



PRIMATURE

FONDS D'INTERVENTION POUR LE DEVELOPPEMENT

**MANUEL DES OPERATIONS
PROGRAMME TRANSFERTS MONETAIRES CONDITIONNELS**

Mai2015



| <u>TABLE DE MATIERES</u> | | |
|--------------------------------------|---|-----------|
| I. INTRODUCTION | | 8 |
| | A- OBJECTIFS DU MANUEL DES OPERATIONS (MO) | 10 |
| | B- UTILISATEURS DU MANUEL | 11 |
| | C- CONTENU DU MANUEL | 11 |
| II. INTERVENANTS | | 14 |
| | A- Fonds d'Intervention pour le Développement (FID) | 15 |
| | B- Ministère de la population, de la protection sociale et la promotion féminine (MPPSPF) | 22 |
| | C- Ministère de l'Education nationale (MEN) | 23 |
| | D- Ministère de la Santé publique (MINSAN) | 23 |
| | E- Office National de Nutrition (ONN) | 23 |
| | F- UNICEF | 24 |
| | G- Organisation des partenaires (OP) | 24 |
| | H- Communautés | 24 |
| III. PARAMÈTRES DE CONCEPTION | | 26 |
| | 1- Objectif | 26 |
| | 2- Couverture | 26 |
| | 3- Ciblage | 26 |
| | 4- Différents statuts pour la sélection des ménages | 27 |
| | <i>a- Postulant</i> | 27 |
| | <i>b- Candidat</i> | 28 |
| | <i>c- Pré-éligible</i> | 28 |
| | <i>d- Éligible</i> | 28 |
| | <i>e- Bénéficiaire</i> | 29 |
| | 5- Coresponsabilités | 29 |
| | 6- Transferts | 29 |
| | 7- Politique d'abandon du projet | 32 |
| | 8- Politique d'exemption | 32 |
| IV. CYCLE DE PROJET | | 33 |
| | A - Collecte des données et sélection des ménages éligibles | 33 |
| | a- Sélection des candidats | 34 |
| | b- Application de l'enquête PMT | 36 |
| | c- Saisie des données de l'enquête PMT | 36 |
| | d- Traitement des données de l'enquête PMT et sélection des ménages éligibles | 37 |
| | B - Enregistrement | 37 |
| | i. Plan logistique | 37 |
| | ii. Formation | 37 |
| | iii. Campagne de communication publique | 38 |
| | iv. Validation communautaire | 38 |
| | v. Enregistrement | 39 |
| | vi. Saisie des données | 40 |

| | | |
|--|---|----|
| | C - Respect de coresponsabilité de présence des enfants entre 6 et 10 ans (au moment de la collecte des données) a l'école primaire égale ou supérieure à 80% | 40 |
| | D - Respect de la présence aux activités des volets comportementaux (conditions souples) | 40 |
| | E - Processus de transfert | 41 |
| | i. Génération des listes de transferts | 41 |
| | ii. Transfert de fonds | 41 |
| | iii. Transfert aux bénéficiaires | 42 |
| | iv. Conciliation | 42 |
| | F - Engagement des citoyens | 42 |
| | 1. Définition | 42 |
| | 2. Objectifs | 42 |
| | 3. Outils/mécanismes | 43 |
| | 4. Moyens de mesure (indicateurs) | 45 |
| | G - Gestion des cas spéciaux | 45 |
| | 1. Objectifs globaux de la gestion des cas spéciaux | 45 |
| | 2. Objectifs spécifiques | 45 |
| | 3. Catégorie de cas spéciaux | 46 |
| | 4. Sortie du programme | 49 |
| | 5. Les éléments de circuit de traitement d'un cas spécial | 50 |
| | 6. La résolution des cas spéciaux | 51 |
| | V. SUIVI ET ÉVALUATION | 52 |
| | A- INDICATEURS DE SUIVI | 52 |
| | 1- Indicateurs objectifs du TMC | 52 |
| | 2- Indicateurs du Cycle de Projet | 53 |
| | B- ÉVALUATIONS OPÉRATIONNELLES | 57 |
| | 1- Questionnaires | 57 |
| | 2- Contrôles ponctuels | 57 |

LISTE DE TABLEAUX

| | |
|---|----|
| Tableau 1: Transfert mensuel | 30 |
| Tableau 2: Détail du premier transfert | 31 |
| Tableau 3: Détail des transferts à partir du deuxième transfert | 31 |
| Tableau 4: Valeurs des Indicateurs TMC | 53 |
| Tableau 5: Indicateurs d'évaluation de performance du TMC | 53 |
| Tableau 6: Indicateurs Collecte de données | 53 |
| Tableau 7: Indicateurs Enregistrement | 54 |
| Tableau 8: Indicateurs Transferts | 55 |
| Tableau 9: Gestion de cas spéciaux | 56 |
| Tableau 10: Coresponsabilité | 56 |

TABLE DE FIGURES

| | |
|---|----|
| Figure 1: Intervenants | 14 |
| Figure 2: Structure de la Direction Générale du FID | 16 |
| Figure 3: Structure des directions interrégionales | 17 |
| Figure 4: Cycle de projet | 33 |
| Figure 5: Processus de transfert | 41 |

ANNEXES

| | |
|--|-----|
| Annexe 1 : ANNEXE TECHNIQUE DE COLLECTE DES DONNEES ET SELECTION DES MENAGES ELIGIBLES | 60 |
| Annexe 2 : ANNEXE TECHNIQUE D'ENREGISTREMENT | 122 |
| Annexe 3 : ANNEXE TECHNIQUE DE TRANSFERT | 148 |
| Annexe 4 : ANNEXE TECHNIQUE DE VERIFICATION DE LA CORESPONSABILITE | 171 |
| Annexe 5 : ANNEXE TECHNIQUE DES MERES – LEADERS | 187 |
| Annexe 6 : ANNEXE TECHNIQUE DE SUIVI ET EVALUATION | 201 |
| Annexe 7 : ANNEXE TECHNIQUE DE GESTION DE CAS SPECIAUX | 230 |

ACRONYMES ET ABREVIATIONS

| | |
|-----------|--|
| AC ou ACS | Agent communautaire de santé |
| ACN | Agent communautaire de nutrition |
| ACT-P | Argent contre Travail- Productif |
| AI | Audit Interne |
| BR | Bureaux Régionaux |
| CCT | Conditionnal Cash Transfert |
| CSI | Chef de service Système d'Information et Suivi |
| CFT | Cash for tree |
| CISCO | Circonscription scolaire |
| CSE | Chef de service Evaluation |
| CSFC | Chef de Service finances et comptabilité |
| CSOE | Chef de service des opérations et environnement (CSOE) |
| DAI | Directeur de l'Argent contre Travail et des infrastructures |
| DAF | Directeur Administratif et Financier |
| DG | Directeur Général |
| DIR | Directions Interrégionales |
| DR | Directeur Régional (DR) |
| DS&E | Directeur Suivi et évaluation |
| DCI | Directeur en CCT et Innovations |
| EPP | Ecole Primaire Publique |
| FID | Fonds d'Intervention pour le Développement |
| FSS | Filets sociaux de sécurité |
| GdM | Gouvernement de Madagascar |
| IMF | Institutions de micro finances |
| INSTAT | Institut National de la Statistique |
| MEN | Ministère de l'Education Nationale |
| MG | Ménage |
| MO | Manuel des opérations |
| ONG | Organisations Non-Gouvernementales |
| OP | Organisations Partenaires |
| PFE | Pratiques Familiales Essentielles |
| PMT | Proxy Means Test |
| PN – BVPI | Le Programme National de Bassins Versants et Périmètres |
| PURSAPS | Projet d'Urgence de Sécurité Alimentaire et Protection Sociale |
| RC | Responsable de communication (RC) |
| RCC | Responsable ciblage et coresponsabilités |

| | |
|------------|--|
| RGCCS | Responsable gouvernance citoyenne et cas spéciaux |
| RGCS | Responsable gouvernance citoyenne et cas spéciaux |
| RGSC | Responsable gestion et suivi des contrats |
| RPM | Responsable de Passation de marché |
| RRS&E | Responsable Régional de Suivi et évaluation |
| RTCP | Responsable de transfert et conformité de paiement |
| S&E | Suivi et évaluation |
| SIG ou MIS | Système de Gestion des Informations |
| TMC | Transfert Monétaire Conditionnel |
| TMDH | Transfert Monétaire pour le Développement Humain |
| UGP | Unité de Gestion de Programme |
| UNICEF | United Nations Children's Fund |

VERSION PROVISOIRE

DEFINITIONS

| | |
|--------------|--|
| Ménage | Le ménage est un groupe de personnes, apparentées ou non, qui : (i) vivent habituellement ensemble et partageant le même repas (ii) reconnaissent l'autorité d'une seule et même personne appelée « chef de ménage » |
| Postulant | Ménage identifié par le comité de Candidature à être validé par la communauté |
| Candidat | Ménage identifié par le comité de Candidature et validé par la communauté, à être enquêté |
| Pré-éligible | Ménage qui a fourni toutes les informations de l'enquête et qui satisfait les critères |
| Éligible | Ménage pré-éligible dont le PMT le situe entre le 30% des ménages les plus pauvres du Fokontany |
| Bénéficiaire | Ménage validé qui a complété toutes les étapes de l'enregistrement |
| Validé | Ménage éligible validé par la communauté |
| Rejeté | Ménage éligible rejeté par la communauté |

VERSION PROVISoire

I. INTRODUCTION

Madagascar est un des pays les plus pauvres au monde et est en proie à des crises fréquentes et de divers types (catastrophes naturelles, crises politiques, etc.) ayant comme conséquence que près de 90% de la population, de l'ordre de 19 millions d'habitants¹, doivent vivre avec moins de 2 USD par jour. L'insécurité alimentaire, définie comme la faute d'avoir à tout moment la possibilité physique, sociale et économique, de se procurer une nourriture suffisante, saine et nutritive permettant de satisfaire ses besoins et préférences alimentaires pour mener une vie saine et active. Selon les estimations 20% de la population malgache est concerné, i.e. 4 millions de personnes.

L'invasion acridienne a commencé en avril 2012. Le riz, ainsi que d'autres cultures et les pâturages, ont été sous la menace de dégâts majeurs à cause de cette invasion qui a eu un considérable impact négatif sur l'offre interne et le prix des céréales. L'invasion acridienne menace la sécurité alimentaire d'environ 13 millions de personnes à Madagascar. Les efforts pour lutter contre cette invasion acridienne sont encore maintenus.

Dans ce contexte, le Gouvernement du Madagascar et la Banque Mondiale ont accordé la mise en œuvre du projet « *Programme d'Urgence pour la Sécurité Alimentaire et de la Protection Sociale (PURSAPS) 2014-2017* », programme financé par la Banque Mondiale.

Ce programme PURSAPS a deux agences d'exécution :

- Le Programme National de Bassins Versants et Périmètres Irrigués (PN – BVPI), responsable de réhabilitation de Micro périmètres irrigués et l'intensification agricole dans les régions victimes de l'invasion acridienne de 2012 et dans le maintien de la productivité dans les grandes zones productrices de riz ; et
- Le Fonds d'Intervention pour le Développement (FID), responsable pour la mise en œuvre de **filets de sécurité sociaux ou Protection Sociale** pour les secteurs de la population les plus défavorisés.

Le PURSAPS comprend les composantes et sous-composantes suivantes :

- **Composante A** : Réhabilitation et maintien de la capacité de production agricole (39 millions US\$), dont :
 - Sous-composante A1 : Services agricoles et réhabilitation d'infrastructure essentielle d'irrigation et d'accès aux marchés (29 millions US\$).
 - Sous-composante A2: Protection des investissements en infrastructure par l'amélioration de la gestion foncière et des bassins versants et la résilience climatique (10 millions US\$).
- **Composante B** : Projets de protection sociale pour les ménages pauvres (17,2 millions US\$), dont 1,6 million US\$ est destiné aux Transferts Monétaires Conditionnés.
- **Composante C** : Fond d'Urgence (0 million US\$).
- **Composante D** : Gestion du projet (8,8 million US\$).

Le FID est responsable de la mise en œuvre de la composante B. Sous cette composante, plusieurs types d'intervention existent, telles que :

¹La population du Madagascar est estimée à 22 millions d'habitants.

- Argent contre travail, ACT,
- Cash for tree², CFT,
- Transferts Monétaires Conditionnés, TMC, qui par la suite seront connus comme Transferts Monétaires pour le Développement Humain, TMDH

Par ailleurs, un nouveau Projet de Filets Sociaux de Sécurité du gouvernement et toujours sous financement de la Banque Mondiale est en cours de préparation. L'objectif de ce nouveau projet est : « d'améliorer l'accès aux filets sociaux et à l'éducation primaire pour les ménages extrêmement pauvres et vulnérables, sélectionnés, et établir les bases d'un filet social de sécurité ».

Ce nouveau projet financera des transferts monétaires aux ménages les plus pauvres ou affectés par une catastrophe naturelle à travers trois sous-composantes :

- (i) Filets Sociaux Productifs (ACT-P),
- (ii) Transfert Monétaire pour le Développement Humain (TMDH),
- (iii) Renforcement de la résilience des ménages face aux catastrophes naturels.

Important : le présent manuel des opérations appelé aussi manuel de procédures sera utilisé pour les 2 projets (PURSAPS et le nouveau projet FSS en cours de préparation). Ce manuel des opérations concerne uniquement aux Transferts Monétaires Conditionnels/ Transferts Monétaires pour le Développement Humain.

Les transferts monétaires sont mis en œuvre sous la forme de projet pilote à Betafo pour le PURSAPS et d'extension dans d'autres Régions dans le cadre du nouveau projet. Les transferts monétaires ciblent les ménages les plus pauvres ayant des enfants âgés entre 0 et 10 ans, et ont comme objectifs spécifiques de leur fournir un supplément de revenu pour :

- appuyer l'intégration des enfants de 6 à 10³ ans dans le système scolaire,
- promouvoir l'amélioration de l'état nutritionnel des enfants de 0 à 5 ans.

Ces transferts monétaires conditionnels ont comme but d'atteindre :

- PURSAPS : 5000 ménages qui ont des enfants entre 0 et 10 ans ; ces ménages recevront 6 transferts par an, i.e. tous les 2 mois pendant 3 ans, donc un total de 18 transferts ;
- Nouveau projet Filets Sociaux de Sécurité (FSS) : 39 000 ménages qui ont des enfants entre 0 et 10 ans ; ces ménages recevront 6 transferts par an, i.e. tous les 2 mois, pendant la durée du projet (2015 à 2019), dans les 4 régions identifiées (Atsimo-Andrefana, Haute-Matsiatra, Vatovavy Fitovinany, Atsinanana) .

Le montant du transfert est composé d'un montant de base et des incitations pour encourager la scolarité et la présence continue des enfants de niveau primaire à l'école.

Une seule coresponsabilité est vérifiée, elle est liée à l'éducation primaire. La non-satisfaction de cette coresponsabilité a des effets sur le montant à être transféré au ménage bénéficiaire.

