

TERMES DE RÉFÉRENCE

Assistance technique à l'institutionnalisation des OSC membres du réseau des centres d'écoute

Élément	Description
Intitulé du projet	Promotion de l'égalité femme-homme par le renforcement des mécanismes de prévention et de lutte contre les VBG
Organismes porteurs du projet	Association Oujda Ain Ghazal 2000 (OAG) avec l'appui technique de RCN Justice & Démocratie
Bailleur de fonds	Union européenne, Royaume de Belgique via la Direction Générale de la Coopération au Développement (DGD)
Durée d'implémentation	Mission de 12 jours de terrain (hors préparation et reporting), à réaliser en 2026, à raison d'une journée d'accompagnement par centre, au sein des 12 OSC / centres d'écoute situés dans les provinces d'intervention du projet.
Début - Fin de mission	À l'issue du processus de sélection et de désignation du consultant, le démarrage prévisionnel de la mission est fixé au 10 juin 2026, avec une clôture prévue le 30 septembre 2026.

1. Contexte

Dans la région de l'Oriental, les OSC membres du réseau des centres d'écoute jouent un rôle central dans l'accueil, l'écoute, l'orientation et l'accompagnement des femmes et filles victimes de violence. Le projet prévoit de renforcer la professionnalisation de ces OSC en agissant sur leur durabilité financière et institutionnelle, leur gouvernance et la qualité des outils encadrant leurs services. La proposition prévoit explicitement un accompagnement des OSC-cibles les plus fragiles afin de leur permettre d'identifier les mécanismes de financement les plus durables, de mieux comprendre la législation marocaine applicable et, sur base d'un diagnostic de leurs capacités et besoins, de régulariser leur situation pour accéder à terme à ces financements.

En 2024, un protocole d'écoute a été élaboré au profit des 12 centres d'écoute du réseau. Ce protocole comprend un ensemble de documents et outils opérationnels, notamment :

- Le règlement des centres d'écoute ;
- Les fiches destinées aux écoutantes ;
- Les fiches de liaison et de suivi des dossiers ;
- Les modalités de classement et d'archivage ;
- Les fiches de renseignements des femmes victimes de violence.

Dans le cadre de la présente action, il s'agit de soutenir le déploiement effectif de ce protocole au sein des centres, tout en l'inscrivant dans une dynamique plus large de consolidation institutionnelle des OSC. L'activité vise ainsi à faire du protocole un cadre partagé de travail, à renforcer l'appropriation des outils par les équipes, à améliorer la qualité et la traçabilité des services et à appuyer la structuration des OSC sur les plans administratif, organisationnel et institutionnel. Cette logique est cohérente avec l'approche de professionnalisation des OSC prévu, centrée sur le renforcement de leur durabilité financière, institutionnelle et de leur gouvernance.

2. Objet de la mission

La présente consultance a pour objet de fournir une assistance technique aux 12 OSC mères des centres d'écoute afin de renforcer leur institutionnalisation progressive, à travers :

- L'accompagnement au déploiement et à l'appropriation du protocole d'écoute élaboré en 2024 ;
- L'analyse de leur niveau de structuration organisationnelle ;
- L'identification des besoins de mise en conformité et de formalisation ;
- Le renforcement de leurs outils internes et de leur capacité à satisfaire, à terme, aux exigences liées à l'accès aux financements.

3. Objectif général

Contribuer à la professionnalisation et à la durabilité institutionnelle des OSC membres du réseau des centres d'écoute, en renforçant l'usage harmonisé d'outils communs, la formalisation de leurs pratiques internes et leur capacité à se structurer durablement.

4. Objectifs spécifiques

La mission vise à :

1. Accompagner la mise en œuvre effective du protocole d'écoute au sein des 12 centres ;
2. Renforcer la compréhension et l'appropriation des documents, modèles et supports par les équipes ;
3. Identifier, pour chaque OSC, les difficultés pratiques de mise en œuvre et les besoins complémentaires de structuration ;
4. Appuyer la formalisation de cadres internes minimaux contribuant à une meilleure organisation et à une meilleure qualité de service ;
5. Améliorer les pratiques de gestion, de circulation de l'information, de classement et de suivi des dossiers ;
6. Contribuer à renforcer la crédibilité institutionnelle des OSC et leur préparation progressive à l'accès à des mécanismes de financement adaptés.

