



CONSEIL NORVÉGIEN  
POUR LES RÉFUGIÉS

# Recherche d'un(e) Consultant(e) ou d'une Maison de Consultance pour le Diagnostic opérationnel, revue de l'internalisation et adaptation contextuelle de l'architecture du mécanisme de plaintes et de rétroaction (CFM) du NRC DRC

## REFERENCE DE L'OFFRE : 8101615

### 1. Informations générales

Élément	Détails
<b>Titre de la mission</b>	Diagnostic opérationnel, revue de l'internalisation et adaptation contextuelle de l'architecture du mécanisme communautaire de feedback (CFM) de NRC DRC
<b>Organisation</b>	NRC RDC
<b>Département responsable</b>	MEAL / Redevabilité envers les Populations Affectées
<b>Type de consultance</b>	Consultance externe
<b>Durée maximale</b>	30 jours ouvrables
<b>Zones ciblées</b>	Nord-Kivu, Sud-Kivu, Ituri
<b>Supervision</b>	MEAL Manager – Country Office
<b>Point focal technique</b>	Accountability Coordinator
<b>Type de contrat</b>	Consultance individuelle ou équipe de consultants

### 2. Contexte et justification

Dans le cadre du renforcement de la redevabilité envers les populations affectées, NRC RDC met en œuvre plusieurs mécanismes communautaires de feedback et plaintes (CFM) permettant aux communautés affectées d'exprimer leurs feedbacks (Non sensible et sensible). Au cours des dernières années, NRC RDC a progressivement renforcé son architecture CFM à travers différents canaux de communication et de collecte des retours communautaires, notamment la Ligne Verte géré par un partenaire externe (Congo Call Center), les boîtes à suggestions, les points focaux communautaires, les discussions communautaires, les mécanismes de référencement et les outils numériques de gestion des plaintes. Cependant, plusieurs défis opérationnels, structurels et contextuels persistent et affectent l'efficacité globale du système.

#### Ces défis concernent notamment:

- L'accessibilité des mécanismes dans certaines zones ;
- Les contraintes linguistiques et contextuelles ;

- Les délais de traitement et de référencement ;
- Les limites de coordination entre programmes, MEAL et structures opérationnelles ;
- Les risques liés à la confidentialité et à la protection des données ;
- L'adaptation du système aux réalités sécuritaires et opérationnelles ;
- Les limites d'internalisation de certains processus ;
- Les écarts potentiels entre les engagements institutionnels et la mise en œuvre sur le terrain.

Par ailleurs, NRC RDC conduit actuellement plusieurs exercices internes de revue documentaire, d'amélioration des SOPs et de réflexion sur l'internalisation de certains mécanismes de gestion des plaintes, notamment la Ligne Verte.

Dans cette perspective, NRC RDC souhaite recruter un consultant ou une équipe de consultants afin de réaliser un diagnostic opérationnel approfondi, une revue de l'internalisation des engagements de redevabilité et une analyse d'adaptation contextuelle de l'architecture CFM.

Cette mission permettra d'identifier les forces, les lacunes, les risques et les opportunités d'amélioration du système afin de proposer une feuille de route prioritaire et contextualisée pour le renforcement du mécanisme CFM de NRC RDC.

### 3. Objectif de la mission

Le but de cette mission est de réaliser :

- Un diagnostic opérationnel du système CFM actuel ;
- Un examen du niveau d'internalisation et de mise en œuvre des engagements et procédures CFM existants ;
- Une analyse d'adaptation contextuelle visant à renforcer la pertinence, l'accessibilité, la réactivité et l'efficacité opérationnelle de l'architecture CFM de NRC RDC sur l'ensemble des opérations terrain.

L'exercice comparera également les réalités opérationnelles avec les résultats issus du processus en cours d'examen documentaire et de revue documentaire institutionnelle.

## 4. Objectifs

### 4.1 Objectif global

Évaluer et renforcer l'architecture CFM de NRC RDC à travers un diagnostic opérationnel et une revue d'adaptation contextuelle améliorant la redevabilité, l'accessibilité, la réactivité, la gouvernance des données et l'alignement entre les engagements institutionnels et les réalités de mise en œuvre sur le terrain.