² Cash for tree, Argent contre des arbres, projet de reforestation.

³Pendant la collecte des données on cible des enfants âgés entre 0 et 10 ans, ces derniers pourront donc faire partie du projet jusqu'à la fin du projet.

Des activités de promotion seront développées et elles visent les ménages ayant des enfants âgés entre 0 et 5 ans afin qu'ils visitent les sites de nutrition et participent (les mères ou la personne qui prend soin des enfants) à des séances sur les Pratiques Familiales Essentielles.

Une évaluation d'impact est prévue pour les Filets Sociaux de sécurité. A titre informatif les évaluations porteront sur l'effet des transferts monétaires pour le développement humain associés à trois types différents de mères leaders :

- Groupe 1 : les mères leaders sont formées uniquement sur les aspects opérationnels du programme ; et réalisent des visites à domicile (VAD) aux ménages qui n'ont pas satisfait la coresponsabilité scolaire.
- Groupe 2 : les mères leaders sont formées sur les aspects opérationnels du programme, les Pratiques Essentielles Familiales et la Petite Enfance ; réalisent des visites à domicile (VAD) aux ménages qui n'ont pas satisfait la coresponsabilité scolaire et organisent des espaces de bien-être.
- Groupe 3 : les mères leaders sont formées sur les aspects opérationnels du programme, les Pratiques Essentielles Familiales et la Petite Enfance ; et de leadership et autoréalisation; réalisent des visites à domicile (VAD) aux ménages qui n'ont pas satisfait la coresponsabilité scolaire et organisent des espaces de bien-être.

Certaines mères leaders participeront à la mise en œuvre des coups de pouce.

Les mères leaders de la phase pilote sont considérées comme appartenant au groupe 3.

Des activités visant à améliorer le bien-être familial seront également développées sous la conduite des mères-leaders. Les mères-leaders font partie des ménages bénéficiaires ; elles travaillent bénévolement et appuient les comités de protection sociale et le FID dans ces activités d'accompagnement.

A. OBJECTIFS DU MANUEL DES OPERATIONS (MO)

Le manuel des opérations vise à fournir un ensemble de directives claires définissant les objectifs, les composantes, l'organisation, les intervenants, et la conception du TMC et de son système d'information. Il a pour but de détailler les procédures et les processus qui permettront aux parties prenantes de mettre en œuvre efficacement le projet. Plus précisément, le manuel vise à:

- Permettre aux parties prenantes de comprendre la portée, le contenu, l'organisation et les activités du projet;
- Décrire et présenter les différents processus ;
- Appuyer le personnel dans la mise en œuvre des programmes du projet.

B. UTILISATEURS DU MANUEL

Ce manuel est destiné aux intervenants impliqués de manière directe ou indirecte dans la mise en œuvre, l'exécution, le suivi et l'évaluation, le financement et / ou les processus administratifs du projet, y compris le personnel permanent du projet ainsi que des consultants ou des agences externes. Les principales parties prenantes incluent, mais non limitées :

- Gouvernement de Madagascar
 - Ministère de la Population de Protection Sociale et de la Promotion de la Femme (MPPSPF) ;
 - Ministère de l'Éducation Nationale (MEN) ;
 - Office National de Nutrition (ONN) ;
 - Fonds d'Intervention pour le Développement (FID);
- Organisations Partenaires (OP)
 - Cabinet et/ou consultants socio-organiseurs ;
 - Agences de transfert (IMF ou MM);
 - Spécialistes en Pratiques Familiales Essentielles ;
 - Consultants temporaires ou externes.
- Communauté
 - Commune ;
 - Comité Fokontany ;
 - Comité de Protection sociale
 - Membres de la communauté locale ;
 - Ménages bénéficiaires ;
 - Mères leaders.
- Banque Mondiale ;

C. CONTENU DU MANUEL

Le MO se compose d'un document principal, qui donne un aperçu général du TMC dans son ensemble, y compris:

- Une description de tous les Intervenants (Section II) ;
- Les paramètres de conception (Section III);
- Le cycle du projet en général (Section IV);
- Engagement des citoyens et gestion des cas spéciaux (Section V);
- Le Suivi et Evaluation (Section VI).

Le document principal est complété par les Annexes Techniques dont chacune traite d'un processus en particulier et ceci de manière plus approfondie.

Ces annexes peuvent avoir également plusieurs sous-annexes, qui sont des documents techniques détaillés, orientés vers des publics différents, tels que les lignes directrices pour le personnel spécifique impliqué dans un processus (chefs d'équipe, enquêteur), des descriptions techniques, ainsi que d'autres documents qui sont nécessaires pour la mise en œuvre d'un processus particulier auquel l'annexe se consacre.

Une brève description des différentes annexes qui accompagnent le MO est indiquée ci-dessous:

Annexe A: Annexe technique de collecte de données et sélection des ménages éligibles

L'annexe technique de collecte de données et sélection des ménages éligibles décrit le processus par lequel le FID sélectionne les ménages éligibles pour le TMC. Cet annexe présente les rôles et les responsabilités des différents intervenants, analyse les paramètres de conception et les processus, et passe en revue les indicateurs de S&E.

Annexe B: Annexe technique d'enregistrement

L'annexe d'enregistrement décrit le processus d'enregistrement des ménages dans le programme TMC, en mettant l'accent sur la logistique, la technologie utilisée, le protocole et les étapes opérationnelles concernées.

Annexe C: Annexe technique de transfert

L'annexe technique de transfert explique comment les transferts sont effectués vers les ménages bénéficiaires dans le cadre des transferts monétaires, en commençant par le flux de fonds provenant du FID vers les agences de transfert et se terminant avec la livraison de transferts aux bénéficiaires. Elle fournit des détails sur les procédures, les règles, l'utilisation de formulaires, la technologie utilisée, l'enregistrement de la vérification des coresponsabilités, la conciliation et la planification / logistique.

Annexe D: Annexe technique de collecte des données des coresponsabilités

L'annexe de collecte des données des coresponsabilités décrit le processus du suivi et contrôle du niveau de participation des bénéficiaires aux activités de coresponsabilités.

Annexe E: Annexe technique sur les actions des mères-leaders

L'annexe sur les mères-leaders décrit leur rôle et les activités les impliquant dans les mesures d'accompagnement des ménages bénéficiaires et de la communauté en général.

Annexe F : Annexe technique de gestion des cas spéciaux

L'annexe de gestion de cas spéciaux décrit :

- les mises à jour des informations des ménages ;
- le traitement des plaintes ;
- le traitement des réclamations ;
- la politique d'abandon du projet.

Annexe G: Annexe Technique de suivi et évaluation

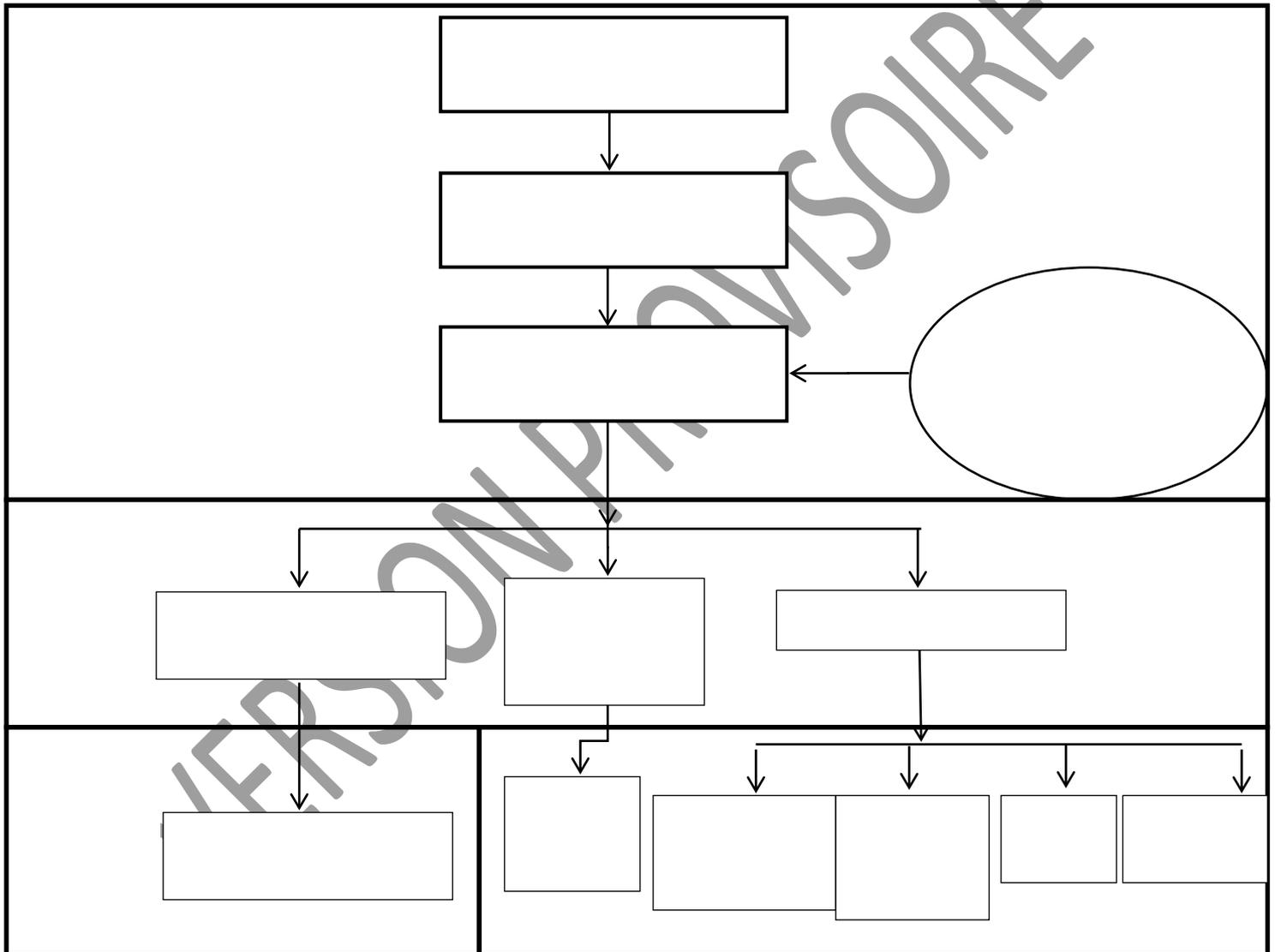
L'annexe de suivi et évaluation montre quels outils de S&E peuvent être utilisés et comment les utiliser, comment surveiller la mise en œuvre du projet et la prestation des services et enfin comment évaluer les résultats / l'efficacité du projet.

II. INTERVENANTS

Ce chapitre fournit une vue d'ensemble des institutions impliquées dans la mise en œuvre du TMC, leur structure organisationnelle, leurs rôles et responsabilités. La relation entre les intervenants est un cadre hiérarchique dans lequel l'autorité, la communication et la circulation de l'information deviennent visibles.

La relation entre les différents intervenants du TMC est expliquée dans la figure 1 ci-dessous.

Figure 1: Intervenants



La structure distingue trois niveaux: le niveau politique, le niveau de la gestion, et le niveau opérationnel. Outre les institutions internes concernées, la structure comprend également les agences externes qui sont impliquées dans la mise en œuvre ou dans la prestation de services sans être directement impliquées dans la gestion du TMC. Les acteurs suivants sont impliqués dans les différents processus. Leurs rôles et responsabilités sont également décrits brièvement.

A. FONDS D'INTERVENTION POUR LE DEVELOPPEMENT (FID)

Le FID est responsable de la délibération et approbation de toutes les décisions politiques, de la conception des paramètres et de l'allocation des ressources de tous les processus.

- Le FID est structuré en deux niveaux :
 - a. **Une Direction Générale** chargée de la coordination générale des activités/programmes,
 - b. **Six (06) Directions Inter Régionales** implantées dans chaque Chef-lieu de Province dotées d'autonomie technique et financière (Antananarivo, Antsiranana, Toamasina, Mahajanga, Fianarantsoa et Toliara).

VERSION PROVISOIRE

Figure 2: Structure de la Direction Générale du FID

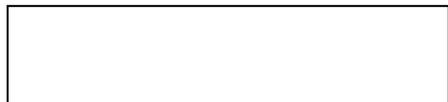
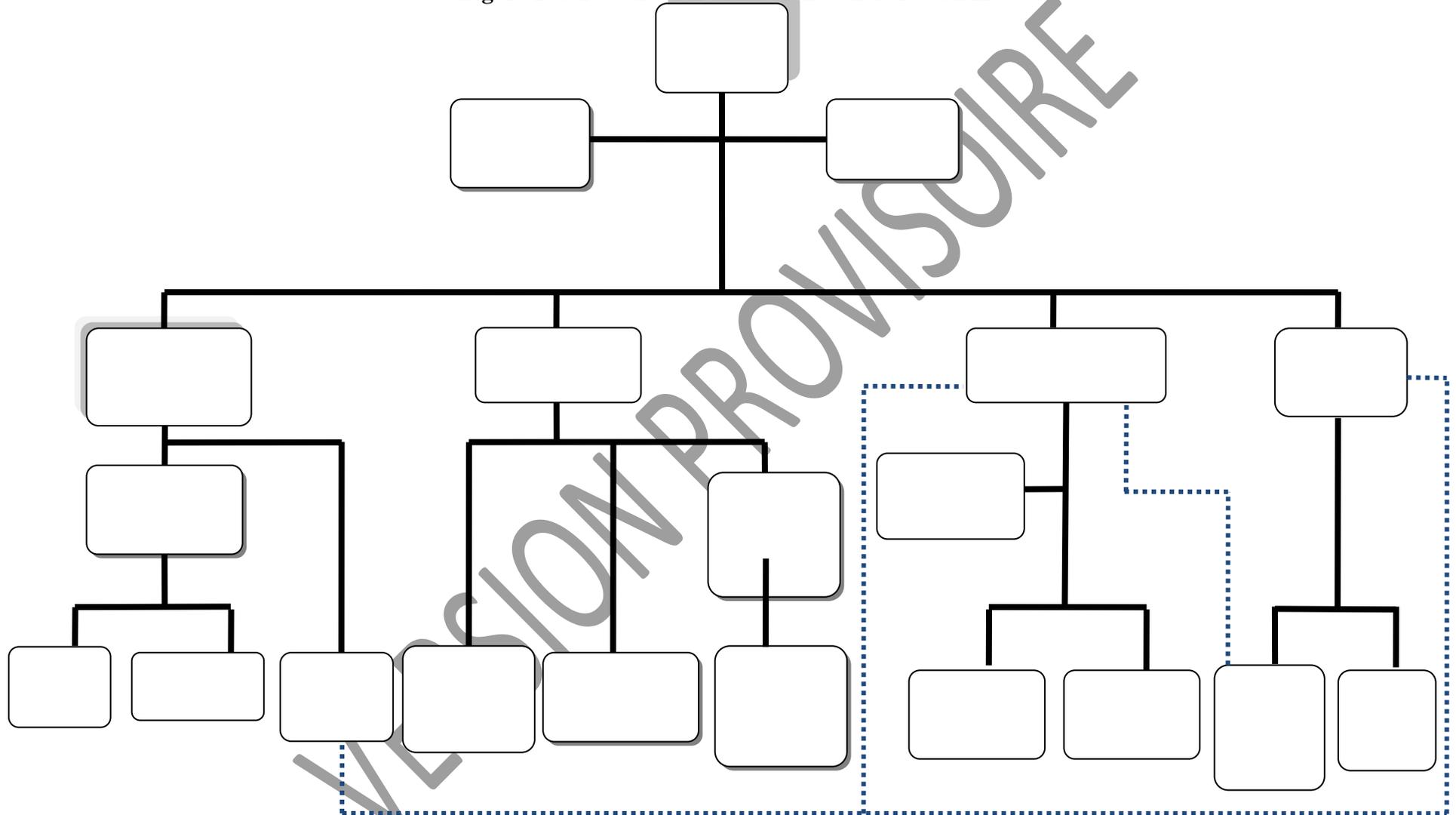
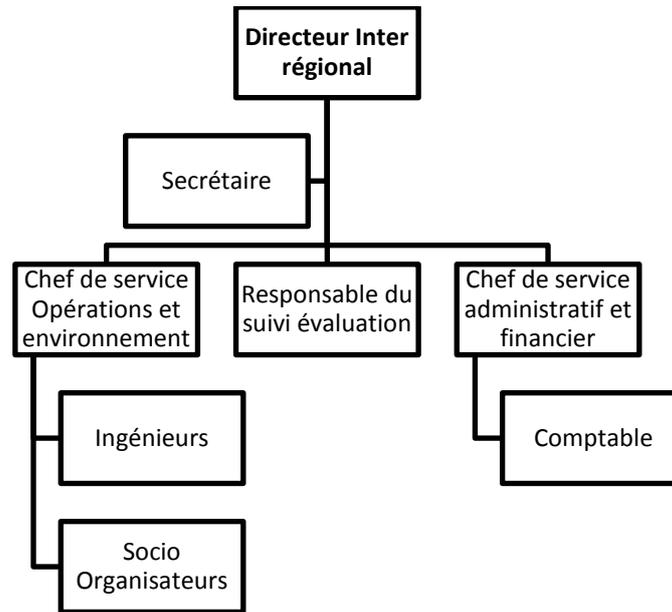


