

Termes de référence

Réalisation d'une étude benchmarking sur les bonnes pratiques intersectorielles d'accompagnement personnalisé pour l'inclusion sociale

1. Contexte du projet DEFIS : Dialogue, Expérimentations, Formations pour l'Inclusion Sociale

Le système de protection sociale en Tunisie, souvent loué pour sa générosité, est principalement composé de subventions sur les produits énergétiques et produits de première nécessité (appelées aussi compensations), et de transferts monétaires sociaux. Si les deux mécanismes se complètent, tout en présentant des limites importantes, les montants mobilisés pourraient avoir un effet redistributif beaucoup plus important.

En effet, les subventions (compensations), depuis longtemps privilégiées comme instrument de redistribution, sont coûteuses pour l'Etat (principalement parce qu'elles dépendent du prix des produits pétroliers) et régressives car elles profitent davantage aux ménages les plus aisés, qu'aux familles les plus fragiles (handicapées, âgées, monoparentales, sans soutien familial, peu instruites...), aux femmes et aux filles vulnérables. Par ailleurs les programmes destinés aux familles nécessiteuses et vulnérables, comme le PNAFN et Amen Social, posent des problèmes de ciblage et de mesure de la pauvreté. Des erreurs d'exclusion (de personnes vulnérables) et d'inclusion (de personnes non-nécessiteuses) existent et sont graduellement circonscrites grâce à un nouvel outil de ciblage.

Face à ces défis, la Tunisie réforme son système pour plus d'inclusion sociale, en réduisant les subventions et en orientant davantage d'aides vers les plus démunis. La loi AMEN Social 2019-10 et le programme AMEN Social s'inscrivent dans cette évolution pour améliorer la distribution des aides, mieux cibler leurs bénéficiaires, promouvoir un accompagnement personnalisé et coordonner leur mise en œuvre. Ces efforts doivent donc être poursuivis et les méthodes d'accompagnement des publics nécessiteux consolidées pour mieux tenir compte des différentes vulnérabilités et de leur impact sur la lutte contre la pauvreté.

Les interventions financées par l'Union Européenne s'inscrivent au niveau mondial dans les Objectifs de Développement Durable. La protection sociale est au cœur de sa politique de coopération et de développement. Celle-ci s'appuie sur 5 piliers : les Personnes, la Planète, la Prospérité, la Paix et le Partenariat. L'Union européenne s'engage par ailleurs pour l'égalité entre les femmes et les hommes et l'émancipation des femmes à l'horizon 2030 au travers de la mise en œuvre d'un troisième plan d'actions (GAP III). Dans le cadre de sa coopération avec la Tunisie, ces engagements se traduisent par différents appuis en faveur du capital humain, comme notamment la mise en œuvre du Programme d'Appui à l'Inclusion Sociale (PAIS) qui a pour objectif global de « lutter contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, afin de réduire les inégalités économiques, sociales et celles fondées sur le genre », programme auquel contribue le projet DEFIS.

2. Présentation du projet

2.1 Un consortium pour des expertises conjuguées

Le projet DEFIS est mis en œuvre par un consortium composé de trois organisations, Handicap International en tant que lead, la Fondation Agir Contre l'Exclusion – Tunisie (FACE) en qualité de co-

demandeur et le Centre de Recherche sur les Etudes Sociales (CRES) comme associé.

Handicap International (HI) : présent en Tunisie depuis 1992, HI est une association de solidarité internationale indépendante et impartiale, qui intervient dans les situations de pauvreté et d'exclusion, de conflits et de catastrophes. Œuvrant aux côtés des personnes handicapées et vulnérabilisées, elle agit et témoigne pour répondre à leurs besoins essentiels et améliorer leurs conditions de vie.

Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE) : FACE a été créée en 2012 avec pour mission de favoriser l'engagement social et sociétal des entreprises afin de prévenir et de lutter contre toutes les formes d'exclusion, de discrimination et de pauvreté en mobilisant son réseau d'entreprises, les acteurs publics et la société civile.

Centre de Recherche sur les Etudes Sociales (CRES) : le CRES est un établissement public non administratif sous la tutelle du Ministère des Affaires Sociales, chargée de l'élaboration des études et l'évaluation des politiques publiques dans le domaine social. Le CRES est spécifiquement engagé à œuvrer pour l'instauration d'un système de protection sociale inclusif.

