



## Termes de Référence (TdR) pour prestation de services

### Accompagnement à l'approche interculturelle et renforcement des connaissances des contextes d'intervention pour les collaborateurs de MEMISA

<b>1. Type de service</b>
Développement d'un référentiel et d'outils d'accompagnement adaptés à l'organisation
<b>2. Contexte et Justification</b>
<p>Memisa Belgique est une organisation non gouvernementale (ONG) médicale belge de solidarité internationale. Nous luttons pour un accès aux soins de santé pour toutes et tous, particulièrement pour les plus vulnérables. Memisa appuie en collaboration avec des partenaires de la société civile le développement durable du système de santé. La dignité de chaque être humain occupe une place centrale dans l'approche de l'organisation, ainsi que ses valeurs de solidarité, de responsabilité et d'égalité qui comprennent la réciprocité, le respect et l'intégrité (entre autres). Un partenariat franc pour Memisa repose ainsi sur l'écoute active, la confiance réciproque, le respect mutuel et la franchise dans une bonne communication.</p> <p>Depuis plusieurs années, MEMISA est dans un processus d'apprentissage et de professionnalisation. Le renforcement de compétences du personnel, employé comme bénévole, nouveau comme ancien, est un élément clé de sa politique de Ressources Humaines (RH). En plus, Memisa s'inscrit dans la charte d'intégrité et a révisé son code éthique. Le renforcement de compétences du personnel, employé comme bénévole, nouveau comme ancien, est un élément clé de sa politique RH. Ensemble avec les capacités techniques, une posture sensible aux différences socio-culturelles et une attitude dépourvue de stéréotypes sont des soft skills prioritaires pour nos collaborateurs. Cette consultance vise à supporter Memisa davantage dans le renforcement de ces compétences pour son personnel dans le but de déconstruire la colonialité dans la coopération au développement, c'est-à-dire l'ensemble de représentations et pratiques structurelles qui impactent sur les rapports et les équilibres de pouvoir entre collaborateurs.</p>
<b>3. Objectifs</b>
<p><b>Objectif Général</b> : Renforcer les compétences du personnel (siège, bénévoles, expats) à l'approche interculturelle et améliorer la connaissance des contextes des pays d'intervention</p> <p><b>Objectif Spécifique 1</b> : Elaboration d'un référentiel et des contenus nécessaires à renforcer les compétences en interne à l'approche et à la communication interculturelle et à la connaissance des contextes d'intervention afin de déconstruire les représentations liées à la coopération au développement.</p> <p><b>Objectif Spécifique 2</b> : Former les ressources internes (Task Force Partenariat et décolonisation et RH) à l'animation (ateliers, groupe de travaux etc.) et implémentation du référentiel élaboré.</p>



#### 4. Méthodologie

1. Réunion de cadrage et échange avec les parties prenantes (directrice générale, coordinatrice du département RH, Task Force partenariat équitable et décolonisation) afin de bien saisir le cadre de la demande institutionnelle
2. Il est attendu que le.a consultant.e prenne connaissance des documents propres à Memisa (stratégie : vision, mission, valeurs, groupes cibles, code éthique, politique partenariale, procédures on boarding, documents/outils partagés avant départ sur terrain)
3. Analyse des besoins pour les collaborateurs Memisa : interview/discussion de groupe/enquête
4. Elaboration conjointe avec la Task Force d'un référentiel propre à Memisa (contenus et procédures) pour le renforcement des compétences des collaborateurs et bénévoles, les procédures de *on boarding* et la formation des bénévoles.
5. Formation des membres de la Task Force et du département RH sur la méthodologie (pédagogie active, méthode constructiviste...) et les différentes compétences internes qui pourraient être mobilisées pour intégrer le package au sein des procédures de l'organisation

La formation se concentrera sur les aspects opérationnels de l'intégration de l'approche décoloniale et interculturelle dans le programme Memisa, et pas seulement sur les concepts théoriques et sur la réflexion sociétale. La proposition d'une approche méthodologique basée sur la *standpoint theory* et sur la pédagogie active est fortement encouragée.