Figure 3: Structure des Directions Interrégionales



Il est donc nécessaire d'établir les relations entre les unités existantes du FID et l'UGP, et les directions interrégionales (DIR) ; compte tenu que certaines fonctions ne sont pas limitées uniquement à un projet spécifique.

Les rôles du FID sont les suivants :

- Élaborer des recommandations et des propositions de politiques et de stratégies pour la mise en œuvre des projets de protection sociale ;
- Concevoir des plans d'actions annuels et déterminer le budget pour la mise en œuvre des projets sociaux ;
- Préparer et exécuter (ou coordonner l'exécution) des activités des programmes et projets de protection sociale ;
- Exécuter (ou superviser l'exécution) des programmes et des projets et gérer efficacement les fonds alloués, selon les normes et les meilleures pratiques techniques, économiques, administratives, financières, environnementales et sociales, déterminées par le gouvernement et les bailleurs de fonds ;
- Appliquer les règles et les procédures qui permettent l'évaluation, selon les indicateurs approuvés par le gouvernement et les bailleurs de fonds, de la mise en œuvre des différents processus et objectifs ;
- Élaborer et appliquer les règles et les procédures pour mettre en place un système de gestion considéré acceptable par le gouvernement et les bailleurs de fonds ;
- Assurer l'échange et la transmission d'informations concernant les projets de protection sociale entre tous les acteurs, publics ou privés.

D'une manière générale, les rôles de l'UGP sont les suivants :

- Identifier, planifier, superviser, suivre et coordonner toutes les activités nécessaires pour la mise en œuvre des programmes de transferts monétaires conditionnels de protection sociale ;
- Veiller à la qualité de la prestation des services ;

- Surveiller l'état d'avancement du projet ;
- Décider le pourcentage de ménages à ajouter au niveau de la commune pour s'assurer que les objectifs soient atteints ;
- Aider à la sélection des partenaires externes.

1. Direction Générale (DIRGEN)

Les rôles de la Direction Générale sont les suivantes :

- Participer à l'évaluation des besoins de projets de protection sociale, ainsi que les modalités de leur mise en œuvre ;
- Elaborer des recommandations et des propositions de politiques et des stratégies pour la mise en place et la mise en œuvre des projets de protection sociale ;
- Satisfaire les conditions requises comme gestionnaire de fonds mis sous sa responsabilité ;
- Exécuter (ou veiller à ce que soient exécutés) les programmes et projets de projets de protection sociale sous sa responsabilité et gérer les fonds alloués au financement de ses activités ;

i. Responsable de Passation des Marchés (RPM)

Dans le cadre du TMC, le responsable de passation des marchés est chargé des questions relatives aux achats et contractualisation et doit veiller à ce que les normes de passation des marchés soient respectées. Il relève directement du Directeur Général. Il participe à l'identification et à la recommandation des besoins en approvisionnement en termes d'équipement, de papeterie, d'outils de communication etc.

ii. Auditeur Interne (AI)

Les responsabilités de l'auditeur interne sont:

- Élaborer et mettre en œuvre des plans d'audit pour l'ensemble des processus du projet ;
- Effectuer l'audit des dépenses du projet;
- Conduire la vérification de l'inventaire;
- Veiller à ce que le personnel du projet et les partenaires utilisent les ressources et moyens du projet correctement;
- Préparer des rapports d'audit écrits et des recommandations;
- Coopérer avec la DCI pour garantir une solution rapide lorsque qu'il y a des problèmes dans la réalisation du projet;
- Préparer des évaluations régulières des composantes du projet et leur mise en œuvre.

iii. Directeur Administratif et Financier (DAF)

Le Directeur Administratif et Financier dirige le service et assure la fonction de contrôleur de gestion financier, en appui au pilotage économique du FID. Il est responsable de l'élaboration et du suivi budgétaire. Il est garant de la sécurité juridique et financière des actes passés par le FID, de la qualité comptable et, à ce titre, de l'application permanente des procédures financières. Il supervise les travaux de révision comptable pour le FID et l'activité de conseil et d'appui aux autres directeurs pour le montage des contrats et leur suivi juridique. Il

participe à la maîtrise des achats et à l'atteinte des objectifs globaux de performance et participe aux déploiements des politiques achats du FID.

iv. Directeur Suivi et Évaluation (DSE)

En charge de toutes les activités de suivi et évaluation du FID, le DSE travaille sous la supervision directe du Directeur Général. Il est responsable de suivre les activités de chaque programme du FID, de la conception des outils et indicateurs de suivi, et de l'organisation des processus de suivi.

Il assure la coordination de la planification, du Suivi, de l'évaluation, du Système d'Information, de la gouvernance citoyenne et des cas spéciaux.

a. Responsable Système d'Information de Gestion

Le responsable du Système d'Information de Gestion est responsable de l'administration, de la performance, de l'intégrité, de la sécurité du système d'information et de la base de données du FID.

b. Chef de service Planification et Suivi Evaluation

Sous la hiérarchie directe du Directeur de Suivi et Evaluation, il est responsable de la coordination des activités de : planification, suivi et évaluation du programme.

c. Responsable gouvernance citoyenne et cas spéciaux (RGCCS)

Le responsable gouvernance citoyenne et cas spéciaux rapporte directement au Directeur de Suivi et Evaluation, il est responsable de suivre la résolution des cas spéciaux (à savoir mise à jour, plaintes et réclamations) et de leur intégration dans le système d'information. Dans les différentes annexes techniques la partie qui concerne le processus est décrite.

Au niveau des DIR, le responsable de gestion cas spéciaux est le responsable suivi-évaluation. Il a pour rôle:

- enregistrer les cas spéciaux présentés :
- assurer la saisie des informations dans le MIS ;
- assurer la résolution des cas spéciaux.

Les personnes chargées de mettre en œuvre les autres activités d'engagement des citoyens sont les chargés de projet.

Au niveau local, les comités de protection sociale, et les personnels du programme en visite se chargent de la gestion des cas spéciaux; en outre les mères-leaders sont impliquées dans les activités d'engagement citoyen.

v. Directeur chargé de l'ACT-P et des Infrastructures (DAI)

Le directeur chargé de l'ACT-P et des infrastructures rapporte directement au Directeur Général et est également responsable de l'unité « **communication** ». Les tâches de cette unité ne se limite pas aux activités de l'ACT-P ni des infrastructures et ils ont un rôle essentiels pour le bon déroulement du TMC.

a. Responsable de communication (RCOMM)

Le Responsable de communication rapporte directement au DAI. Il est responsable de:

- Développer le plan de campagne de communication publique ;
- De s'assurer que l'information soit diffusée correctement de telle sorte que toutes les parties prenantes et les ménages aient une compréhension claire des objectifs du projet et des critères de sélection, de l'ensemble des aspects du TMC ;
- Gérer des lignes de communication entre les différentes unités géographiques et le niveau central.
- Donner le support nécessaire dans les activités liées à la formation d'un réseau social entre les bénéficiaires, les mères leaders et les autres partenaires.

vi. Directeur en CCT et Innovations(DCI)

Le Directeur CCT (DCI) a pour rôle :

- En collaboration avec le DAF et le RTCP, faire les arrangements financiers du projet ;
- La coordination la mise en œuvre de tous les processus ;
- Appuyer la préparation des rapports techniques trimestriels;
- Veiller à la qualité de la prestation des services ;
- Surveiller l'état d'avancement du projet ;
- Superviser le responsable du ciblage dans la détermination des pourcentages de Fokontany et des pourcentages des ménages par Fokontany en fonction des ressources disponibles et soumettre ces quotas/pourcentages à l'approbation du DG et de la Banque Mondiale ;
- Décider le pourcentage de ménages à ajouter au quota au niveau de la commune pour s'assurer que les objectifs soient atteints ;
- Aider à la sélection des partenaires externes.
- Fournir des orientations générales pour tous les processus, et veiller à ce que toutes les parties prenantes et les partenaires adhèrent aux manuels de procédures et aux lignes directrices.
- Superviser la mise en œuvre des projets au niveau central. Il supervise le travail de tous les directions régionales et assure la mise en œuvre harmonieuse de tous les processus en coordination avec les directions inter régionales, en considérant : a) les ressources financières nécessaires; b) les équipements et matériaux, et c) personnel;
- Approuver le contenu de tous les documents pertinents qui seront utilisés pendant les cycles de projet ; et,
- Approuver toutes les listes : liste de validation, liste des ménages et individus bénéficiaires, listes de transfert,
- Coordonner les activités de tous les intervenants
- Approuver les plans logistiques (TMC) et prendre les décisions finales dans toutes les échéances.

Spécifiquement, il doit :

- Approuver les listes utilisées pendant le cycle du projet: liste de la validation communautaire, liste des ménages et individus bénéficiaires, liste de transferts;
- Identifier les organisations partenaires (OP) et les agences de transfert les plus appropriées pour l'assistance à la mise en œuvre du programme TMC;
- Négocier et approuver les contrats avec les OP et les agences de transfert.
- Préparer des plans pour superviser la logistique, la formation, la planification et la campagne de communication publique;
- Diriger les ateliers de formation pour le personnel de gestion;
- Coordonner et superviser toutes les activités de formation par les OP;
- Coordonner l'ensemble des processus du TMC en sollicitant le personnel, les équipements et les matériaux nécessaires;
- Superviser l'exécution des processus du projet en conformité avec les procédures approuvées et, si nécessaire, proposer des ajustements nécessaires au Directeur Général;
- Communiquer régulièrement avec les OP et les équipes de terrain qui lui présentent sur une base mensuel un état d'avancement de la mise en œuvre;
- Veiller à la bonne planification des événements se déroulant au niveau des communautés ;
- Approuver le plan logistique, en consultation avec le Directeur Général;
- Veiller à ce que les formulaires de vérifications de coresponsabilités soient bien remplis et les données saisies à temps pour préparer les transferts ;
- Suivre l'utilisation du SIG dans le cadre des transferts, la vérification des coresponsabilités et de la gestion des cas spéciaux;
- Recevoir les formulaires / listes des OP et s'assurer qu'ils soient saisies dans le SIG ;
- Veiller à la bonne direction du processus de gestion des cas spéciaux.

a. Responsable de transfert et conformité de paiement (RTCP)

Le Responsable de transfert et conformité de paiement rapporte directement au DCI. Il est le premier responsable de l'efficacité de la sécurité et de la bonne marche des mécanismes de transfert de paiement aux bénéficiaires. Il est responsable de la vérification et de la validation de la liste de transfert transmise par les DIR tous les deux mois..

Il conçoit un programme de formation ou appui aux agences de paiements en matière de TMC et ACT-P.

Il est responsable de la validation de l'état de réconciliation des transferts et assure le maintien de la bonne relation avec les agences de paiement. Il est chargé de la vérification avant l'approbation des factures présentées par les agences de paiements. Il est la personne focale entre le FID et les agences de transferts. Il doit assurer les mêmes tâches pour les autres projets du FID (ACT-P).

Au niveau des Directions interrégionales, le responsable du transfert est le CSAF ou un comptable sous sa supervision, il est responsable de :

- la production de la liste des transferts généré par le MIS.
- la proposition de calendrier de transfert à discuter avec les Agences de Paiement
- l'établissement de l'ordre de virement en faveur de l'Agence de Paiement

Il est la personne focale entre le DIR du FID et les bureaux régionaux des agences de transferts.

b. Responsable du ciblage et des coresponsabilités (RCCO)

Le responsable du ciblage et coresponsabilité rapporte directement au DCI et a pour rôles :

- Identifier les ressources humaines et techniques requises pour les processus de ciblage et de suivi de coresponsabilité ;
- Assurer la disponibilité des ressources au moment requis ;
- Etre le premier responsable des processus de ciblage du TMC
- Concevoir la formation et former le personnel qui participe dans les processus de ciblage et de coresponsabilité ;
- Coordonner la collecte des informations pour la mise à jour du SIG ;
- Coordonner avec les institutions externes les activités de renforcement de capacité et d'accompagnement des « mères-leaders » et les pratiques familiales essentielles ;
- Produire les situations d'avancement du projet
- Suivre les activités post-vérification des coresponsabilités
- est la personne focale entre le FID et les consultants ou cabinet chargé du ciblage communautaire, de la collecte de données

Au niveau des DIR, le responsable de ciblage et coresponsabilité, sous la supervision du CSOE, est le chargé de projet. Il assure:

- le bon déroulement du ciblage, de l'enquête et de l'enregistrement
- la formation des personnels enseignants qui participent dans les collectes de coresponsabilité
- la saisie des données et informations dans le SIG et les activités générées par la coresponsabilité de chaque ménage bénéficiaire.
- assure que les formulaires de vérifications de coresponsabilités soient bien remplis et les données saisies à temps pour préparer les transferts ;

B. MINISTERE DE LA POPULATION, DE LA PROTECTION SOCIALE ET DE LA PROMOTION DE LA FEMME (MPPSPF)

Etant donné que Madagascar sera bientôt doté d'une Politique nationale de protection sociale et que le ministère en charge de la protection sociale en sera le maître d'œuvre, le FID et le MPPSPF avec le MEN et l'ONN ont signé une convention de partenariat et d'objectifs.

