**DEPARTMENT PQA**

mise en place et gestion numero vert

Termes DE reference

World Vision Mali

Juillet 2024

# **CONTEXTE ET JUSTIFICATION**

World Vision International (WVI) Mali est une ONG humanitaire dédiée à la protection et au soutien des populations vulnérables à travers des interventions variées en matière de santé, d'éducation, de sécurité alimentaire, et de développement communautaire. Pour renforcer l'efficacité de ses programmes et améliorer ses interactions avec les bénéficiaires, WVI Mali cherche à mettre en place un numéro vert.

La présente demande de mise en place d’un numéro vert a pour objectif de fournir un service de communication gratuit à la population malienne et aux bénéficiaires de WVI Mali, permettant de recevoir et traiter efficacement les appels téléphoniques entrants. Ce numéro vert est conçu comme un outil stratégique pour améliorer l'accessibilité, la réactivité, la collecte d'informations, la communication et la transparence. Il permettra de contribuer directement à la mission humanitaire de WVI Mali en fournissant un moyen efficace et gratuit pour les bénéficiaires d'accéder à l'aide et aux services offerts. De plus, ce numéro vert facilitera l’amélioration continue des interventions en recueillant des retours d'information précieux et en renforçant les relations communautaires.

World Vision s'efforce de rendre des comptes à toutes les parties prenantes dans ces zones d’interventions (Réf Annexe), car elle existe pour le bien des autres : Notre vision pour chaque enfant, la vie dans toute sa plénitude ; Notre prière pour chaque cœur, la volonté de faire en sorte qu'il en soit ainsi. Notre stratégie de partenariat se présente comme une "promesse" faite aux enfants vulnérables de maximiser leur bien-être et aux personnes qui nous soutiennent d'être des gestionnaires avisés des ressources qu'elles nous confient. Nous cherchons également à être mutuellement responsables vis-à-vis de tous nos partenaires dans le cadre de notre collaboration en vue d'un plus grand impact.

La " redevabilité de programme " (parfois appelée " redevabilité envers les populations affectées " ou " redevabilité descendante ") décrit la manière dont nous cherchons à rendre des comptes aux enfants et aux communautés que nous servons. Ils sont souvent en position de vulnérabilité, leurs besoins, leurs droits et leurs idées étant ignorés par les décideurs plus puissants, y compris les Organisations Non Gouvernementales. La responsabilité des programmes couvre la manière dont World Vision International Mali utilise le pouvoir de façon responsable et crée des mécanismes qui permettent aux enfants et aux communautés de nous demander des comptes.

La responsabilité des programmes comprend quatre pratiques, parfois appelées "piliers", que nous nous engageons à respecter chaque fois que nous impliquons directement des enfants et des communautés dans tous les types de programmes.

Le cadre de la redevabilité couvre plusieurs éléments qui se décrivent ci-dessous :

1. Partager l’information : WVI Mali s’engage à veiller à ce que les informations relatives aux programmes soient disponibles et mises à disposition des communautés, de manière rapide, accessible et vérifiable.
2. Consulter les communautés : Nous nous plions au principe du consentement éclairé et nous assurons que les communautés connaissent, comprennent et approuvent les décisions prises dans le cadre de notre intervention
3. Promouvoir la participation : Nous cherchons à autonomiser intentionnellement les communautés et à renforcer leurs capacités afin d’assurer une participation significative de leur part au cycle de projet LEAP
4. Collecter et agir sur le feedback et les plaintes : Nous mettons en place des processus de feedback et de plaintes pour les communautés qui sont accessibles, sûrs et efficaces

Les présents Termes de références portent sur le 4e élément du cadre de la redevabilité qui se focalise sur la collecte et la gestion des feedbacks et des plaintes. Plusieurs mécanismes communautaires sont déjà mis en place et qui se résument aux boites a suggestions, la remontée aux leaders communautaires et staff. En plus de ces mécanismes ; World Visio International Malivoudrait ajouter un numéro d’appel gratuit et sécurisé pour une remontée plus rapide des feedbacks et plaintes.

# **OBJECTIF**

L’objet de ces présents Termes de référence est de rechercher un prestataire pour la mise en place et d’un système de gestion du numéro vert pour World Vision International Mali, afin de fournir un service de communication gratuit et accessible à la population malienne et aux participants a ses programmes multisectoriels.

