



TERMES DE REFERENCE

CONSULTANCE

RENFORCEMENT DE LA REDEVABILITE ENVERS LES POPULATIONS AFFECTEES :

**Revue des pratiques actuelles et finalisation de la
guidance institutionnelle sur les systèmes de gestion
des retours et plaintes**

AVRIL 2021

1. Informations générales

1.1 Le mandat de Handicap International

HI est une organisation de solidarité internationale indépendante et impartiale, qui intervient dans les situations de pauvreté et d'exclusion, de conflits et de catastrophes. Œuvrant aux côtés des personnes handicapées et des populations vulnérables, elle agit et témoigne, pour répondre à leurs besoins essentiels, améliorer leurs conditions de vie et promouvoir le respect de leur dignité et de leurs droits fondamentaux.

Depuis plus de 35 ans, nos équipes et nos partenaires démontrent que des solutions sont possibles, en s'appuyant sur les individus, leurs familles et leurs communautés, et en prenant en compte les ressources humaines, les savoir-faire et les matériaux disponibles sur place.

L'association propose une approche globale qui vise à améliorer les conditions de vie des personnes handicapées ou vulnérables en combinant un ensemble d'actions complémentaires : soins aux blessés, appareillage et réadaptation ; actions contre les restes explosifs de guerre ; insertion scolaire ou économique ; prévention des maladies invalidantes ; plaidoyer pour changer les lois nationales ou les normes internationales...

1.2. Les enjeux actuels de Qualité chez Handicap International

HI démontre depuis plusieurs années des efforts constants pour garantir la qualité de ses interventions. En 2015, une Politique de Suivi-Evaluation (PSE) a vu le jour, assortie d'un Référentiel Qualité.

Une nouvelle Direction (Direction 3I – Innovation, Impact, Information), qui est une direction transversale au service des directions géographiques et techniques et pour tout HI, a été créé depuis 2018 pour porter plus spécifiquement ces réflexions et aider à faire avancer plus rapidement l'organisation en ce sens. Cette Direction regroupe les services proposant des méthodes et des outils transverses et s'organise autour de 5 piliers. Sa mission est de mener des standards transverses agiles et cohérents pour les opérations de HI & de promouvoir HI en tant qu'organisation innovante et apprenante.

1. Innovation : Promouvoir et porter l'innovation comme vecteur essentiel de notre valeur ajoutée.
2. Impact/MEAL : Cadrer et déployer les outils et méthodes de gestion de projet et de programmes, et mesurer l'impact.
3. Information management/DATA : Cadrer et déployer les standards et outils de gestion de données/de l'information pour un pilotage informé et pour l'accès à des données fiables pour tous ».
4. Recherche : Mener des recherches & promouvoir HI en tant qu'acteur de solidarité internationale avec des approches scientifiques crédibles.
5. Approches transverses : Faire vivre, adapter & déployer des politiques et standards communs transverses.

Dans le cadre de ce deuxième pilier, un exercice de méta-analyse des évaluations est réalisé annuellement. L'exercice de 2020 a analysé plus en détails les critères du Référentiel Qualité de HI de pertinence et de participation. Une des recommandations principales fut de renforcer les mécanismes de redevabilité envers les populations affectées. Un groupe de travail en interne a commencé à travailler sur un guide méthodologique (finalisé) et une boîte à outils (en cours de développement). Une enquête quantitative sera envoyée en février 2021 afin d'établir un état des lieux des pratiques liées aux systèmes de gestion des retours et plaintes (SGRP) sur les différents programmes HI. L'unité MEAL souhaite assurer la formalisation de cette revue de pratiques et établir les bonnes pratiques et recommandations des systèmes déjà en place, et ce avec l'objectif de finaliser la guidance institutionnelle sur base de celles-ci. Cette expertise vient donc assurer l'analyse des données quantitatives, l'approfondissement de certaines données par voie qualitative et l'accompagnement à la finalisation des guidances, sur base d'une expérience démontrée de mise en place de systèmes de gestion des retours et plaintes inclusifs. Cette expertise viendra renforcer la qualité technique des guidances institutionnelles, facilitant leur diffusion et appropriation par les équipes programmes. La consultance proposée ici réponds à notre objectif global d'amélioration de la qualité de nos projets.

2. Objectifs de l'expertise

2.1. Objectif général de l'expertise

L'objectif général poursuivi par ce projet est le suivant : Renforcer la qualité de nos projets grâce à l'amélioration de la redevabilité envers les populations affectées, notamment la mise en place de systèmes de gestion des retours et plaintes.