5. Résultats attendus

À l'issue de la mission :

- Les 12 centres d'écoute utilisent de manière plus cohérente et harmonisée les outils du protocole ;
- Les équipes des OSC comprennent mieux les finalités et modalités d'utilisation des différents documents ;
- Les pratiques de suivi, de classement, de gestion des dossiers et de circulation des informations sont améliorées ;
- Les principales difficultés d'opérationnalisation du protocole sont identifiées ;
- Des recommandations concrètes sont formulées pour renforcer l'institutionnalisation et la structuration des OSC ;
- Chaque OSC dispose d'orientations claires pour poursuivre sa mise à niveau organisationnelle et institutionnelle.

6. Étendue de la mission et livrables attendus

La mission sera réalisée sous la supervision d'OAG, en coordination avec RCN Justice & Démocratie. Les livrables feront l'objet d'une validation par l'équipe projet. Le/la consultante assurera les prestations suivantes :

Préparation de la mission : Le/la consultant-e procédera, en amont des missions de terrain, à une analyse approfondie de la documentation existante mise à disposition. Cette phase inclura

notamment la revue du protocole d'écoute élaboré en 2024 ainsi que des différents outils associés. Sur cette base, le/la consultant-e élaborera une note méthodologique détaillant l'approche d'accompagnement proposée ainsi qu'un calendrier d'intervention. Il/elle préparera également les supports de travail et les outils d'observation nécessaires à la conduite des visites dans les centres.

→ **LIVRABLE :**

1. **Une note méthodologique** précisant la compréhension de la mission, l'approche proposée, les outils mobilisés et le calendrier.
2. **Un support de travail** utilisé dans le cadre des journées d'accompagnement.

Diagnostic rapide par centre : Pour chacun des 12 centres d'écoute, le/la consultant-e réalisera un diagnostic rapide visant à apprécier le niveau d'appropriation du protocole et des outils associés. Cette analyse portera notamment sur la compréhension des documents par les équipes, leur utilisation effective dans les pratiques quotidiennes, ainsi que les éventuelles adaptations déjà mises en place. Le/la consultant-e identifiera également les contraintes rencontrées par les équipes et les besoins complémentaires en matière de clarification, de formalisation ou d'accompagnement.

→ **LIVRABLE : 12 fiches ou notes succinctes de visite**, une par centre, reprenant les constats principaux, les points de vigilance et les recommandations immédiates.

Accompagnement de proximité : Le/la consultant-e assurera un accompagnement de proximité au sein de chaque centre, à raison d'une journée par structure. Ces sessions permettront de présenter et d'explicitier les différents documents du protocole, tout en accompagnant les équipes dans leur utilisation concrète. Une attention particulière sera portée à la vérification de la bonne compréhension des outils, à leur intégration dans les pratiques quotidiennes et à la résolution des difficultés rencontrées. Le/la consultant-e pourra également proposer des ajustements mineurs, des clarifications ou des recommandations pratiques, en tenant compte des réalités opérationnelles propres à chaque centre.

Consolidation des constats et recommandations : À l'issue des visites de terrain, le/la consultant-e procédera à une analyse transversale des constats recueillis. Cette étape permettra d'identifier les points communs, les difficultés récurrentes ainsi que les bonnes pratiques observées (compréhension, appropriation, application) au sein du réseau. Sur cette base, des recommandations opérationnelles seront formulées à destination d'OAG et de RCN Justice & Démocratie, afin de renforcer l'appropriation du protocole et de soutenir la poursuite du processus d'institutionnalisation des OSC. Le/la consultant-e pourra également proposer, le cas échéant, des pistes complémentaires de renforcement institutionnel.

