

**Termes de référence pour prestation de services  
de l'évaluation de la qualité des services de santé sexuelle et reproductive des  
adolescent.e.s et jeunes (SSRAJ) dans les formations sanitaires du Sud-Kivu, cas de la  
zone de santé de Miti-Murhesa à travers une étude 'Client Mystère'.**

**Proposition de structure :**

**Marché de services**

**Capitalisation et évaluation de la qualité des services de santé sexuelle et reproductive des adolescent.e.s et jeunes (SSRAJ) dans les formations sanitaires du Sud-Kivu, cas de la zone de santé de Miti-Murhesa à travers une étude « Client Mystère ».**

**1. Contexte et justification**

Sur co-financement de l'Etat belge à travers son partenaire Memisa Belgique, Action d'Espoir-Matumaini intervient au Sud-Kivu dans la zone de santé de Miti-Murhesa depuis Avril 2022 dans le cadre de la mise en œuvre du projet « Equité de genre en santé » visant une égalité des sexes et l'autonomisation des toutes les femmes et filles. Les activités de sensibilisation de masse et des groupements/associations sont réalisées dans 18 aires de santé. Leurs formations sanitaires sont appuyées en méthodes contraceptives modernes et médicaments de prise en charge spécifique des infections sexuellement transmissibles. Le but est de rendre disponible les services de santé sexuelle et reproductive adaptés aux jeunes et adolescent.e.s.

Dans le cadre de l'apprentissage et de la capitalisation de cette expérience, Action d'Espoir et Memisa Belgique souhaitent réaliser une étude 'Client mystère' avec l'aide d'un.e consultant.e.

Les adolescent.e.s et jeunes ont besoin de connaissances ainsi que d'aptitudes pour faire des choix éclairés concernant leur vie et apprendre comment éviter et surmonter les problèmes, tout en sachant à qui s'adresser pour obtenir de l'aide en cas de besoin. L'éducation à la vie relationnelle, affective et sexuelle peut aider ce groupe de personnes à acquérir des connaissances et des capacités de réflexion, des valeurs positives, notamment le respect de l'égalité des sexes, de la diversité et des droits humains et des attitudes et des aptitudes qui contribuent à l'établissement de relations sûres, saines et positives. Il existe des effets positifs de l'éducation à la vie relationnelle, affective et sexuelle sur le développement des connaissances des adolescent.e.s et jeunes ainsi que sur l'amélioration de leurs attitudes liées à la santé sexuelle et reproductive. Selon certaines recherches<sup>1</sup>, les programmes d'éducation complets à la sexualité fondés sur le programme d'études et d'encadrement peuvent contribuer à différer les premiers rapports sexuels, réduire la fréquence des rapports sexuels et le nombre

<sup>1</sup> Edition révisée : principes directeurs internationaux sur l'éducation à la sexualité – une approche factuelle. Paris, Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, 2018.

des partenaires sexuels, réduire le risque d'infections sexuellement transmissibles et accroître l'utilisation des préservatifs tout en augmentant l'utilisation de méthodes contraceptives.

L'OMS entend par qualité des soins la mesure dans laquelle les services de santé pour les individus et les populations augmentent la probabilité d'obtenir les résultats sanitaires escomptés et sont conformes aux connaissances professionnelles à bases factuelles dont on dispose<sup>2</sup>.

Le cadre de qualité de la santé de la reproduction, de la mère, du nouveau-né, de l'enfant et de l'adolescent (SRMNEA), est basé sur un modèle structure-processus-résultat. Les domaines du modèle relèvent de la prestation des services et l'expérience de l'offre des soins avec des ressources humaines informées et formées et matérielles disponibles et de qualité. Ces domaines décrivent donc la façon dont les adolescent.e.s et les jeunes perçoivent les soins de santé adaptés. Ils tiennent compte de l'accessibilité, l'attitude des prestataires de soins, la communication entre prestataire-adolescent.e.s et jeunes. Ils évaluent aussi le savoir-faire des prestataires et l'environnement adapté à l'âge mettant les client.e.s dans une situation confortable et sécurisante pouvant leur permettre une communication en toute aisance.

