

**Appel à Consultation  
Pour  
Une Etude Nationale relative à la standardisation des  
structures et des services, par type d'établissements de  
protection sociale, dans le domaine de la protection de  
l'enfance**

**Ministère de la Famille, de la Solidarité, de l'Égalité et du Développement Social  
Entraide Nationale**

## 1. Contexte et justificatif :

Depuis la ratification de la Convention des droits des enfants (CDE) en 1993, le Maroc s'est engagé en faveur de la réalisation des droits de l'enfant conformément à l'esprit et aux dispositions de la convention ratifiée et de la Constitution de 2011, notamment dans ses articles 32 et 34 qui stipulent respectivement : « La famille, fondée sur le lien légal du mariage, est la cellule de base de la société. L'Etat œuvre à garantir par la loi la protection de la famille sur les plans juridique, social et économique, de manière à garantir son unité, sa stabilité et sa préservation. Il assure une égale protection juridique et une égale considération sociale et morale à tous les enfants, abstraction faite de leur situation familiale ... » et « Les pouvoirs publics élaborent et mettent en œuvre des politiques destinées aux personnes et aux catégories à besoins spécifiques.

A cet effet, le Maroc veille notamment à : Traiter et prévenir la vulnérabilité de certaines catégories de femmes et de mères, des enfants et des personnes âgées ; réhabiliter et intégrer dans la vie sociale et civile les handicapés physiques sensorimoteurs et mentaux et faciliter leur jouissance des droits et libertés reconnus à tous. »

Le Ministère de la Famille, de la Solidarité, de l'Egalité et du Développement Social (MFSEDS) assure la préparation et la mise en œuvre des politiques gouvernementales dans le domaine de la solidarité, de la femme, de la famille, des personnes âgées, de l'Enfance, des personnes en situation de handicap et du développement social.

De ce fait, le MFSEDS a lancé la Politique Publique Intégrée de la Protection de l'Enfance (PPIPEM), adoptée par la Commission ministérielle chargée du suivi de la mise en œuvre des politiques et plans nationaux en matière de promotion de la situation des enfants et la promotion de leurs droits en juin 2015.

Le but de cette Politique Publique est de garantir à tous les enfants du Maroc une protection effective et durable contre toutes les formes de violence, d'abus, d'exploitation et de négligence. Elle se décline en 5 objectifs stratégiques :

- i. Renforcement du cadre légal de protection des enfants et de son effectivité ;
- ii. Mise en place de dispositifs territoriaux intégrés de protection de l'enfance ;
- iii. Standardisation des structures, des services et des pratiques ;
- iv. Promotion de normes sociales protectrices des enfants ;
- v. Mise en place de systèmes d'information fiable et standardisé et de Suivi-évaluation et Monitoring régulier et effectif.

Le Programme National de Mise en Œuvre 2016-2020 (PNMO) de cette Politique Publique définit les actions nécessaires pour atteindre chacun des cinq objectifs stratégiques de la PPIPEM. Il précise, pour chaque action, le département ministériel qui en est responsable ainsi que les départements partenaires, l'échéancier et les indicateurs de suivi-évaluation.

Le PNMO comprend 25 sous-objectifs et 115 mesures de mise en œuvre. Ainsi, l'objectif stratégique n°3 de la PPIPEM, prévoit , à travers ses mesures du PNMO, (i) la mise en places

de standards minima pour les structures d'accueil et de prise en charge en matière de protection des enfants , (i) la mise en place d'un système d'accréditation et d'évaluation régulière de la conformité des services aux standards, (iii) la mise en place d'un référentiel des métiers du travail social et standardiser et harmoniser la formation des travailleurs sociaux avec les standards et compléter et renforcer la formation des professionnels intervenant dans la protection de l'enfance, selon une approche droit.