### 4.2 Objectifs spécifiques

Le consultant ou l'équipe de consultants devra :

- Évaluer la fonctionnalité opérationnelle et l'efficacité des canaux et structures CFM existants dans les zones opérationnelles sélectionnées de NRC ;
- Examiner la possible internalisation et la mise en œuvre des engagements de redevabilité, sauvegarde, PSEAH et CFM au niveau terrain ;
- Identifier les lacunes opérationnelles, structurelles, technologiques et contextuelles affectant l'accessibilité, la réactivité, la confidentialité et la qualité des processus de gestion des retours ;
- Comparer les réalités de mise en œuvre terrain avec les directives institutionnelles existantes, SOPs, politiques et résultats des examens documentaires en cours ;
- Évaluer les mécanismes de référencement et de gestion des plaintes sensibles ;

- Analyser les risques liés à la protection des données et à la confidentialité ;
- Formuler des recommandations concrètes et une feuille de route prioritaire visant à renforcer et contextualiser l'architecture CFM de NRC RDC.

## 5. Champ d'action de la mission

Le consultant ou l'équipe de consultants devra couvrir les axes suivants :

### A. Revue documentaire

Analyser et examiner de manière critique :

- Les directives globales NRC relatives au CFM ;
- Les SOPs CFM de la mission RDC ;
- Les cadres de redevabilité et standards CHS ;
- Les documents PSEAH et les politiques de sauvegarde (safeguarding) ;
- Les voies de référencement (referral pathways) ;
- Les protocoles liés à la Ligne Verte et autres canaux de feedback ;
- Les engagements des bailleurs (donor compliance et exigences contractuelles) ;
- Les bases de données et ensembles des feedback (Sensible et non sensible)
- Les évaluations, audits, TPM et analyses antérieures du mécanisme ;
- Les outils de monitoring, de suivi des performances et de reporting ;
- Les procédures de gestion, protection et sécurisation des données sensibles ;
- Les analyses de Value for Money (VfM) afin d'évaluer l'efficacité, l'efficacité, l'économie et l'impact des différents modèles et canaux du CFM ;
- Les analyses de champ de forces (Force Field Analysis) visant à identifier les forces motrices et les forces restrictives influençant la performance, l'accessibilité et l'utilisation du mécanisme de feedback.

### B. Diagnostic opérationnel

Conduire des évaluations terrain à travers :

- Des entretiens avec les informateurs clés (KIIs) ;
- Des groupes de discussion communautaires (FGDs) ;
- La cartographie des flux de travail et des circuits de gestion des plaintes ;
- L'observation des processus opérationnels ;
- La revue des plaintes et feedbacks enregistrés ;
- Des écoutes et revues des processus hotline ;
- Des entretiens avec le personnel NRC ;
- Des consultations avec les partenaires et structures communautaires.

### C. Analyse comparative des écarts

Le consultant devra évaluer notamment :

- L'écart entre les politiques et leur mise en œuvre ;
- La standardisation versus les réalités opérationnelles ;
- Les barrières d'accessibilité ;
- Les écarts liés à l'inclusion ;
- Les risques liés à la confidentialité et à la protection des données ;
- Les délais de réponse ;
- L'efficacité des mécanismes d'escalade;

- La coordination entre Programmes, MEAL et CFM ;
- La gestion et le suivi des cas sensibles.

#### **D. Revue de l'adaptation contextuelle**

Le consultant devra évaluer la pertinence de l'architecture actuelle en tenant compte des réalités contextuelles, notamment :

- Les contraintes sécuritaires et d'accès ;
- Les modalités de consortium;
- Les programmes cash et assistance monétaire ;
- Les contextes de déplacement et d'urgence ;
- Les barrières linguistiques et d'alphabétisation ;
- Les réalités des infrastructures numériques et télécom ;
- Les préférences et pratiques communautaires ;
- Les réalités opérationnelles des provinces ciblées.

#### **6. Méthodologie**

**Le consultant devra proposer une approche participative et mixte combinant :**

- Revue documentaire ;
- Collecte de données qualitatives et quantitatives ;
- Analyse des processus et des flux opérationnels ;
- Consultations avec les parties prenantes internes et externes ;
- Cartographie des systèmes et des mécanismes de référencement ;
- Analyse comparative (benchmarking) et triangulation des données ;
- Analyse de champ de forces (Force Field Analysis) ;
- Analyse Value for Money (VfM).

