



TERMES DE REFERENCE

Accompagnement à l'élaboration d'un référentiel pour la qualité de l'accueil des associations de prise en charge du VIH

TYPE DE MISSION :

- RENFORCEMENT DE CAPACITE/APPUI TECHNIQUE
- AUTRE (PRECISER) : ACCOMPAGNEMENT, CAPITALISATION

THEMATIQUE(S) : QUALITE DE L'ACCUEIL

PROGRAMME(S) : TREPLINS

PERIODE DE LA MISSION : AVRIL 2024

NOMBRE DE JOURS DE CONSULTANCE : 16 JOURS

LIEU(X) : YAOUNDE, PARIS

Avec le soutien de :



1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISSION

CONTEXTE PROGRAMMATIQUE

Fondée en 1994, Sidaction organise des campagnes d'appel à la générosité publique destinées au financement de projets de recherche scientifique, d'information, de prévention, d'accompagnement, d'amélioration de la qualité de vie des personnes touchées par l'infection à VIH en France et à l'international. Aujourd'hui Sidaction soutient financièrement, via des appels à projets annuels, 70 associations en France et 34 associations dans 18 pays à l'international. De plus, Sidaction finance des projets pluridisciplinaires en recherche fondamentale et appliquée, en sciences sociales et humaines ainsi que des projets de recherche opérationnelle. Les 30 associations d'Afrique de l'Ouest et du Centre financées par Sidaction sont partenaires du programme Tremplins.

Les soutiens de Sidaction s'inscrivent dans la durée, ce qui permet à Sidaction et ses partenaires de nouer une relation de confiance, de viser des résultats sur la durée et de renforcer la professionnalisation et la pérennité des associations partenaires.

Sidaction reçoit depuis plusieurs années le soutien de l'Agence Française de Développement (AFD) pour la mise en œuvre de ses programmes d'appui aux associations africaines via des conventions programmes. Le partenariat entre l'AFD et Sidaction a été renforcé en 2020 par la conclusion d'une Convention de Partenariat Pluriannuel (CPP) dénommée TREMPLINS. Ce programme se déroule du 01/06/2020 au 31/05/2024, et se déploie auprès de 30 associations partenaires situées dans 15 pays d'Afrique de l'Ouest et du Centre. Le programme s'attache à améliorer la qualité des services de santé à travers un appui technique et financier aux associations partenaires, pour proposer une prise en charge holistique des personnes vivant avec le VIH et/ou affectées par le VIH, dans le respect des droits humains, tout en favorisant l'autonomie des personnes dans leur démarche de soins. Une deuxième phase de ce programme (2024-2028) est déposée auprès de l'AFD et en cours d'instruction.

JUSTIFICATION DE LA MISSION

Depuis sa création l'ambition de Sidaction a été de participer à un accès libre, équitable à des soins éthiques et de qualité pour les personnes infectées ou affectées par le VIH. Des appuis techniques, le soutien à la structuration associative, des financements pérennes, le soutien au développement et à la visibilité de l'expertise communautaire ont été les piliers du soutien de Sidaction à ses partenaires en Afrique de l'Ouest et du Centre.

Dans le cadre du projet TREMPLINS 2, nous avons choisi de rassembler et articuler certains des appuis développés au fil des années (genre, éthique, circuit patient, hygiène...) pour travailler sur la qualité des services, et en particulier de la qualité de l'accueil des usager.es dans les structures de prise en charge.

Pour Sidaction, l'accueil ici est compris dans un sens large : il concerne toutes les situations qui mettent en jeu la relation entre l'équipe soignante et les personnes accueillies et accompagnées par cette équipe. Il n'est donc pas restreint aux personnes en situation d'accueil des patients dans les centres de santé (secrétariat médical). Si l'accueil est un métier à part entière, la fonction d'accueil traverse toutefois de nombreux métiers : médecins, médiateurs, psychologue, travailleurs sociaux, agents communautaires, administratifs et financiers ... bien sûr, chacun.e contribue individuellement à la qualité de l'accueil dans l'organisation mais il y a aussi une conception partagée et collective à avoir de l'accueil au niveau de l'organisation.