La politique publique intégrée pour la promotion des droits des personnes en situation de handicap au Maroc vise, quant à elle, à assurer l'accès des personnes en situation de handicap à l'ensemble de leurs droits, conformément à la Constitution et aux principes de la Convention relative aux droits des personnes handicapées, ratifiée avec son protocole facultatif, par le Maroc en 2009. Plus spécifiquement, la politique dans son huitième levier transversal, prévoit l'amélioration des prestations et du mode de gestion des établissements de prise en charge des personnes en situation de handicap. La loi cadre 97.13 relative à la protection et la promotion des droits des PSH, dans son article 12 intègre les établissements de la protection des PSH dans le système éducatif national.

La situation des enfants en situation difficile a été toujours une préoccupation du gouvernement marocain. En effet, dans les Observations Finales du Comité des Droits de l'Enfant concernant les rapports périodiques du Maroc en 2014, le Comité a émis des observations concernant (i) l'augmentation du nombre d'enfants placés dans les institutions depuis 2005 (ii) l'insuffisance de ressources financières allouées aux établissements de protection sociale leur permettant de couvrir les besoins essentiels des bénéficiaires (iii) le manque de personnel qualifié. Le Comité a souligné, dans ces recommandations, la nécessité de s'aligner sur les lignes directrices relatives à la protection de remplacement pour les enfants (résolution 64/142 de l'Assemblée Générale, annexe), et à privilégier toutes les approches alternatives à l'institutionnalisation.

En outre et en 2013, le MFSEDS a réalisé un diagnostic des établissements de protection sociale qui a révélé des manques en termes de :

- Définition des critères de classification des établissements de protection sociale ;
- Application des normes de gestion et de gouvernance ;
- Normes de qualité des prestations offertes au sein de ces structures ;
- Politique de prise en charge cohérente, basée sur des standards reconnus et des outils appropriés.

Actuellement, plus de 1300 établissements<sup>1</sup> de protection sociale (EPS) existent au Maroc. L'objectif de ces établissements est de prendre en charge toute personne, des deux sexes, se trouvant dans une situation de difficulté, de précarité ou d'indigence, notamment :

- Les enfants abandonnés;
- Les enfants maltraités ;
- Les enfants orphelins ;
- Les enfants en situation de rue ;
- Les personnes (enfants) en situation de handicap .

---

<sup>1</sup> Bulletin statistique de l'Entraide Nationale - 2015

La prise en charge en fonction du type d'établissement de protection sociale, est permanente ou provisoire, totale ou partielle. Elle comprend des services d'accueil, d'orientation, d'hébergement, d'alimentation, des soins paramédicaux et le suivi socio-éducatif, dans le respect de l'intégrité physique des personnes prises en charge, de leur dignité, de leur âge, de leur sexe et de leur capacité physique, mentale et psychologique.

Parmi ces établissements, ceux destinés à la protection sociale des enfants. Ils sont comme suit :

- Maison de prise en charge des enfants abandonnés ;
- Maison d'enfants (Dar Al Atfal);
- Maison d'étudiant et d'étudiante (Dar Attalib) ;
- Etablissement de protection, de rééducation ou de requalification des personnes en situation de handicap ;
- Etablissement de protection, de rééducation et de requalification des enfants dans des situations difficiles ;
- Les Unités de Protection de l'Enfance (UPE) ;
- Le Samu Social.

Plus de 154 structures parmi ces établissements, sont dédiées aux enfants en situation de handicap, gérées en majorité par des associations.

Plusieurs acteurs participent à l'effort de financement de ces structures de protection sociale.

En 2006/2007, la loi n°14-05 relative aux conditions d'ouverture et de gestion des EPS, a été adoptée. La loi a pour objectif de rehausser la qualité de prise en charge et de l'encadrement des institutions, particulièrement celles qui accueillent les enfants privés de protection familiale, en concordance avec l'article 3 de la Convention relative aux droits de l'enfant.

La loi précise les normes techniques minima à respecter en fonction de la capacité d'accueil de l'établissement, les conditions d'hygiène, de prévention et de sécurité, les normes d'encadrement et d'équipement de l'établissement, les qualifications requises du personnel chargé de la direction et de l'encadrement des activités de l'établissement, notamment socio-éducatif et les règles à observer en matière de gestion administrative et financière. Des manuels de procédures ont été élaborés pour appuyer la mise en application de cette loi.