**La méthodologie proposée devra garantir :**

- La confidentialité ;
- Les principes de protection et de sensibilité ;
- L'approche « Do No Harm » ;
- Les considérations de genre, d'âge, de diversité et d'inclusion ;
- La gestion éthique et sécurisée des données sensibles ;
- La participation significative des communautés et des structures locales ;
- La prise en compte des risques opérationnels, sécuritaires et réputationnels.

**Le consultant devra également détailler :**

- L'approche d'échantillonnage et la justification méthodologique ;
- La couverture géographique minimale et les catégories de participants ciblées ;
- Les outils et méthodes de collecte des données ;
- Les méthodes d'analyse et de triangulation ;
- Les mécanismes d'assurance qualité et de validation des données ;
- Les dispositions de sécurité, de confidentialité et de protection des données ;
- Les livrables analytiques attendus, notamment :
  - ✓ Une scorecard de performance du CFM ;
  - ✓ Une analyse de champ de forces ;
  - ✓ une cartographie des risques ;
  - ✓ une analyse Value for Money ;
  - ✓ Des recommandations stratégiques et opérationnelles priorisées.

## 7. Couverture géographique

La mission couvrira principalement :

- Le Nord-Kivu ;
- Le Sud-Kivu ;
- L'Ituri ;
- Les sites opérationnels sélectionnés;
- Les partenaires et structures de consortium impliqués dans les mécanismes CFM.

La sélection finale des sites sera validée conjointement avec NRC RDC en fonction des priorités opérationnelles, sécuritaires et programmatiques.

## 8. Livrables attendus

Le consultant ou l'équipe de consultants devra produire les livrables suivants :

### 8.1 Rapport de démarrage (Inception Report)

Incluant :

- La méthodologie détaillée;
- Le plan de travail;
- Les outils de collecte;
- L'approche d'échantillonnage ;
- Le chronogramme détaillé.

### 8.2 Synthèse de la revue documentaire

Analyse des documents institutionnels, SOPs, politiques et outils existants.

### 8.3 Rapport d'analyse Value for Money (VfM)

Analyse comparative des différentes modalités de gestion du CFM et de la Ligne Verte.

### 8.4 Rapport de diagnostic opérationnel

Analyse détaillée du fonctionnement opérationnel des mécanismes CFM.

### 8.5 Matrice d'analyse comparative des écarts

Comparaison entre engagements institutionnels et réalités terrain.

### 8.6 Recommandations d'adaptation contextuelle

Recommandations techniques, structurelles, technologiques et opérationnelles.

### 8.7 Feuille de route / Plan d'action priorisé

Planification des priorités de renforcement à court, moyen et long terme.

### 8.8 Rapport final consolidé

Rapport intégrant les commentaires et validations de NRC.

### 8.9 Atelier de validation

Présentation des résultats, constats et recommandations aux équipes NRC concernées.

## 9. Durée de la mission

La mission sera réalisée sur une durée maximale de trente (30) jours ouvrables incluant :

- La préparation ;
- La revue documentaire ;
- La collecte des données ;
- Les visites terrain ;
- L'analyse ;
- La restitution ;
- La finalisation des livrables.

Le calendrier détaillé sera validé lors de la réunion de lancement.

### **10. Profil requis du consultant**

Le consultant ou l'équipe de consultants devra répondre aux critères suivants :

- Diplôme avancé en action humanitaire, gouvernance, MEAL, protection, développement organisationnel ou domaine connexe ;
- Minimum de 7 à 10 ans d'expérience dans :
  - ✓ Les systèmes de redevabilité ;
  - ✓ L'AAP/CFM ;
  - ✓ Les systèmes MEAL ;
  - ✓ La protection, sauvegarde et PSEAH ;
  - ✓ Les revues organisationnelles et évaluations opérationnelles ;
- Expérience confirmée dans les contextes humanitaires complexes ;
- Excellentes capacités d'analyse, de facilitation et de rédaction de rapports ;
- Expérience préalable en RDC ou dans des contextes similaires fortement souhaitée ;
- Maîtrise du français obligatoire ;
- La maîtrise de l'anglais constitue un atout.

