des enfants accueillis (enfants abandonnés, enfants en conflit avec la loi...). En fonction des catégories définies, les exigences en termes de prestations assurées différeront ;
- ✓ Organiser des groupes de travail par types de centres pour échanger sur l'adaptation des Normes et Standards à leurs spécificités.
- ✓ Produire une analyse collective des Normes et Standards par groupe de travail et définir ce qui est réalisable ou non en fonction du type de centre ;
- ✓ Compléter et réviser les normes définies dans le document du ministère en intégrant et modulant par catégories les prestations minimales à fournir.

Résultat 2 : Les standards proposés par le ministère sont précisés par des indicateurs permettant aux centres et au ministère d'évaluer leur conformité et pouvoir réduire les écarts

- ✓ Animer les groupes de travail sur la clarification des normes générales à appliquer par tous les centres et spécifiques par catégories de centres, en veillant à préciser des exigences évaluables et en donnant des indications (sources de vérification) afin de pouvoir évaluer dans leur mise en application ; Les exigences seront proposées à partir des bonnes pratiques repérées par les centres.

Résultat 3 : Les centres disposent de guides pour faciliter la mise en conformité de leurs centres aux normes standards

- ✓ Identifier les bonnes pratiques mises en œuvre dans les centres d'accueil associés au projet, autour des 5 axes de plans de développement, et recueillir les recommandations et perspectives des autres acteurs impliqués dans la protection et l'accueil des enfants (Coachs régionaux, réseaux de protection de l'enfance, autorités locales, etc.).
- ✓ Etablir un guide pratique, en malgache et en français, permettant d'accompagner les centres dans la mise en conformité avec les normes et standards. Une forme envisageable pour ce guide est la réalisation de grilles d'évaluation permettant de mesurer les écarts entre la situation d'un centre et les Normes et Standards, et d'une trame pour la construction de plans de développement à partir des améliorations

4- Moyens

4.1 Humains : expertise recherchée et qualifications requises

La mission sera réalisée par un consultant.e ou une équipe de consultant.e qui aura les compétences suivantes :

- Connaissance/Expérience des démarches qualité ;
- Formation en protection de l'enfance, et éventuellement en pilotage de centres ;
- Diplôme universitaire en travail social, sciences sociales, sciences politiques ou équivalent ;
- Minimum de 7 ans d'expériences dans le secteur de la protection des enfants ;
- Connaissance des Normes et Standards du Ministère de la Population (MPPSPF) ;
- Connaissance des concepts et principes relatifs à la protection de l'enfance (Child Friendly, Gatekeeping, Child Safeguarding) ;
- Capacité à produire des résultats de qualité dans les délais impartis ;
- Compétences en animation de réunions et ateliers ;
- Expérience sur la prise en compte du genre dans les projets ;
- Capacité à recueillir la parole des enfants ;
- Aisance rédactionnelle.

Nombre de consultants souhaité : Une équipe de 2 consultant.es serait idéal, un.e consultant.e spécialiste de la protection de l'enfance et un.e consultant.e ayant des expériences de pilotage de centres et/ou formé.e à la démarche qualité s.

5- Calendrier et budget

La durée totale du travail s'étale sur 3 mois à compter de la signature du contrat. L'enveloppe financière pour cette consultance s'élève à 40.000.000MGA tout frais compris.

Publication des TDR	09 Octobre 2021
Date Limite de Réception	24 Octobre 2021
Sélection des consultants et contractualisation	27 Octobre 2021
Mission Terrain	1er Novembre – 15 Décembre 2021
Ebauche de référentiel	10 Janvier 2022

Présentation de l'ébauche de référentiel lors des regroupements régionaux	10 Janvier – 24 Janvier 2022
Commentaires du CPO sur l'ébauche	24 Janvier 2022
Livraison du Référentiel Qualité	14 Février 2022

6- Evaluation de la candidature

Méthode de sélection : Examen des dossiers, éventuellement suivi d'un entretien de validation.