Il est à noter que cette loi est en cours d'amendement (projet de loi 65-15 relatif aux établissements de protection sociale). Ce projet de loi se caractérise par :

- La prise en charge selon l'approche droits humains ;
- L'élargissement du panier des services ;
- La responsabilisation des Directeurs des EPS ;
- L'adoption de cahiers des charges, général et spécifiques pour chaque type d'établissement ;
- Ainsi, cette consultation servira de plateforme pour élaborer les décrets d'application pour l'opérationnalisation de cette nouvelle loi.

Aussi, face à ces constats, la PPIPEM préconise plusieurs mesures structurelles permettant d'agir sur la qualité des services et des prestations des établissements de protection sociale dédiés aux enfants en situation difficile. Ainsi, l'objectif stratégique 3 de cette même politique, relatif à la standardisation des services et des pratiques, énumère plusieurs actions à entreprendre notamment en terme de catégorisation des structures de prise en charge des enfants privés de protection familiale; l'établissement des normes et minima des structures d'accueil et l'établissement de modalités de supervision et de contrôle. Ces mesures nécessiteraient un accompagnement en termes de renforcement des capacités et de qualification des professionnels de la prise en charge.

En effet, dans le volet « Standardisation des pratiques », la PPIPEM envisage des mesures d'appui aux capacités humaines qui sont donc à fournir en s'appuyant sur les interventions existantes, notamment en :

- Renforçant les capacités des instituts nationaux de formations de professionnels et para-professionnels en les aidant à développer des modules de formation et en formant leurs formateurs ;
- Qualifiant et spécialisant les ressources humaines déjà opérationnelles dans la protection, sur la base d'un bilan spécifique qui définit les besoins par profils et par niveaux d'intervention des acteurs ;
- Planifiant et améliorant la qualité des formations continues sur la base d'une évaluation systématique des acquis et des pratiques ;
- Harmonisant et diffusant les outils et guides élaborés par les divers acteurs de la protection de l'enfance.

Le MFSEDS et l'Entraide Nationale (EN), avec l'appui de l'UNICEF, prévoient de poursuivre des actions de soutien aux institutions et structures d'accueil des enfants privés de protection familiale, de normaliser les services et les prestations de ces structures, d'améliorer les conditions de vie et de protection des enfants bénéficiaires, et de renforcer les actions alternatives au placement des enfants dans les institutions.

Ces orientations viennent en réponse aux observations et aux recommandations du Comité des Droits de l'Enfant, qui exigent, comme mentionné, que les services offerts dans les institutions s'alignent sur les Lignes Directrices relatives à la Protection de Remplacement pour les Enfants.

Dans ce sens, et afin d'appuyer le processus de réforme des établissements de la protection sociale et de renforcer les services et les pratiques de la prise en charge institutionnelle des enfants, il a été convenu d'entreprendre une étude pour définir des normes pour les structures de protection de l'enfance et des établissements de protection sociale destinés à la prise en charge des enfants privés de la protection familiale et des enfants en situation de handicap.

La normalisation et standardisation des centres et des structures de protection de l'enfance viennent concrétiser la prescription de la convention et de répondre d'une manière plus opérationnelle aux attentes des politiques publiques intégrées concernant respectivement la protection des enfants et la promotion des droits des personnes en situation de handicap.

## **2. Référence de la Consultation :**

- La Constitution de 2011 ;
- Le programme gouvernemental 2017-2021 ;
- La loi 14-05 relative à l'ouverture et la gestion des EPS ;
- La loi cadre 97-13 relative à la protection et la promotion des droits des personnes en situation de handicap ;
- La politique publique intégrée de protection de l'enfance et son programme national de la mise en œuvre ;
- La politique publique intégrée pour la promotion des droits des personnes en situation de handicap au Maroc ;
- Le rapport du diagnostic des établissements de protection sociale de 2013;
- Les enquêtes réalisées au Maroc sur le handicap
- Les recommandations et observations finales du Comité des Droits de l'Enfant 2014 ;
- La Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées
- Les Principes Directeurs de la Convention des Droits de l'Enfant et de ses protocoles facultatifs ;
- Les Lignes Directrices relatives à la Protection de Remplacement pour les Enfants ;
- L'Étude du Secrétaire Général des Nations Unies sur la violence contre les enfants ;
- L'analyse de la situation des enfants et des femmes UNICEF – ONDE 2014 ;