## 2. Objectif général

- Le consultant.e réalisera les objectifs et résultats poursuivis en collaboration avec l'équipe d'Action d'Espoir.

## 3. Objectifs spécifiques

- Contribuer à l'amélioration du protocole d'étude en donnant un avis technique.
- Accompagner l'introduction du protocole auprès du comité d'éthique de l'Université Catholique de Bukavu.
- Contribuer à la préparation des outils ainsi qu'à la formation des clients mystères de l'étude.
- Analyser les données de l'étude 'client mystère'.
- Contribuer à la publication d'un article scientifique et à sa soumission, comme à la rédaction d'abstract pour la présentation des résultats à des conférences nationales/internationales.

## 4. Résultats attendus

- Le protocole d'étude est amélioré ;
- Le protocole d'étude est approuvé par le comité éthique de l'Université Catholique de Bukavu.
- Les outils de collecte des données sont préparés et pré-testés pendant la formation.
- Les données de l'étude sont analysées ;

<sup>2</sup> World Health Organization. Standards for improving quality of maternal and newborn care in health facilities [Internet]. Geneva: World Health Organization; 2016 [cited 2021 Jul 7]. Available from: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/249155/9789241511216-eng.pdf>

*MO*

*T*

- Un article scientifique est soumis et publié, un abstract est rédigé pour la présentation des résultats à des conférences nationales/internationales.

### **5. Question de l'étude**

- Quelle est la qualité de services de santé sexuelle et reproductive pour les adolescent.e.s et jeunes dans le contexte rural au Sud-Kivu ?

### **6. Hypothèse**

- Une connaissance plus détaillée et plus objective de la qualité des services et des prestations de soins pour les adolescent.e.s du Sud-Kivu permettra d'améliorer la qualité des services et des prestations de façon plus rapide et plus ciblée

Afin de parvenir à cette évaluation qualité des services de santé sexuelle et reproductive, le/la consultant.e est attendu.e :

- A prendre connaissance du document de projet et des rapports de supervisions et d'activités réalisés.
- A collaborer étroitement avec l'Assistant Technique Régional de Memisa et la Directrice Nationale d'Action d'Espoir.
- A participer au recrutement des client.e.s mystères et superviseurs pour exécuter l'enquête ;
- A faciliter la formation des client.e.s mystères et superviseurs pour exécuter l'enquête type « Client Mystère » ;
- A participer au pré-test des outils qui seront utilisés afin de pouvoir y apporter différentes adaptations ;
- A constituer la base des données pour les données quantitatives et la saisie, transcription et codage des données qualitatives ;
- Au nettoyage et à l'analyse des données quantitatives et qualitatives proprement dites ;
- A produire en collaboration avec les équipes de santé locales, d'ADE et de Memisa, le rapport final, pour la diffusion des résultats au niveau communautaire, auprès des autorités sanitaires déconcentrées et à Memisa Belgique

### **7. Méthodologie**

Le/la consultant.e proposera dans son offre technique et financière une méthodologie de l'évaluation. La méthodologie sera validée en concertation avec le pouvoir adjudicateur par la suite.

### **8. Livrables**

- Outils de formation et de collecte des données ;
- Une approbation du comité d'éthique ;
- Les banques de données informatisées et anonymisées ;
- Un rapport d'analyse des données.

