

# UNITED NATIONS CHILDREN'S FUND

## TERMES DE REFERENCE DE CONSULTANT ET DEMANDE DE CONTRAT-SSA LOME - TOGO

### PROGRAMME PROTECTION DE L'ENFANT

#### SECTION A

**1. Titre de la consultation:** *(joindre termes de référence, si nécessaire)*

Evaluation de la ligne verte « ALLO 111 »

**2. Programme & projet concerné ID :**

Protection de l'Enfant, Projet 2, Act. 2

**3. Résultat annuel attendu du projet en l'an 2009 :**

Les services de la ligne verte à Lomé sont évalués après 6 mois de fonctionnement et étendus aux autres 5 régions du pays.

**4. Contexte et justification de la consultation**

**Contexte**

Au Togo la pauvreté endémique, le non accès aux services sociaux de base ainsi que l'affaiblissement des mécanismes d'entraide communautaires ont réduit considérablement la capacité des familles à procurer aux enfants l'environnement protecteur dont ils ont besoin. L'urbanisation accélérée des villes et les difficultés socio économiques affectent directement le niveau de protection des enfants en augmentant la vulnérabilité des enfants et des familles.

Les enfants qui sont exposés et/ou victimes de violences, d'abus et d'exploitation sont souvent invisibles et le taux de dénonciation des violations des droits est très bas. Le système national actuel de protection de l'enfant est faible et la situation des violences faites aux enfants est alarmante. Les filles sont plus souvent affectées que les garçons.

Aujourd'hui, la détection des enfants victimes d'abus et de mauvais traitements se fait essentiellement de manière indirecte et opportuniste. Les enfants sont détectés suite à une situation de crise (fugue, maltraitance grave, dénonciation...), lorsqu'ils sont victimes de violences ou lorsque des voisins ou familiaux signalent des situations d'exploitation et de maltraitance. Le schéma d'intervention prévoit le retrait de l'enfant pour le placer dans un centre afin qu'il y soit protégé. Les structures qui interviennent directement auprès des enfants, dans leur milieu de vie sont encore rares. Le réflexe de placement des enfants, pour un temps plus ou moins long, dans une structure d'accueil est assez lourd et renforce la situation de crise détectée.

Une enquête réalisée auprès des enfants dans le cadre de l'élaboration de l'étude diagnostique en 2006 montre deux attentes des enfants :

- avoir un lieu de parole et de conseils ou d'informations
- avoir accès à des mécanismes de protection. La ligne verte doit pouvoir mettre en œuvre des systèmes d'intervention suite aux appels des enfants.

L'analyse de ces différents aspects du contexte, présente à juste titre le besoin d'une ligne d'assistance téléphonique aux enfants, susceptible d'offrir une réponse variée et des prestations globales alliant :

- la détection/prévention,
- l'intervention de protection directe ou l'orientation/référencement
- la documentation

La ligne Verte s'est voulu un outil qui fournirait aux enfants, filles et garçons, un moyen de téléphoner et de parler de leurs problèmes à des professionnels leur permettant ainsi d'avoir accès à un service d'écoute et de prise en charge qu'ils aient besoin d'une assistance ou tout simplement qu'ils veuillent parler à quelqu'un. Comme outil de participation des enfants également, il devrait donner aux enfants et aux jeunes une opportunité d'exprimer leurs inquiétudes et de parler des problèmes qui les affectent directement.

Ainsi, la nécessité de mettre à la disposition de tous un canal « anonyme » de dénonciation des violations des droits de l'enfant, la multiplicité des acteurs en présence et le besoin d'offrir un service de qualité sur la durée pour une meilleure protection des enfants, ont été à la base de la mise en place d'une ligne verte au Togo.

## **Justification de l'évaluation**

Le 14 Janvier 2009 a été lancé sous l'égide du Ministère de l'Action Sociale en partenariat avec les acteurs intervenant dans la protection de l'enfant, un numéro de téléphone gratuit pour la protection de l'enfant : « Allo 111 ».

Lors de la conception du projet, il a été arrêté que la ligne verte couvrirait dans un premier temps uniquement la ville de Lomé et qu'après six mois une évaluation serait organisée en vue d'analyser les capacités organisationnelles, opérationnelles et institutionnelles actuelles de la structure et proposer des pistes de réflexion en stratégies de renforcement des capacités en vue d'une extension à toute l'étendue du territoire national.