## **3. Objectifs et consistance de la consultation :**

La présente consultation a pour objectif principal de doter les établissements de protection sociale de normes et de référentiels normatifs régissant la prise en charge des enfants privés de protection familiale et des enfants en situation de handicap, en conformité avec les engagements et les obligations relatifs aux droits de l'enfant.

Ce référentiel devrait également aider dans l'identification des projets d'établissements par catégories de centres et besoins spécifiques des enfants.

La consultation mettra l'accent, d'une manière plus précise, sur les aspects organisationnels permettant d'améliorer l'accès des enfants y compris les enfants en situation de handicap et leurs familles à des services de qualité, à travers le renforcement de la démarche qualité basée sur les standards internationaux.

Cette amélioration permettra d'assurer la standardisation des services et des prestations de la prise en charge, rehausser la qualité des prestations des établissements, harmoniser et renforcer les pratiques des professionnels de la prise en charge à travers l'adoption d'un référentiel standardisé pour les différentes catégories d'établissement et types de prestations fournies.

La consultation devrait permettre plus spécifiquement de proposer une catégorisation des centres de protection sociale selon leurs rôles, types de prestations et bénéficiaires réels et potentiels de leurs services.

Il est aussi attendu que l'étude propose, à la lumière de ce cadre normatif, un plan d'accompagnement de mise en application. En somme, la Consultation apportera réponses aux aspects suivants :

1. Proposer une nomenclature par type pour les structures d'accueil et de prise en charge des enfants privés de protection familiale en fonction de leur mission et des profils d'enfants qu'ils abritent.
2. Etablir des normes et standards minima pour les établissements de protection sociale des enfants, portant sur : i) les modalités d'accueil et les conditions de vie des enfants ; ii) le ratio et les qualités requises de l'encadrement selon les différentes étapes de prise en charge ; iii) la nature et la qualité des programmes pédago-éducatifs et psychosociaux; iv) les mécanismes nécessaires pour la protection des enfants contre la violence et la maltraitance.
3. La consultation devrait également inclure des ajustements de catégories et pour chaque catégorie, des propositions d'autres services : nouvelles formules d'accueil et de prise en charge, y compris pour la prise en charge temporaire, d'urgence ou de jour en fonction des demandes/ besoins des enfants.
4. Proposer une boîte à outils relative à l'élaboration et au pilotage de projets d'établissements intégrant des orientations générales sur l'élaboration des projets de vie impliquant les principes de la participation des enfants; le maintien et le renforcement des liens avec les familles ; le budget de fonctionnement requis ; le système d'information (création et maintien des bases de données, dossiers des enfants...) ; le système de reporting (périodicité et contenu des rapports...)
5. Etablir les modalités de supervision et contrôle des services et structures de prise en charge dans les établissements de protection sociale des enfants. La consultation devrait doter les commanditaires d'une démarche de contrôle et d'évaluation leur permettant d'analyser et d'évaluer les performances des établissements de protection de l'enfance.
6. Proposer les éléments d'un protocole des prestations de la prise en charge des enfants dès l'admission au suivi post-centre et l'accompagnement à la réinsertion sociale et économique des jeunes/ adolescent (la consultation devrait identifier et décrire un processus de prise en charge harmonisé et des prestations identiques à adopter par type d'établissements et institutions de protection sociale destinés aux enfants)
7. Proposer un plan d'accompagnement de la mise en œuvre du référentiel élaboré en termes de connaissance, de capacités pratiques et compétences des professionnels de la prise en charge.
8. Proposer des mécanismes pour promouvoir et mieux régler le partenariat entre les différents intervenants institutionnels et la collaboration avec le secteur associatif et secteur privé, autour des établissements de protection de l'enfance.

