



# TERMES DE REFERENCE

ASSISTANCE TECHNIQUE POUR L'ADAPTATION DES  
MECANISMES DEJA EXISTANTS DE RECUEIL DES PLAINTES  
ET D'INVESTIGATION DU CONSEIL NATIONAL DES DROITS DE  
L'HOMME (CNDH)



FINANCÉ PAR L'UNION EUROPÉENNE



## 1. Contexte

En vertu de l'article 161 de la Constitution et de la loi 76-15 relative à sa réorganisation, le Conseil national des droits de l'Homme est une institution nationale pluraliste et indépendante, « chargée de connaître de toutes les questions relatives à la défense et à la protection des droits de l'Homme et des libertés, à la garantie de leur plein exercice et à leur promotion, ainsi qu'à la préservation de la dignité, des droits et libertés individuelles et collectives des citoyennes et citoyens et ce, dans le strict respect des référentiels nationaux et universels en la matière »<sup>1</sup>.

Dans le cadre des attributions qui lui sont conférées par la loi, le CNDH « examine tous les cas de violation des droits de l'Homme, soit de sa propre initiative, soit sur plainte des parties concernées ou en vertu d'une procuration de ces parties »<sup>2</sup>.

Les modalités de réception et de traitement des plaintes sont déterminées par l'Institution en vertu de son règlement intérieur.

La présente action d'adaptation du dispositif de réception et de traitement des plaintes est conçue en vue de renforcer la pertinence et l'efficacité du processus de recueil, de traitement relatifs aux plaintes et d'investigation sur les violations éventuelles se rapportant à des discriminations.

Cette activité de renforcement du dispositif de traitement des plaintes s'inscrit dans le cadre des activités du projet « *Vive ensemble sans discrimination : une approche basée sur les droits de l'Homme et la dimension genre* », financé par l'UE et mis en œuvre conjointement par l'Agence Espagnole de Coopération Internationale et de Développement (AECID) et Fondation Internationale et Ibéroaméricaine pour l'Administration et les Politiques Publiques (FIIAPP). Ce projet vise essentiellement à promouvoir les valeurs du « vivre ensemble », à travers l'amélioration des normes et des politiques publiques relatives à la discrimination, le renforcement des capacités des acteurs, le renforcement des mécanismes de recours et la sensibilisation et la communication visant la prévention du racisme et la xénophobie et la promotion et la protection des droits de l'Homme. Ce projet est mené en partenariat avec le CNDH et le département ministériel en charge de la migration (antérieurement MDCMREAM)<sup>3</sup>.

En vue du renforcement des actions du CNDH en matière de lutte contre les discriminations, et plus spécifiquement dans le cadre du traitement des plaintes y afférentes, le présent appel à consultation est lancé pour la sélection d'un cabinet/bureau d'études qui mobilisera l'expertise nécessaire pour la réalisation des objectifs développés ci-après.

---

<sup>1</sup> Article 2 de la loi n°76-15 relative à la réorganisation du Conseil national des droits de l'Homme

<sup>2</sup> Article 6 de la loi n°76-15 relative à la réorganisation du Conseil national des droits de l'Homme

<sup>3</sup> D'autres partenaires sont associés au projet ; Observatoire Espagnole du Racisme et de la Xénophobie (OBERAXE)- Secrétariat Général de l'Immigration et l'Emigration de l'Espagne Ministères sectoriels marocains (Santé, Entraide Nationale, Education, Justice, Intérieur), Organisations de la société civile- Associations marocains et de migrants, Médias

## 2. Objectifs de la consultation

L'objectif recherché est d'améliorer le processus d'identification, de qualification, de traitement, d'investigation et d'orientation concernant les plaintes se rapportant à des situations de discrimination.

Si certaines plaintes peuvent être clairement qualifiées comme relevant d'une inégalité de traitement, certaines ne font pas explicitement apparaître une allégation de discrimination. Il apparaît donc nécessaire que les procédures mises en œuvre puissent permettre et favoriser l'identification des éventuelles violations dont est saisie l'Institution, et mobilisent de manière transversale les compétences internes nécessaires en vue de leur analyse, et de la construction de réponses à y apporter conformément à son mandat.

Ces dernières doivent également tenir compte de l'intersectionnalité des discriminations, et plus spécifiquement des discriminations raciales et de genre.

L'objectif général de l'activité est donc de renforcer l'identification et la qualification des cas éventuels de discrimination dans le recueil, l'enregistrement, et le traitement des plaintes, avec une prise en considération spécifique des formes multiples et cumulatives de discriminations dont peuvent être l'objet les femmes.