2.2 Objectifs du projet et principes d'intervention

Le projet DEFIS s'inscrit dans le cadre d'une démarche d'inclusion sociale définie comme « un processus qui permet aux personnes en danger de pauvreté et d'exclusion sociale de participer à la vie économique, sociale et culturelle, et de jouir d'un niveau de vie décent. Ces personnes doivent être impliquées dans les prises de décision qui affectent leur vie et bénéficier d'un meilleur accès à leurs droits fondamentaux » (Union Européenne).

Il s'articule autour de **deux objectifs** :

Effet 1. Améliorer l'accompagnement des personnes et des familles en situations de vulnérabilité, par une meilleure coordination des programmes d'aide et un plan d'aide personnalisé.

Il s'agira dans ce cadre :

- i) D'appuyer des OSC tunisiennes pour la mise en place et la capitalisation d'expérimentations locales, inclusives et intersectorielles, de prise en charge des familles et personnes en situation de vulnérabilité pour leur inclusion sociale et leur accès aux droits ce qui contribuera à l'évolution des méthodes et pratiques ;
- ii) De procéder à la réingénierie du travail social des 3 lignes de prise en charge des établissements et services du MAS pour réaliser des accompagnements personnalisés intersectoriels de ces bénéficiaires, en s'appuyant notamment sur les pratiques expérimentales déployées en coordination avec les OSC.

Effet 2. Porter au niveau stratégique les résultats des nouvelles approches du travail social et des expérimentations sur le terrain, lors du Dialogue de politique sectorielle.

Le dialogue de politique sectorielle réalisé à l'échelle régionale et nationale avec une approche inclusive et multi acteurs a pour ambition d'associer l'Etat et ses services, les organismes en charge de la protection sociale, les acteurs économiques et sociaux, les professionnels de l'intervention sociale et la société civile (en particulier les associations et les familles qui prennent en charge les personnes à besoins spécifiques). Le dialogue sectoriel permettra de suivre l'état d'avancement de la politique sociale et d'influencer son opérationnalisation progressive sur la base des expériences du terrain et des réflexions et des débats ouverts.

3 principes clés sous-tendent l'action du projet DEFIS et seront reflétés au travers des approches opérationnelles choisies pour la mise en œuvre des deux effets susmentionnés :

L'approche intersectorielle consiste à mobiliser autour des personnes en situation de vulnérabilité un ensemble d'acteurs, traditionnellement publics et associatifs auxquels ajouter le secteur privé, intervenant dans différents domaines. Elle doit permettre de mieux répondre aux besoins différenciés des personnes vulnérables et d'être plus efficace dans le soutien apporté.

L'approche inclusive qui consiste à (i) placer au cœur du projet la personne en situation de vulnérabilité, en renforçant sa confiance en elle, son autonomie et sa capacité à agir seule ou avec d'autres, et (ii) accompagner les communautés, les services et les politiques dans une transformation visant à accueillir la diversité

L'intersectionnalité qui permet de prendre en compte dans un contexte donné les différents facteurs de vulnérabilité qui se superposent et renforcent les inégalités. Ces facteurs peuvent être relatifs au genre, à l'âge, au statut social, à la couleur de peau, à l'origine géographique etc.

La présente étude s'inscrit dans le cadre de l'effet 2 du projet. A ce titre, trois principes d'intervention complémentaires seront considérés :

- **Apprentissage par l'action** : l'acquisition de nouvelles connaissances est insuffisante à elle seule pour engager des changements de pratiques. Au-delà des formations développées il est nécessaire de laisser la place à la co-construction des savoirs, au travers de la pratique et du coaching et d'y associer des temps d'échanges réflexifs permettant un recul analytique. Au-delà de l'apprentissage intrinsèque au projet, celui-ci s'appuiera également sur les expériences réalisées par d'autres acteurs, y compris au niveau international.
- **Représentation, redevabilité, autonomie et indépendance de la société civile** : qui doit s'organiser et s'assurer que les OSC, actives dans les interventions intersectorielles qui seront soutenues et dans le cadre du Dialogue de politique sectorielle, portent de manière effective la voix des groupes dont elles défendent les droits, en rendant compte devant leurs pairs et devant la loi, et en ayant la garantie de leur liberté de parole et d'action, facteur essentiel de promotion des droits et condition pour une citoyenneté participative effective.
- **Inclusion des acteurs économiques et autres acteurs clés pertinents** dans les interventions intersectorielles soutenues, pour passer, conformément aux objectifs du programme AMEN Social, de l'assistance à l'inclusion sociale, par l'emploi ou l'activité indépendante, productifs et contributifs.