Les domaines retenus pour les normes concerneront ce qui suit :

- La catégorisation des structures selon leurs profils et spécialisations ;

- La prévention du placement et les critères régissant le placement ;
- Le respect et la garantie des droits de l'enfant,
- Les réponses aux besoins spécifiques des enfants en matière de sécurité, de protection, d'éducation, de santé, d'alimentation, de développement et autres, y compris de ceux qui ont des besoins spécifiques, notamment les enfants en situation de handicap ;
- La protection contre la violence ou la maltraitance et la stigmatisation, y inclus l'existence d'une politique de protection et de mécanismes de signalement conformes aux standards internationaux ;
- Les modalités d'information, de consultation et d'implication des enfants ;
- Le maintien du contact avec la famille, si cela ne présente pas de risque pour l'enfant ;
- Les modalités de fonctionnement de la prise en charge ;
- Le contenu et prestation de la prise en charge ;
- Les profils et compétences de ceux qui travaillent avec les enfants dans les centres ;
- La protection de l'identité et de la vie privée des enfants ;
- La préparation à la sortie à l'âge adulte et à l'insertion sociale ;
- Les modalités de suivi post-placement ;
- Le mode de management et de gestion organisationnelle ;
- Le cadre partenarial, notamment celui impliquant les ONG gestionnaires des structures de prise en charge ;
- le coût des prestations / prise en charge ;

## 4. Résultats attendus de l'étude :

### 1. Une catégorisation des différents établissements de protection des enfants :

Une typologie des institutions sera proposée ainsi qu'une optimisation des ressources et capacités. La typologie prendra en considération les éléments suivants :

- a. Architecture actuelle de ces établissements, les avantages et les inconvénients de ces architectures à garantir une accessibilité facile aux enfants et leurs familles, l'ergonomie, la confidentialité, etc.
- b. Services fournis : Accueil d'urgence de jour et /ou de nuit pour les enfants victimes ou en danger ne disposant pas d'environnement familial protecteur ; accueil temporaire ; accueil résidentiel, etc.
- c. Les catégories des enfants ciblés : toutes les catégories des enfants en situation difficile, notamment les enfants en situation de rue, enfants en situation de handicap, enfants abandonnés, orphelins, enfants victimes de violence.
- d. Ressources humaines déployées : le nombre et le profil des ressources humaines mobilisées ; leur situation de travail (contractuels ou non et respect du code du travail, permanents ou intérimaires, turnover, etc.), leur formation continue, etc.
- e. Actes, pratiques accomplis, outils de travail mis en place par ces établissements pour délivrer leurs services que ce soit formalisés dans des procédures ou pas ; le but étant de capitaliser ces actes et procédures et les exploiter comme indiqué plus bas.
- f. Les liens et synergies existants entre chaque établissement et les autres acteurs de son territoire intervenant dans la protection des enfants, pour une éventuelle



continuité du service et ce, dans l'objectif d'établir une modélisation d'une chaîne de prise en charge territoriale des enfants.

- g. Une analyse financière des coûts de fonctionnement de ces établissements, pour en déduire les charges financières moyennes de fonctionnement, par catégorie d'établissement identifiée et par enfant cible, dans un objectif d'établir des normes indicatives d'encadrement et de coût.

## **2. Un recueil des normes et standards des centres et structure de protection de l'enfance :**

Le recueil devrait prendre en considération (i) les standards minima, qui seront définis par type d'établissement et par catégorie d'enfants cibles, (ii) les exigences de la loi 14/05 en vigueur relative à l'ouverture et la gestion des EPS, (iii) les amendements contenus dans le projet de loi 65-15 relatif aux établissements de protection sociale et (iv) la capitalisation sur les bonnes pratiques recensées. Le recueil devrait aussi proposer des normes, en s'alignant sur les principes de la Convention des Droits de l'Enfant et sur les Directives des Nations Unies pour la protection de remplacement. Il comprendra entre autres informations :