Critères d'évaluation :

Chaque candidature sera évaluée sur la base des critères suivants :

CRITERES	NOTE/ 100
Existence de document administratifs en règle	Critère exclusive
EXPÉRIENCES ET MISSIONS SIMILAIRES DE L'ORGANISME	20 POINTS
<i>Ayant au moins 5 ans d'expériences dans le domaine</i>	<i>10 points</i>
<i>Ayant des expériences/expertises dans la protection de l'enfance</i>	<i>5 points</i>
<i>Missions similaires</i>	<i>5 points</i>
CONFORMITÉ DE LA MÉTHODOLOGIE ET DU PLAN DE TRAVAIL PROPOSÉS AVEC LE TDR	40 POINTS
Approche méthodologique	30 points
<i>Compréhension de la mission</i>	<i>10 points</i>
<i>Méthodologie claire et bien détaillée</i>	<i>10 points</i>
<i>Cohérence de l'approche</i>	<i>10 points</i>
Plan de travail conforme à la méthodologie	10 points
<i>Exhaustivité</i>	<i>5 points</i>
<i>Clarté</i>	<i>5 points</i>
QUALIFICATION ET COMPÉTENCES DU PERSONNEL CLÉ	40 POINTS
<i>Chef de mission</i>	<i>16 points</i>
<i>Consultant.e spécialiste en protection de l'enfance</i>	<i>8 points</i>
<i>Consultant.e ayant des expériences en gestion et direction de centre</i>	<i>8 points</i>
OFFRE FINANCIERE	50 POINTS

Note totale pour l'évaluation technique-max 100 points et l'offre financière 50 points.

Seuls les organismes dont les offres techniques ont atteint une note égale ou supérieure à 70 points sur 100 verront leur offre financière dépouillée et évaluée.

7- Remuneration

Les paiements s'effectueront en 3 versements de la manière qui suit :

- a- 40% après validation du rapport de démarrage ;
- b- 40% après validation du Rapport de réalisations
- c- 20% après validation du Rapport final

8- Candidatures

Le.s consultant.e.s souhaitant réaliser cette prestation sont invités à soumettre leur offre technique et financière au plus tard le 24 octobre 2021 comprenant :

- **Offre technique** avec :
 - La fiche technique de l'organisme avec les documents administratifs en règle
 - Une note de synthèse des réalisations similaires du cabinet ou du consultant
 - Curriculum-Vitae détaillés des personnes impliqués dans la mission avec les expériences dans les missions similaires
 - Un engagement sur l'honneur de la disponibilité des personnes impliqués dans la mission et la capacité à respecter les délais du mandat
 - Au moins trois (3) personnes de références et leurs contacts
 - Une note de synthèse de compréhension du projet et des objectifs
 - Une description de l'approche et de la méthodologie
 - Un plan de travail incluant un chronogramme prévisionnel mentionnant les étapes pour la production des livrables.
 - Les références pertinentes des études similaires menées par les consultants
- **Offre financière** avec la durée de réalisation les conditions de prestations, les renseignements administratifs et d'informations légales (NIF/STAT), coût de consultance, déplacements, organisation des éventuels, traduction).

Un contrat de prestation de service sera établi entre le prestataire et SOS Villages d'Enfants.

9- Politique de recrutement

SOS Villages d'Enfants applique les meilleurs politiques de conduite éthique et professionnelle chez tous ses collaborateurs et ses partenaires dans le cadre de la réalisation de ses activités :

- [La politique de protection de l'enfant](#)
- [Les critères d'exclusion aux marchés financés par SOS Villages d'Enfants](#)
- [La politique d'anti-fraude et corruption](#)
- [Les valeurs, éthique et le principe de confidentialité professionnelle](#)
- [Le règlement sur l'inconduite sexuelle : Prévention et protection contre le harcèlement, l'exploitation et les abus sexuels \(PEAS\)](#)

10- Dépôt de la candidature

Les dossiers de candidatures (proposition technique et financière) devront être obligatoirement envoyés au plus tard le 24 octobre 2021 à 12h00 avec la mention «RQ/ QUAPEM» en versions électroniques à l'adresse email procurement.soscvmada@vesosmad.org