La notion d'accueil englobe ainsi plusieurs dimensions transverses, que Sidaction a déjà travaillées avec ses partenaires indépendamment au fil des années : la dimension éthique (confidentialité, respect des

droits des patients), la dimension genre (prise en considération des enjeux spécifiques aux femmes, aux hommes, aux minorités sexuelles et de genre, y compris les besoins en termes de SSR et de VBG), la fluidité du circuit patient-e (en interne à travers les différents services, mais aussi en externe par le référencement auprès d'autres structures), jusqu'aux conditions d'hygiène et sécurité des centres de santé, vont déterminer la qualité de l'accueil qui est fait aux usager-es. Ces actions n'ont pas fait l'objet d'une évaluation d'effets formelle jusqu'à présent. Même si elles ont certainement porté leurs fruits, le durcissement de certains contextes sociétaux et/ou politiques dans certains pays nous laisse penser que ces enjeux restent d'actualité et que la poursuite du travail engagé est nécessaire.

La proposition sur le nouveau projet est d'élaborer un référentiel qualité dont les contours restent à co-construire avec les partenaires.

Une fois disponible, le référentiel aura vocation à :

- être utilisé comme outil d'auto-évaluation par nos partenaires au sein de leurs structures (avec un potentiel accompagnement des équipes Sidaction, formées sur l'outil) dans un but d'amélioration des pratiques
- permettre aux associations de mesurer l'évolution de la qualité de l'accueil, et de mesurer les effets des appuis de Sidaction dans cette évolution
- être diffusé au-delà de nos partenaires (contribuant à construire la légitimité de Sidaction comme acteur de renforcement de capacité)

2. OBJECTIFS ET RESULTATS POURSUIVIS

OBJECTIF GENERAL :

L'objectif général de la mission est d'accompagner Sidaction dans la formalisation de l'outil d'évaluation (référentiel) de la qualité de l'accueil dans les structures partenaires.

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

- **OBJECTIF SPECIFIQUE 1** : appuyer Sidaction et ses partenaires dans l'élaboration d'un référentiel qualité (compréhension des enjeux et des besoins, aide au choix de la forme et à la réalisation technique de l'outil)

RESULTAT ATTENDU : un outil d'évaluation de la qualité de l'accueil (référentiel qualité) est créé et les utilisateur·rices (Sidaction et ses partenaires) sont formé·es à son utilisation

- **OBJECTIF SPECIFIQUE 2** : capitaliser la démarche de co-construction de l'outil

RESULTAT ATTENDU : un document (texte, infographie, video...) témoigne de la démarche de co-construction de l'outil

3. DESCRIPTION DE LA MISSION

3.1. ACTIVITES PREVUES

1. Participer à un atelier de co-construction à Yaoundé du 13 au 15 avril 2024 (3 jours)
2. Rédiger un compte rendu de l'atelier sous un angle de capitalisation (3 jours)

3. Finaliser l'outil en lien avec les équipes Sidaction et le groupe de travail à distance (10 jours)

3.3. LIVRABLES

- Rapport d'atelier
- Référentiel qualité
- Document de capitalisation de la démarche

3.4. PERIODE DE MISE EN ŒUVRE (DATES DE DEMARRAGE ET DE FIN AVEC PLANNING)

Avril 2024 – décembre 2024

3.6. MODALITES PRATIQUES (ORGANISATION LOGISTIQUE)

Sidaction prend en charge l'organisation et les couts des éventuels déplacements.

4. PROFIL DU/DE LA CONSULTANT.E

QUALIFICATIONS :

- Bac +5 ou expérience équivalente en santé publique ou développement ;
- Spécialisation sur le VIH et le renforcement ou l'appui aux acteurs associatifs et communautaires.

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE :

- Minimum 5 ans d'expérience de développement, gestion et/ou évaluation de projets de santé publique, en particulier de lutte contre le VIH/sida dans les pays en développement.
- Minimum 3 ans d'expérience dans des pays d'Afrique, de préférence auprès d'acteurs associatifs ou communautaires de lutte contre le VIH/sida.

AUTRES COMPETENCES :

- Excellentes capacités relationnelles et d'animation
- Excellentes capacités rédactionnelles
- Excellente maîtrise d'Excel.

5. CANDIDATURES

Merci d'envoyer :

- Une offre technique
- Une offre financière (hors frais de déplacements)
- Le CV du/de la consultant.e

A l'attention de : Anne Susset, coordinatrice des Programmes Internationaux

Par mail : a.susset@sidaction.org

Avant le 17 mars 2024