

SECTION 0. AVIS D'APPEL A SOUMISSION
AAS N°040/ABMS/DFA/CPMC/SPMC/2026

**SELECTION D'UN PSYCHOLOGUE POUR FOURNIR DES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT
PSYCHOLOGIQUE AUX TELECONSEILLERS DE LA LIGNE VERTE DE L'ABMS**

L'Association Béninoise pour le Marketing Social et la communication pour la santé (ABMS) est une ONG locale membre du réseau de l'ONG Internationale, Population Services International (PSI). Dans une synergie de marketing social et de communication pour un changement de comportement, l'ABMS met à la disposition des populations béninoises vulnérables et/ou à faible revenu, des produits et services de santé.

Dans le cadre de sa mission d'amélioration de l'accès à l'information fiable et aux services de santé de qualité pour les populations, l'ABMS-PSI a mis en place depuis 2009 une ligne verte gratuite et confidentielle. Ce service téléphonique est conçu pour répondre aux besoins d'information, d'orientation et d'écoute des usagers, notamment dans les domaines de la santé sexuelle et reproductive, du VIH/Sida, de la planification familiale, le paludisme, les maladies diarrhéiques, la santé maternelle, infantile et néonatale. Cette interface est animée par quatre (04) téléconseillers. L'équipe travaille du lundi au vendredi de 09 heures à 21 heures et les samedis et jours fériés de 09 heures à 17 heures. Deux équipes se relaient chaque jour (9h-13h et 13h à 21h) pour faire le travail. Afin de donner plus de chances aux usagers (notamment les fonctionnaires, les élèves, apprentis, etc.) d'intervenir, les équipes travaillent également les jours fériés. Ils ont pour mission de répondre aux différentes préoccupations que posent les appelants et, si nécessaire, de les référer vers les centres de santé spécialisés pour leur prise en charge. Les appels sont anonymes et confidentiels ; les téléconseillers ont l'obligation de répondre avec courtoisie, tolérance et sans jugement, quelque soit, la nature de la question. L'activité relève ainsi d'une prestation des services interactives liée à la gestion immédiate de la « relation-client ».

La qualité de service dépend donc fondamentalement de la capacité des téléconseillers à s'adapter à des demandes variées des clients et à des événements imprévus. Les téléconseillers sont donc face à une double contrainte : la satisfaction du client par une implication personnelle et la capacité cognitive de répondre aux problèmes du client d'une part et la soumission aux règles établies (respect des temps, règles opératoires, objectifs qualitatifs et quantitatifs etc.) d'autre part. Cette situation tend à créer une forte tension nerveuse, un stress intense lié parfois à l'agressivité des appelants, la charge mentale provoquant anxiété, burn-out. Ce qui peut impacter leur santé et la performance du call center.

Le présent appel à soumission vise à sélectionner un psychologue capable d'identifier les facteurs de stress en vue de fournir un accompagnement psychologique des téléconseillers et la mise en place de thérapies pour le renforcement de la performance de l'équipe d'animation de la Ligne Verte de l'ABMS.

Le dossier complet de cet avis d'appel à soumission est directement téléchargeable sur le site web de l'ABMS : **www.abmsbj.org**

à partir du 01 OCT. 2026

La date limite de dépôt des offres est prévue pour le 22 OCT. 2026 à 10 heures 00 au siège de l'ABMS.

L'ouverture des offres est prévue pour se tenir le même jour à partir de 10 heures 30 minutes en présence des soumissionnaires ou de leurs représentants qui désirent y assister.


Emery NKURUNZIZA
Directeur Exécutif