3. Objectif et résultats attendus de l'étude de benchmarking

La présente étude devra permettre, au travers de la documentation d'expériences significatives et impactantes de pratiques intersectorielles et personnalisées d'inclusion sociale, d'alimenter la définition de la stratégie opérationnelle proposée dans le cadre du projet DEFIS.

A partir des enseignements retirés de l'analyse d'expériences significatives nationales et internationales et au regard du contexte tunisien et des particularités de sa politique sociale, les résultats de l'étude devront permettre :

- De définir les conditions et les facteurs déterminants pour la mise en place et le bon déroulement de pratiques intersectorielles pour l'inclusion sociale de personnes vulnérables ;
- De définir les modalités des pratiques d'inclusion sociale intersectorielle et leur place dans le cadre de la gouvernance générale des mécanismes de protection sociale existants ;
- D'identifier les publics prioritaires pour les pratiques intersectorielles d'inclusion sociale ;
- D'identifier les professionnels impliqués dans ce type de pratiques, leurs rôles respectifs et les compétences requises ;
- De formuler des recommandations pour la déclinaison dans le contexte tunisien de pratiques intersectorielles d'inclusion sociale complémentaires aux mesures d'assistance sociale. Ces recommandations devront notamment inclure des éléments sur les acteurs à mobiliser, les mécanismes de concertation et collaboration entre les différents secteurs impliqués, les systèmes de régulation à mettre en place, les publics à prioriser, le type de services à inclure, sur la temporalité et la priorisation des actions à entreprendre etc

4. Méthodologie requise

La réalisation de l'étude sera suivie par un comité technique composé du Coordinateur du Consortium, du Spécialiste Inclusion Sociale du projet DEFIS et des chefs de projet DEFIS de Handicap

Internationale et de FACE. Le Coordinateur de Consortium DEFIS agira en tant que représentant du comité technique.

Le **benchmarking** est une notion issue du monde du marketing. Il consiste pour une entreprise à mettre en place de nouvelles méthodes qui s'inspirent de celles des entreprises les plus performantes au niveau mondial. Il s'agit donc de se comparer aux « leaders » qui se positionnent sur le marché, de s'inspirer de leurs idées, de leurs pratiques, de leurs fonctionnements et de leurs expériences afin d'améliorer ceux en interne. C'est un processus continu de recherche, d'analyse comparative, d'adaptation et d'implantation des meilleures pratiques pour améliorer la performance des processus dans une organisation (wikipédia). La notion de benchmarking a ensuite été étendue à de nouveaux secteurs dans le cadre d'une démarche de recherche et de mise en œuvre des meilleures pratiques au meilleur coût. Dans le secteur de la santé, la littérature rapporte ainsi que le benchmarking a été utilisé pour l'analyse des processus et des facteurs de succès ayant permis une performance supérieure ainsi que la recherche des meilleures pratiques en vue de répondre aux attentes des patients.

S'inspirant de cette évolution, l'étude consistera donc à analyser des mécanismes d'inclusion sociale intersectorielle existants et fonctionnels reconnus pour améliorer la participation sociale des publics ciblés et contribuer à la réduction des inégalités sociales. Il s'agira à travers l'étude de ces dispositifs de retirer des leçons et des recommandations pour définir des mécanismes d'inclusion sociale pertinents dans le cadre des réformes en cours en Tunisie et susceptibles de compléter le dispositif d'assistance sociale existant et d'en améliorer l'efficacité.

Les dispositifs étudiés devront proposer des modalités d'accompagnement personnalisé et s'adresser en particulier aux personnes en situation de handicap, femmes victimes de violence, personnes exclues du système de protection sociale contributif, personnes âgées, personnes en grande précarité, jeunes en difficultés.

L'adoption d'une approche intersectionnelle permettant la prise en compte de plusieurs facteurs de discrimination sera un élément important à considérer dans l'analyse des différentes expériences.

Les dispositifs étudiés pourront faciliter l'accès à différents types de services contribuant à l'inclusion sociale des publics cibles : accès à l'éducation ou à la formation professionnelle, autonomisation économique, accès aux soins, accès au logement, participation à la vie sociale etc.