# **Objectifs spécifiques :**

* Mise en place d’un numéro vert : Installer la ligne téléphonique du numéro vert, pour permettre aux bénéficiaires de contacter facilement WVI Mali.
* Gestion du service : Assurer une gestion efficace du numéro vert, incluant la maintenance continue et le support technique nécessaire pour garantir un service fiable et performant.
* Mettre à disposition un local dédié et sécurisé ;
* Mettre en place un centre d’appel entièrement géré par le prestataire avec des ressources humaines d’une capacité de 02 positions pour la gestion duvolume d’appel estimé à 150-300 appels/ jour ; avec prise en compte des langues suivantes : Français, Bambara**,** Sonrai, tamasheq, Soninké, Arabe et Peulh
* Mettre à disposition le matériel et les équipements suivants : - Un distributeur téléphonique central dédié et équipé d’un système d’exploitation multifonctionnel avec une capacité propre suffisante pour garantir le traitement de plusieurs appels entrants et sortants simultanément ;
* Une unité d’archivage électronique des informations échangées avec une capacité de stockage suffisante de six (6) mois en respectant les dispositions législatives sur la protection des données à caractère personnel ;
* Des équipements d’énergie garantissant l’auto exploitation des serveurs et des équipements de communications électroniques pour une durée d’au moins soixante minutes dans le cas d’une panne électrique.
* Dispenser une formation au staff de WVI Mali en charge de la redevabilité sur l’exploitation des données
* Intégrer le numéro vert avec la plateforme DAP (Digital Accountability Plateform) de World Vision International
* Rapports et analyse : Fournir des rapports réguliers sur les appels reçus, le temps de réponse et d'autres indicateurs de performance pour évaluer et améliorer continuellement le service fourni.

# **Résultats attendus**

* Toutes les réclamations et plaintes sont reçues
* Un local dédié et sécurisé mis à disposition;
* Un centre d’appel entièrement géré par le prestataire avec des ressources humaines d’une capacité de 02 positions pour la gestion d’un volume d’appel estimé à 150-300 appels/ jour ; avec prise en compte des langues suivantes : Français, Bambara**,** Sonrai, Tamasheq, Soninké, Arabe et Peulh
* le matériel et les équipements suivants sont disponibles et fonctionnels : - Un distributeur téléphonique central dédié et équipé d’un système d’exploitation multifonctionnel avec une capacité propre suffisante pour garantir le traitement de plusieurs appels entrants et sortants simultanément ;
* Une unité d’archivage électronique des informations échangées avec une capacité de stockage suffisante de six (6) mois en respectant les dispositions législatives sur la protection des données à caractère personnel est disponible ;
* Des équipements d’énergie sont mise en place et garantissent l’auto exploitation des serveurs et des équipements des communications électroniques pour une durée d’au moins soixante minutes dans le cas d’une panne électrique.
* Le staff de WVI Mali en charge de la redevabilité sur l’exploitation des données est formé
* Le numéro vert est Intégré avec la plateforme DAP (Digital Accountability Plateform) de World Vision International
1. **Livrables**
* Rapports statistiques
* Transcriptions des appels disponibles en Excel et en ligne

1. **Mise en place**

Le système doit être mis en place et effectif en Octobre 2024

1. **Soumission**

L’offre technique doit comporter les pièces suivantes :

1. Agrément de la structure ;
2. Moyens techniques
3. Gestion de la qualité
4. Organisation et Dimensionnement des activités
5. Certificats/attestations de bonne exécution attestant une expérience avérée dans la mise en place, l’animation et la gestion de centre d’appel datant de moins de 2 ans ;
6. Méthodologie et planning d’exécution.

Les offres seront placées dans enveloppe fermée avec mention « Offre technique et financière pour la mise en place, l’animation et la gestion d’un centre d’appel ».

NB. Les offres techniques et financières doivent être chacune dans une enveloppe séparée fermée portant mention offre technique ou offre financière.

A l’adresse suivante :