## 3. Consistance des prestations

Le cabinet/bureau d'études devra procéder à un état des lieux de la prise en considération de la dimension égalité de traitement, non-discrimination et de l'approche genre dans :

- Les modalités d'accueil, d'écoute et d'orientation des personnes reçues ;
- Les modalités de réception et d'enregistrement des plaintes ;
- Les procédures de recevabilité, d'orientation interne, d'examen, de traitement et de suivi des plaintes.

Le cabinet/bureau d'études réalisera ainsi un état des lieux précis du niveau d'identification des allégations de violation du principe d'égalité de traitement, de prise en considération de ces dimensions (non-discrimination et approche genre) sur l'ensemble de la chaîne de traitement des plaintes, et de caractérisation juridique des discriminations.

Cet état des lieux devra aboutir à :

- Formuler des recommandations pertinentes en vue de capitaliser sur les pratiques existantes et de renforcer les capacités de ce dispositif à identifier et traiter les plaintes relatives à toutes formes de discriminations.
- Formuler des recommandations pertinentes en vue de renforcer l'intégration de l'approche genre au sein de ce dispositif
- Proposer la procédure adaptée pour le traitement et la qualification des plaintes concernées, incluant les éléments de contrôle permettant de vérifier/identifier, à l'occasion de l'étude des plaintes, les situations de discriminations éventuelles ;

- Fournir aux équipes chargées des plaintes, au sein de toutes les directions concernées, des outils et indicateurs pertinents permettant d'identifier, à toutes les étapes, une situation de discrimination et son caractère intersectoriel.

À noter que les résultats des prestations objet de la présente consultation serviront pour l'amélioration des systèmes d'informations relatifs aux plaintes.

#### 4. Durée de la prestation

La prestation commencera en septembre 2020 et s'étalera jusqu'à décembre 2020. Elle sera répartie comme suit :

- Etat des lieux ;
- Réalisation et présentation du rapport.

L'effort des consultant.es est estimé à environ 40H/J.

#### 5. Livrables et rendus

Les livrables prévus dans le cadre de cette consultation sont les suivants :

**Livable 1** : Note méthodologique.

**Livable 2** : Rapport sur l'état des lieux de la prise en considération de la dimension égalité de traitement et non-discrimination dans le dispositif de traitement des plaintes.

**Livable 3** : Rapport de conclusions et de recommandations en vue de renforcer la prise en considération des deux dimensions précitées dans ledit dispositif interne.

Les livrables doivent être élaborés en langues arabe et française.

#### 6. Profil des consultants.es et qualifications requises

Les cabinets /bureaux d'études doivent proposer une équipe de deux consultant.es ayant les qualifications suivantes :

- **Un.e consultant.e** disposant de compétences en droit, et d'une solide expérience en analyse et qualification juridique, et ayant les qualifications suivantes :
  - Un diplôme supérieur (minimum bac+5) en droit ou équivalent ;
  - Une expérience confirmée de 7 ans minimum dans des domaines de mobilisation du droit, analyse et qualification juridique, ou tout autre domaine pertinent par rapport aux prestations objet de la consultation ;
  - Une connaissance approfondie en droit de l'Homme, notamment des principes d'égalité et la non-discrimination ;
  - Une maîtrise de l'approche genre ;
  - Une parfaite connaissance du référentiel national et international en droit de l'Homme ;

- Une connaissance des questions liées à la problématique des discriminations, de la migration / inégalités / diversité/vivre ensemble est un atout ;
  - Très bonne capacité rédactionnelle en français et en arabe.
- **Un.e consultant.e** disposant de solides compétences dans l'organisation et la gestion des informations, ainsi que la mise en place de référentiels et manuels de procédures
    - Un diplôme supérieur (minimum Master ou équivalent) en management, gestion ou équivalent, ou toute autre discipline pertinente en lien avec cette prestation ;
    - Une expérience confirmée de 5 ans minimum dans le management des systèmes d'information, la mise en place des procédures ;
    - Une très bonne connaissance de l'environnement institutionnel ;
    - Une expérience dans la réalisation de prestations similaires ou proches de celles objet de cette prestation ;
    - Les connaissances et expériences dans le domaine des droits humains, et spécifiquement dans le champ des migrations sont un atout ;
    - Très bonne capacité rédactionnelle en arabe et en français.

## 7. Dossier de l'offre

Les cabinets/bureaux d'études sont invités à fournir un dossier administratif et une offre technique et financière pour soumettre leurs offres :

### Dossier administratif

- Copie des statuts juridiques ;
- Registre de commerce ;
- Attestation d'inscription à la taxe professionnelle.

Des pièces complémentaires peuvent être demandées lors du processus d'adjudication.