### **9. Chronogramme**



Le/la prestataire de services sélectionné.e sera en charge de réaliser l'étude à partir du premier du mois qui suit la signature du contrat de services entre le pouvoir adjudicateur et le/la consultant.e retenu.e. Les soumissionnaires sont demandés d'inclure dans leur offre technique un chronogramme. La date limite pour terminer le contrat est 16.02.2024

### 10. Durée du contrat

Le contrat prend effet le lendemain de la signature par la dernière des parties et se termine au plus tard le 16.02.2024

### 11. Parties prenantes

- Action d'Espoir
- Memisa Belgique
- DPS Sud-Kivu
- ECZ de Miti-Murhesa
- Prestataires des soins de la zone de santé de Miti-Murhesa
- Client.e.s mystères
- Communautés locales des aires de santé

### 12. Pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur est Memisa Belgique/Action d'Espoir.

### 13. Profil recherché

Le prestataire de services est un.e consultant.e de renommée et compétent.e dans la recherche sur les systèmes de santé. Le prestataire a une expérience en République Démocratique du Congo et a fait déjà preuve d'une collaboration avec des entités du pays, autorités sanitaires et centres de recherche/universités. Des chercheurs indépendants sont également éligibles.

#### Etudes :

Le/la consultant.e doit avoir une maîtrise en santé publique, un PhD est un atout majeur.

Les superviseurs éventuels doivent avoir au moins un diplôme en médecine, santé publique et autres domaines apparentés avec une expérience dans la collecte des données en santé.

#### Expérience :

Le/la consultant.e doit avoir :

- Au moins 3 publications en tant que premier auteur.trice dans les revues médicales avec comité de lecture (peer review).
- De l'expérience prouvée en République démocratique du Congo.

### 14. Service dirigeant

Le service dirigeant est le pouvoir adjudicateur. Seul le pouvoir adjudicateur est compétent pour la surveillance du marché ainsi que pour son contrôle. Le représentant du pouvoir adjudicateur sera désigné dans la notification de la conclusion du marché.

### 15. Droit de propriété



La DPS du Sud Kivu et l'ECZ de Miti-Murhesa, Memisa Belgique et Action d'Espoir sont les seuls propriétaires des résultats de l'étude et aucune utilisation des résultats sans leur autorisation n'est permise.

En ce qui concerne la publication scientifique, Memisa ONG et Action d'Espoir ont un droit de regard sur les coauteurs et selon leur contribution dans l'étude, Memisa ONG et Action d'Espoir peuvent solliciter que d'autres auteurs Memisa et Action d'Espoir, soient inclus (entre la deuxième et avant dernière place).

## 16. Lieu et conditions de travail

L'étude se déroulera dans 18 aires de santé de la zone de santé de Miti-Murhesa. Une réunion de concertation et d'accompagnement sera tenue en présentiel au bureau central de la zone de santé avec la présence et la présidence de l'équipe cadre de la zone de santé et la formation interviendra dans ladite zone de santé.

## 17. Soumission du dossier

### Droit d'introduction et ouverture d'offre

Sans préjudice des variantes éventuelles, chacun des soumissionnaires ne peut remettre qu'une offre pour le marché.

Les offres peuvent être introduites comme suit :

Électroniquement (via courrier email aux adresses suivantes : [matthieu.kasongo@memisa-rcd.org](mailto:matthieu.kasongo@memisa-rcd.org) et [actiondespoir2022@gmail.com](mailto:actiondespoir2022@gmail.com) avec copie à : [marjorie.bruggeman@memisa.be](mailto:marjorie.bruggeman@memisa.be) et [hilde.buttiens@memisa.be](mailto:hilde.buttiens@memisa.be)

### Données à mentionner

L'offre et les annexes jointes au formulaire d'offre sont rédigées en français. Les informations présentées dans les offres ne peuvent être considérées comme confidentielles.

### **Offre technique**

- Preuve d'expertise du/de la consultant.e soumissionnaire dans la recherche sur les systèmes de santé en République Démocratique du Congo ;
- Preuve d'au moins 3 publications en tant que premier auteur·trice dans revues médicales avec comité de lecture (peer review).
- CV du/de la consultant.e avec liste des publications. Format : 2 pages maximum + liste de publications ;
- Méthodologie : Proposition de méthodes de recherche avec justification en fonction de la méthodologie client mystère, proposition d'un planning avec indication de la répartition des tâches.

