

Appel à consultation : Élaboration et harmonisation du Manuel de Procédures Institutionnel de l'IADH

I. Contexte

L’Institut Arabe des Droits de l’Homme (IADH) est une organisation non gouvernementale indépendante basée à Tunis et fondée en 1989, œuvrant pour la promotion des droits de l’homme dans la région MENA. Dans le cadre du renforcement de son **gouvernance interne**, l’IADH souhaite élaborer et mettre à jour un **manuel de procédures institutionnel complet**, aligné sur les meilleures pratiques internationales et répondant aux exigences de ses bailleurs de fonds. Ce manuel viendra consolider les mécanismes de transparence, de redevabilité, de gestion des risques, ainsi que la protection du personnel et des bénéficiaires au sein de l’organisation.

L’IADH désire en effet recruter un(e) **Consultant(e)** externe pour conduire l’élaboration et la mise à jour de son manuel de procédures. Le présent document en détaille les termes de référence, les résultats attendus, ainsi que les conditions de soumission et de sélection de l’offre du consultant.

II. Objectif de la mission

L’objectif principal de la mission est de **produire un manuel de procédures clair, structuré et opérationnel**, couvrant l’ensemble des procédures institutionnelles de l’IADH. Ce manuel devra permettre de renforcer la transparence des processus, la redevabilité vis-à-vis des partenaires, la gestion efficace des risques, ainsi que la protection du personnel et des bénéficiaires de l’IADH. En résumé, le consultant devra fournir à l’IADH un document de référence complet qui aligne les pratiques internes de l’Institut sur les standards internationaux et les exigences des bailleurs de fonds.

III. Résultats attendus (Livrables)

Le/La Consultant(e) sélectionné(e) sera responsable de la livraison des **livrables** suivants :

- **Manuel de Procédures institutionnel complet** – Un document couvrant toutes les sections thématiques listées dans l’étendue du travail (voir ci-dessous), en version Microsoft Word modifiable. Ce manuel inclura des politiques et procédures claires pour chaque domaine de gestion de l’IADH.
- **Annexes pratiques** – L’ensemble des formulaires, modèles, check-lists ou outils mentionnés dans le manuel, fournis en annexe et prêts à l’emploi par l’IADH (par ex. modèles de formulaires de demande, grilles d’évaluation, etc.).
- **Présentation synthétique** – Une présentation (PowerPoint ou équivalent) destinée à l’équipe de l’IADH, résumant les principaux apports du manuel de procédures et les changements introduits, en vue de faciliter sa diffusion et appropriation en interne.

(NB: Tous les livrables devront être rédigés en français. Le manuel et ses annexes devront être fournis en versions numériques modifiables. L’IADH sera propriétaire de l’ensemble des contenus produits.)

Étendue du travail : Pour réaliser ces livrables, le consultant prendra en compte, sans s’y limiter, les domaines suivants qui devront figurer dans le manuel de procédures : (1) **Sécurité et gestion des risques** (politiques de sécurité, cartographie des risques – sécuritaires, sanitaires, contextuels, numériques –, procédures de gestion des incidents et risques psychosociaux, mécanismes de plainte, sécurité des locaux, des biens et des données) ; (2) **Ressources humaines** (procédures de recrutement, intégration, gestion des contrats, évaluation des performances, discipline et éthique, fin de contrat) ; (3) **Procédures financières et contrôle interne** (gestion budgétaire, autorisation et justification des dépenses, gestion de trésorerie, audits, séparation des fonctions) ; (4) **Achats, passation de marchés et logistique** (planification des achats, processus d’appel d’offres et sélection des fournisseurs, gestion des contrats d’achats, prévention de la fraude et des conflits d’intérêts) ; (5) **Gestion des projets et partenariats** (cycle de projet, suivi des partenaires, reporting narratif, gestion des risques liés aux partenaires) ; (6) **Protection des bénéficiaires** (politiques de sauvegarde, prévention des abus et du harcèlement, traitement des plaintes) ; (7) **Gestion de l’information et des données** (archivage, protection des données personnelles, sécurité informatique) ; (8) **Communication et visibilité** (communication interne et externe, relations avec les médias, communication de crise) ; (9) **Gestion des crises et continuité des activités** (plan de continuité des opérations, gestion des urgences) ; (10) **Suivi, évaluation et amélioration continue** (indicateurs institutionnels, mécanismes de mise à jour périodique du manuel, formation du personnel sur les procédures).

(Le consultant s’appuiera sur les documents existants de l’IADH, réalisera des entretiens avec le personnel clé si nécessaire, et proposera une structure et un contenu conformes aux pratiques recommandées dans chacun de ces domaines.)