- i. Des pratiques standardisées relatives à l'accueil et l'admission, en réponses aux besoins spécifiques des enfants en matière de sécurité, de santé, d'alimentation, de développement et autres, y compris de ceux qui ont des besoins spéciaux, notamment les enfants en situation de handicap ; La protection contre la violence ou la maltraitance et la stigmatisation ; le maintien de contact avec la famille des enfants en situation difficile, à leur orientation, à leur prise en charge, à leur insertion et à leur suivi ;
- ii. Des indications sur les ressources humaines et financières pour une prise en charge optimale ;
- iii. Un système de suivi de mise en place et de mise en œuvre de ces protocoles par les concernés et ce par type d'établissement et par enfant. Le prestataire y ajoutera toutes les pratiques et informations qu'il aura identifiées lors de son étude et qu'il jugera pertinentes. Le prestataire s'enquerra des différents textes de lois, textes d'application et autres documents (lois, projets de lois, cahiers de charges, guides, etc.) disponibles au niveau du Pôle Social ou chez toute autre source en lien avec la présente étude.

Une fois la typologie des établissements et la catégorisation des enfants établies, le prestataire proposera une nomenclature des différents établissements selon les missions et catégories cibles identifiées. Dans cette nomenclature, on retrouvera le nom proposé au type d'établissement identifiée, une description de sa mission, de sa ou ses cible(s) et du paquet de services à fournir et les éventuels liens qu'il pourrait établir pour une chaîne de services intégrés et les types de compétences absolument nécessaires ou nécessaires aux ressources humaines mobilisées et ce pour chaque type d'établissement identifié.

## **3. Un programme de perfectionnement, d'accompagnement et de suivi :**

Il est attendu à ce que le personnel en charge de chaque type d'établissement de protection et pour chaque cible d'enfants, s'approprie les différentes normes et les démarches qualité qui seront proposées et soit en mesure de les implémenter dans les établissements de prise en charge des enfants.

Pour aboutir à ce résultat, le prestataire est tenu de proposer un plan de formation et d'accompagnement pour le renforcement des capacités du personnel pour la mise en

application des différentes normes proposées, avec un plan de suivi ; il proposera des indicateurs de suivi de l'impact des formations et perfectionnement sur les ressources humaines ainsi que sur les établissements de protection des enfants et, in fine, sur l'amélioration de la qualité de la prise en charge.

Il est également sollicité du prestataire, la formation d'un noyau de cadres du Pôle Social (MFSEDS, EN) qui assurera le suivi de l'implémentation des différentes normes dans les établissements de protection des enfants.

## 5. Démarche à adopter

### 5- Méthodologie

La méthodologie qui sera proposée par les consultants se basera sur une approche participative et devrait permettre de générer les données et les informations nécessaires pour répondre aux résultats attendus de cette étude. Elle reposera à titre indicatif, sur :

- Un cadre conceptuel et normatif clair que le prestataire explicitera dans sa note méthodologique ;
- Un benchmark international pertinent : le prestataire proposera deux ou trois cas d'études pertinents qui aideraient à développer nos standards nationaux ;
- Une analyse de l'existant basée sur une étude documentaire et sur les pratiques existantes dans le domaine de la protection de l'enfance au niveau national ;
- Une analyse de l'écart existant entre le cadre normatif adopté et l'existant au niveau national ;
- Entrevues avec les principaux acteurs impliqués aux niveaux national et local dans la protection de l'enfance :
  - Acteurs institutionnels : justice, santé, éducation, Développement social...;
  - Acteurs associatifs : associations œuvrant dans le domaine de la protection de l'enfance, associations gestionnaires des établissements de protection de l'enfance ... ;
  - Parents et tuteurs des enfants ;
  - Les enfants eux-mêmes.

