

## Termes de référence

# Recrutement d'un consultant pour conduire un atelier sur la thématique du « staff care »

**Date de démarrage souhaitée : 1<sup>er</sup> Avril 2021 (2 jours)**

**Lieu : Tunis**

**Langue: Anglais**

L'objectif de cet atelier de 2 jours, animé par des intervenants extérieurs, est d'accompagner la mission au développement d'une stratégie forte de Staff Care en 2021 avec la définition d'un plan d'action complet et réaliste centré sur la résilience, la gestion du stress, la communication non-violente et la prévention du burnout au sein de la mission pour les équipes managériales internationales comme libyennes.

### INTRODUCTION

#### ➤ **Première Urgence dans le monde**

Première Urgence Internationale est une Organisation Non Gouvernementale de solidarité internationale, à but non lucratif, apolitique et laïque. L'ensemble de ses personnels se mobilise au quotidien pour couvrir les besoins fondamentaux des victimes civiles mises en péril, marginalisées ou exclues par les effets de catastrophes naturelles, de guerres et de situations d'effondrement économique. L'objectif est d'aider les populations déracinées dans l'urgence, tout en leur permettant de regagner rapidement autonomie et dignité.

L'association mène environ 190 projets par an, dans les domaines de la sécurité alimentaire, la santé, la nutrition, la réhabilitation d'infrastructures, l'eau et l'assainissement et la relance économique. PUI intervient en appui à près de 5 millions de personnes dans 22 pays, en Afrique, en Asie, au Moyen-Orient, en Europe de l'Est et en France.

#### ➤ **Première Urgence en Libye**

PUI a commencé à mettre en œuvre des opérations dans l'est de la Libye en 2017, en appuyant l'offre de services de soins de santé primaires aux populations les plus vulnérables (populations déplacées internes et communautés d'accueil, migrants, réfugiés et demandeurs d'asile), combiné à une réponse intégrée aux besoins de base pour faire face à la situation sanitaire dans les centres de détention et en milieu urbain. Après quatre années d'expérience, PUI se positionne désormais comme un acteur humanitaire majeur dans le secteur de la santé à l'est de la Libye. En 2020, 2 équipes mobiles de santé ont été déployées à Al Kufra et 1 dans les centres de détention de l'est de la Libye. PUI met en œuvre une approche intégrée, avec des spécialistes de la protection et de la santé mentale intégrés dans chaque équipe mobile. De plus, PUI travaille sur le renforcement du système de santé à travers des projets de formation et de renforcement des capacités des professionnels de santé, et la réhabilitation des établissements de santé.

## CONTEXTE & PROBLEMATIQUES

- Problématiques identifiées au niveau organisationnel
  - Charge de travail importante
  - Gestion du travail à distance
  - Communication difficile (TUN – LBY)
  - Management Interculturel (TUN – LBY)
  - Relation de compétition entre départements (logistique/finances/programmes)
  
- Problématiques liées au contexte d'intervention
  - Dilemmes éthiques (compromission des principes humanitaires)
  - Accès et restrictions de mouvements entre :
    - Tunisie – Libye
    - Tunisie – Pays de résidence des expatriés
    - L'Est et l'Ouest de la Libye (personnel national)
  - Obstacles administratifs ralentissant toutes les démarches (enregistrement, visa, etc)
  - Lenteur extrême
  - Pression forte liée aux enjeux humanitaires et au positionnement des ONG
  - Protocoles et restrictions liées à la Covid-19
  - Eloignement physique (collègues et proches)
  
- Risques et Impacts des facteurs de stress sur le personnel humanitaire
  - Stress cumulatif et prolongé
  - Fatigue physique et mentale prolongée
  - Epuisement professionnel, ou Burn Out
  - Turn over des équipes
  - Augmentation de l'absentéisme et des congés de maladie prolongés,
  - Perte d'efficacité, augmentation des erreurs et des accidents.

## OBJECTIFS DE L'ATELIER

1. Identifier les sources et les facteurs de stress les plus importants pour l'ensemble des équipes (nationales et internationales), en Libye et en Tunisie (l'identification réalisée en amont) ;
2. Identifier l'ensemble des risques qui en découlent pour la mission PUI Libye (risques psychosociaux, humains, organisationnels, etc.) ;
3. Définir un plan d'action organisationnel (mission PUI Libye) pour prévenir, limiter, et mitiger ces risques en 2021 (en lien avec la stratégie annuelle), construit sur des recommandations techniques claires et adaptées aux différents besoins des divers groupes de managers (internationaux basés à Tunis, libyens basés à Benghazi leur zone d'origine et libyens délocalisés à Kufra) ;
4. Identifier les capacités et mécanismes de réponse déjà existants et mis en place sur la mission ;
5. Identifier et former les managers/staffs clefs aux concepts et compétences suivants :

- Le stress, ses différentes formes et manifestations et les risques associés.
- Comment prévenir le stress cumulatif et en repérer les signes chez soi-même et les autres (y compris chez les collègues à distance) ?
- Comment accompagner un membre de son équipe qui présente des difficultés liées au stress ?
- Comment et à qui communiquer les difficultés identifiées afin de prévenir et d'éviter les risques relatifs au stress ?