### **11. Ligne de rapport et coordination**

Le consultant travaillera sous la supervision directe du :

- MEAL Manager – Country Office.

La coordination technique quotidienne sera assurée par :

- Accountability Coordinator.

Le consultant travaillera également en coordination avec :

- Les Coordinateurs Programme ;
- Les Project Managers (PMs) ;
- Les Assistant Project Managers (APMs) ;
- Les équipes terrain MEAL/CFM ;
- Les structures techniques concernées.

Des validations régulières pourront être organisées avec :

- Le SMT;
- Les groupes de travail techniques ;
- Les équipes programme et support.
- 

### **12. Considérations éthiques et confidentialité**

Le consultant devra respecter strictement :

- Les principes humanitaires ;
- Les politiques NRC relatives à la sauvegarde et PSEAH ;
- Les exigences de confidentialité ;
- Les standards de protection des données ;
- Les principes de consentement éclairé ;
- Les principes de « Do No Harm ».

Aucune donnée sensible ne pourra être partagée ou utilisée en dehors du cadre validé par NRC.

### 13. Conclusion

Cette mission de diagnostic opérationnel et de revue d'adaptation contextuelle permettra à NRC RDC de disposer d'une analyse approfondie et contextualisée de son architecture CFM afin de renforcer durablement la redevabilité envers les populations affectées.

Les résultats attendus contribueront à améliorer l'accessibilité, la qualité, la confidentialité, l'efficacité et l'adaptation opérationnelle des mécanismes communautaires de feedback de NRC RDC dans les différents contextes d'intervention humanitaire.

### 14. Processus de Candidature

#### Retrait du dossier relatif à l'appel d'offre :

Ce dossier d'appel d'offre peut être consulté ou retiré dans le bureau de NRC situé à :

- ❖ **Bureau NRC Goma, 37, Av. du Rond-Point, Rue Lyn Lusi, Quartier Les Volcans – Goma**
- ❖ **Bureau NRC Bunia, Avenue des écoles, Quartier Lumumba, Commune de Mbunia, Ville de Bunia, Ituri – RDC**
- ❖ **Bureau NRC Beni, Av. Lubero n° 64, Quartier Tamende, Commune Mulekera, Ville de Beni Nord Kivu – RDC**

Ou faire une demande par écrit à l'adresse [cd.procurement.bn@nrc.no](mailto:cd.procurement.bn@nrc.no)

Pour toute question ou besoin d'éclaircissement à cet appel d'offre prière écrire par mail à l'adresse suivante : [cd.procurement.bn@nrc.no](mailto:cd.procurement.bn@nrc.no)

#### Remise des dossiers :

Nous encourageons vivement les équipes de consultants à soumettre une offre.

Les offres doivent inclure les éléments suivants :

- Une **proposition technique** comprenant un aperçu du cadre et des méthodes d'évaluation, ainsi qu'une note de compréhension des termes de référence, le calendrier proposé et le plan de travail détaillé par membre de l'équipe (les offres de plus de 8 pages seront automatiquement exclues).
- Une **proposition financière** comprenant des estimations de coûts (USD) TTC, pour les services rendus, y compris les honoraires de consultation quotidiens par membre de l'équipe ; les frais d'hébergement et de subsistance ; les frais de transport inclus billets d'avion si nécessaire ; la papeterie et les fournitures nécessaires à la collecte de données.
- CV de chaque membre de l'équipe et présentation des expériences qui met en évidence les aspects pertinents pour l'évaluation envisagée annexés à la proposition technique.

Les offres doivent être soumises dans une enveloppe scellée et cachetée clairement marquée ;  
aux bureaux de NRC à l'adresses ci-dessus **ou par courriel à l'adresse :**

**cd.tender@nrc.no** ; au plus tard **le 15 juin 2026 à 16h00 (Heure de Goma – RDC)**

Avec l'objet ou la référence complète de l'appel d'offre

**NB : Aucune offre ne sera acceptée après cette date limite.**