



**TERME DE REFERENCES
SUR L'ENQUETE DE SATISFACTION DES BENEFICIAIRES
DU PROJET MENDRIKA**

Projet : MENDRIKA (Enfance en Dignité)

Financement : Croix-Rouge Danoise

Durée du Projet : Juin 2015 au mai 2018

Titre : L'ENQUETE DE SATISFACTION DES BENEFICIAIRES DU PROJET MENDRIKA

I. CONTEXTE

Madagascar est l'un des pays les plus pauvres au monde (91 % des 21 millions de malgaches vivent sous le seuil de pauvreté). Madagascar est exposé à diverses catastrophes naturelles, et est le sixième pays le plus affecté au monde par la malnutrition chronique et dispose de conditions sanitaires très précaires. Les enfants (environ 50% de la population du pays) sont particulièrement exposés aux conditions de vie difficiles. Un taux élevé de désertion scolaire, de violence et d'exploitation envers les enfants et de grossesses précoces figurent parmi les principales problématiques qui les affectent. Ces indices de vulnérabilité n'ont cessé d'accroître depuis la crise politique en 2009 qui a plongé le pays dans une crise de gouvernance accompagnée d'un déclin socio-économique alarmant.

Le projet Mendrika vise à renforcer la résilience des familles et en particulier celle des enfants vulnérables dans les secteurs ciblés (District 1 d'Antananarivo). Les enfants, les adolescents, les adultes responsables de ces mineurs et les membres de la communauté ayant un rôle d'agents de changement seront parmi les principaux bénéficiaires. Les principales composantes de cette action sont : l'Education, la Relance économique, l'Hygiène/la nutrition et la Santé sexuelle et reproductive, la Prévention de la violence et le Développement organisationnel de la Croix Rouge Malagasy et de ses partenaires.

Le besoin récurrent des familles vulnérables pour l'appui à leur connaissance, attitude et pratique sociale a poussé la CRM à ouvrir ses compétences à ces 5 volets du projet Mendrika.

Ces volets s'inscrivent pour promouvoir une résilience des familles les plus vulnérables.

Néanmoins, la mise en œuvre de ces activités nécessite une évaluation à temps et de connaître le ressenti des bénéficiaires par rapports à l'éventuel changement socio-économique en vue de l'effectivité des actions menées.

L'exigence de cette enquête de satisfaction des bénéficiaires est important pour pouvoir orienté les actions menées ainsi que d'apporter des services adaptés aux besoins des bénéficiaires afin d'optimiser les retombés positifs.

II. OBJECTIFS

OBJECTIF GENERAL :

Evaluer la satisfaction des bénéficiaires directes et indirectes dans les zones concernées par les actions du projet Mendrika, y compris la branche local de la Croix-Rouge Malagasy.

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

- Evaluer l'assimilation des informations sur l'importance de l'éducation partagées lors des rencontres avec les parents ;
- Evaluer la nécessité de l'acquisition des KIT-examen pour les élèves en classes de 7èmes et leur famille ;
- Evaluer la qualité d'intervention psychosociale pour la préparation des examens CEPE
- Evaluer la pertinence en terme de couverture de l'appui cantine scolaire ;
- Evaluer l'appréciation des suppléments alimentaires fournis dans les cantines scolaires ;
- Evaluer la synergie existante au sein des EPP entre le CLG/ les enseignants/ la direction
- Evaluer le niveau de motivation sur par rapport à la fréquentation scolaire
- Evaluer la qualité des interventions auprès des enfants à travers des activités extra scolaires
- Evaluer la perception des bénéficiaires sur l'importance du lavage des mains avec du savon
- Evaluer l'utilisation pratique des KIT-Wash.
- Evaluer l'appropriation des principes de volontariat pour les accompagnateurs et superviseurs du projet

- Fournir des éléments d'orientation pour un meilleur suivi des interventions de la CRM à travers le projet Mendrika dans la mise en œuvre par le projet et ses partenaires;

III. PRODUITS ATTENDUS

- Conception d'outil d'enquête,
- Réalisation d'enquête de satisfaction auprès d'un échantillonnage, préalablement établi, de la population des fokontany d'intervention ;
- Saisi et Etablissement des bases de données brutes de l'enquête
- Analyse des données d'enquêtes
- Restitution plénière du rapport provisoire
- Rapport provisoire et final des résultats de l'enquête de satisfaction des bénéficiaires du projet Mendrika ; avec recommandation de suivi.