Les constats et les recommandations faits à l'issue de ce premier bilan permettront au gouvernement togolais de décider de l'extension des services de la Ligne Verte sur toute l'étendue du territoire et surtout d'assurer les meilleures conditions possibles pour son efficacité et son efficacité pour une meilleure protection des enfants. C'est dans ce cadre que s'organise la présente évaluation

## **5. Objectifs de la consultation**

### **Questionner la logique du projet**

L'analyse de la logique du projet couvrira :

- Le contexte dans lequel le projet a été lancé, les opportunités et les contraintes;
- Les besoins à satisfaire, les problèmes à résoudre et les difficultés à surmonter;
- Les objectifs ;
- La nature des contributions et la mise en œuvre des activités;
- L'anticipation des risques et hypothèses et leur gestion au cours de cette période initiale de mise en œuvre de l'Action.

### **Dresser un premier bilan de l'Action**

L'évaluateur proposera une série de questionnements pour chacun des critères d'évaluation suivant :

#### **Pertinence et cohérence**

Il s'agira d'évaluer dans quelle mesure les objectifs de l'intervention correspondent aux attentes des bénéficiaires, au système d'acteurs présents, aux politiques globales et sectorielles du gouvernement et des partenaires

Plus précisément, il s'agira d'analyser la pertinence des différentes composantes du projet

Détection /prévention : adaptation du dispositif d'assistance de proximité aux besoins des enfants, dans le contexte d'accès aux soins médicaux, psychosociaux et la prise en charge judiciaire.

L'intervention de protection directe ou l'orientation : adaptation des modalités prévues pour améliorer la prise en charge des enfants dans les centres de référencement.

Le mécanisme de référence : existence des partenariats formalisés à ce jour entre la ligne verte et les structures sanitaires, sociales, et de prise en charge des enfants victimes au niveau, du suivi et de la coordination des activités entre les structures partenaires.

Documentation : statistiques

#### **Efficacité**

Il s'agit, d'une part, d'examiner les résultats obtenus selon les indicateurs des résultats attendus du projet, de constater et de justifier les éventuels écarts, en fonction des contraintes rencontrées dans la mise en œuvre de l'Action.

D'autre part, il s'agit d'examiner l'ensemble des résultats concrets de l'Action et de justifier les éventuelles orientations à venir.

Enfin, il s'agira d'évaluer le niveau d'acceptabilité et d'utilisation de « ALLO 111 » par les populations en générale et plus spécifiquement par les enfants, filles et garçons.

### **Efficienc**

Il s'agira d'évaluer dans quelle mesure les résultats et/ou les effets attendus ont été obtenus avec le moins de ressources possibles (fonds, expertise, temps, coûts administratifs, etc.).

### **Durabilité**

Il s'agira d'apprécier, à ce stade de mise en œuvre de l'Action, dans quelle mesure les avantages de l'intervention se poursuivront après la fin de l'intervention extérieure, ou bien la probabilité que ces avantages durent sur le long terme en résistant aux risques. Plus précisément, il s'agira d'évaluer l'appropriation et maîtrise de l'Action par rapport :

- à l'environnement politique et stratégique relatif à la protection de l'enfance
- aux capacités et maîtrise techniques des équipes et partenaires en place
- aux possibilités de financement à moyen et long terme de ce type de dispositif

### **Impact**

- Il s'agira d'envisager, si cela est possible à ce stade de mise en œuvre de l'Action, les effets à long terme positifs et négatifs, primaires et secondaires, produits par l'intervention, directement ou indirectement, attendus ou inattendus. Il conviendra là d'apprécier l'impact de l'Action sur la situation du groupe cible, notamment concernant l'utilisation de la ligne verte par les femmes et les enfants et son impact sur la fréquence et l'importance des violations des droits et des violences faites aux enfants ainsi que dans le secteur d'intervention, notamment concernant l'amélioration de la coordination des activités des structures à Lomé.

### **Evaluer les capacités organisationnelles, opérationnelles et institutionnelles de « Allo 111 »**

L'évaluateur analysera les capacités organisationnelles, opérationnelles et institutionnelles actuelles de la structure et proposera des pistes de réflexion en stratégies de renforcement des capacités.