1. **Annexe**
	1. Zones d’intervention de WVI Mali

| **REGION** | **CERCLE** | **COMMUNE(S)**  | **REGION** | **CERCLE** | **COMMUNE(S)**  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Mopti | Koro |  Bamba |  |  |  |
| Mopti | Koro |  Barapireli | Kayes | Diema | Bema |
| Segou | San | Baramandougou | Koulikoro | Kolokani | Guihoyo  |
| Segou | Tominian | Benena | Koulikoro | Kati | Kalifabougou |
| Mopti | Youwarou |  Bimbere Tama | Koulikoro | Kati | Kambila |
| Mopti | Koro |  Bondo | Koulikoro | Kati | Kati |
| Mopti | Bandiagara |  Dandoli | Mopti | Koro |  Dinangourou |
| Segou | Tominian | Diora | Mopti | Tenenkou |  Diondiori |
| Mopti | Djennee |  Dandougou Fakala | Sikasso | Kadiolo | Fourou |
| Mopti | Youwarou |  Deboye | Sikasso | Koutiala | Kafo-faboli |
| Segou | Tominian | Fangasso  | Sikasso | Koutiala | Karagouana-Malle |
| Segou | San | Fio | Mopti | Koro |  Dioungani |
| Mopti | Djennee |  Derary | Mopti | Youwarou |  Dirma |
| Mopti | Tenenkou |  Diafarabe | Mopti | Bandiagara |  Dogani Bere |
| Segou | Tominian | Koula  | Mopti | Youwarou |  Dongo |
| Mopti | Tenenkou |  Diaka | Gao |  Bourem |  Bourem |
| Segou | Tominian | Lanfiala  | Tombouctou | Rahouss |  Gourma Rharous |
| Mopti | Bandiagara |  Diamnati | Mopti | Bandiagara |  Doucombo |
| Mopti | Koro |  Diankabou | Koulikoro | Kolokani | Kolokani  |
| Segou | Tominian | Mafouné  | Koulikoro | Koulikoro | Koulikoro |
| Segou | Tominian | Mandiakuy | Koulikoro | Kati | Mande |
| Koulikoro | Kati | Baguineda | Kayes | Diema | Diangounté - Camara |
| Koulikoro | Bamako | Commune IV | Kayes | Diema | Diema |
| Koulikoro | Kati | Daban | Sikasso | Koutiala | Konina |
| Koulikoro | Kati | Diago | Mopti | Bandiagara |  Dourou |
| Koulikoro | Kolokani | Didieni | Mopti | Djennee |  Fakala |
| Koulikoro | Kati | Djedougou-Torodo | Kayes | Diema | Fasoudebe |
| Koulikoro | Kati | Doubabougou | Kayes | Diema | Fatao |
| Koutiala | Koutiala | Zanfigue | Kayes | Diema | Guedebine |
| Koutiala | Koutiala | Zebala | Kayes | Diema | Lambidou |
| Koutiala | Koutiala | Nafanga | Kayes | Diema | Madiga Sacko |
| Koutiala | Koutiala |  Ngolonaniasso | Sikasso | Koutiala | Konseguela |
| Koutiala | Koutiala | N'Gountjina | Mopti | Youwarou |  Farimake |
| Koutiala | Koutiala | Logouana | Segou | San | San |
| Koutiala | Koutiala | Diedougou | Segou | Tominian | Sanekuy |
| Koutiala | Koutiala | Konina | Sikasso | Koutiala | Koudiakan |
| Koutiala | Koutiala | Konseguela | Koulikoro | Kolokani | Massantola  |
| Koulikoro | Kati | Faraba | Koulikoro | Koulikoro | Meguetan |
| Sikasso | Koutiala |  Ngolonaniasso | Koulikoro | Kolokani | Neguela |
| Segou | Tominian | Manfoune | Koulikoro | Kolokani | Nonkom |
| Segou | Tominian | Ouan | Sikasso | Koutiala | Koutiala  |
| Sikasso | Koutiala | Diedougou | Sikasso | Koutiala | Logouana |
| Sikasso | Koutiala | Fakolo | Mopti | Djennee |  Femaye |
| Mopti | Djennee |  Kewa | Mopti | Mopti | Fatoma |
| Mopti | Koro |  Koporokendie Na | Tombouctou | Rahouss | Hamzakoma |
| Mopti | Koro |  Koro | Mopti | Bandiagara | Guéou  |
| Mopti | Djennee |  Madiama | Segou | Tominian | Tominian  |
| Mopti | Koro |  Madougou | Tombouctou | Diré | Kirchamba  |
| Sikasso | Koutiala | M'Pessoba | Tombouctou | Diré | Kondi  |
| Mopti | Bandiagara |  Metoumou | Segou | Tominian | Yasso |
| Mopti | Djennee |  Nema-Badenyakafo | Mopti | Bankass | Kani-bonzon |
| Mopti | Djennee |  Niansanarie | Koutiala | Koutiala | Kignan |
| Mopti | Bandiagara |  Ondougou | Koulikoro | Kolokani | Ouolodo |
| Mopti | Djennee |  Ouro Ali | Sikasso | Koutiala | Nafanga |