## **PARTICIPANTS**

**Total = 26 personnes**

Dont en présentiel = 14 personnes

Dont à distance = 12 personnes

<b>TUNIS</b>	<b>BENGHAZI</b>	<b>AL KUFRAH</b>
<b>14 personnes</b>	<b>6 personnes</b>	<b>6 personnes</b>

## **LIVRABLES**

- Développer et réaliser une enquête qualitative d'identification des sources et des facteurs de stress pour l'ensemble des équipes de la mission Libye de PUI au travers de 7 ou 8 entretiens individuels (assurer une représentation des divers « groupes » : personnel programme/support/internationaux/tunisiens/libyens/libyens délocalisés, etc.)
- J1 : Mettre en place et animer des ateliers de travail sur les problématiques identifiées ayant pour objectif l'établissement pour chaque problématique d'un plan d'action
- J2 : Développer et animer une journée de formation dédiée à la prévention des risques psychosociaux liés au stress cumulatif et à l'épuisement professionnel
- Produire un rapport final résumant les observations faites durant l'enquête et l'atelier ; et formulant des recommandations claires à l'attention du top management pour le développement d'un plan d'action de prévention et de management des risques psychosociaux liés au stress en 2021.

## **DISPOSITIONS RELATIVES A LA REALISATION DE LA PRESTATION**

### **1. Appui de PUI**

Pour la formation PUI prendra à sa charge :

- L'obtention des autorisations et des visas pour les consultants hors Tunisie;
- Le prestataire devra se munir de son/ses propre(s) ordinateur(s). La papeterie de base sera fournie par PUI.

### **2. Proposition technique**

Le candidat proposera un programme de formation, comprenant les thèmes abordés, le planning prévisionnel et les méthodes pédagogiques utilisées. Les propositions techniques ne devront pas dépasser 10 pages, CV compris. D'autres documents jugés pertinents pour la proposition pourront être joints en annexe.

### 3. Offre financière

Le candidat devra présenter une offre financière pour la prestation, qui reprendra au minimum les éléments ci-dessous :

- Tarifs journaliers, coûts unitaires et totaux ;
- Billets d’avion aller-retour, visa, etc... ;
- Photocopie des documents de formation
- Autres (à préciser)

Il est important de noter que le candidat devra réaliser un test PCR moins de 72h avant son arrivée et de même avant son départ ainsi qu’une quarantaine de 7 jours à Tunis avant l’atelier.

## PROFIL RECHERCHE

L’offre est ouverte à un consultant (ou groupe de consultants) international ou national. Une équipe mixte de consultants – international / national sera privilégiée. Pour mener à bien les tâches décrites dans ces termes de références, le cabinet/consultant intéressé doit présenter un consultant lead qui possède les qualifications suivantes :

- Formation : Niveau Bac+5, Master en psychologie clinique
- Expérience dans le domaine du soutien psychologique à distance (incident de sécurité, prévention épuisement professionnel, etc) ;
- Expérience dans la gestion des risques Psychosociaux
- Expérience d’au moins 5 ans dans la réalisation de formations (stress cumulatif, traumatisme psychique, contextes à fort retentissement psychologique...);
- Avoir des connaissances pertinentes sur le secteur humanitaire.
- Avoir une bonne capacité de synthèse et de rédaction ;

## MODALITÉS DE RÉPONSE ET DE SÉLECTION DU PRESTATAIRE DE SERVICE

### 1. Calendrier et contact

Les dossiers de candidature devront être soumis au plus tard le 28 février 2021 aux adresses ci-dessous:

[jdonne@premiere-urgence.org](mailto:jdonne@premiere-urgence.org) avec copie à [lby.tender@premiere-urgence.org](mailto:lby.tender@premiere-urgence.org)

### 2. Procédures à respecter

Langue : les propositions devront être rédigées en anglais, y compris les annexes et fiches descriptives

Unité monétaire : tous les prix devront être exprimés en Euro, la TVA et autres taxes devront être précisées le cas échéant.

Présentation de l’offre : les dossiers devront être constitués des éléments suivants :

- La Compréhension des TdRs par le consultant (1-2 pages)
- La méthodologie proposée pour sa mise en œuvre (3-4 pages)
- Le chronogramme détaillé de la mission
- Les CV du/des consultant(s)
- Le budget détaillé ne dépassant pas 7 000 euros.
- 2 références

### **3. Critères d'attribution**

Une attention particulière sera portée sur :

- La qualité et le détail de la proposition technique et son adéquation avec le contexte humanitaire et le public visé ;
- L'expérience, références à l'appui, du candidat ou de l'organisme pour des missions similaires de formation ;
- Les ressources humaines participantes au projet et leur expérience ;
- Le montant global et le détail de l'offre financière.