IV. METHODOLOGIE

○ Travail de préparation :

Une fois le prestataire sélectionné, un échange avec la CRM aura lieu pour lui fournir toutes les informations nécessaires sur le projet ;

Le prestataire élaborera une méthodologie d'échantillonnage, d'enquête et d'analyse des résultats (hard et numérique) ;

Le Prestataire proposera un calendrier de mise en œuvre ;

La méthodologie d'étude sera validée.

○ Mise en œuvre (sur zone d'intervention du projet):

Le prestataire rencontrera les équipes du projet

Le prestataire réalisera l'étude sur terrain

Pour la mise en œuvre sur le terrain, le prestataire devra être autonome en terme logistique.

Les équipes du projet et les volontaires locaux de la CRM faciliteront l'introduction des enquêteurs auprès des ménages bénéficiaires du projet après échantillonnage.

○ Analyse :

Le prestataire traite et analyse les données

○ Livrable :

Après les commentaires portant sur la version provisoire du rapport par l'équipe de la CRM, le rapport de résultat de l'enquête définitif sera livré dans un délai de 5 jours calendaires, en deux versions (hard et numériques).

Base de données de l'enquête de satisfaction (hard et numérique)

V. CONTENU DES DOSSIERS DES CONSULTANTS

Une offre technique comprenant:

- Les CV des personnes clés notamment précisant l'expérience professionnelle et les prestations similaires réalisées (Chef de mission, Expert, Superviseur, enquêteurs) ;
- Une note explicative sur la compréhension des TDR et les raisons de la candidature ;
- La méthodologie d'intervention : description de l'approche proposée pour la mise en œuvre de la formation; méthodologie – organisation du travail;
- Le planning de l'étude: La chronologie et la durée

Une offre financière comprenant :

- La proposition financière doit être soumise sur la base de l'approche forfaitaire (lump sum)
- Afin de faciliter la comparaison des offres financières par le service demandeur, il est recommandé aux candidats de fournir une ventilation de ce montant forfaitaire.
- Les consultants doivent indiquer/détailler dans leurs propositions financières les honoraires en tenant compte du nombre de jours de travail prévus.
- Le consultant prendra à sa charge tous les frais de déplacement liés à l'exécution de sa mission et la CRM ne prendra aucun frais à sa charge ;
- Toute dépense non prévue par les TDR ou explicitement inscrite à l'offre financière telle qu'acceptée par la CRM, quelle qu'en soit la nature, doit être convenue entre la CRM et le consultant individuel à l'avance, sous peine de ne pas être remboursée.

La proposition doit être soumise en 2 exemplaires, en papier et une copie numérique en CD (sur support informatique)

VI. DURÉE DE LA CONSULTATION

La consultation sera conduite sur la période du mois d'Août et Septembre 2017 qui commence à partir de la date de signature du contrat. Cette durée concerne le nombre total de jours de travail du ou de tous les intervenants. Les durées de validation et des arrêts ne sont pas incluses.

VII. Le profil du cabinet d'étude ou consultant)

Professionnellement, la personne devra si possible :

- afficher une expérience professionnelle pour une enquête de satisfaction des bénéficiaires
- avoir mené des actions en contact étroit avec les personnes ou groupes de personnes vulnérables,
- avoir l'esprit de synthèse, de bonnes capacités organisationnelles et faire preuve d'une grande rapidité d'exécution et opérationnel,
- de très bonnes capacités rédactionnelles.

Les principales qualités humaines attendues sont:

- un engagement profond dans l'action humanitaire,
- la capacité à écouter et à comprendre le point de vue d'interlocuteurs immergés dans des logiques socioculturelles spécifiques, (personne du public cible, responsable d'association, autorité publique, bailleur de fonds, ...)
- la faculté d'instaurer en l'espace de quelques minutes un climat de confiance avec son (ses) vis-à-vis,
- la capacité à faire régulièrement le point avec la CRM et l'équipe terrain sur l'avancée des recherches,
- une curiosité naturelle pour connaître les coutumes, les traditions, le contexte historique, économique et social dans lequel baignent les acteurs concernés par l'étude.