Plusieurs expériences et/ou pays d'intérêt connus pour avoir déployé des pratiques intersectorielles d'accompagnement personnalisé pour l'inclusion sociale sont proposés par le consortium :

- France, Italie, Canada pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap
- Espagne pour l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie et des femmes victimes de violence
- Ile Maurice pour l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie
- Belgique pour l'accompagnement des personnes en situation de rue
- Tunisie pour l'accompagnement des personnes migrantes (MDM et Terre d'Asile) et pour l'autonomisation économique

Cette liste n'est pas exhaustive. Le consultant devra réaliser une revue des données secondaires afin de proposer des critères pertinents pour la sélection des expériences à documenter et proposer une liste définitive. Cette liste sera validée par le Comité Technique de l'étude.

6 à 10 expériences de pratiques d'inclusion sociale devront être analysées. Ces expériences pourront concerner la Tunisie ou tout autre pays. Les expériences à l'international devront inclure des expériences dans la région MENA ou en Europe afin de faciliter des échanges éventuels futurs entre les acteurs de ces expériences et les partenaires du projet.

Dans le cadre de son analyse, le consultant devra porter une attention particulière aux éléments suivants :

- Structuration et gouvernance au niveau national et à l'échelle territoriale : niveau et modes de collaboration entre les acteurs, nombre et nature des secteurs impliqués, type d'espaces collectifs (pour l'échange de pratiques, pour la gestion de cas, pour le suivi des résultats etc) ;

- Acteurs participants et rôle de chacun ;
- Modalités de partenariat public-privé (associations et secteur privé) – rôles respectifs, modes de contractualisation et de financement, standards, systèmes de supervision/contrôle ;
- Critères de ciblage des personnes bénéficiaires ;
- Objectifs du dispositif : prise en charge, autonomisation etc ;
- Etapes d'accompagnement, y compris procédures et outils,
- Place de l'utilisateur dans le processus ;
- Modalités d'interactions entre les opérateurs de services, modalités de référencement/contre-référencement ;
- Profil des professionnels, rôles et compétences, référentiel métier pour les fonctions d'accompagnement et de management ;
- Avantages perçus par les intervenants sociaux et difficultés rapportées, facteurs (facilitateurs et obstacles) influençant les pratiques intersectorielles et impact constaté sous réserve d'évaluation disponible.

Les points d'analyse ci-dessus ne sont pas exhaustifs. Il appartient au consultant de les compléter et/ou questionner dans le cadre de son offre technique.

Le consultant s'attachera à documenter les éléments constitutifs des bonnes pratiques mais également les enjeux et les difficultés rapportées dans la mise en place et le fonctionnement des dispositifs étudiés.

La collecte d'information devra se faire via la revue de données secondaires ainsi qu'au travers d'échanges avec des acteurs impliqués dans le cadre des pratiques documentées. Dans la mesure du possible, le consultant s'efforcera d'impliquer dans le cadre de ces entretiens diverses catégories d'acteurs participants (professionnels de première ligne, managers, usagers).

Les données collectées seront analysées afin de produire des recommandations en vue de l'opérationnalisation de la démarche en Tunisie. Ces recommandations devront inclure des éléments concernant notamment les publics à prioriser pour le développement de pratiques d'inclusion sociale intersectorielle, le dispositif à mettre en place et son articulation avec le dispositif d'assistance sociale existant, les pré-conditions à remplir et les compétences nécessaires pour les intervenants sociaux.

Les recommandations feront l'objet de deux présentations. La première sera faite à l'équipe projet tandis que la seconde sera réalisée au bénéfice des partenaires institutionnels du projet avec participation éventuelle des autres membres du Comité Technique de Suivi du projet DEFIS dont la composition définitive reste à fixer et incluant les autres partenaires techniques du Gouvernement Tunisien impliqués dans la mise en œuvre du programme AMEN Social dont la Banque Mondiale, l'UNICEF, l'agence ENABEL etc

5. Livrables attendus et calendrier indicatif

L'ensemble des livrables seront présentés en version électronique. Ils seront partagés après validation avec l'ensemble des membres du consortium et diffusés auprès du Ministère des Affaires Sociales et de la Délégation de l'Union Européenne en Tunisie.