Le MPPSPF bien que n'intervenant pas directement dans les opérations sur le terrain du TMC est partie prenante dans le suivi et l'évaluation du TMC.

Au niveau des Régions, les Directeurs régionaux du ministère sont continuellement consultés et informés par les DIR des processus du TMC.

C. MINISTERE D'EDUCATION NATIONALE (MEN)

Un arrangement institutionnel est signé entre le FID et le MEN pour assurer que les données concernant les listes d'absence soient remplies selon le guide correspondant dans les délais établis, afin de que les listes de transferts puissent être générées.

Les responsabilités du MEN sont les suivantes :

- Informer les directeurs d'école primaire et les enseignants sur les caractéristiques et mise en œuvre du projet ;
- Permettre les directeurs d'école primaire et les enseignants désignés à assister à une formation sur le remplissage des formulaires ;
- Assurer que les écoles primaires sont fournies avec des cahiers d'appel et qu'ils sont remplis quotidiennement ;
- Assurer le nombre d'enseignants suffisants pour le déroulement des cours ;
- S'engager et assurer que tous les élèves dans leur zone scolaire peuvent être scolarisés ;
- Faire suivre les formulaires remplis au FID selon les mécanismes établis ;
- Les directeurs ou enseignants des écoles primaires publiques doivent participer comme membres des comités de protection sociale.

D. MINISTERE DE LA SANTE PUBLIQUE

Les agents communautaires de santé seront invités à participer comme membres des comités de candidature. Au besoin, le FID établira un protocole technique avec le ministère ou avec les services de santé de district (SSD) notamment dans le cadre de la promotion des PFE.

E. OFFICE NATIONAL DE NUTRITION (ONN)

Un arrangement institutionnel est signé entre le FID et l'ONN.

Les responsabilités l'ONN ont trait aux activités suivantes :

- Informer les agents de nutrition sur les caractéristiques et mise en œuvre du projet pilote;
- Permettre les agents de nutrition désignés à assister à une formation sur le remplissage des formulaires ;
- Faire suivre les formulaires remplis au FID selon les mécanismes établis ;
- Les agents de nutrition doivent participer comme membres du comité de protection sociale ;
- Former et collaborer avec les mères-leaders pour promouvoir les PFE ;
- Maintenir les sites de nutrition fonctionnels et opérationnels ;
- Apporter sa coopération dans l'évaluation d'impact du TMC.

S'il en est besoin, le FID, l'ONN et le PNNC (Programme national de nutrition communautaire) établira un protocole technique pour faciliter et clarifier le partenariat sur le terrain.

F. UNICEF

L'UNICEF est un partenaire qui donnera son soutien pour le développement des activités concernant les Pratiques Familiales Essentielles (PFE).

G. ORGANISATIONS PARTENAIRES(OP)

Plusieurs organisations partenaires ont été identifiées :

- Cabinets ou consultants socio-organisateur ;
- Agences de transfert;

Les cabinets ou les consultants socio-organisateur sont responsables de :

- Appuyer l'organisation des assemblées au niveau de chaque Fokontany ;
- Former les comités de protection sociale lors de la mise en œuvre de chaque étape du TMC ;
- Accompagner et appuyer les ciblage communautaires ;
- Acheminer vers le FID les données dans le format et les délais établis ;
- Appuyer le premier transfert ;
- Assurer la mise en place des mères-leaders.

Les agences de transfert sont responsables de:

- Accéder au système informatique pour télécharger les listes de transfert et les relevés des transferts⁴ ;
- Imprimer les listes de transferts et les relevés ;
- Réaliser le transfert dans les sites établis (chefs-lieux de commune) et aux dates convenues ;
- Identifier le récepteur du transfert en utilisant la carte du projet ;
- Transférer le montant indiqué sur la liste ;
- Faire signer la liste des transferts aux récepteurs une fois versé le transfert ;
- Fournir le relevé au récepteur ;
- Noter les transferts versés et les non-versés ;
- Saisir dans le système les données de transferts versés et non versés ;
- Préparer un état consolidé de chaque transfert pour être soumis au FID.

H. COMMUNAUTE

Le comité de Protection Sociale (CSP) est selon la phase du projet :

- Le comité de candidature ;
- Le comité d'enregistrement ;
- Le comité de soutien aux transferts ;
- Le comité de suivi des coresponsabilités ;
- Le comité des cas spéciaux.

Les CPS sont des bénévoles. Toutefois, lors des activités du processus TMC (ciblage, paiement, collecte de données, etc.) et lors des séances de renforcement de capacité à leur endroit, des indemnités leur sont allouées en raison de 3 000Ar par jour par membre. Dans le cas où le CPS (phase pilote du projet) est parmi les bénéficiaires, il ne bénéficie que de la prise en charge pour le renforcement de capacité.

⁴Pendant que le SIG est en développement, l'agence de transfert recevra par mail ces documents pour leur utilisation.

A partir de la phase de transfert, les indemnités des CPS peuvent être payées par la même agence de transfert assigné au paiement des bénéficiaires.

Il est responsable de :

- Comme comité de candidature :
 - diffuser les caractéristiques du projet ;
 - faciliter les activités de dénombrement,
 - Inviter les ménages à être recensé ;
 - inscrire les ménages recensés dans le cahier des postulants
 - évaluer les ménages postulants selon les critères indiqués par le FID;
 - Etablir la liste des ménages à être validé par la communauté
 - organiser et conduire la validation communautaire de la liste des ménages postulants et enregistrer les résultats, gérer les cas spéciaux ;
 - préparer la liste des ménages candidats ;
 - informer les ménages sur la collecte des données, dates et documents à être présentés lors de la collecte ;
 - soutenir la collecte des données pour identifier des ménages éligibles ;
 - Organiser et conduire la validation de la liste des ménages éligibles
 - informer les ménages éligibles les dates et les documents à être présentés lors de l'enregistrement ;
 - gérer les cas spéciaux ;
- Comme comité d'enregistrement
 - organiser le processus de l'enregistrement des ménages éligibles validés par la communauté pour qu'ils deviennent bénéficiaires ;
 - enregistrer les ménages éligibles validés comme bénéficiaires
 - faire signer le contrat par les bénéficiaires
 - former les ménages bénéficiaires;
 - distribuer le livret de bénéficiaire ;
 - envoyer la liste des bénéficiaires au FID ;

Parmi les mères bénéficiaires, dans chaque Fokontany, des mères seront élues pour être formées comme mères- leaders, elles seront le pont entre le FID et les bénéficiaires.

- Comme comité de soutien aux transferts

Le CPS assurera ce rôle jusqu'à la mise en place des Mères-Leaders au plus tard au 2^{ème} transfert. Au moment où les mères-leader sont fonctionnelles, l'assistance systématique des CPS aux événements de transfert n'est plus sollicitée.

III. PARAMÈTRES DE CONCEPTION

Ce chapitre décrit les paramètres de conception établis pour les 2 projets de TMC. Les paramètres jettent les bases du cycle de projet et de la mise en œuvre du TMC.

Composante ou sous-composante TMC : Fournir un filet de sécurité sociale pour les pauvres. Le TMC est un filet de sécurité de base pour les familles les plus pauvres dans les zones sélectionnées du projet. Les groupes vulnérables recevront des transferts en espèces conditionnels. Des activités complémentaires seront exécutées pour le développement du capital humain, telles que des activités conjointes de PFE avec l'ONN et l'UNICEF, un pack d'activités d'accompagnement menées par les mères-leaders. Ce programme est un exercice pour voir la faisabilité d'un registre national dont l'objectif est celui d'identifier les ménages en état précaire de Madagascar.

1. Objectif

PURSAPS-Le projet pilote Transferts Monétaires Conditionnels (TMC) fait partie de la composante B, qui inclut également les activités d'Argent contre Travail régies par un manuel d'opérations spécifique. Il est financé pour un montant de 1.6 millions US\$. La durée du projet pilote TMC est la même que pour PURSAPS, soit 3 ans (Juin 2014 à Juin 2017).

Les objectifs spécifiques du projet pilote TMC est de fournir un supplément de revenus aux ménages les plus pauvres ayant des enfants âgés de 0 à 10 ans, pour (i) appuyer l'intégration des enfants de 6 à 10 ans dans le système scolaire, (ii) promouvoir l'amélioration de l'état nutritionnel des enfants de 0 à 5 ans.

FSS- le nouveau projet comporte une sous-composante TMDH, transferts monétaires pour le développement humain financée à hauteur de 6.5 millions US\$. Le projet est prévu duré de 2015 à 2019. Pour le TMDH, il considèrera les années scolaires allant de 2015 à 2018. Son objectif est « d'améliorer l'accès aux filets sociaux et à l'éducation primaire pour les ménages extrêmement pauvres et vulnérables, sélectionnés, et établir les bases d'un filet social de sécurité ».

2. Couverture

Cette phase pilote est mise en œuvre dans le district de Betafo et couvre 8 communes et 41 Fokontany. La liste de Fokontany se retrouve dans l'annexe 1. Le nombre prévu de ménages prévu est de 5000 ménages. Cette couverture pourrait être étendue par la suite après justifications par rapport aux ressources disponibles.

Le nouveau projet FSS couvrira les Régions et les Districts suivants :1) Haute- Matsiatra (Ambohimahasoana), 2) Vatovavy Fitovinany (Vohipeno), 3) Atsinanana (Mahanoro, Toamasina II), 4) Atsimo- Andrefana (Betioky-Sud).

3. Ciblage

Le ciblage est divisé en trois étapes :

i. Géographique

PURSAPS- un ciblage géographique a été réalisé par le FID, mais la méthodologie utilisée n'est pas décrite dans ce manuel d'opérations. Cependant, on peut indiquer que la région de Vakinankaratra (laquelle fait partie des Régions d'intervention PURSAPS), et plus précisément 8 communes dans le District de Betafo, a été choisie en collaboration avec le MEN en tenant compte des critères suivants :

- a. Indicateurs sur l'éducation: Taux de réussite scolaire et taux de rétention, Taux d'abandon,
- b. Indicateurs de nutrition comme le Taux d'insuffisance pondérale⁶,
- c. Existence d'établissements scolaires fonctionnels,
- d. Présence opérationnelle de site Programme National de Nutrition Communautaire (PNNC),
- e. Accessibilité des sites de mise en œuvre (Fokontany).

Ces critères seront utilisés pour la phase d'extension du Programme.

FSS- un ciblage géographique a été réalisé par le FID en consultations avec les intervenants cités dans ce manuel (ministères : Education nationale, Protection sociale ; ONN, etc.). Les critères considérés sont pour la sélection des Régions sont les suivants : non-scolarisation, malnutrition, insécurité alimentaire. Tandis que pour l'identification des districts, les paramètres suivants ont été considérés : taux de survie (éducation), districts/communes/Fokontany d'intervention du programme PAUSENS.

- ii. **Ciblage communautaire/Validation communautaire**: la communauté participe deux fois, la première en validant la liste de ménages pré-éligibles identifiés par le CPS, et après la sélection des ménages éligibles une fois appliqué le PMT lorsque la liste des ménages à être invités à l'enregistrement doit être validée ;
- iii. **PMT**: le PMT permet d'estimer le niveau de précarité d'un ménage selon certaines caractéristiques démographiques et la possession de biens.

L'identification des ménages est la responsabilité du comité de candidatures, elle est complétée par une validation communautaire. Le processus est suivi par une collecte de données qui permet d'identifier les ménages les plus pauvres, aussi accompagnée d'une validation communautaire.

4. Différents statuts pour la sélection du ménage

Les statuts des ménages sont les suivants :

a. Postulant

Pour qu'un ménage soit considéré comme postulant, il doit remplir les caractéristiques suivantes :

- Être résident⁷ d'une des zones d'intervention validées par le TMC ; ET
- Avoir des enfants entre 0 et 10 ans au moment de la collecte des données, ET

⁶ Proportion d'enfant présentant une insuffisance de poids par rapport à leur âge.

⁷ Vivre dans la zone depuis au moins 6 mois.

- Être identifié par le comité de candidatures comme un des ménages les plus pauvres. La possession des biens ou actifs suivants est considérée comme indicateur d'un certain niveau de vie qui classe le ménage comme non-éligible : zébus, caprins et ovins, vache laitière, grand propriétaire de champs et rizière, propriétaire de maison et terrain en location.

D'une manière générale, les ménages des membres du comité de candidature ne sont pas postulants au programme.

b. Candidat

Un ménage est considéré comme candidat une fois que :

- Le comité de candidature l'a identifié comme un ménage comme les plus pauvres selon les critères approuvés par FID, ET
- La communauté valide son nom sur la liste des ménages les plus pauvres ;
- Son nom apparaît dans la liste des ménages qui vont être interviewés pour la collecte des données.

c. Pré-éligible

Les ménages candidats fournissent les informations pour compléter le formulaire de collecte de données.

Les critères de pré-éligibilité sont vérifiés que pour les ménages candidats avec toutes les données complètes.

Un ménage devient pré-éligible s'il ⁸:

- A complété le « formulaire collecte des données » ;
- A au moins un enfant entre 0 et 10 ans ;
- Est résident dans le Fokontany⁹.

d. Éligible

Un ménage est éligible si :

- Son score PMT le situe parmi les 10% des ménages les plus pauvres du Fokontany où il réside, ou
- Le MIS classe selon le score PMT et par commune, tous les ménages qui ne sont pas parmi le 10% des plus pauvres au niveau du Fokontany. Le programme cible les 30% des ménages les plus pauvres au niveau de la commune ; donc les ménages ayant un score permettant d'atteindre le but deviennent éligibles.

e. Bénéficiaire

Un ménage devient bénéficiaire si :

⁸Du point de vue du SIG, tous les critères de pré-éligibilité et d'éligibilité seront vérifiés ensemble.

⁹Dans l'enquête de collecte une question sera ajoutée pour savoir si le ménage habite au moins depuis 6 mois dans le Fokontany.

- Son nom est validé par la communauté selon les critères établis par le FID et il se présente à l'enregistrement ;
- Il présente tous les documents nécessaires au moment de l'enregistrement et ;
- Le récepteur du bénéficiaire est correctement identifié ; et
- Le ménage achève le processus d'enregistrement, signant le contrat avec le FID ainsi qu'en obtenant le moyen de transfert selon la commune où il réside.

Les détails du processus d'identification des candidats, collecte des données et sélection des ménages éligibles sont fournis dans l'annexe technique sur ce sujet.

5. Coresponsabilités

Une coresponsabilité liée à l'éducation exige que les enfants âgés entre 0 et 10 ans au moment de la collecte des données soient scolarisés et soient présents au moins à 80%¹⁰ des cours effectifs¹¹ par période¹². La fréquence de vérification de présence est réalisée tous les deux mois.