### Offre technique

Elle doit comprendre les éléments suivants :

- Présentation succincte du cabinet/bureau d'études ;
- Une note méthodologique présentant la compréhension et l'interprétation des termes de références de cette consultation et la justification des choix méthodologiques ;
- Les CV des consultant.es proposé.es précisant les références pertinentes des prestations similaires en lien avec l'objet de cette consultation ;
- Un échéancier de réalisation détaillé reprenant l'ensemble des étapes de déroulement de la consultation.

## **Offre Financière :**

Les prestataires doivent fournir une offre financière détaillée, incluant l'ensemble des frais et charges liés à la réalisation de cette consultation (honoraires, frais de déplacement, per-diems, etc.).

L'offre financière devra être indiquée en dirham marocain (MAD) en HT.

Le budget estimatif réservé à cette consultation est estimé à 180.000,00 MAD HT.

## **8. Soumission des offres**

La date limite de soumission des offres est fixée pour le vendredi 07 août 2020 à 16h00.

La proposition présentée par le prestataire sera placée dans un pli fermé et cacheté portant le nom et l'adresse du prestataire avec la mention suivante : Réf : N°08C/CNDH/2020-Appel à consultation « ASSISTANCE TECHNIQUE POUR L'ADAPTATION DES MECANISMES DEJA EXISTANT DE RECUEIL DES PLAINTES ET D'INVESTIGATION DU CONSEIL NATIONAL DES DROITS DE L'HOMME (CNDH) ».

Ce pli contiendra les deux enveloppes suivantes :

- Une enveloppe scellée comprenant le dossier administratif et l'offre technique;
- Une enveloppe scellée comprenant l'offre financière.

Les soumissions doivent être adressées au bureau d'ordre du Conseil National des Droits de l'Homme, sis N° 22, Avenue Riad, Hay Riad BP 21527 Rabat, Maroc, par voie postale (cachet de la poste faisant foi) ou directement au bureau d'ordre, contre récépissé.

Tout dossier incomplet ou reçu / enregistré postérieurement à la date fixée sera considéré comme irrecevable.

## **9. Grille d'évaluation des offres**

Le comité de sélection analysera les propositions techniques et financières selon la démarche suivante :

### **Phase 1 : Analyse de l'offre technique**

Les offres techniques seront examinées selon la grille ci-après :

<b>CARACTERISTIQUES</b>		<b>Note max</b>
		<b>100</b>
<b>Rubrique</b>	<b>Expertise et expérience</b>	<b>60</b>
1.1	Expérience et expertise des consultants.es proposés.es : qualifications, formations, expériences, références dans le domaine objet de la consultation <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation académique/continue : <b>16</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Consultant.e disposant de compétences en droit et ayant une expérience en analyse et qualification juridique : 8</li> <li>○ Consultant.e disposant de compétences dans l'organisation, la gestion des informations et la mise en place de référentiels et manuels de procédures : 8</li> </ul> </li> <li>- Expérience dans le domaine : <b>34</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Consultant.e disposant de compétences en droit et ayant une expérience en analyse et qualification juridique : 17</li> <li>○ Consultant.e disposant de compétences dans l'organisation, la gestion des informations et la mise en place de référentiels et manuels de procédures : 17</li> </ul> </li> </ul>	50
1.2	Expérience de travail du cabinet/bureau d'études avec les institutions nationales et internationales	10
<b>Rubrique</b>	<b>Démarche méthodologique</b>	<b>40</b>
2.1	Respect des exigences techniques tels que stipulés dans les présents termes de références	17
2.2	Compréhension et maîtrise du contexte, des objectifs et des enjeux de la consultation	17
2.3	Cohérence des délais consacrés à chaque étape de déroulement de la consultation	6

**Note importante :**

Seront éliminées à l'issue de cette phase toutes les offres ayant obtenu une note technique inférieure à la note technique minimale de 70 points qui représente 70% des points totaux de la proposition technique (notée sur 100 points).

## Phase 2 : Analyse financière comparative des offres :

À l'issue de cette phase, chaque proposition sera notée (F) sur 100 : la note 100 sera attribuée à l'offre valable techniquement et la moins disante. Pour les autres offres, la note sera calculée au moyen de la formule suivante :

Pmin            P : Prix de l'offre

$F = 100 * \frac{P_{min}}{P}$             Pmin : Prix de l'offre valable techniquement et la moins disante

P

## Phase 3 : Analyse technico financière :

Les notes techniques (T) et financières (F) obtenues pour chaque concurrent seront pondérées respectivement par les coefficients suivant :

- 70% pour l'offre technique et opérationnelle
- 30% pour l'offre financière

$$N = 0,70 * T + 0,30 * F$$

La consultation sera adjugée à l'offre ayant obtenu la note N la plus élevée.