

TERMES DE RÉFÉRENCE

Intitulé : Renforcement des capacités de la société civile : Évaluation des services publics par la satisfaction des usagers en zone rurale

Durée de la mission :
4 mois à plein temps

Lieu d'affectation :
Diego Suarez, Madagascar



Contexte

L'amélioration de la qualité des services publics offerts à la population du nord de Madagascar, est un enjeu important pour l'État malagasy et ses partenaires techniques et financiers dans ses efforts pour renforcer l'autonomie administrative des structures gestionnaires en zone rurale. C'est dans ce contexte qu'Azimut et le Bureau Indépendant Anti-Corruption à Antsiranana ont contribué à mettre en place, courant 2018, un dispositif permettant de mesurer la perception d'usagers au sujet des services de base et administratifs dont ils bénéficient.

Dans le cadre de l'évaluation de la satisfaction des usagers, Azimut ne s'attend certes pas que cette enquête puisse répondre à tout. Toutefois, l'éclairage apporté sur le plan de l'organisation des services, complémentaire aux données nationales ou régionales portant sur la santé, l'accès à l'eau potable, ou l'éducation de la population, saura contribuer à définir les priorités d'action pour améliorer la satisfaction des usagers. Produire une information statistique pertinente, fiable, intelligible et accessible, c'est là l'engagement « qualité » que s'est fixé Azimut au travers de ce projet.

Mission

Sous la supervision d’Azimut, la personne recrutée se verra confiée les tâches suivantes :

- Planifier et encadrer l’enquête d’évaluation de la satisfaction des usagers dans 17 communes rurales
- Élaborer un guide méthodologique
- Renforcer les capacités et suivre les équipes de travail sur le terrain
- Capitaliser l’expérience d’évaluation effectuée par la société civile

Profil recherché

Aptitudes et savoir-être :

- Titulaire d’une formation ou étudiant dans une discipline pertinente au mandat offert
- Excellente connaissance du français
- Savoir s’adapter à un mode de vie différent et à des conditions matérielles difficiles
- Maîtriser l’outil informatique et être familier avec les logiciels de la série Microsoft
- Savoir prendre des initiatives
- Faire montre d’assurance dans la recherche de solutions
- Connaître les techniques du brainstorming, de l’étude de cas, des jeux de rôle
- Savoir développer l’esprit de collaboration et faire partager le plaisir de la créativité
- Faire preuve d’esprit d’équipe et posséder une bonne capacité d’écoute
- Pouvoir travailler sous pression, respecter des délais, et gérer les priorités
- Être souriant, posséder le sens de l’humour, savoir se rendre populaire.
- Ne pas craindre le manque occasionnel d’eau courante ou d’électricité
- Savoir s’adapter aux difficultés de communication avec sa famille et ses amis
- Jouir d’une bonne santé et être en excellente condition physique

Expériences précédentes :

- Expérience souhaitable de travail à l’étranger
- Expérience en gestion d’équipe, coordination de projets ou renforcement des capacités
- Expérience du volontariat (ou du bénévolat)

Contribution et participation

Nous nous appuyons sur la participation et la contribution monétaire des participants pour assurer la pérennisation de nos actions auprès des populations locales. Nous demandons à chacun des participants de prévoir une contribution mensuelle de 650 euros.

La cotisation vous donne accès à...

- Des repas cuisinés par nos trois charmantes responsables de maison
- L'hébergement dans un appartement meublé situé dans le centre-ville
- Les ressources informationnelles et le matériel pour le bon déroulement de votre mission
- L'encadrement de votre mission par des responsables formés et compétents
- Une caisse permettant de défrayer les frais de communication et de déplacement engagés pour la réalisation de votre mission

La cotisation permet de payer...

- Les salaires des employés et les gratifications des stagiaires locaux
- La location des locaux de travail
- Les frais de services : eau, électricité, boîte postale, Internet, téléphone
- Le maintien du site web
- L'achat de nouveau matériel nécessaire à la réalisation des missions
- L'entretien et le renouvellement du matériel, de l'équipement et des espaces de travail
- La participation à des événements nationaux et internationaux

Le participant doit déboursier l'ensemble de ses contributions mensuelles avant son arrivée à Madagascar. Le coût des vols aériens, du visa, de l'équipement personnel, des médicaments et des vaccins est assumé par le participant.

Vous êtes intéressé ?

Les candidats intéressés sont priés de soumettre le [formulaire de candidature](#), leur curriculum vitae, ainsi qu'une courte lettre de motivation à stages@tous-azimuts.org.

Pour tout renseignement complémentaire vous pouvez consulter notre [site Internet](#), nous écrire ou rejoindre notre page [Facebook](#).