Si l'enfant ne satisfait pas la coresponsabilité, le ménage ne reçoit pas l'incitation éducationnelle. L'incitation éducationnelle est de 5000 Ariary mensuel par enfant et le nombre maximum d'incitations est 2 par ménages.

Si un ménage a plus de 2 enfants en âge de scolarisation primaire, la satisfaction des coresponsabilités est exigée aux deux plus jeunes enfants.

Des coresponsabilités souples seront mises en place pour encourager les ménages à faire un suivi nutritionnel des enfants âgés entre 0 et 5 ans en visitant les sites nutritionnels, et à participer aux campagnes de diffusion des pratiques familiales essentielles (PFE) et de la Petite Enfance.

Dans chaque Fokontany, des mères - leaders vont apporter leurs concours pour dynamiser des groupes de 15 à 20 ménages à satisfaire les coresponsabilités et à bénéficier des autres mesures d'accompagnement.

Un annexe technique, qui fait partie de ce manuel des opérations, décrit les détails du processus, et un autre annexe technique sur les activités des mères - leaders.

6. Transferts

Les transferts correspondent aux bénéfices monétaires reçus par les bénéficiaires. Ces bénéfices mensuels se divisent en trois tranches :

Tableau 1: Transfert mensuel

¹⁰La moyenne de la période.

¹¹Journée où l'école a été effectivement ouverte ; donnée collecté dans le formulaire de vérification de la coresponsabilité.

¹²Une période équivaut à deux mois.

| | | |
|---|------------------------------------|---|
| Ménage avec enfants de 0 à 5 ans ou Bénéfice de base | Ménage avec 1 enfant de 6 à 10 ans | Ménage avec 2 ou plus enfants de 6 à 10 ans |
| 10000 Ariary | Bénéfice de base + 5000 Ariary | Bénéfice de base + 10000 Ariary |
| Promotion Nutrition (sites ONN/PNNC) ou Inconditionnel | Conditionnel | Conditionnel |

Le transfert pour les enfants qui sont scolarisés dans le primaire, est maintenu tant qu'ils n'ont pas dépassé 13 ans à la fin de l'année scolaire et n'ont pas fini le cycle d'éducation primaire.

Les transferts se font tous les deux mois pendant la durée du projet, i.e. trois (3) ans. Chaque ménage reçoit donc en principe **18 ou 20 transferts pendant la durée du projet selon le financement.**

De préférence, le récepteur du transfert doit être la mère, ou la personne (le père) désignée comme tel lors de l'enregistrement.

Récepteur solidaire-L'utilisation d'un "Récepteur Solidaire " à travers les "Cas Spéciaux" peut être accordé aux ménages par le programme suivant les caractéristiques du cas ou la nécessité provoquée par la situation entre autres, si aucun membre du ménage n'est en possession de carte d'identité nationale, ou ménage dont le chef est le seul adulte et qu'il est dans l'incapacité physique de se déplacer pour récupérer les transferts. Pour ce dernier cas, le récepteur solidaire est utilisé jusqu'à la fin du Programme.

L'utilisation d'un "Récepteur Solidaire " pour le cas de non possession de CIN du ménage n'est valable que pour les 3 premiers transferts (6 mois)

Le premier transfert est non-conditionnel et inclut un bonus de 20.000 Ariary par ménage avec des enfants âgés entre 6 et 10 ans. Dans le cas des ménages qui n'ont que des enfants âgés entre 0 et 5 ans, lorsque l'aîné fait sa rentrée à l'école primaire, le ménage reçoit un bonus unique de 20.000 Ariary lors du transfert précédent la rentrée scolaire.

Le deuxième transfert considère la coresponsabilité, mais les incitations sont maintenues ; une liste des ménages qui n'ont pas satisfait la coresponsabilité est envoyée aux mères leaders afin qu'elles visitent ces ménages pour leur expliquer l'importance de la présence des enfants à l'école.

Dans le cas où le ménage ne reçoit pas le montant exact de l'allocation prévue, une régularisation de ce montant sera exécutée au transfert suivant.

Le troisième transfert considère la coresponsabilité et les incitations ne sont versées que si les enfants la satisfont **mais sans un effet rétroactif.**

Les incitations sont versées ou non par enfant suivant l'assiduité de chaque enfant. Toutes fois, au troisième non-respect consécutif de coresponsabilité des enfants du ménage (sans faire distinction de l'enfant soit l'aîné le deuxième et le troisième transfert mais le cadet pour le quatrième) le ménage sortira du programme.

Tableau 2: Détail du premier transfert

| Montant à transférer | MOIS 1 | | | MOIS 2 | | | TOTAL 1° TRANSFERT | | |
|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
| | Ménage avec enfants 0-5 ans | Ménage avec 1 enfant 6-12 ans | Ménage avec 2 ou plus enfant 6-12 ans | Ménage avec enfants 0-5 ans | Ménage avec 1 enfant 6-12 ans | Ménage avec 2 ou plus enfant 6-12 ans | Ménage avec enfants 0-5 ans | Ménage avec 1 enfant 6-12 ans | Ménage avec 2 ou plus enfant 6-12 ans |
| Allocation de base | 10 000 | 10 000 | 10 000 | 10 000 | 10 000 | 10 000 | 20 000 | 20 000 | 20 000 |
| Bonus * | | | | | | | | 20 000 | 20 000 |
| Incitation scolaire | | 5 000 | 10 000 | | 5 000 | 10 000 | | 10 000 | 20 000 |
| Total 1° transfert | 10 000 | 15 000 | 20 000 | 10 000 | 15 000 | 20 000 | 20 000 | 50 000 | 60 000 |

Tableau 3: Détail des transferts à partir du deuxième transfert

| Montant à transférer en Ariary | Ménages avec enfant(s) de 0 à 5 ans | Ménages avec au moins 1 enfant âgé de 6 à 12 ans | Ménages avec 2 enfants ou plus âgés de 6 à 12 ans | Ménages avec enfant(s) de 0 à 5 ans | Ménages avec au moins 1 enfant âgé de 6 à 12 ans | Ménages avec 2 enfants ou plus âgés de 6 à 12 ans | Ménages avec enfant(s) de 0 à 5 ans | Ménages avec au moins 1 enfant âgé de 6 à 12 ans | Ménages avec 2 enfants ou plus âgés de 6 à 12 ans |
|---|-------------------------------------|--|---|-------------------------------------|--|---|-------------------------------------|--|---|
| Montant de base non-conditionnel | 10 000 | 10 000 | 10 000 | 10 000 | 10 000 | 10 000 | 20 000 | 20 000 | 20 000 |
| Montant conditionné à la fréquentation scolaire de tous les enfants du ménage | | 5 000 | 10 000 | | 5 000 | 10 000 | | 10 000 | 20 000 |
| Total montant | 10 000 | 15 000 | 20 000 | 10 000 | 15 000 | 20 000 | 20 000 | 30 000 | 40 000 |

Si un ménage ne reçoit pas un transfert (**absence pendant les jours de transfert**), ce transfert est cumulé et sera versé lors du transfert suivant.

Les détails sont expliqués dans l' « annexe technique des transferts ».

7. Politique d'abandon du projet

Il faut distinguer deux différents moments d'abandon du projet :

- Au moment où le ménage a atteint le nombre de transferts auquel il avait droit ;
- Pendant la mise en œuvre du projet, un ménage quitte le projet.

Un ménage quitte le projet pendant son exécution si :

- Il a fourni de fausses informations ce qui est démontré lors des investigations ; cette mesure est contenue dans le contrat entre le FID et les ménages bénéficiaires.
- Il n'a pas reçu trois fois consécutives le transfert et ce sans motif valable;
- **Il n'a pas satisfait les coresponsabilités d'éducation trois fois consécutives ;**
- Il déménage dans un Fokontany où le projet n'est pas en place
- Il décide de quitter le projet, ou
- Il n'a plus d'enfants âgés entre 0 et 13 ans.
- il n'a plus d'enfant scolarisé dans la CISCO couverte par le programme TMC/ TMDH.

La gestion de ces cas spéciaux est détaillée dans l'annexe technique « Gestion des cas spéciaux ».

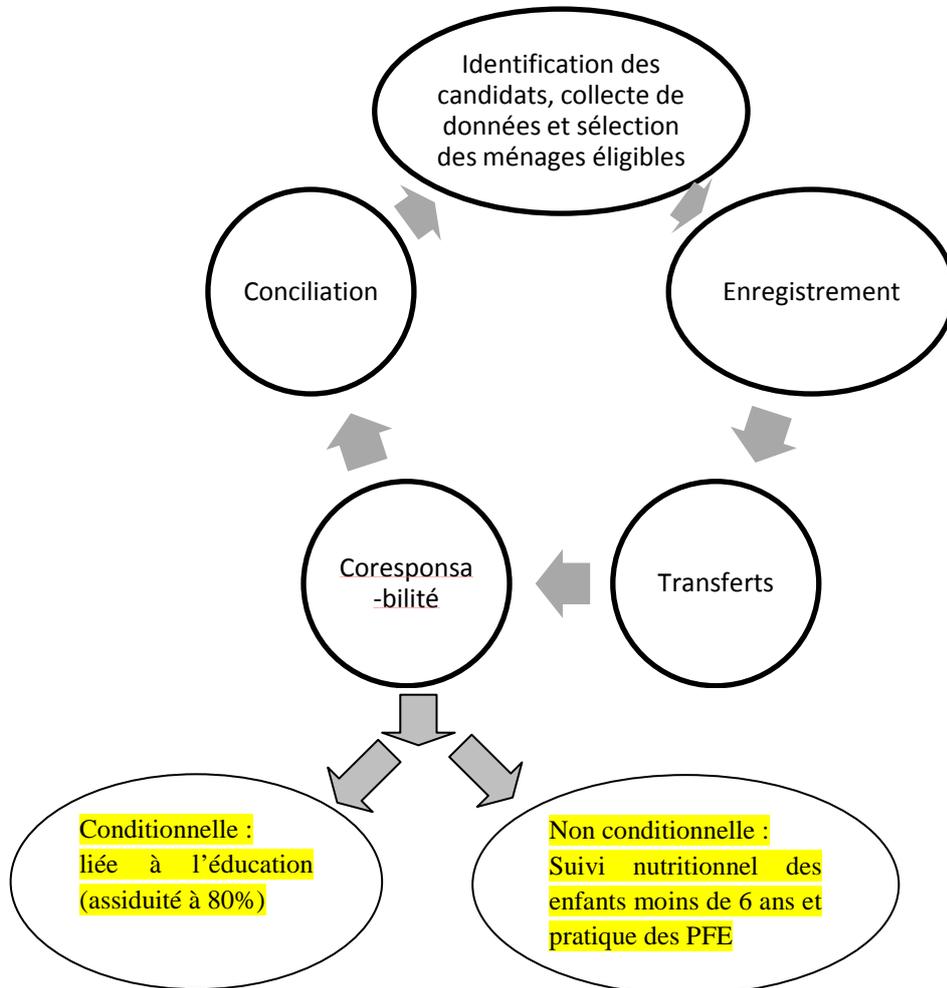
8. Politique d'exemption

Si un enfant entre 6 et 13 ans a un handicap majeur confirmé ne lui permettant pas d'être scolarisé, il sera exempté de satisfaire la coresponsabilité et le ménage recevra le transfert lui correspondant. On assume donc dans ce cas que la coresponsabilité est satisfaite.

IV. CYCLE DE PROJET

Le cycle de projet a comme but de détailler les étapes pour les mettre en œuvre.

Figure 4: Cycle de projet



Dans ce projet spécifique, pendant les discussions initiales, il fût déterminer que les capacités d'offre des écoles primaires pour accueillir tous les enfants étaient assurées et qu'il n'est pas donc nécessaire de faire un processus de vérification de l'offre. L'éducation sur des aspects nutritionnels et les pratiques familiales essentielles sont assurées par un partenaire.

A. COLLECTE DES DONNEES ET SELECTION DES MENAGES ELIGIBLES

Le processus de collecte de données comprend toutes les étapes nécessaires pour identifier les ménages sélectionnés, y compris la planification logistique, la formation, la campagne de communication publique, le travail de terrain, la saisie des données et la vérification des critères de pré-éligibilité, et l'assignation et l'application des quotas.

Dans le cas du TMC/TMDH, pour la sélection des ménages éligibles, le processus sur le terrain est divisé en deux :

- a. Sélection des candidats par le comité de candidature;
- b. Collecte des données et identification des ménages éligibles pour l'enregistrement

a. Sélection des candidats

i. Plan logistique

Cette étape a comme chef d'équipe les consultants socio-organisateur ou cabinets, qui seront chargés chacun d'un groupe de Fokontany¹³. Leur plan de travail est établi par le FID.

ii. Travail sur le terrain

Le FID réalise les activités suivantes avant l'arrivée sur le terrain du consultant socio-organisateur **ou cabinets** :

- Notification aux partenaires du déroulement des activités et de leurs rôles pendant la phase d'identification des ménages candidats ;
- Demande de réalisation des assemblés communautaires au niveau des Fokontany pour informer sur la mise en œuvre du programme et confirmer l'acceptation des membres du comité de candidature.

Leurs principales activités sur le terrain qui doivent être réalisés par le consultant socio-organisateur sont les suivantes :

- Organiser une assemblée au niveau du Fokontany pour présenter le programme à la communauté ;
- Former le comité de candidature qui doit sélectionner un nombre déterminé de ménages qui ont comme caractéristiques :
 - Ils sont résidents du Fokontany ;
 - Ils sont les plus pauvres d'entre les pauvres ;
 - Ils ont des enfants entre 0 et 10 ans ;
 - Ils doivent donner la priorité aux ménages qui ont des enfants non-scolarisés¹⁴.
- **Ces ménages seront inscrits dans le registre d'inscription**

Pour la phase d'extension, une nouvelle activité a été identifiée et elle correspond au dénombrement qui consiste à identifier tous les ménages résidents dans chaque Fokontany éligible, avant l'identification des ménages par le Comité de Protection Sociale, afin d'éviter les erreurs d'exclusion.

Si le nombre de ménages identifiés est supérieur au nombre demandé par le FID, le comité doit prioriser les ménages **inscrits dans le registre d'inscription** en tenant compte de :

- Nombre d'enfants de moins de 10 ans orphelins de père et/ou mère ;
- Handicap du chef de ménage (tenir compte de la sévérité de l'handicap) ;
- Existence d'enfants de moins de 10 ans handicapés.

Cette liste de ménages de candidats est présentée à une nouvelle assemblée devant les habitants du Fokontany pour être validée. Afin de que le processus de validation se déroule

¹³En moyenne, chaque consultant est responsable de 3 Fokontany, des cas exceptionnels peuvent être considérés.

¹⁴Soit ils n'ont jamais été scolarisés ou qui ont abandonné l'école primaire.

normalement en premier lieu, on valide les ménages déjà contenus dans la liste et postérieurement on reçoit les plaintes de ménages non contenus dans la liste.

On valide le premier ménage et on écrit dans la colonne correspondante V (validé), R (rejeté), on doit spécifier les raisons, et on continue ainsi.