## 6. Livrables de la consultation :

1. **Une note méthodologique** : La note méthodologique détaillera le déroulement de la présente étude, ses différentes phases, la démarche de mobilisation des acteurs, les approches utilisées et les moyens humains qui seront mobilisés par le prestataire ;
2. **Une nomenclature des établissements de protection des enfants** : Ce livrable capitalisera sous forme de cahiers de charges, les différents types d'établissements de protection des enfants proposés, leur nomenclature, leurs

missions, leurs cibles et les paquets de services offerts ; et renseignent à titre indicatif, sur le taux d'encadrement et sur les coûts de prise en charges par établissement et par catégorie d'enfants cible et enfin, des orientations stratégiques pour l'élaboration des projets d'établissements ;

3. **Des protocoles standardisés de prise en charge** : Ces protocoles se présenteront sous formes de guide à l'usage des professionnels de la prise en charge dans les établissements de protection des enfants. Ces Guides des normes minima standardisés listeront les normes, les actes, les procédures, outils, etc. et leur enchaînement pour une prise en charge standardisée des enfants en situation difficile et de leurs familles et ce par catégorie d'établissement et par catégorie d'enfants cibles ;
4. **Un programme de formation et perfectionnement** : définissant la nature et le contenu des formations pour chaque type d'établissement et chaque type d'enfant, nécessaires à l'acquisition, du savoir et du savoir-faire, pour exercer dans les établissements de protection des enfants, selon les nouvelles normes définies dans la présente prestation, ainsi qu'un plan de suivi de leur qualité ;
5. **Une synthèse du processus (en français et en arabe)** : ce livrable comprendra une synthèse du déroulement de la consultation et inclura les notes de cadrage et les rapports des différents ateliers de concertation élaborés lors des concertations ;
6. **Un résumé de l'étude en français, en arabe**: un document qui résume les principales conclusions relatives à chaque volet de l'étude ;
7. **Présentations PPT pour les différents livrables** : des présentations professionnelles PowerPoint pour présenter et communiquer autour de chaque livrable.

## 7. Profil de consultants recherchés :

Cette consultation doit être conduite par une équipe pluridisciplinaire formée de sociologue, juriste plus un spécialiste en protection de l'enfance. Les compétences requises sont :

1. Expérience confirmée en management des organisations ;
2. Connaissance des droits humains et normes internationales ;
3. Connaissance de l'environnement juridique et de la politique sociale, notamment des problématiques de la protection de l'enfance au Maroc ;
4. Bonne aptitude de planification, d'organisation et de communication en arabe et en français ;
5. Maîtrise des démarches qualité des services publics et sociaux en particulier ;
6. Expériences similaires dans l'élaboration des normes et des cahiers de charge, de projets d'établissements dans le domaine social ou de droits humains ;
7. Maîtrise de l'ingénierie de la formation ;
8. Expériences dans la conduite et la gestion de processus de planification stratégique ;
9. Maîtrise des outils, des méthodes de recherche et d'animation participative ;
10. Capacité de rédaction en arabe et en français.

## **8. Considérations d'ordre éthique**

Lors de la conduite de focus groupes et d'ateliers de concertation :

- La participation des enfants doit être volontaire ;
- Les participants doivent être informés de l'objet de l'étude dans un langage accessible et leur poser explicitement la question s'ils désirent participer ou non ;
- Seuls les enfants de plus de 10 ans – capables d'analyser leur environnement et de produire un discours constructif - seront retenus. Les avis des plus jeunes seront représentés à travers les parents ou tuteurs légaux ;
- Le point de vue des filles et des garçons sera collecté et analysé de manière différenciée ;
- La confidentialité et l'anonymat des réponses sont respectés ;
- Les résultats du processus de consultation avec les enfants sont suffisamment étayés dans le rapport et seront utilisés de manière éthique ;
- Les parties prenantes participant aux activités de la consultation sont respectées et protégées et ne souffriront d'aucun préjudice suite à leur participation ;
- Les personnes qui collectent les données sont respectées et protégées.
- Les documents de la consultation seront archivés au MFSEDS, à l'Entraide Nationale et à l'UNICEF et ne sauraient être utilisés que dans le cadre de l'étude elle-même.

## **9. Supervision de la consultation :**

La consultation sera supervisée et suivie par un comité de pilotage composé de représentants des services centraux du MFSEDS et de l'Entraide Nationale concernés et de l'UNICEF. Il veillera au suivi de la consultation et procédera aux validations nécessaires.