| Mopti | Tenenkou |  Ouro Ardo | Koulikoro | Kati | Safo |
| Mopti | Tenenkou |  Ouro Guire | Sikasso | Koutiala | N'Gountjina |
| Mopti | Bandiagara |  Pignari Bana | Sikasso | Koutiala | Ntossoni |
| Mopti | Djennee |  Pondori | Koulikoro | Kolokani | Sagabala  |
| Mopti | Bandiagara |  Sangha | Sikasso | Sikasso | Sikasso |
| Mopti | Tenenkou |  Sougoulbe | Sikasso | Kolokani | Tioribougou  |
| Mopti | Tenenkou |  Tenenkou | Koulikoro | Kolokani | Sébécoro I |
| Mopti | Bandiagara |  Timniri | Koulikoro | Kati | Senou |
| Tombouctou | Tombouctou |  Serere- Hamzakoma | Koulikoro | Koulikoro | Sirakorola |
| Tombouctou | Tombouctou | Alafia | Koulikoro | Koulikoro | Tienlala |
| Mopti | Tenenkou |  Togoro Kotia | Koulikoro | Kolokani | Tioribougou |
| Mopti | Djennee |  Togue Mourari | Koulikoro | Kati | Yelekebougou |
| Mopti | Tenenkou |  Toguere-Coumbe | Koulikoro | Kati | Yirimadio |
| Tombouctou | Diré | Garbakoïra  | Bamako | Bamako | Commune I |
| Tombouctou | Goundam | Goundam | Bamako | Bamako | Commune II |
| Mopti | Bandiagara |  Wadouba | Bamako | Bamako | Commune III |
| Mopti | Koro |  Yoro | Bamako | Bamako | Commune IV |
| Mopti | Koro |  Youdiou | Bamako | Bamako | Commune V |
| Mopti | Bandiagara | Bara Sara | Bamako | Bamako | Commune VI |
| Segou | San | Tene | Sikasso | Koutiala | Zanfigue |
| Mopti | Bankass | Baye | Sikasso | Koutiala | Zebala |
| Mopti | Bandiagara | Borko | Mopti | Bandiagara | Kendié  |
| Segou | San | Teneni | Mopti | Mopti | Konna  |
| Mopti | Bandiagara | Dandoli | Mopti | Koro | Koporo-Na |
| Mopti | Mopti | Dandougou Fakala | Gao | Gao | Anchawadji |
| Mopti | Bankass | Diallassagou | Gao | Bourem | Bamba |
| Segou | Tominian | Timissa  | Gao | Bourem | Bamba |
| Mopti | Koro | Dinangourou | Gao | Bourem | Bourem |
| Mopti | Djene | Djenne | Gao | Gao | Gabero |
| Mopti | Bandiagara | Doucombo  | Gao | Gao | Gao  |
| Mopti | Mopti | Douddé  | Gao | Gao | Gounzoreye |
| Mopti | Koro | Dougoutene 1 | Gao | Gao | N’Tilit |
| Tombouctou | Diré | Haibongo  | Mopti | Koro | Koporo-Pen |
| Mopti | Koro | Dougoutene 2 | Mopti | Koro | Koro  |
| Mopti | Bandiagara | Dourou  | Mopti | Mopti | Korombana  |
| Mopti | Djenne | Fakala | Mopti | Mopti | Koubaye  |
| Mopti | Youwarou | Farimaké  | Mopti | Bankass | Koulogo |
| Mopti | Bankass | Lessagou Habé  | Mopti | Koro | Pel-Maoude |
| Mopti | Bandiagara | Lowol Guéou | Mopti | Bandiagara | Pélou  |
| Mopti | Bandiagara | Métoumou  | Mopti | Mopti | Sasalbé  |
| Mopti | Mopti | Mopti | Mopti | Bankass | Ségué Iré |
| Mopti | Youwarou | N'dodjiga | Mopti | Bandiagara | Ségué Iré  |
| Mopti | Bandiagara | Ondougou  | Mopti | Mopti | Sio  |
| Mopti | Bankass | Ouenkoro  | Mopti | Mopti | Socoura |
| Mopti | Djenne | Ouro Ali | Mopti | Bankass | Sokoura |
| Mopti | Mopti | Ouro-Modi  | Mopti | Bandiagara | Soroly |
| Mopti | Mopti | Ouroubé  | Mopti | Bankass | Soubala |
| Mopti | Koro | Youdiou | Mopti | Bandiagara | Wadouba  |
| Mopti | Youwarou | Youwarou | Mopti | Koro | Yoro  |
| Tombouctou | Nianfunké | Nianfunké | Bandiagara | Bandiagara |  Bandiagara |
| Tombouctou | Diré | Saréyamou. | Bandiagara | Bandiagara |  Bandiagara |
| Tombouctou | Rahouss | Séréré |  Bandiagara |  Bandiagara |  Koro |
| Tombouctou | Goundam | Tele | Bandiagara | Koro | Koro |
| Tombouctou | Diré | Tienkour  | Gao | Bourem | Temera |
| Tombouctou | Diré | Tindirma  | Gao | Gao | Tilemsi |
| Tombouctou | Tombouctou | Tombouctou | Gao | Bourem | Tarkint |
| Tombouctou | Diré | Tinguéréguif  | Gao | Gao | Sony Aly Ber |
| Tombouctou | Goundam | Tonka | Gao | Bourem | Taboye |