Si lors de l'appel d'un chef de ménage, deux ou plus se présentent car ils portent le même nom, alors c'est la responsabilité du comité de candidature d'identifier celui ou ceux à être validés par la communauté.

A la fin de la validation des ménages candidats, on compte le nombre de rejeté et on procède donc à prendre les premiers dans la liste d'attente. La communauté doit valider ses nouveaux ménages.

En cas d'une plainte concernant un ménage qui pense qu'il devrait être dans la liste et si sa plainte est soutenue par la communauté, le comité de candidatures peut inclure dans la liste des ménages candidats et dresse un PV sur cette inclusion.

Tous les ménages validés par la communauté reçoivent un récépissé, qui devra être présenté lors de la collecte de données par le cabinet chargé de l'enquête, afin de vérifier que c'est le ménage que la communauté a validé. Les ménages doivent être informés sur l'importance du récépissé et que l'enquête suivante sera faite à domicile, que la date du passage leur sera communiqué et que les personnes qui seront enquêtées sont le chef du ménage et/ou sa conjointe.

Les ménages candidats sont interviewés pour la collecte de données. Ces données sont saisies dans une application permettant de calculer le score PMT. Si un ménage a perdu ou égaré son récépissé, il doit approcher le chef du Fokontany pour demander un duplicata.

Les ménages sont informés que s'ils sont finalement choisis comme éligibles, à l'issue de la validation finale, ils doivent fournir les documents suivants à l'enregistrement pour pouvoir devenir bénéficiaire :

- Le récépissé ; dans le cas où le ménage l'aurait égaré, soit il demande un duplicata au chef du Fokontany ou trouver une autre façon de démontrer que c'est bien identifié par le comité de candidature ;
- CIN du Chef de ménage et du récepteur de bénéfice
- Livret de famille validé par la commune ou copie ou bulletin de naissance de chaque enfant
- Bulletin scolaire : s'il s'agit des enfants qui ont abandonné l'école, le dernier bulletin scolaire¹⁵, ou certificat de scolarité
- Certificat médical : s'il s'agit d'un enfant handicapé, un certificat fourni par l'agent de santé ou autre entité reconnue à cet effet peut être demandé ;
- Certificat de garde : s'il s'agit d'enfant dont le chef de ménage a la garde, il doit présenter un certificat de prise en charge ;
Photos d'identité récente (nombre suivant les exigences de l'agence de paiement)

¹⁵Si le ménage n'a pas le dernier bulletin scolaire, alors l'enfant devra se réinscrire à la rentrée. Cette nouvelle information sera sujet d'une mise à jour des données dans le MIS.

b. Application de l'enquête PMT

La collecte de données de l'enquête PMT n'est pas une fonction opérationnelle prévue dans les objectifs du FID, donc il doit identifier un tiers pour remplir cette tâche. Il faut distinguer plusieurs possibilités de collection des données de l'enquête :

- L'INSTAT ;
- Un tiers contractualisé à cet effet ;
- Autres partenaires du programme ;

Le plan logistique identifie les ressources, le matériel et le personnel nécessaires pour effectuer la collecte de données. Il est préparé par l'entité et soumis à **la DCI** pour approbation. Le plan logistique comprend:

- Le calcul et distribution des équipes de collecte et de saisie de données ;
- Le chronogramme de la collecte et saisie de données ;
- Le planning, le lieu et les coûts des ateliers de formation ;
- L'allocation et l'embauche du personnel ;
- Les conditions et coûts de transport.

Une formation pour assurer que la collecte soit faite en accord avec le manuel de l'enquêteur sera coordonnée avec l'entité responsable de la collecte de données. L'enquête devra être signée par le représentant interviewé, par l'enquêteur et le chef d'équipe.

Indépendamment de l'entité qui fera la collecte des données PMT, un itinéraire par équipe d'enquêteurs devra être présenté afin que le responsable du suivi et d'évaluation puisse leur accompagner et vérifier si le processus est mené selon l'annexe et la qualité des données.

Une fois reçues les listes de ménages pré-éligibles, le Responsable de planification et suivi qui est en même temps le responsable de la base de donnée, en collaboration avec le Rccofont une révision de la qualité des données, pour identifier les formulaires incomplets ou qui présentent des incohérences évidentes telles que l'âge du chef de ménages, ménage avec un seul membre, entre autres ; les numéros de ces formulaires sont référenciés aux agents de saisie pour qu'ils les puissent les saisir.

c. Saisie des données de l'enquête PMT

La saisie peut être réalisée par

- L'INSTAT ;
- Un tiers contractualisé à cet effet ;
- Autres partenaires du programme ;

Mais toute saisie doit être faite dans le logiciel pour le calcul du PMT du FID ou son équivalent permettant l'exportation de la base de données selon le format accordé avec le FID.

Un superviseur du cabinet chargé de l'enquête doit contrôler la qualité de la saisie, afin de minimiser les erreurs. Une révision stricte de la base de données doit être conduite afin de détecter d'inconsistances de données¹⁶, omission de données, entre autres.

d. Traitement des données de l'enquête PMT et sélection des ménages éligibles.

Une fois fini la supervision de la saisie des données, le calcul du score de PMT se fait par Fokontany, et seul il est appliqué aux formulaires complets¹⁷.

Les ménages sont ordonnés selon leur score et ont le statut de pré-éligible. Les ménages sont classifiés comme éligibles selon les pourcentages définis par le projet. Le FID doit considérer dans ces pourcentages que pendant le projet, les circonstances suivantes peuvent se produire :

- Certains ménages peuvent ne pas être validés pendant la validation communautaire ;
- Certains ménages ne se présenteront pas à l'enregistrement ou ne voudront pas devenir bénéficiaire ;
- Certains ménages ne satisferont pas les coresponsabilités ;
- Certains ménages quitteront le projet.

Une fois la liste de ménages éligibles est disponible, elle est remise au comité de protection sociale de chaque Fokontany afin qu'elle soit diffusée et validée par la communauté et les ménages sont invités à l'enregistrement.

Les détails opérationnels ainsi que les détails techniques sont décrits dans « l'Annexe Technique de Collecte des données et sélection des ménages éligibles. »

B. ENREGISTREMENT

Le processus d'enregistrement se compose de toutes les étapes nécessaires pour inscrire les ménages sélectionnés afin qu'ils deviennent bénéficiaires, y compris la planification logistique, la formation, la campagne de communication publique, la validation communautaire, l'enregistrement et la saisie des données.

i. Plan Logistique

L'enregistrement est conduit par le comité d'enregistrement avec le soutien du consultant socio-organisateur ou **cabinet**.

Le FID donne le plan de travail au consultant socio-organisateur ou **cabinet**.

ii. Formation

La formation sert comme un outil de renforcement des capacités entre toutes les parties prenantes impliquées et de les préparer à leurs tâches et activités durant le processus de validation et enregistrement. La formation se fait en cascade: la DCI donne une formation au personnel des DIR qui est alors responsable de la formation des consultants socio-

¹⁶Référez annexe technique de ciblage

¹⁷Référez annexe technique de ciblage

organisateurs ou **cabinet**. Cette formation met l'accent sur les procédures de validation et d'enregistrement et les responsabilités et fonctions des différentes parties prenantes.

Les consultants socio-organisateurs ou **cabinet**, sous la supervision directe des DIR, exécute la formation du personnel sur le terrain. Cette formation se concentre sur la façon de remplir les listes de validation et les formulaires d'enregistrement, les protocoles de surveillance et comment expliquer le projet aux ménages bénéficiaires. Les consultants socio-organisateurs ou **cabinet** doivent préparer les kits de formation, les horaires de formation et la logistique pour ces ateliers de formation avec le support de la DIR.

iii. Campagne de communication publique

L'objectif de la campagne de communication publique est d'assurer que les ménages sélectionnés participent à l'exercice d'enregistrement et qu'ils comprennent les conditions d'enregistrement. On leur explique que:

- Le récépissé de la collecte de données doit être apporté ainsi que les pièces énumérées au paragraphe (A.a-ii)
- Le chef de ménage et la bénéficiaire du transfert doivent assister à l'enregistrement;
- Quand et où a lieu l'enregistrement.

De même, avant la validation communautaire, les ménages doivent être sensibilisés au:

- TMC et ses objectifs;
- Critères d'éligibilité;
- Rappel au fait que participer à la collecte de données ne signifie pas nécessairement être sélectionné pour le projet.

Toutes ces informations doivent être diffusées au moins 1 semaine avant la collecte des données et la sélection. La diffusion est coordonnée par les consultants socio-organisateurs ou **cabinet**, et réalisée par les chefs de Fokontany sous la supervision du FID.

iv. Validation communautaire

Avant que le travail de terrain commence, les matériaux doivent être organisés, les formulaires doivent être imprimés et les listes doivent être préparées.

Les équipes d'enregistrement se composent de 2 à 4 membres et sont responsables de la coordination, validation, sensibilisation et enregistrement.

La communauté confirme que la liste des ménages éligibles est conforme aux critères d'éligibilité. En faisant ainsi, ils font la distinction entre les ménages qui sont validés et doivent être enregistrés et les ménages qui sont validés, mais qui ne seront pas enregistrés cette fois (ces ménages sont inscrits sur la liste d'attente).

Lors de l'utilisation des listes de validation papier, lorsque la validation est terminée, le consultant socio-organisateur ou **cabinet** s'assure que la liste de validation est correctement remplie et envoie les listes et formulaires au centre de saisie de données pour la saisie des données. Lorsque l'on utilise des dispositifs électroniques, les listes de validation papier sont encore utilisées, mais une fois terminée, le MG (ménage) avec un OUI à la fois dans le cadre

du «Validé» et «Pour être enregistré» sont marqués dans le dispositif électronique afin qu'ils puissent passer à l'enregistrement. Les formulaires papiers sont envoyés au centre de saisie des données pour le processus de saisie des données.

Après que les résultats des listes de validation ont été introduits dans le SIG, les MG qui ont été rejetés se voient attribuer le statut de **inéligibles**; les MG qui ont été validés et enregistrés se voient attribuer un statut de **bénéficiaire**, et les MG qui ont été validés et ne sont pas enregistrés, soit parce qu'ils ne relèvent pas du pourcentage, soit parce qu'ils étaient absents, se voient attribuer un statut d'**éligibles**. Les **MG éligibles** vont sur la liste d'attente.

v. Enregistrement

La date de l'événement de l'enregistrement doit être communiquée bien à l'avance aux ménages validés avec la liste des dossiers nécessaires qu'ils doivent préparer et y emmener.

Comme les ménages sont validés, leurs informations d'enregistrement sont collectées par le biais du formulaire E1 - Enregistrement- ou sur le dispositif électronique. Essentiellement l'enregistrement sert à:

- Informer les bénéficiaires sur les règles du projet (montant, fréquence, durée, coresponsabilité, mécanisme de transfert; gestion de cas et politique de sortie);
- Identifier le récepteur du transfert (formulaire E1 par formulaire ou dispositif électronique);
- Identifier les écoles auxquelles iront les enfants âgés entre 6 et 10 ans au moment de l'enregistrement ; aussi le niveau doit être signalé ;
- Identifier les enfants âgés entre 6 et 10 ans au moment de l'enregistrement qui seront exemptés de la coresponsabilité car ils ont un handicap ; ce handicap doit être confirmé par l'autorité compétente ;
- Vérifier l'identité des ménages qui ont des enfants à leur charge au moment de l'enregistrement ; ils doivent présenter l'attestation fournie par les autorités compétentes ;
- Mettre à jour les informations du récepteur du transfert (formulaire E1 par formulaire ou dispositif électronique);
- Collecter la photo du récepteur du transfert et du chef de ménage;
- Préparer le livret du récepteur du transfert et le distribuer juste avant le premier transfert. Pour recevoir le livret, le récepteur du transfert doit présenter le reçu d'enregistrement. Ce livret est le moyen d'identification du bénéficiaire. Les informations doivent être bien complétées et les photos du chef de ménage et du bénéficiaire mises en évidence et collées.
- Préparer le contrat à signer par les 3 parties (FID et bénéficiaires et comité de protection sociale)

Le formulaire E1 peut être renseigné en utilisant le formulaire papier ou directement dans le dispositif électronique. Si des formulaires papiers sont utilisés, l'information est alors envoyée au bureau du FID pour la saisie des données. Si vous utilisez des dispositifs électroniques, l'information est chargée dans le MIS. Une fois dans le MIS, tous les ménages ayant des formulaires E1 complets reçoivent le statut de **bénéficiaire**.

Pour les ménages éligibles ayant manqué cet événement, une autre et dernière date devrait être donnée et communiquée à l'avance pour les enregistrer

Le détail du processus est décrit dans l' « annexe technique enregistrement ».

vi. Saisie des données

L'information de validation et d'enregistrement est introduite dans le MIS et utilisée pour mettre à jour le statut des ménages, faire les livrets, et générer des listes de transfert.

Si les bénéficiaires sont par la suite retirés du projet, les ménages de la liste d'attente qui sont déjà validés par la communauté seront demandés de venir pour compléter les informations d'enregistrement.

C. RESPECT DE CORESPONSABILITE DE PRESENCE DES ENFANTS AGES ENTRE 6 ET 10 ANS (AU MOMENT DE LA COLLECTE DES DONNEES) A L'ECOLE PRIMAIRE EGALE OU SUPERIEURE A 80%

Les activités pour la coresponsabilité incluent la participation des écoles primaires publiques (EPP) et éventuellement des écoles primaires privées agréées auprès du MEN. Cette participation est assurée à travers une convention signée entre le FID et le MEN.

La vérification se fait tous les deux mois avant l'émission du deuxième transfert et ceux qui lui suivent. Cette vérification comporte sur les deux mois précédents le transfert et a pour but de collecter le nombre d'absences de tous les enfants bénéficiaires et le nombre de jours pendant lesquels l'école a été ouverte pendant la même période.

Une liste est fournie par le FID pour chaque école et par chaque niveau contenant le nom des enfants bénéficiaires. Ces listes sont acheminées aux écoles pour leurs **remplissages sous forme de registre après chaque rentrée scolaire**.

Une fois les listes remplies elles sont acheminées au FID, pour la saisie des données dans le MIS. Le MIS vérifie le pourcentage d'absence et s'il est supérieur à 20%, le ménage ne reçoit pas l'incitation éducative.

Dans le cas du deuxième transfert, la vérification de la coresponsabilité déclenche un système d'alerte dans le cas des ménages qui n'ont pas satisfait la coresponsabilité.

