**TERMS OF REFERENCE FOR INDIVIDUAL CONSULTANT**

**Élaboration des procédures opérationnelles standards (SOP) du Centre Assiyah**

|  |
| --- |
| **TERMS OF REFERENCE (to be completed by Hiring Office)** |
| Hiring Office: | Bureau pays Mali  |
| Purpose of consultancy: | Le Centre d’écoute et d’orientation Assiyah a vu le jour en 2022, sis à la grande mosquée de Daoudabougou en Commune V du District de Bamako ; ce centre est issu de la collaboration entre l’UNFPA et le Réseau Islam Population et Développement au Mali (RIPOD). Il a pour mission principal d’aider le Gouvernement du Mali et ses partenaires à lutter contre les violences qui se manifestent ou sont en gestation au sein des familles, qui devraient être des lieux de paix, de stabilité et de prospérité. Sa vision est de construire une société stable et heureuse évoluant dans une paix durable vers un progrès global. Son objectif est d’offrir des services de counseling aux jeunes couples, aux couples mariés et futurs mariés ; des activités de formation, et sensibilisation sur les VBG, et la SR/PF ainsi que des émissions radiophoniques et autres.La mise en place du centre d’écoute et d’orientation Assiyah est un atout majeur pour la communauté qui bénéficie de ces services. Et dans le cadre de la préservation des acquis, il s’avère nécessaire de produire un document consensuel permettant d’assurer la pérennité de ces dits services. D’où l’élaboration des procédures opérationnelles standards qui permettront de garantir la qualité des services offerts, la protection des personnes, la conformité aux principes de l'aide et faciliteront la collaboration entre les différents acteurs. C’est dans cette optique que l’UNFPA envisage recruter un(e)consultant(e), spécialiste Genre/VBG / Droits Humains, pour l’élaboration des procédures opérationnelles standards du centre d’écoute et d’orientation ASSIYAH. |
| Scope of work:*(Description of services, activities, or outputs)* | Le consultant en appui à UNFPA et aux responsables du centre fournira un appui technique en tant que point focal, spécialiste Genre/VBG/Droits Humains, pour l’élaboration des procédures opérationnelles standards. Plus précisément, le consultant devra :* . Analyser les besoins : Il s’agirait d’identifier les besoins spécifiques du centre d'écoute, en tenant compte des caractéristiques de la population cible et des services offerts, ainsi que des attentes des imams.
* Développer des guides précis pour l'écoute, l'orientation, et le suivi des cas de SR/ PF/ VBG, en tenant compte des spécificités culturelles et religieuses.
* Assurer la conformité des SOP aux normes de qualité et de sécurité en vigueur.
* Élaborer des procédures opérationnelles standards qui pourront gérer la communication interne (entre les imams) et externe (avec les partenaires).
* Mettre en place des mécanismes d'évaluation des procédures pour mesurer leur efficacité et identifier les points d'amélioration.
* Préparer un guide de référence pour les bénéficiaires du centre d'écoute.
* En collaboration avec une équipe pluridisciplinaire (les Spécialistes SR/PF/VBG, les Psychologues, les experts en gestion de projet, les médiateurs culturels et religieuses, ainsi que des représentants des imams eux-mêmes, le consultant doit élaborer des procédures opérationnelles standards pour chaque domaine (accueil, conseil, traitement, renvoi, etc.).

En résumé, le consultant doit créer un cadre opérationnel clair et adapté qui permet aux imams d'offrir un soutien de qualité aux usagers du centre, en respectant leurs spécificités culturelles et religieuses. Par la suite, il s’agirait de former les Imams sur les procédures opérationnelles standards élaborées, en les sensibilisant aux questions de genre et aux différentes formes de Violence, PF, VBG. |
|  |  |
| Duration and working schedule: | La consultation durera (10) jours, du 19 au 30 Mai 2025. Pendant toute la durée de la consultation, le consultant devra tenir compte des exigences de contenu exprimées par le contrat de service et respecter le calendrier de la mission. |
| Place where services are to be delivered: | Bamako, Mali. |
| Delivery dates and how work will be delivered (*e.g.* electronic, hard copy etc.): | A la suite de la consultation (SOP) pour le centre d’écoute Assiyah, le consultant devra fournir un ensemble de documents clés, à savoir :1. **Un Document final des Procédures Opérationnelles Standards (SOP)** :