2.2. Objectifs spécifiques de l'expertise

Au travers de cette expertise, ce sont plusieurs objectifs spécifiques que HI souhaite atteindre.

A l'échelle programmatique :

- Développer une revue des pratiques complète sur la mise en place actuelle de systèmes de gestion des retours et plaintes sur les différents programmes HI à travers le monde
- Extraire les bonnes pratiques et les recommandations de cette revue de pratique afin d'encourager l'apprentissage continu
- Participer à l'harmonisation de nos pratiques de systèmes de gestion des retours et plaintes afin de renforcer la redevabilité et d'enrichir la qualité de nos projets à travers la finalisation d'une guidance institutionnelle

A l'échelle projet :

- Contribuer à l'amélioration des pratiques de redevabilité des MEAL sur le terrain au regard des exigences de HI ;
- Renforcer la qualité de nos projets en favorisant l'apprentissage par la réception de retours des parties prenantes du projet.

4. Déroulement de la consultance

4.1 Acteurs impliqués

Le projet sera porté en interne par la Spécialiste MEAL au siège (responsable du projet). Elle bénéficiera des contributions suivantes :

- Les directions Géographiques (y incluant les programmes) qui permettront la collecte de données de la revue des pratiques ;
- Les membres du Groupe de travail Redevabilité qui ont travaillé sur une première version des guidances institutionnelles (guide méthodologique et boîte à outils).

4.2 Livrables

- ✓ Un rapport d'analyse quantitative et qualitative de la revue des pratiques sur la mise en place de systèmes de gestion des retours et plaintes
- ✓ Une note résumant les bonnes pratiques et recommandations potentielles sur la mise en place de systèmes inclusifs sur les programmes HI
- ✓ Une version finale des guidances institutionnelles (guide méthodologique et boîte à outils)

4.3 Dates et calendrier de la consultance

La durée de la mission de consultance est estimée à 1 mois (avril 2021). Celle-ci s'inscrit dans un projet de plus long terme.

Chronogramme du projet :

	Dec 2020	Jan 2021	Fev	Mar	Avr	Mai	Jui	Juil	Aou	Sept	Oct	Nov	Dec
Partage des résultats de la méta-évaluation 2020 (et constats liés à la redevabilité)													
Travail sur la première version de la boîte à outils SGRP													
Envoi aux programmes de l'enquête quantitative sur les pratiques en termes de SGRP													
Production de la revue des pratiques et finalisation des guidances institutionnelles					X								
Diffusion des recommandations issues de la revue des pratiques													
Diffusion des guidances institutionnelles finalisées													
Accompagnement des programmes dans la prise en main des guidances													

X : Consultance

Chronogramme de la mission de consultance :

Etape 1 : Lancement de la consultance (1 jours)	Etape 2 : Réalisation de la revue de pratiques (6 jours)	Etape 3 : Finalisation des guidances institutionnelles (6 jours)	Etape 3 : Présentation et validation des livrables de la consultance (2 jours)
Briefing Prise de connaissance de la PSE, du Référentiel Qualité HI, des outils existants pour les SGRP, et imprégnation des messages clés Note de validation sur le contenu de la consultance	Analyse des données quantitatives collectives Approfondissement des analyses par collecte de données qualitatives (entretiens) Production du rapport de revue des pratiques et extraction des bonnes pratiques / recommandations	Revue, adaptation et finalisation des guidances institutionnelles (guide méthodologique et boîte à outils)	Présentation des livrables Révision et/ou validation par l'équipe MEAL

5. Moyens

5.1 Expertise recherchée du ou des consultant-es

- Consultant en redevabilité envers les populations affectées (AAP)
- Au moins 5 ans d'expérience
- Solides expériences en mise en place de systèmes de gestion des retours et plaintes
- Maîtrise des techniques d'analyse de données et production de revues de pratiques
- Expérience dans la production de guidances institutionnelles
- Capacité à s'adapter au travail à distance
- Savoir-être : adaptabilité, bon sens et humour sont de bons atouts

6. Soumission des offres

- **Pour le consultant :**

- Un *curriculum vitae* (formation, expérience dans les domaines susmentionnés, liste des principales publications)
- Des références
- Une lettre de motivation

- **Une proposition technique :**

- Une proposition méthodologique de réalisation de la prestation mettant au moins en évidence : la bonne compréhension des objectifs présentés, une présentation du cadre méthodologique qui sera mis en œuvre, des suggestions/recommandations basées sur l'expérience des candidats
- Un calendrier précisant clairement les activités et la production des livrables.

Le tout à envoyer à Laura Mosberg (l.mosberg@hi.org) pour le 26 mars 2021 COB.