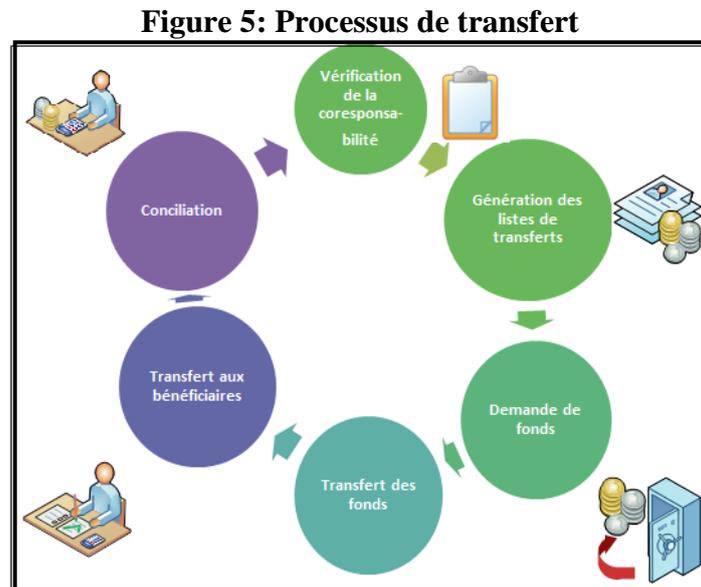
Le détail est décrit dans l' « annexe technique vérification des coresponsabilités ».

D. RESPECT DE LA PRESENCE AUX ACTIVITES DES VOLETS COMPORTEMENTAUX (CONDITIONS SOUPLES)

Des vérifications de la présence aux activités souples seront mise en place ultérieurement. Les résultats de la participation à ces conditions souples seront utilisés dans l'évaluation d'impact.

E. PROCESSUS DE TRANSFERT

Les étapes pour le processus de transfert sont montrées dans la figure suivante puis expliquées en détail.



i. Génération des listes de transferts

La DIR génère des listes de transfert par Fokontany en utilisant le MIS. Les listes de transferts sont transmises aux agences de transferts. La liste de transfert contient les informations pré-imprimées suivantes:

- Situation géographique, nom de la région, district, commune, Fokontany,
- Nom et numéro d'identification unique du récepteur du transfert;
- Montant dû et éventuellement avec les reliquats des transferts précédents.

Si un ménage bénéficiaire a manqué un transfert, le transfert suivant est fait de façon rétroactive, jusqu'à un maximum de 3 transferts consécutifs.

ii. Transfert de fonds

Selon le nombre prévu de bénéficiaires, la Direction interrégionale transfère à l'Agence de paiement l'équivalent du montant total à être transféré à tous les bénéficiaires du premier transfert.

Le premier transfert correspond à un transfert non-conditionnel.

Le deuxième et les suivants transferts vérifient la coresponsabilité ainsi que les reliquats.

Une fois l'enregistrement terminé, la Direction interrégionale informe les agences de transfert que les listes de transfert, les relevés et un fichier électronique sont disponibles sur le site web que l'agence de paiement devrait confronter avec la version physique envoyé par la DIR. Le montant total donné à l'agence de transfert comprend les transferts **et éventuellement les frais de retraits correspondant**. Les commissions, les coûts de transaction et autres frais accordées

entre le FID et l'agence de transfert sont payés après que le rapport intermédiaire soit validé par le FID.

Lorsque l'agent de transfert révise le montant reçu, il envoie les fonds et les listes aux unités respectives pour effectuer le transfert aux bénéficiaires. Cela doit être fait au moins une semaine avant l'événement de transfert.

iii. Transfert aux bénéficiaires

Après que l'agence de transfert ait reçu les listes de transfert et les fonds, il coordonne avec le DIR les activités de transfert et invite les bénéficiaires à assister, cette invitation des récepteurs doit être faite et facilitée par le FID dans ses communications et avec les mères-leaders. Afin de recevoir la prestation, le bénéficiaire doit apporter son moyen de transfert (livret avec photo, CIN, puce, carnet IMF).

iv. Conciliation

A la fin de chaque transfert, les unités de transfert reportent tous les transferts effectués au niveau central. Elles le font en conformité avec le format et le protocole défini par l'agence de transfert.

Les agences de transfert préparent un rapport résumant les transferts collectés et non collectés par Fokontany et le soumet à la Direction interrégionale. Le fichier Excel ou autre format préalablement accordé doit indiquer les bénéficiaires qui ont été payés et ceux qui ne l'ont pas été. Tous les fonds restants sont conservés par l'agence de transfert dans le compte spécifique et sera déduit au prochain transfert.

F. ENGAGEMENT DES CITOYENS

Le projet de Filet de Sécurité Sociale (FSS) intègrera la dimension d'"Engagement des Citoyens" tout au long du cycle opérationnel des programmes à mettre en œuvre.

1. Définition :

Le concept d'"Engagement des Citoyens" pour le Programme de Transfert Monétaire pour le Développement Humain se définit par l'interaction bidirectionnelle entre les communautés bénéficiaires et l'Agence d'Exécution du Programme (FID). Il se manifeste au moyen des feed-back et des suivis participatifs par les membres des communautés bénéficiaires.

2. Objectifs :

L'Engagement des Communautés vise à :

- assurer que le Programme atteigne réellement sa cible en donnant la voix aux groupes exclus
- rendre plus responsables les acteurs impliqués dans la mise en œuvre du Programme
- améliorer les résultats de développement du Programme tout en renforçant sa redevabilité auprès des communautés bénéficiaires

3. Outils / mécanismes :

Cette dimension interactive et participative sera procédée à travers les instruments suivants :

- les forums publics visant à encourager les feed-back et les interpellations vis-à-vis des mécanismes de mise en oeuvre du Programme tels que les Assemblées Générales de la communauté, les séances d'Audience Publique;
- le suivi évaluation communautaire des services fournis.
- le mécanisme de participation citoyenne à travers le concept de "Mères Leaders".
- le mécanisme de gestion des griefs;

3.1 L'Assemblée Générale de la communauté (AG) :

L'AG de la communauté est un instrument fréquemment utilisée tout au long du cycle opérationnel du Programme.

Il s'agit d'un forum public où tiennent lieu des séances :

- d'information-sensibilisation,
- d'audience publique pour le suivi-évaluation communautaire, l'expression et la résolution locale des griefs et les interpellations citoyennes,
- de rapportage,
- de prise de décision telle que la validation des résultats du ciblage des ménages bénéficiaires, l'élection des mères leaders.

Les occurrences des AG et/ou Audiences Publiques se situent au niveau :

- du ciblage communautaire
- du ciblage PMT
- de la supervision des activités mises en oeuvre
- de l'évaluation des services fournis localement par les partenaires
- de l'élection des mères leaders

3.2 Le suivi évaluation communautaire des services fournis:

Ce mécanisme se focalisera surtout sur (i) la transparence de la gestion du processus par l'ensemble des acteurs (ii) sur le respect des droits des ménages (iii) et la redevabilité des différents acteurs relative à leur engagement respectif.

Il s'agit de faire suivre et évaluer par les bénéficiaires :

- les services rendus par les partenaires au moyen d'utilisation de fiche-questionnaire
- les actions de rétablissement au moyen d'un plan de redressement établi de manière consensuelle.

Les services à évaluer sont ceux relatifs à la prestation des comités de protection sociale, des Agences de Transfert, du personnel du Programme et ceux liés à l'enseignement et aux activités de PFE et de nutrition.

Ce mécanisme sera réalisé en 2 interventions annuelles et son opérationnalisation se fera au moyen du "guide opérationnel pour la mise en œuvre du suivi évaluation communautaire des services fournis" qui sera à produire.

3.3 La participation citoyenne à travers les "Mères Leaders":

Les mères leaders sont des mères bénéficiaires élues en Assemblée Générale pour un an. Elles servent de pont entre le Programme, les Partenaires du Programme et la communauté des bénéficiaires et jouent également le rôle de stimulant et de relais de promotion des pratiques parentales à fin d'adoption de nouveau comportement par les ménages. Leurs actions d'appui au sein de leur propre communauté sont bénévoles et engagées.

Leur contribution active au sein de la communauté consiste à :

- Transmettre aux mères bénéficiaires toutes les informations sur le fonctionnement opérationnel du programme,
- Être un appui pour les mères bénéficiaires au moment de la vérification, des transferts, problèmes éventuels et plaintes,
- Mettre en valeur l'importance de la coresponsabilité,
- Organiser les espaces pour la mise en œuvre des Pratiques Familiales Essentielles.
- Planifier avec le « Comité de coresponsabilité¹⁸ » des actions prioritaires pour le bien être des familles.
- En devenant mère leader, une mère bénéficiaire participe à la vie publique de son fokontany.

3.4 Le mécanisme de gestion de plaintes

Un système de gestion des plaintes sera opérationnalisé dans l'implémentation du Programme.

Faisant partie des cas spéciaux du programme, les plaintes sont développées dans la partie G- "Gestion des Cas Spéciaux" de ce Manuel des Opérations.

4. Moyen de mesure (indicateurs) :

La performance de l'intégration de cette dimension se mesurera au moyen des indicateurs suivants :

¹⁸C'est le comité de protection sociale

a- Indicateurs du PAD : au moins 90% des plaintes enregistrées sont traitées par le FID.

b- Autres indicateurs de réalisation : nombre de plaintes enregistrées et traitées au niveau local (communauté), pourcentage des bénéficiaires qui estiment que les activités mises en œuvre par le Programme reflètent leurs besoins, nombre de mères leaders actives.

G. GESTION DES CAS SPECIAUX

La gestion adaptée des cas spéciaux tient une place prépondérante dans l'atteinte des objectifs qualitatifs, répondant à la redevabilité des interventions auprès des communautés et des bénéficiaires. Elle assure la garantie et la prestation de meilleurs services aux bénéficiaires du projet.

La gestion de cas spéciaux commence une fois que le processus de ciblage est enclenché, puis il est mis en œuvre tout au long du cycle du projet.

1. Objectifs globaux de la gestion des cas spéciaux

La gestion des cas spéciaux vise globalement à :

- Réduire les plaintes par l'amélioration des mécanismes de mise en œuvre des programmes à partir de l'analyse de la fréquence, des types et de l'étendue de leur manifestation tout au long du cycle de l'activité.
- Renforcer et asseoir la redevabilité du Programme auprès des communautés bénéficiaires tout en encourageant la participation citoyenne.
- Assurer que le programme atteigne réellement sa cible.

2. Objectifs spécifiques

- Apporter des réponses aux plaignants
- Réduire les erreurs d'inclusions et d'exclusions
- Connaître les limites des processus/mécanismes afin d'apporter de l'amélioration qui répond mieux à la réalité
- Accroître le niveau de participation citoyenne dans l'interpellation
- Résoudre les problèmes latents afin de gagner la confiance et l'adhésion totale des bénéficiaires aux programmes

3. Catégorie de cas spéciaux

Pour le projet TMC, il existe trois mécanismes de gestion de cas à disposition des bénéficiaires:

- **Plaintes:** Pour déposer des plaintes sur la qualité de la prestation des services et d'autres aspects du programme contre l'agence du transfert ou le FID, ou autres partenaires (Les consultants, MEN, etc.) ou les autorités ou structures locales, etc...;
- **Réclamations :** Pour déposer des réclamations sur le montant reçu ;

- **Mises à jour:** Pour mettre à jour les informations du ménage.

i. Plaintes

Ces plaintes comprennent les cas suivants:

- **Non-attention:** quand le bénéficiaire du projet ne reçoit le service attendu (ex: bureaux fermés ou personnel insuffisant).
- **Demande de paiement:** quand l'opérateur de terrain exige au bénéficiaire le paiement d'une somme pour les services octroyés (fraude et corruption)
- **Service déficient:** quand le service n'est pas adéquat/mauvaise qualité ou qu'il existe un délai excessif dans le suivi.
- **Recherche d'avantages matériels et non matériels:** quand le personnel de l'organisation recherche des avantages matériels ou non matériels pour les services octroyés.
- **Ciblage non respectueux des critères de neutralité¹⁹:** quand le ciblage des ménages bénéficiaire a été réalisé dans le non- respect des critères de neutralité.
- **Mauvais traitements:** quand le bénéficiaire sent qu'il a été offensé par le fournisseur de services.
- **Manque d'information sur les événements du projet:** quand les bénéficiaires n'ont pas reçu l'information ou que l'information a été insuffisante sur les événements du projet tels que les événements de transfert, les activités des conditionnalités souples ou autres.

ii. Plaintes sur l'agence de paiement

Les plaintes sur l'agence de paiement comprennent les cas suivants:

- **Encaissement pour services:** quand l'agence de paiement exige aux bénéficiaires le paiement de l'entretien du compte ou n'importe quel autre moyen de transfert qui est mis en place..
- **Encaissement pour ouverture de compte:** quand l'agence de paiement exige aux bénéficiaires un paiement pour l'ouverture du compte.
- **Non ouverture du compte/ moyen du transfert:** Quand l'agence de transfert refuse l'ouverture du compte du bénéficiaire du transfert ou n'importe quel autre mécanisme utilisé pour le transfert,
- **Service déficient:** quand le récepteur dutransfert reçoit un traitement inadéquat de la part du personnel de l'agence de transfert tel que service trop lent, manque d'informations suffisantes *sur l'utilisation* du moyen de transfert.
- **Mauvais traitements :** quand le bénéficiaire du transfert reçoit un traitement méprisant de la part du personnel de l'agence de transfert.
- **Pas de monnaie suffisante:** quand l'agence de transfert n'a pas suffisamment de monnaie pour remettre au bénéficiaire le montant exact qu'il doit recevoir.
- **Ménage qui se trouve sur la liste de transferts mais non payé:** quand un ménage bénéficiaire n'est pas payé par l'agence de transfert sans motif valable du FID alors qu'il est sur la liste de transferts.

¹⁹Les principes de neutralité ne permettent aucun type de préférence de lien de parenté, affinité politique, religieuse, ethnique, ni l'influence due à des querelles, conflits ni différents.

iii. **Plaintes sur les écoles primaires publiques et écoles primaires privées agréées auprès du MEN**

Les plaintes sur les écoles comprennent les cas suivants :

- **Ecole pas opérationnelle** : l'école est fermée ou n'a pas assez d'enseignants ;
- **Service déficient** : arrêt de cours fréquent pour cause d'absence de l'enseignant
- **Demande d'encaissement** : le directeur, les enseignants ou autres attachés à l'école demandent un encaissement en échange de noter la présence des élèves bénéficiaires ; ou pour les inscrire à l'école ; ou pour donner/envoyer les données de présence

iv. **Réclamations**

Les réclamations comprennent les cas suivants :

- **Montant reçu incorrect premier transfert** : le montant du premier transfert n'est pas conforme dû à l'omission d'un enfant âgé entre 6 et 10 ans ; ceci doit être vérifié et si c'est le cas être corrigé à travers une mise à jour ;
- **Montant reçu incorrect à partir du troisième transfert** : le montant reçu n'est pas correct à cause d'une erreur soit du nombre d'absences rapporté, soit d'une erreur de saisie ; ceci doit être vérifié et si c'est le cas être corrigé à travers une mise à jour ;
- **Reliquat non-versé** : le ménage indique qu'il n'a pas reçu le transfert précédent et le reliquat n'est pas inclus dans le nouveau transfert ; ceci doit être vérifié et si c'est le cas être corrigé à travers une mise à jour.

v. **Mise à jour de l'information**

Les causes pour la mise à jour de l'information sont les suivantes:

- **Changement de domicile**: quand le ménage change de Fokontany. Si le ménage décide de déménager dans un Fokontany qui ne fait pas partie du programme alors il quitte le programme.
- **Information personnelle**: quand il existe des corrections ou des actualisations des données des membres du ménage à faire (le nom, le genre sauf pour le chef de ménage, l'âge, ...).
- **Nouvelle école, changement d'école ou de niveau** : quand un élève bénéficiaire atteint les 6 ans, le ménage doit informer dans quelle école il sera scolarisé ; si un élève bénéficiaire change d'école ou le niveau indiqué n'est pas correct, une mise à jour est nécessaire. En ce qui concerne l'école, la nouvelle école (scolarisation ou transfert) doit être reconnue par le MEN et faire partie des écoles incluses dans le projet.
- **Changement du récepteur du transfert**: quand une mise à jour du récepteur du transfert est demandée pour l'une des raisons suivantes :
 - le récepteur du transfert est décédé,
 - le ménage a changé de domicile dans un Fokontany couvert par le programme
 - l'ancien récepteur du transfert a quitté le ménage.