IV. Durée de la mission

La mission d'élaboration du manuel de procédures est prévue sur une **période maximale de deux (2) mois** à compter de la date de signature du contrat avec le consultant. La charge de travail est estimée à **environ 30 jours-homme**, incluant les phases de diagnostic, de rédaction des contenus, de révision après retours de l'IADH, et de finalisation des livrables. Un calendrier détaillé sera affiné avec le consultant sélectionné lors du démarrage de la mission. À titre indicatif, le planning pourrait se décomposer ainsi :

- **Semaine 1** : Prise de contact, collecte de la documentation existante de l'IADH, plan de travail détaillé validé avec l'IADH.
- **Semaines 2-3** : Rédaction initiale du manuel de procédures (versions préliminaires des sections 1 à 10 mentionnées ci-dessus).
- **Semaine 4** : Réunion de revue avec l'IADH, recueil des commentaires et retours sur la première version du manuel.
- **Semaines 5-6** : Intégration des commentaires, finalisation du manuel de procédures et des annexes, préparation de la présentation synthétique.
- **Fin de mission** : Présentation du manuel finalisé à l'équipe de l'IADH et remise de l'ensemble des livrables convenus.

(Si des imprévus ou retards surviennent, le consultant en informera sans délai l'IADH afin d'ajuster le calendrier d'un commun accord. La livraison finale de tous les produits ne devra toutefois pas excéder la période de deux mois prévus.)

V. Profil du consultant recherché

Le profil suivant est requis pour cette consultance :

- **Qualifications académiques** : Diplôme universitaire de niveau Master (Bac+5) minimum en gestion, administration, finances, sciences sociales ou domaine pertinent lié à la **gestion organisationnelle**.
- **Expérience professionnelle** : Au moins 5 ans d'expérience avérée dans le développement organisationnel, l'audit interne, la咨询 en gestion ou l'élaboration de manuels de procédures/politiques pour des ONG, institutions internationales ou organisations similaires. Une expérience antérieure avec des organisations humanitaires ou de développement est fortement souhaitée.
- **Compétences techniques** : Excellente connaissance des **meilleures pratiques** en matière de gestion des ressources humaines, gestion financière, passation de marchés, gestion des risques et gouvernance interne des ONG. Maîtrise des exigences des principaux bailleurs de fonds internationaux en matière de procédures et de conformité (ex. Union Européenne, Nations Unies, etc.).
- **Aptitudes analytiques et rédactionnelles** : Capacité prouvée à analyser des processus organisationnels et à les formaliser de manière claire et structurée dans un document. Excellentes compétences rédactionnelles en français, avec un style concis, précis et adapté à un public non spécialiste.
- **Langues** : Maîtrise du **français** à l'écrit comme à l'oral indispensable. La connaissance de l'**arabe** (langue de travail de l'IADH) est un atout important pour mener les entretiens et comprendre les documents internes existants. Une bonne compréhension de l'anglais serait également un atout pour intégrer d'éventuelles références ou guidelines internationales.
- **Autonomie et communication** : Capacité à travailler de manière autonome tout en maintenant une communication régulière avec l'équipe de l'IADH. Aptitude à respecter les échéances et à incorporer les retours du client de façon professionnelle.

*(NB : Le/La consultant(e) individuel(le) ou le cabinet de consultance doit pouvoir démontrer sa **légalité administrative** (enregistrement, numéro de TVA/propriété fiscale, etc.) et être en mesure de produire des factures conformes pour le paiement de la prestation.)*

VI. Modalités de soumission de l'offre

Les consultant(e)s intéressé(e)s par la présente mission doivent soumettre un **dossier de candidature** complet **avant le 30/01/2026 à 17h00 (heure locale)**. Le dossier devra comprendre :

- **Lettre de motivation** exposant la compréhension du mandat, les principales étapes envisagées pour réaliser la mission, et la disponibilité sur la période proposée.
- **Curriculum Vitae détaillé** du consultant (ou CV des consultants clés si soumission par un cabinet), mettant en avant les expériences et réalisations pertinentes par rapport à cette mission.
- **Proposition technique** (10 pages maximum) décrivant l'approche méthodologique pour élaborer le manuel. Ce document devra inclure : la compréhension du contexte et des besoins de l'IADH, la méthodologie de collecte des informations (ex. revue documentaire, entretiens, ateliers), le plan détaillé du manuel proposé (structure des sections), ainsi qu'un chronogramme des activités.