### **Offre financière**

- Les prix unitaires forfaitaires en lettres et en chiffres (hors TVA)
- Les prix globaux en lettres et en chiffres (hors TVA)
- Le montant total de l'offre en lettres et en chiffres (hors TVA)
- Le montant de la TVA

*[Signature]*

*[Signature]*

- Le montant total de l'offre en lettres et en chiffres (TVA incluse)

Les offres techniques et financières doivent être envoyées dans un document unique par email.

### **Durée et validité de l'offre**

La durée et la validité prennent fin à la date de réception d'au moins 3 offres et au plus tard, le 27 Décembre 2023.

### **Documents et attestations à joindre à l'offre**

Le/la consultant.e joint à l'offre tous les documents demandés dans le cadre des critères d'attribution.

Les déplacements réalisés dans le cadre de ce contrat à l'intérieur d'une même province seront pris en charge par Memisa.

Le soumissionnaire présente un budget par lot tout en respectant le montant total maximal.

## **18. Responsabilité**

Le/la consultant.e respecte les principes et les codes de conduite professionnels et éthiques de la RDC, de Memisa et d'Action d'Espoir. L'action est menée avec intégrité et honnêteté, et en respectant les droits humains et les différences de cultures, de traditions, de croyances et de pratiques religieuses de l'ensemble des parties prenantes.

Le/la consultant.e assume la pleine responsabilité des fautes et manquements présentés dans les services fournis.

Par ailleurs, Le/la consultant.e garantit au pouvoir adjudicateur les dommages et intérêts dont celui-ci est redevable à des tiers du fait du retard dans l'exécution des services ou de la défaillance du/de la consultant.e, selon les dispositions légales en vigueur.

Le/la consultant.e demande l'autorisation du comité d'éthique de l'Université Catholique de Bukavu en République Démocratique du Congo.

## **19. Droit d'accès – critères d'attribution**

### **Droit d'accès**

Par le dépôt de son offre, le/la consultant.e déclare sur l'honneur qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion spécifiés dans l'appel.

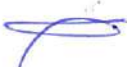
Le pouvoir adjudicateur vérifiera l'exactitude de la déclaration implicite sur l'honneur dans le chef du/de la consultant.e dont l'offre vient en considération pour l'attribution du marché.

### **Procédure et critère d'attribution**

À l'ouverture des dossiers, toutes les offres sont évaluées sur leur complétude. Seules les offres conformes à l'objet du marché seront retenues.

### **Offre technique**

Les différents aspects de l'offre technique sont soumis à une évaluation qualitative par le pouvoir adjudicateur. L'évaluation sera faite par lot. Un rapport d'évaluation de l'offre technique pourra être demandé.



	<b>Cotation</b>
Méthodologie et stratégie d'intervention proposées	40 points
Profil : Qualité des CV proposés	40 points
Références et expérience antérieure	20 points

Avec la répartition suivante :

<b>Par lot</b>	<b>Maximum</b>
<b>Méthodologie et stratégie d'intervention</b>	<b>40</b>
Planning/chronogramme	
Méthodes et justification en fonction de la thématique de recherche	
<b>Profils et qualité des CV proposés</b>	<b>30</b>
Formation et expérience du chercheur principal	
Formation et expérience des éventuels autres membres de l'équipe	
<b>Expérience antérieure</b>	<b>30</b>
Expérience en recherche sur les systèmes de santé	
Expérience en République Démocratique du Congo	
<b>Note globale</b>	<b>100</b>

#### Offre financière

Seules les offres entrant dans l'enveloppe maximale de l'étude (tous taxes et frais compris) seront évaluées.

