



Termes de Référence (TDR)

Demande d'Offre de Service – Formation « Culture du Feedback »

Direction nationale de Louvain Coopération au Burundi

Date : apd d'octobre 2026

CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Louvain Coopération (LC) est une ONG internationale belge de développement issue de l'Université catholique de Louvain. Présente dans plusieurs pays d'Afrique (RDC – Burundi – Bénin-Togo- Madagascar), d'Asie (Cambodge) et d'Amérique latine (Haïti, Bolivie et Pérou), l'organisation oeuvre pour le renforcement des capacités des communautés locales à travers des interventions dans les domaines de l'éducation et de la formation professionnelle, de la santé, de l'entrepreneuriat, de la sécurité alimentaire, de l'inclusion sociale et du développement durable.

Louvain Coopération a initié une démarche visant à renforcer la culture du feedback au sein de l'organisation où chaque collaborateur·rice ose donner et recevoir des retours constructifs.

Une formation de référence a été développée et dispensée aux équipes basées en Belgique, couvrant notamment **les modèles DESC et DISC**, les mécanismes de reconnaissance ainsi que les principes d'une communication constructive avec des méthodes actives (jeux de rôle, ateliers collaboratifs).

Dans une logique d'harmonisation organisationnelle et de renforcement des pratiques managériales, Louvain Coopération souhaite désormais déployer cette démarche au sein de ses directions nationales et régionales (RDC - Burundi – Bénin – Madagascar – Bolivie).

Le consultant recherché ici, concerne le Burundi.

L'objectif n'est pas de développer un nouveau contenu de formation, mais d'assurer une **reproduction adaptée aux réalités culturelles, organisationnelles et opérationnelles des différents contextes locaux**, tout en préservant les principes, messages clés et outils développés lors de la formation de référence.

OBJECTIF DE LA FORMATION

Permettre aux collaborateur·rices des directions nationales et régionales de Louvain Coopération de maîtriser les outils et postures nécessaires pour donner et recevoir des feedbacks constructifs, assertifs et adaptés, en s'appropriant et en contextualisant la démarche institutionnelle de culture du feedback initiée par l'organisation en Belgique, afin d'en faire un levier quotidien de cohésion d'équipe, de collaboration et d'efficacité collective.

À l'issue de la formation, les participant·es seront capables de :

1. Comprendre les enjeux de la culture du feedback pour la confiance, l'intégrité et la performance d'équipe.
2. Structurer un feedback à l'aide du modèle DESC (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conséquences) pour le rendre clair, objectif et respectueux.

3. Adapter leur communication en fonction des profils de personnalité (modèle DISC) pour maximiser l'impact du feedback.
4. Pratiquer les différentes formes de reconnaissance (conditionnelle/inconditionnelle, positive/négative) et en mesurer l'effet sur la motivation.
5. Identifier les opportunités, contraintes et spécificités culturelles et organisationnelles pouvant influencer les pratiques de feedback dans leur contexte afin d'adapter les outils et modalités de mise en œuvre aux réalités locales tout en conservant les principes fondamentaux de la démarche.
6. Amender une charte collective engageante pour ancrer les bonnes pratiques dans le quotidien.
7. S'engager individuellement sur des actions concrètes pour intégrer le feedback dans leurs routines professionnelles.

PUBLIC

- Tous les collaborateur·rices membres des directions nationales/régionales Louvain Cooperation (équipes opérationnelles, management, direction).
- Prérequis : Aucun prérequis technique. Une ouverture d'esprit et une volonté de s'engager dans la démarche sont attendues.

CADRE THEORIQUE

La formation devra intégrer les deux modèles suivants comme socle conceptuel et méthodologique :

Modèle DESC et DISC

Outil de communication assertive pour formuler des feedbacks structurés et non accusateurs
Et modèle de comportements observables basé sur 4 dimensions (Dominance, Influence, Stabilité, Conformité) pour comprendre les préférences de communication.

NB: Les supports et outils issus de la formation réalisée en Belgique seront mis à disposition du prestataire retenu afin de garantir l'harmonisation du contenu de base.

DUREE

Une journée en présentiel (pour favoriser les jeux de rôle et la cohésion).

Le temps de preparation necessaire à organisation sera comprise dans l'offre.

CONTENU DE L'OFFRE

- Présentation – CV - Expérience passée
- Proposition technique:
 - ✓ Programme détaillé (objectifs, contenu, timing, méthodes).
 - ✓ Approche pédagogique (comment les modèles DESC et DISC seront intégrés et adaptés aux réalités culturelles, organisationnelles et opérationnelles des différents bureaux locaux).
 - ✓ Modalités d'évaluation des apprentissages.
- Proposition financière: Détail des coûts (HTVA et TVA incluse).
- Calendrier: Disponibilités pour la formation et session de débriefing
- Conditions générales : Modalités de paiement, annulation, etc.

MODALITES DE SOUMISSION DE L'OFFRE

L'offre de service devra être envoyée par courrier électronique aux adresses suivantes:
mdevreux@louvaincooperation.org (responsable de la politique d'intégrité)

I.mbanzamihigo@louvaincooperation.org (directeur national de Louvain Coopération au Burundi)

L'objet du courriel devra porter la mention : « Offre de service – Formation culture du feedback».

Les offres devront nous parvenir durant la période du 17 au 31 août 2026.

Après analyse des offres reçues, Louvain Coopération pourra organiser un entretien avant l'attribution de la mission.

La formation devrait pouvoir avoir lieu apd de la mi-octobre 2026.