La liste des livrables attendus est comme suit :

- Un rapport de démarrage précisant les critères de sélection des pratiques d'inclusion sociale intersectorielle et personnalisées et proposant sur cette base la liste définitive des expériences à documenter. La liste définitive devra être validée par le comité technique et/ou son représentant avant la poursuite de l'étude.
- Des fiches expérience présentant pour chaque pratique documentée sous une forme résumée les caractéristiques et enseignements particuliers des expériences documentées.
- Un support de restitution présentant les premiers résultats, conclusions et recommandations, pour présentation aux membres du comité technique de l'étude.
- Un rapport provisoire de 20 à 30 pages présentant le résultat du benchmarking et formulant des recommandations pour la mise en place dans le cadre du projet DEFIS d'appui à des expérimentations de pratiques d'inclusion sociale intersectorielle et personnalisée en Tunisie au niveau régional et national.

- Un support de restitution finalisé en format power point ou équivalent pour une présentation aux partenaires institutionnels du projet.
- Et un rapport final validé

L'ensemble des livrables sera soumis en français et fera l'objet d'une revue par le comité technique de l'étude et/ou son représentant.

Le rapport de démarrage devra être soumis au plus tard 15 jours après le démarrage de l'étude. Les livrables finaux devront être validés au plus tard 6 semaines après validation du rapport de démarrage.

6. Expertise recherchée du ou des consultant-es

L'évaluation pourra être réalisée par un expert ou un groupe d'experts présentant des expériences complémentaires :

- Personne physique ou morale (bureau d'étude ou consultant/e indépendant/e)
- Diplôme minimum : Master dans le domaine des sciences sociales et/ou des politiques publiques
- Profil senior, avec expérience dans le domaine de l'appui à la mise en œuvre et/ou de l'évaluation des politiques publiques dans le domaine social en Europe et/ou dans des pays de la région MENA ou des pays à revenu intermédiaire
- Capacité démontrée d'analyse, de synthèse et de rédaction (fournir une liste de publications consultables)
- Très bonne maîtrise du français exigée, connaissance de l'arabe tunisien est un plus

7. Proposition financière, Modalité de paiement, Remboursement des frais et pénalités de retard

7.1 Proposition financière

Le consultant devra proposer une offre financière incluant :

- Le coût de chacun des experts mobilisés incluant le coût homme/jour et le nombre de jours de mobilisation pour chacun ainsi que la durée de mobilisation à chaque étape de travail
- Les coûts annexes incluant les dépenses d'hébergement, de déplacement local et international, frais de visa ou de traduction si nécessaire
- Les frais de communication ou de reproduction de documents si nécessaire

Les prix proposés doivent être fermes et définitifs pour toute la période de validité de l'offre (trois mois à partir de la date de soumission) et ne peuvent être en aucun cas surenchéris de taxes, charges ou autre. Les prix agréés constituent une obligation contractuelle. Les prix doivent être en HT. Le paiement des impôts sur revenu ou sur la TVA se fera conformément à la législation en vigueur du pays d'origine de la société.

Toute assurance que le prestataire estime nécessaire à la réalisation de ses tâches relève du seul ressort du consultant et ne peut être budgétée directement au titre de l'intervention. Chaque expert international devra fournir la preuve d'une assurance rapatriement si l'expertise requiert des déplacements en dehors de son pays de résidence. Celle-ci ne pourra être affectée au budget de l'étude.

7.2 Modalité de paiement

Les modalités de paiement seront discutées à l'élaboration et signature du contrat avec le prestataire retenu et selon un planning de livrables.

Une avance pourra être accordée à la signature du contrat.

La dernière tranche du paiement est conditionnée à la validation de la qualité du rapport final et non à l'envoi de ce dernier.

Le paiement s'effectuera par virement ou chèque bancaire dans les trente (30) jours après la réception de tous les documents requis et l'acceptation des livrables par HI

7.3 Remboursement de frais

L'offre financière proposé par le prestataire couvre l'ensemble des frais liés à l'exécution de la prestation.

Aucun remboursement de frais annexes ne sera effectué, l'intégralité des coûts afférents à la réalisation de la mission étant incluse dans la rémunération visée à l'article précédent.

7.4 Pénalité de retard

Le prestataire retenu s'engage formellement sur la durée de sa mission telle que proposée lors de la soumission de l'offre et convenue à la signature du contrat.