- **Proposition financière** détaillée, exprimée en **dinars tunisiens (TND)**, indiquant le coût total de la consultance. Le budget présentera le **taux journalier** du consultant et le nombre de jours estimés, ainsi que les éventuels autres coûts (déplacements, communication, etc.). Les offres financières devront être **hors taxes** (l'IADH fournira le cas échéant les documents d'exonération fiscale si applicables).
- **Exemples de travaux antérieurs** : Tout document ou référence attestant de l'expérience du consultant sur des missions similaires est vivement apprécié. Par exemple : sommaire de manuels de procédures élaborés pour d'autres organisations, rapports d'évaluation organisationnelle, etc., ou à défaut au moins **trois références professionnelles** (avec contacts) pouvant attester des compétences du consultant dans ce domaine.

Modalités d'envoi : Le dossier complet devra être soumis **par courrier électronique** à l'adresse suivante : airh-iadh@gmail.com / smadimouna@aihr-iadh.org avec en objet « **Consultant – Élaboration du Manuel de Procédures IADH** ». Les documents seront idéalement regroupés en un seul fichier PDF en annexe au mail (ou deux fichiers maximums, un pour la proposition technique et un pour la proposition financière).

Date limite de soumission : *30/01/2026 à 17h00 (heure de Tunis)*. Aucune candidature reçue après cette date ne sera prise en considération. Les candidats sont encouragés à soumettre leurs offres suffisamment tôt pour éviter tout problème technique pouvant empêcher la réception dans les délais.

VII. Critères d'évaluation des offres

L'évaluation des offres reçues se déroulera en deux étapes : d'abord l'évaluation **technique** de la proposition du consultant, puis l'évaluation **financière**. Une **note globale** sera ensuite calculée pour sélectionner l'offre la mieux classée, en appliquant les pondérations indiquées. Les critères d'évaluation seront les suivants :

1. Évaluation technique (70 % de la note globale) – Notée sur 100 points

- *Compréhension de la mission et méthodologie proposée* – 30 points. Évalue dans quelle mesure la proposition du consultant démontre une bonne compréhension des besoins de l'IADH et propose une approche méthodologique pertinente, efficace et adaptée au contexte pour élaborer le manuel.
- *Qualifications et expérience du consultant* – 25 points. Tient compte de la formation académique, de l'expérience générale et spécifique du consultant (ou de l'équipe) dans des missions comparables. Une expérience directement liée à l'élaboration de manuels de procédures pour des ONG sera un atout majeur.
- *Expérience spécifique sur des projets similaires* – 25 points. Se base sur les exemples de travaux antérieurs ou références fournies, attestant de la capacité du consultant à livrer des résultats de qualité sur des missions similaires (développement de manuels, mise en place de procédures, etc.).
- *Calendrier et disponibilité* – 10 points. Juge la cohérence du calendrier proposé par rapport aux délais de l'IADH et la disponibilité assurée du consultant pour mener la mission à bien dans le temps imparti.
- *Clarté et qualité de la proposition* – 10 points. Apprécie la qualité rédactionnelle et la clarté de la proposition technique remise (structure, concision, précision des informations).

(Seules les offres techniques ayant obtenu une note technique minimale de 70 points sur 100 – soit 70% – passeront à l'étape d'évaluation financière.)

2. Évaluation financière (30 % de la note globale) – Notée sur 100 points

L'offre financière la moins-disante (ayant le coût total le plus bas) recevra la note maximale de 100 points. Les autres offres financières recevront une note proportionnelle calculée par rapport à l'offre la moins-disante, selon la formule : **Note financière = (Montant de l'offre la moins-disante / Montant de l'offre) x 100**.

Une fois les notes financière et technique disponibles, une **note finale pondérée** sera calculée pour chaque offre éligible en appliquant une pondération de 70% pour la note technique et 30% pour la note financière. L'offre ayant la note finale la plus élevée sera classée au premier rang.

Attribution du contrat : L'IADH se réserve le droit de ne pas donner suite au présent appel si les offres reçues ne satisfont pas pleinement aux critères établis ou si des contraintes budgétaires l'imposent. Le consultant retenu sera contacté dans un délai d'environ 2 semaines après la date de clôture de l'appel. Les candidats non retenus seront informés par courrier électronique. L'IADH remercie d'avance tous les soumissionnaires de leur intérêt pour cette mission.

Clause éthique : En soumettant une offre, le soumissionnaire certifie l'exactitude des informations fournies et l'originalité de la proposition. Tout conflit d'intérêt doit être déclaré. L'IADH attend du consultant retenu qu'il adhère aux valeurs éthiques de l'organisation et qu'il traite de manière confidentielle les informations internes auxquelles il pourrait avoir accès dans le cadre de cette mission.