Ce document constitue la base de référence pour le fonctionnement du centre d'écoute. * Il doit être clair, concis et facile à comprendre pour tous les membres du personnel, y compris les imams.
* Il doit définir les rôles et responsabilités de chacun, les étapes à suivre pour l'accueil et l'accompagnement des bénéficiaires, les procédures de signalement et d'orientation, ainsi que les critères d'évaluation des performances du centre.
* Ce document doit être régulièrement mis à jour pour prendre en compte les changements dans la réglementation, les meilleures pratiques et les besoins des bénéficiaires.
1. **Un Manuel de Formation du Personnel** :

Ce manuel doit être adapté à la culture islamique et aux besoins spécifiques du centre d'écoute. Il doit permettre aux imams et au reste du personnel d'acquérir les compétences nécessaires pour répondre aux besoins des bénéficiaires.* Il doit inclure des informations sur les différents types de violences sexuelles et fondées sur le genre (VSBG), les ressources disponibles pour les bénéficiaires, les aspects juridiques et les stratégies de prévention.
* Des exercices pratiques et des simulations doivent être inclus pour renforcer les connaissances et les compétences.
1. **Un Plan de Communication et de plaidoyer :**

Ce plan doit définir les stratégies de communication/plaidoyer pour assurer une bonne diffusion des informations au sein du centre d'écoute (entre les imams et le personnel) et vers l'extérieur (en direction des bénéficiaires, des partenaires, des autorités et de la communauté).* Il doit inclure des outils de communication adaptés à la culture locale, comme des brochures, des affiches, des communiqués de presse et des réseaux sociaux (si appropriés).

**4. Des Outils/ Fiches de Suivi et d'Évaluation** :Le consultant doit fournir des outils pour mesurer les progrès du centre d'écoute, comme des formulaires de collecte de données sur les bénéficiaires, les types de violences signalées et les services rendus.* Ces outils doivent être utilisés pour réaliser des évaluations régulières de la performance du centre, afin d'identifier les points forts et les points faibles et de prendre les mesures correctives nécessaires.
* Le consultant peut également proposer des indicateurs clés de performance (ICP) pour mesurer l'impact du centre d'écoute sur la vie des bénéficiaires.

En plus de ces documents, le consultant devra également :* Fournir un rapport final résumé son travail, les recommandations qu'il a formulées et les prochaines étapes à suivre pour le développement du centre d'écoute.
 |
| Monitoring and progress control, including reporting requirements, periodicity format and deadline: | Le consultant travaillera en étroite collaboration avec l’équipe de l’unité Genre VBG et spécifiquement avec la Coordinatrice ONE STOP Center. Il est tenu d’ adhérer pleinement aux exigences de UNFPA en matière de redevabilité et de gestion des programmes. |
| Supervisory arrangements:  | Le consultant travaillera sous la supervision directe de la cheffe de l’unité Genre et VBG. |
| Expected travel: | Le consultant durant tout le temps de la consultation, devra effectuer des déplacements, dans le cadre des concertations, réunions en vue de l’élaboration du document, Tous les coûts liés aux déplacements liés au projet seront couverts par UNFPA. |
| Required expertise, qualifications and competencies, including language requirements: | **Qualifications requises :*** Une formation en sciences sociales, en particulier en lien avec le genre et les droits humains. Une expérience de plusieurs années dans le domaine, notamment dans l'élaboration de documents stratégiques, est également requise.
* Bac +4/Master 1 minimum en sciences sociales (sociologie, droit, etc.).
* Une formation ou certification spécifique en genre et droits humains serait un plus.
* Une connaissance approfondie de la législation et des politiques en matière de violence basée sur le genre et de droits humains.

**Expérience:*** Au moins 7 ans d'expérience dans l'élaboration de documents stratégiques sur les violences basées sur le genre et autres formes de violations des droits humains.
* Expérience dans la conception et l'implémentation de programmes d'écoute et de prise en charge de victimes de violences.
* Une bonne connaissance du contexte culturel et religieux local (connaissance des imams et des communautés) est importante.

**Compétences:*** Maîtrise de la langue française.
* Bonnes compétences en communication, en gestion de projet et en travail d'équipe.
* Capacité à travailler sous pression et à gérer des situations complexes.
* La connaissance des procédures de travail avec le Système des Nations Unies/et /ou avec l’UNFPA serait un atout.
 |
| Inputs / services to be provided by UNFPA or implementing partner (e.g. support services, office space, equipment), if applicable: | NA |
| Other relevant information or special conditions, if any: | Il est tenu d’adhérer complètement aux normes et procédures de l’UNFPA. |
| Signature of Requesting Officer in Hiring Office: Date: 23/04/2025 |