#### Les capacités opérationnelles et organisationnelles :

- évaluer les capacités de l'équipe de « ALLO 111 » en termes d'organisation, de coordination et de suivi des activités ;
- évaluer les capacités de « Allo 111 » à rechercher des partenariats pertinents, avec les institutions publiques, les organisations de la société civile, les partenaires techniques au développement et le secteur privé pour la mise en œuvre de ses activités et à travailler en partenariat avec d'autres structures.
- évaluer les capacités de « ALLO 111 » en termes de gestion administrative et financière et de mobilisation des ressources financières, au niveau national.

#### Les capacités institutionnelles :

- évaluer l'ancrage institutionnel de la structure « Allo 111 », le mandat du comité de pilotage : prise de décision, stratégie de développement, appui à la recherche de financements, suivi et contrôle des opérations, de façon à garantir une bonne gouvernance et la transparence financière et comptable.

### **Formuler des recommandations**

Ces recommandations devront aborder les points suivants :

- La qualité de l'intervention actuelle de « ALLO 111 » dans la prise en charge des enfants et dans la constitution du mécanisme de référence des structures à Lomé ;
- L'adaptation aux contraintes et difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de l'Action ;
- Les capacités organisationnelles, opérationnelles et institutionnelles de « Allo 111 »
- La préparation et l'exécution des activités à mettre en œuvre au cours de la période suivante ;
- La possibilité d'extension aux 5 régions restantes ;

### **6. Résultats attendus**

- Un 1<sup>er</sup> bilan du fonctionnement de la Ligne verte au Togo est dressé et un rapport d'évaluation tenant en compte les éléments suivants : la pertinence et cohérence, l'efficacité, l'efficience, la durabilité, l'impact, les capacités organisationnelles, opérationnelles et institutionnelles.
- des recommandations portant, notamment, sur les activités à mettre en œuvre au cours de la période suivante et la possibilité d'extension aux 5 régions restantes sont formulées

**7. Poste d'affectation :** Lomé

**8 Superviseur :** Félicité Mukantambara

**9. Principales tâches à accomplir :** (*Délai estimé nécessaire pour terminer les tâches. Joindre d'autres documents, si nécessaire, pour décrire les attributions*)

- Evaluation de la ligne verte après 6 mois de fonctionnement

**10. Produit final:**

- Rapport d'évaluation

**11. Qualifications ou domaine de connaissance / expérience requise :**

- Diplôme universitaire dans le domaine social ou domaines similaires
- Expérience prouvée en matière de travail avec et d'évaluation des lignes vertes pour la protection de l'enfant

**12. Durée de travail:**

15 jours ouvrables (du 19 Octobre au 06 Novembre 2009)

**13. Voyage officiel concerné:** (*itinéraire et durée, s'il le faut*): N/A

**14. Coût de la consultation:**

a. Taux NET: (**Honoraires**)

b. Voyages :

c. Fournitures de bureau et autre :

d. Autres : (DSA)

di. **TOTAL :** (taux de 1 \$ = )

*NOTE: Fees should be calculated using the daily rates as per attached Annex II on fee as regards level, complexity and quantity of assignment.*

**15. Source de Financement:** GC/2007/0598-01

Solde disponible:

**16. Responsable de la demande:** Félicité Mukantambara

Signature:

Date:

17. Approbation de l'activité par le Représentant Adjoint / OIC :

Remarques :

Nom :

Date :

18. Approbation des Termes de Référence par le Représentant :

Remarques :

Nom :

Signature :

Date :

## **SECTION B**

### **REVUE PAR LE CHARGE DES OPERATIONS**

19. Sélection du Consultant :

i. Revue du Comité de Sélection –

ii. Sélection original unique (tick whichever reason as applicable)

a. Standardisation

b. Urgence

c. Spécialité

d. Autres

*Note : Sélection basée sur la compétence, expérience, approche et technique, qualifications académiques et expertise, et coût.*

20. Consultant Recommandé :

21. Commentaires et Recommandations :

22. Approuvé par le **Chargé des Opérations** pour l'établissement de SSA au nom de :

Nom :

Signature :

Date :