L'offre avec le prix le moins élevé (A) obtient un score de 100

Pour les autres offres (B) un score est calculé selon la formule suivante :

$$(A/B) \times 100$$

#### Cotation finale

<b>Offres</b>	<b>Pondération</b>
<b>Offre Technique</b>	70 %
<b>Offre Financière</b>	30 %

Le comité de sélection est composé de Dr. **Hilde Buttiëns**, Dr. **Matthieu Kasongo**, Marjorie **Bruggeman**, Marie-Noël **Cikuru**, Dr. **Claude Kashasa** dont un président et un secrétaire.

Le marché sera attribué au/à la consultant.e qui obtient la cotation finale la plus élevée, après que le pouvoir adjudicateur ait vérifié, à l'égard de ce consultant.e, l'exactitude de l'offre.

## 20. Calendrier

Date de l'envoi	25 Novembre 2023
Date limite d'introduction des offres	A la réception d'au moins 3 offres et au plus tard, le 27 Décembre 2023
Évaluation des offres	03 au 04 Janvier 2024
Réunion du comité de sélection	05 Janvier 2024
Période de questions/demande de précisions de la part de l'adjudicateur (facultatif)	08 Janvier au 09 Janvier 2024
Attribution du marché — Communication aux soumissionnaires	10 Janvier 2024
Signature de contrat	12 Janvier 2024

## 21. Exécution des services

Les services seront exécutés en République Démocratique du Congo dans la zone d'intervention (Miti-Murhesa) du projet équité de genre en santé au Sud-Kivu et cela en étroite collaboration avec Action d'Espoir. Le/la consultant.e impliquera également les autorités pertinentes.

## 22. Facturation et paiement des services

Le paiement des services sera réalisé après validation des produits à livrer, avec l'exception du premier versement équivalent à 10% du montant total, qui sera payé après signature du contrat entre le/la consultant.e retenu.e et le pouvoir adjudicateur.

OPTION : 1 article solide méthodologiquement avec un DOI

Livrable par lot	Montant
Rapport préliminaire reprenant la version finale, après concertation avec le pouvoir adjudicateur et les parties prenantes, des méthodes, des questions de recherche et des hypothèses à tester	15% transférés 10 jours ouvrables après validation du produit
1 Article publié et accessible en « pre-print ».	40% transférés 10 jours ouvrables après validation des produits (2 fois).
1 Article publié et possède un DOI.	35% transférés 10 jours ouvrables après validation du produit

Le paiement des services se fera via virement bancaire ou par chèque.

## 23. Engagement particulier du/ de la consultant.e

Le/la consultant.e et ses collaborateurs sont liés par un devoir de réserve concernant les informations dont ils ont connaissance lors de l'exécution de ce marché. Ces informations ne peuvent en aucun cas être communiquées à des tiers sans l'autorisation écrite du pouvoir adjudicateur. Le/la consultant.e peut toutefois faire mention de ce marché en tant que référence.






Aucun article ne peut être envoyé pour publication ou partage sans l'autorisation et la validation du service dirigeant.

Le/la consultant.e s'engage à faire exécuter le marché par les personnes indiquées dans l'offre, sauf cas de force majeure. Les personnes mentionnées ou leurs remplaçants sont tous censés participer effectivement à la réalisation du marché. Les remplaçants doivent être agréés par le pouvoir adjudicateur.

#### 24. Litiges

Tous les litiges relatifs à l'exécution de ce marché sont exclusivement tranchés par les cours et tribunaux de la République Démocratique du Congo. La langue véhiculaire est le français.

Le pouvoir adjudicateur n'est en aucun cas responsable des dommages causés à des personnes ou à des biens qui sont la conséquence directe ou indirecte des activités nécessaires à l'exécution de ce marché. L'adjudicataire garantit le pouvoir adjudicateur contre toute action en dommages et intérêts par des tiers à cet égard.

Fait à Mudaka, le 17 Novembre 2023

Dr KASHASA Claude



Assistant Technique Régional



Marie-Noël CIKURU



Directrice Nationale