→ **LIVRABLE : un rapport final de mission**, comprenant une synthèse transversale des constats ; les principales difficultés rencontrées ; les bonnes pratiques observées ; et des recommandations opérationnelles pour renforcer l'appropriation du protocole et poursuivre l'institutionnalisation des OSC.

7. Approche méthodologique et groupe cible

La mission reposera sur une approche participative, pragmatique et contextualisée, impliquant activement les équipes des centres dans l'analyse des outils et des pratiques, et centrée sur l'usage réel des documents ainsi que la résolution de difficultés concrètes rencontrées sur le terrain. Elle tiendra compte des réalités opérationnelles propres à chaque centre et s'inscrira dans une logique progressive, considérant l'institutionnalisation comme un processus évolutif nécessitant un accompagnement adapté. L'approche sera également orientée vers l'amélioration de la qualité des services, en renforçant la cohérence, la traçabilité et la fiabilité des pratiques mises en œuvre. La mission s'adressera principalement aux personnels des 12 OSC mères des centres d'écoute, aux écoutantes, aux responsables associatifs ainsi qu'aux équipes impliquées dans le suivi, le classement

et la gestion des dossiers. Chaque journée d'accompagnement réunira en moyenne six participantes par centre, conformément aux modalités prévues.

8. Modalités financières indicatives

Le budget indicatif de cette activité, estimé à **66 990 MAD**, couvre la mobilisation d'un-e consultant-e pour 12 jours d'accompagnement de terrain (un jour par centre), incluant les honoraires pour 12 jours de prestation, les frais de déplacement entre les différentes zones d'intervention ainsi que les frais logistiques liés à l'organisation des sessions, à savoir les pauses déjeuner organisées dans le cadre des séances d'accompagnement, à raison d'un atelier par centre pour environ 6 participantes. L'ensemble des coûts est proportionné et vise à garantir un accompagnement de proximité, favorisant l'appropriation effective du protocole d'écoute et contribuant à l'institutionnalisation des OSC.

9. Recrutement et de sélection

Profil recherché

Le/la consultant-e ou bureau d'études devra justifier d' :

- Une expérience confirmée dans l'accompagnement organisationnel des associations ou OSC, ainsi que d'une bonne connaissance du tissu associatif marocain et du cadre juridique applicable.
- Une expérience en formalisation d'outils, de procédures ou de dispositifs internes est requise, de même qu'une capacité avérée à animer des sessions participatives de renforcement.
- Une connaissance des problématiques liées aux violences basées sur le genre (VBG), aux centres d'écoute ou aux dispositifs d'accompagnement social constituera un atout.

Critères de sélection

Les offres seront évaluées sur la base de

1. La compréhension de la mission et de ses enjeux, de la qualité et de la pertinence de la méthodologie proposée,
2. L'expérience et des compétences du/de la consultant-e ou du bureau d'études, ainsi que des références dans des missions similaires.
3. Le calendrier proposé et l'offre financière seront également pris en compte dans l'analyse des candidatures.

Dossier de soumission

Les candidat·es devront transmettre :

- Une note méthodologique ;
- Un calendrier détaillé ;
- Un CV détaillé ou les CV des expertes mobilisées ;
- Des références pertinentes ;
- Une offre financière détaillée.

Présentation des offres :

Merci de nous faire parvenir vos candidatures en incluant l'offre financière en un seul fichier **PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE** aux adresses suivantes : Coordination.prog.oag2000@gmail.com ; assadm.ptamallouk@gmail.com au plus tard le **05/07/2026** à minuit heure du Maroc, tout en mentionnant la référence de l'offre dans l'objet du mail : **Assistance technique à l'institutionnalisation des OSC N° (03/2026)**.

Pour plus d'informations, merci de contacter la chargée administrative. Mme Soumia SEKKAT :

GSM : 0650 050 8 20/ Fix : 05 36 744 712

N.B : toute offre incomplète ne sera pas traitée.