#### 5. Résultats Attendus

OG : Le personnel MEMISA et les bénévoles seront davantage conscient.es des enjeux liés à leur position, culture et rôle et aux différents contextes d'intervention. Ils seront sensibilisés à l'approche interculturelle dans leur travail au quotidien.

##### OS1

R1 : Tout le personnel et les bénévoles peuvent bénéficier d'outil de ressources et d'une formation sur les contextes d'intervention et l'approche interculturelle qui feront partie des ressources de l'organisation.

##### OS2

R2 : Le département RH et les membres de la Task Force Partenariat s'approprient le référentiel et la méthodologie de transmission aux collègues.

#### 6. Livrables

1. Référentiel de modules d'apprentissage : thématiques à aborder, méthodologie pédagogique (andragogie), objectifs d'apprentissage à envisager, recommandations sur comment les intégrer dans les processus existants d'on boarding et de visite sur le terrain (préparation et au retour), documents de référence (si disponibles).
2. Boîte à outils : liste de documents pertinents pour la préparation/la visite sur le terrain, format/canevas des outils proposés, feuille de route pour les développer, exemples d'outils (si disponible)



3. Rapport sur la méthodologie, le processus et le résultat de la consultance (format libre, max 5 pages)

Les livrables doivent être remis à Memisa au plus tard 10 jours calendrier après la restitution. Memisa remettra ses observations maximum 15 jours calendrier après avoir reçu les livrables. La dernière version des livrables, pourra dès lors être remise à Memisa pour validation.

#### 7. Organisation et Calendrier

Phase 1 : réunion de cadrage : max 1 jours  
Phase 2 : analyse des documents : max 2 jours  
Phase 3 : analyse des besoins : max 2 jour  
Phase 4 : élaboration du référentiel et de la boîte à outils : 7 jours  
Phase 5 : concertation sur la proposition : 1 jour  
Phase 6 : intégration du feedback : 1 jour  
Phase 7 : formation des formateurs : 2 jours  
Phase 8 : restitution et rapport : 1 jour

La répartition des jours indiqués peut être rediscuté selon les exigences et l'avis du/de la consultant.e et étalés sur deux mois au maximum.

#### 8. Budget

Le budget prévu pour ce service est de maximum 4500 euros, tous frais et taxes inclus.  
20% de la rémunération se fera 10 jours ouvrables après signature du contrat.  
80% de la rémunération se fera 10 jours ouvrables après validation des livrables par Memisa.

#### 9. Profil requis

**Education :** Diplôme d'Etudes Supérieures (License/Master) en sciences sociales ou tout autre diplôme supérieur équivalent.

**Expérience :** Expérience de 2 ans au minimum de travail sur l'axe thématique décolonisation/parteneriat équitable en solidarité internationale ; de préférence dans le milieu de la santé.

**ET**

Avoir donné minimum 3 formations/atelier sur des sujets proches aux contenus de la consultance

**Langues :** Être en mesure de conduire toute la consultance en français ; la connaissance du néerlandais serait considérée comme un atout mais elle n'est pas un critère essentiel pour postuler

**Diplôme en andragogie :** est considéré comme un atout

#### 10. Lieu et conditions de travail

Les échanges et la restitution avec les parties prenantes de Memisa se font en présentiel dans les bureaux de MEMISA à Bruxelles (Square de Meeus 19, Ixelles 1050)

Des interviews avec des employés, bénévoles et expats peuvent se faire à distance. Si un focus groupe est considéré pertinent, il sera organisé en présentiel dans les bureaux de Memisa.



L'analyse des documents et le développement de référentiel peuvent être faits à distance mais la concertation sur la proposition avec le département RH et la TF se fait par préférence en présentiel. La formation de formateurs se fera en présentiel également.

#### **11. Soumission du dossier**

Le dossier de candidature composé d'une lettre de motivation, CV et de l'offre technique et financière doit être déposé avant le 13/10/2024 à minuit par mail aux adresses suivantes : [lorraine.jacob@memisa.be](mailto:lorraine.jacob@memisa.be)

#### **12. Critères d'évaluation d'offres**

Le.a candidat.e ayant obtenu le meilleur score aux caractéristiques techniques (CV, expérience, méthodologie) et ayant fourni une offre financière détaillée et conforme au budget disponible sera invité pour un entretien.