Un dépassement des délais convenus lors de la signature des contrat est considéré fautif s'il n'est pas justifié par la force majeure ou par des facteurs externes non maîtrisables par le prestataire.

Si le dépassement est imputable à des facteurs externes au prestataire, ce dernier devra fournir par écrit une demande de révision du calendrier en mentionnant les causes du retard justifiant sa demande. Cette demande devra être validée par le chef de projet qui devra en outre approuver le nouveau calendrier proposé.

En cas de dépassement fautif, des pénalités de retard seront appliquées au prestataire. Le montant de cette indemnité est établi à 1% par jour calendaire de retard, à concurrence de 15% de la somme totale de facturation. Au-delà de 15 jours de retards, HI se réserve le droit de résilier le contrat de plein droit, sans mise en demeure préalable.

8. Sous-traitance

Le prestataire retenu s'interdit de sous-traiter une ou plusieurs de ses obligations, partiellement ou en totalité sans accord préalable, exprès et écrit de HI.

9. Soumission des offres

9.1 Composition des offres

L'offre sera composée de 3 dossiers de soumission :

Un dossier technique incluant :

- a) Une proposition méthodologique** pour mener cette mission avec a minima la compréhension des enjeux des termes de référence et leur mise en perspective au regard du contexte Tunisien ; la présentation du cadre méthodologique y compris conception de l'étude, critères de sélection Des expériences à documenter et première liste indicative (celle-ci pourra être complétée en cours de mise en œuvre), modalités de collecte et de présentation de l'information.
- b)** Ce document sera complété par la **présentation du ou des experts impliqués**, avec pour chacun :
 - Un curriculum vitae (formation, expériences professionnelles, listes de publications clés)
 - Au minimum deux références de consultances précédentes pour des missions dans le secteur social. Le partage d'échantillon de précédents travaux est apprécié.
- c)** Un **calendrier de travail** détaillant les étapes de la mission de consultance.

Un dossier financier constitué d'une offre financière en HT en Euros ou en TND selon les spécificités précisées à l'article 7.

Un dossier administratif composé comme suit :

- Une photocopie de la pièce d'identité ou passeport pour chacun des experts impliqués
- La preuve de la légalité de son activité sur la base du cadre légal de son pays d'enregistrement

9.2 Soumission des offres

Les documents relatifs à l'appel d'offres et toute correspondance échangée entre le soumissionnaire et HI doivent être écrits en français.

Le dossier doit être envoyé par mail à l'adresse suivante appel-offres@tunisie.hi.org ou déposé dans une enveloppe scellée au siège de HI en Tunisie sis au 10 rue du Brésil 1002 Tunis Tunisie, au plus tard le 10.03.2024, avec la mention « Réalisation d'une étude benchmarking sur les bonnes pratiques intersectorielles d'accompagnement personnalisé pour l'inclusion sociale » en objet d'e-mail ou sur l'enveloppe.

9.3 Evaluation des offres

Les propositions techniques seront analysées sur la base des critères suivants :

Expertise du soumissionnaire	40%
Qualité de la méthodologie proposée	40%
Calendrier de mise en œuvre	20%

La proposition doit être en adéquation avec les normes professionnelles et les critères internationaux et sera validée par le commanditaire avant d'être appliquée par l'évaluateur. La ou les propositions présentant un score technique supérieur au niveau minimum requis pourront faire l'objet d'échanges entre le commanditaire et le soumissionnaire en vue d'améliorer la qualité de la méthodologie proposée. Ces échanges pourront se dérouler avant la décision finale d'attribution.

Seules les propositions financières correspondant aux propositions techniques recevant une note supérieure à 60% des points, seront évaluées. Les critères d'évaluation financière prendront en compte la pertinence des coûts proposés, le montant homme/jour au regard des prix du marché et le nombre de jours budgétés au regard de l'effort requis.

La sélection sera opérée dans un délai de 3 semaines suivant réception des offres. Les soumissionnaires seront informés des résultats de la sélection par voie électronique.

10. CONDITIONS PARTICULIERES

Il est important de noter que cet appel d'offre n'implique aucune commission et que Handicap International n'a aucune obligation de fournir une explication sur son choix final.

Handicap International est engagée pour la protection des droits et s'oppose à toutes les formes d'exploitation, d'abus ou de corruption. Le(s) prestataire(s) sélectionnée(s) s'engage(nt) à signer et respecter les politiques de protection de Handicap International.