## **10. Durée de la consultation :**

La consultation sera effectuée par un (e) consultant(e) /ou équipe de consultants nationaux. La charge de travail sera de 100 jours ouvrables au cours de la période entre juin et Décembre 2017.

## **11. Procédures de soumission de l'offre :**

Le/la consultant/e invité (e) à soumissionner devrait fournir les éléments suivants :

- Une note méthodologique ;
- Une offre financière ;
- Les références et expériences (CV) ;
- Le calendrier prévisionnel d'intervention (chronogramme).

## 12. Méthodologie d'évaluation des offres

L'évaluation des offres sera faite en fonction d'une pondération des critères d'évaluation technique et financière.

### **Evaluation de l'offre technique (pondération de 80% de la note globale)**

Un **score technique (St)** avec un maximum de 100 points est attribué à la proposition technique.

Le **score technique (St)** sera attribué selon le tableau ci-dessous :

<b>EVALUATION TECHNIQUE (max. 100 points)</b>	
<b>Réponse globale (20 points)</b>	
Compréhension des tâches, les objectifs et l'exhaustivité et la cohérence de la réponse	10
correspondance globale entre les exigences de TDR et la proposition	10
<b>Méthodologie et approche proposée (40 points)</b>	
Qualité de l'approche proposée / méthodologie	30
Qualité du plan de travail proposé	10
<b>Profil du candidat / Capacité technique (40 points)</b>	
Pertinence du Profil et de l'expérience du consultant avec des projets similaires et selon les qualifications requises	15
La qualité du travail précédent	15
Les références	10
<b>EVALUATION TECHNIQUE - Total des Points</b>	<b>100</b>

Une offre qui ne répond pas aux critères d'éligibilité des TDR (section 6 et 7) ou qui n'atteint pas le seuil technique minimal de qualification de 70 points sur 100 sera rejeté à l'issue de cette première étape.

### **Evaluation de l'offre financière (pondération de 20% de la note globale)**

La proposition financière de l'offre économiquement la moins chère (**Om**) sera appréciée en fonction du prix global et de la cohérence dans la décomposition dudit prix global et recevra un **score financier (Sf)** de 100 points.

<b>EVALUATION FINANCIERE (max. 100 points)</b>
--

Coût total estimé du contrat (incluant les frais de déplacement et toutes autres charges liées à la réalisation des prestations)	100
<b>EVALUATION FINANCIERE - Total des Points</b>	<b>100</b>

Les scores financiers des autres offres (F) seront calculés selon la formule suivante :

$$Sf = 100 \times Om/F$$

*Om* : l'offre économiquement la moins chère

*F* : Prix de l'offre

### **Evaluation Finale de l'offre globale**

L'évaluation finale de l'offre sera faite en fonction d'une pondération des Critères d'évaluation Technique et Financière :

Le **score technique (St)** et le **score financier (Sf)** de chaque offre seront ensuite combinés en un **score global (Sg)** par offre selon la répartition suivante :

$$St = 80\% \text{ de la note globale}$$

$$Sf = 20\% \text{ de la note globale.}$$

Le score global attribué aux offres permettra un classement des offres par l'application de la formule suivante, qui déterminera l'offre la meilleure au regard des critères de sélection proposés pour la mission :

$$Sg = (St \times 80\%) + (Sf \times 20\%)$$

**Le Contrat sera adjugé à l'offre ayant obtenu le score global (Sg) le plus élevé.**

## **13. Procédure pour la soumission des propositions**

Les candidats intéressés sont invités à soumettre leur dossier de candidature, y compris l'offre financière, sous pli fermé à l'adresse suivante :

Ministère de la Famille, de la Solidarité, de l'Égalité et du Développement Social.  
**Direction de la Protection de la famille, de l'Enfance et des Personnes Agées**  
**31, Avenue Al Abtal – Agdal - Rabat**

**Date de clôture de l'offre est le 04 Août 2017 à 15h45.**