Si le récepteur du transfert est mis à jour alors il faut toujours demander un nouveau moyen de transfert

Le nouveau récepteur doit être un membre du ménage et de préférence une femme.

○ **Utilisation de récepteur solidaire**

Dans les cas suivants :

- aucun membre du ménage ne possède de CIN au moment de l'enregistrement ou ménage présentant de difficulté d'acquisition de CIN
- chef de ménage handicapé (ne pouvant pas se déplacer pour recevoir le transfert) et pas d'autre adulte dans le ménage,

Le Chef de ménage ou le chef de Fokontany (dans le cas où le chef de ménage ne peut pas le faire) peut faire la demande d'utiliser un récepteur solidaire.

Le récepteur solidaire s'agit d'une personne hors membre du ménage en qui le ménage ou le chef de Fokontany fait confiance. Une fois la demande acceptée, cette personne sera assimilée comme un membre du ménage.

L'utilisation de récepteur pour le cas de non possession de CIN ne doit pas excéder 6 mois (délai accordé au ménage de procéder aux démarches nécessaires pour l'acquisition de CIN) à partir de l'enregistrement du ménage. Pour les autres cas, le récepteur solidaire peut être utilisé jusqu'à la fin du programme.

- **Remplacement du moyen du transfert ou livret:** quand le ménage perd son moyen de transfert/livret, quand il est détruit ou quand le ménage a changé de domicile (dans un autre Fokontany couvert par le programme) ou que le récepteur du transfert a été mis à jour, il doit recevoir un nouveau moyen de manière à ce qu'il puisse continuer à recevoir ses transferts.
- **Sortie du ménage :** quand le ménage décide de quitter le Programme ou quand une investigation ou constat sur le ménage détermine qu'il doit sortir du programme.
- **Mise à jour du statut:** quand il y a des erreurs d'enregistrement ou des enregistrements manquants.
- **Nouvelle agence de transfert:** quand une nouvelle agence de transfert doit être assignée au bénéficiaire.
- **Exemption à la coresponsabilité :** quand un enfant du ménage âgé de 6 à 10 ans présente un handicap ne lui permettant pas d'aller à l'école.
- **Intégration de ménage bénéficiaire :** au cours du Programme, cette demande se réalise dans les cas suivants :

○ Remplacement de ménage :

Un remplacement de ménage bénéficiaire peut être demandé dans le cas d'occurrence de sortie de ménage bénéficiaire du Programme.

○ Intégration de ménage :

Une intégration de ménage bénéficiaire peut être demandée dans les cas suivants :

- Le programme compte avec des ressources additionnelles destinées à la zone d'intervention ce qui augmente le nombre de bénéficiaire sans excéder les 30% par Commune.
- Cas d'exclusion confirmée de ménage lors du ciblage

4. Sortie du Programme

Le ménage bénéficiaire quitte le Programme pour l'une des raisons suivantes :

- **Décision volontaire** : quand le ménage décide de sa propre volonté de quitter le programme,
- **Dénonciation** :
Quand une investigation sur un ménage dénoncé par des membres de la communauté est demandée ou après le constat fait par le personnel du Programme, elle sera réalisée pour déterminer si le ménage doit sortir du programme.
Les raisons possibles d'une investigation sont :
 - présentation de fausses informations : quand il est considéré que le recensement du ménage effectué n'est pas conforme ou que le ménage a présenté de fausses informations pendant la collecte des données PMT
 - le ménage ne remplit pas les critères d'éligibilité : quand le ménage déménage dans un autre Fokontany non couvert par le programme ou le ménage n'a pas d'enfant entre 0 et 10 ans.
 - le ménage est disloqué : quand le ménage n'existe plus et que les membres font partie d'autres ménages
 Si le résultat de l'investigation s'avère être positif alors le ménage quitte le programme.
- **Ecole non couverte par le Programme** : quand le ménage n'a pas d'enfant de 6 à 10 ans et aucun enfant scolarisé dans une CISCO couverte par le Programme
- **Situation de contentieux avec l'agence de paiement** : quand le ménage déjà membre d'une agence de paiement de type "Institution de Microfinance" est en situation de contentieux (ex : ayant des arriérés impayés) avec l'agence, le Programme lui assignera une nouvelle agence de paiement déjà opérationnelle dans le Programme et située dans un rayon de 3 km de sa résidence. Sinon, le ménage quitte le programme.
- **Non satisfaction de la coresponsabilité trois fois consécutives**, malgré les mesures d'accompagnement prises
- **Non retrait des transferts trois fois consécutives**, malgré les mesures d'accompagnement prises

5. Les éléments de circuit de traitement d'un cas spécial

a) L'émetteur :

Un cas spécial pourrait être émis par toute personne liée directement ou indirectement au programme, en particulier par :

- ***un membre de la communauté*** : ménage habitant le fokontany, non lié au processus de la mise en oeuvre du programme
- ***un ménage postulant au programme*** : ménage recensé par le Comité de Protection Sociale
- ***un ménage candidat au programme*** : ménage recensé et validé par la communauté; plus clairement, ménage inscrit dans la liste des ménages qui vont être interviewés pour la collecte des données.
- ***un ménage pré-éligible*** : ménage enquêté dont les données sont complètes, est résident dans le Fokontany et a au moins un enfant entre 0 et 10 ans.
- ***un ménage éligible*** : ménage ayant un score lui permettant d'entrer dans le programme.

- *un ménage bénéficiaire* : ménage inscrit dans la liste des ménages validés et enregistrés.
- le Comité de Protection Sociale
- la Commune : le Maire et son équipe
- les partenaires du Programme
- le FID : pour le cas d'exclusion (sortie) du programme

b) Les Portes d'entrée des cas spéciaux :

Les moyens de recours devraient être faciles d'accès et disponibles. Ils devraient être communiqués de façon claire et ouverte aux communautés et bénéficiaires cibles.

Les cas spéciaux pourraient parvenir au FID au moyen de canaux oraux ou écrits ou des informations de la base de données tels que :

- différents formulaires mises à disposition au niveau local, selon la nature du cas : "*Plaintes*", "*Mise à jour de l'information*", "*Dénonciation du ménage*", "*Non-respect de la coresponsabilité scolaire*", "*Non retrait des transferts*".
- la base de données (SIG)
- appel téléphonique :

- ✓ un numéro vert au sein de la Direction Générale est mis à disposition du public cible des programmes. La DSE assure sa gestion à travers le RGCCS.

- ✓ les numéros des bureaux des DIRs et des responsables suivants seront communiqués par voie d'affichage pour être utilisés par les bénéficiaires ou la communauté : les chargés de projet responsables , le Chef de Service des Opérations et Environnement (CSOE) , **le Chef de Service Administratif et Financier (CSAF)** des DIRs, et le RGCCS de la Direction Générale.

Dans tous les cas, les informations seront ensuite enregistrées dans le formulaire approprié par la personne qui a pris l'appel.

Dans le cas d'une plainte, si elle a été résolue tout de suite par téléphone, le formulaire **de suivi des plaintes** sera également rempli.

Tous les formulaires seront saisis dans le SIG par le Responsable de Suivi Evaluation (RSE) des DIRs ou le RGCCS de la DirGén.

c) Le Récepteur

Les cas spéciaux peuvent être réceptionnés par l'une des entités ou personnes suivantes:

- **Le Comité de Protection Sociale** : il est l'élément local du système de cas spéciaux où les membres de la communauté s'adressent pour faire enregistrer leur cas dans le formulaire approprié.

- **Le FID** : le personnel du FID en visite ou au bureau (si la personne émettrice vient au bureau du FID) accompagne les bénéficiaires dans l'enregistrement de leur cas, particulièrement lors des mises à jour des informations.
- **L'Agence de paiement** : les bénéficiaires peuvent adresser leur cas directement à l'agence de paiement.

6. La résolution des cas spéciaux

Les cas spéciaux, particulièrement les plaintes pourraient être reçus et traités soit au niveau local, régional ou central.

Le traitement d'un cas spécial, à tous les niveaux (local, régional, central) devrait passer par les étapes suivantes :

- 1- Enregistrement du cas, par l'utilisation de formulaire approprié
- 2- Analyse et catégorisation du cas
- 3- Vérification et recoupement (auprès du plaignant ou au moyen de réunions, de confrontation, visites sur le terrain ou par téléphone)
- 4- Prise de décision compte tenu du résultat obtenu
- 5- Clôture et Archivage ou Référer
- 6- Rapportage

Les détails du processus sont décrits dans l' « annexe technique des cas spéciaux » et dans le "Guide opérationnel de gestion des cas spéciaux des programmes de filets de sécurité sociale" qui sera dans un document annexe.

V. SUIVI ET ÉVALUATION

Ce chapitre décrit le processus de S&E, qui est utilisé pour la collecte d'informations, et pour mesurer et évaluer les programmes et les projets en termes de performance, progrès réalisés et objectifs atteints. Le suivi également permettra de réaliser des ajustements au processus en cours d'exécution en vue d'accroître l'efficacité des programmes et des projets et de faciliter une meilleure planification et utilisation des ressources.

Le S&E commence au début des programmes et se poursuit tout au long de la mise en œuvre des programmes et des projets.

La Direction Suivi & Evaluation sera responsable de la mise en œuvre d'un système efficace de S&E avec l'appui la DCI et d'examiner régulièrement ses conclusions afin de contrôler les organisations concernées et améliorer l'efficacité. Le S&E pour ce projet se compose de deux éléments principaux discutés en détail ci-dessous: Indicateurs de suivi et les Évaluations opérationnelles.

A. INDICATEURS DE SUIVI

Un suivi efficace se fait à travers une évaluation régulière des indicateurs, ce qui garantit que les entrées et sorties sont livrés, et que le programme est exécuté comme prévu. Ce processus implique la mesure de routine et périodique des entrées du projet TMC, des activités et des sorties tout au long de la mise en œuvre. Les indicateurs utilisés pour le suivi peuvent être générés par le MIS. Si des problèmes sont identifiés, des mesures correctives peuvent être prises en temps opportun pour assurer de bons résultats à l'avenir. Toute mesure corrective doit être discutée avec les principaux acteurs impliqués dans le programme avant son exécution.

Le processus de suivi implique une série d'indicateurs qui permettent d'évaluer plusieurs aspects du projet. Ces indicateurs sont largement de nature quantitative.

Cette section décrit ces indicateurs à la fois dans le cadre des composantes du TMC. et en référence aux étapes spécifiques du TMC. Tous les indicateurs seront calculés à partir des informations stockées dans le MIS, quelques-uns seront calculés et dévoilés directement par le MIS tandis que d'autres seront calculés à partir des données contenues dans le MIS.

1. Indicateurs objectifs du TMC

Cette section décrit les indicateurs qui servent à évaluer la façon dont le projet se déroule par rapport à ses objectifs, de déterminer la performance du projet.

Le premier tableau présente les indicateurs utilisés pour évaluer le TMC, sur une base annuelle :

Tableau 4: Valeurs des Indicateurs TMC

Le PURSAPS

| Indicateur | Année | Valeur attendue | Fréquence |
|--|-----------|-----------------|-----------------------|
| Nombre de ménages bénéficiaires du TMC | 2014-2017 | 5 000 | Une fois dans l'année |
| | 2015-2019 | 39 000 | |
| Nombre d'enfants âgés entre 0 et 5 ans bénéficiaires du TMC | 2014-2017 | | Une fois dans l'année |
| | 2015-2019 | | |
| Nombre d'enfants âgés entre 6 et 12 ans bénéficiaires du TMC | 2014-2017 | | Une fois dans l'année |

Insérer tableau pour le nouveau projet

Le deuxième tableau présente les indicateurs utilisés pour évaluer la performance du TMC spécifiquement :

Tableau 5: Indicateurs d'évaluation de performance du TMC

| Indicateur | Année | Valeur attendue | Fréquence |
|--|---------------------|-----------------|--------------------|
| % de ménages payés vs ménages bénéficiaires | 2014-2017/2015-2019 | 95% | Tous les 2 mois |
| Bénéficiaires qui respectent la coresponsabilité | 2014-2015/2015-2019 | 80% | Tous les deux mois |
| | 2015-2016 | 85% | |
| | 2016-2017/2017-2018 | 90% | |

2. Indicateurs du Cycle de Projet

Les indicateurs de cette section sont utilisés pour déterminer si le programme est mis en œuvre en conformité avec le présent manuel et ses lignes directrices. Ces indicateurs sont utiles car ils aident à identifier les problèmes et les écarts de telle sorte que des mesures correctives puissent être prises et les recommandations peuvent être faites pour l'avenir. Tous les indicateurs de cette section doivent être contrôlés une fois que le processus en question est complet.

i. Processus de collecte de données

Tableau 6: Indicateurs Collecte de données

| Indicateurs | Formule | Valeur Attendue | Fréquence |
|-------------------------------------|--|---------------------------|--|
| Couverture | Nombre total de formulaires saisis | | Jusqu'à la fin de la collecte de données |
| Pourcentage de formulaires complets | Nombre total de formulaires complets/ nombre total de formulaires | Le plus élevé le meilleur | |
| Pourcentage de | Nombre total de pré- | | |

| | | | |
|--|---|---------------------------|--|
| ménages pré-éligibles | éligible/nombre total de formulaires | | |
| Pourcentage de ménages éligibles | Nombre total d'éligible/nombre total de pré-éligible | | |
| Pourcentage de ménages inéligibles par Fokontany | Nombre total d'inéligible/nombre total de formulaires | | |
| Pourcentage de ménages ciblés par Fokontany | Nombre total ménages validés/ nombre total de ménages éligibles | Le plus élevé le meilleur | |

ii. Enregistrement

Tableau 7: Indicateurs Enregistrement

| Indicateur | Formule | Valeur Attendue | Fréquence |
|--|---|----------------------------|---|
| Pourcentage de ménages non-validés | $\frac{\text{Nombre total de ménages non- validés}}{\text{Nombre total de ménages à être validés}}$ | Le moins élevé le meilleur | Après la fin du processus d'enregistrement au niveau du Fokontany |
| Pourcentage de ménages validés pas enregistrés | $\frac{\text{Nombre total de ménages absents}}{\text{Nombre total de ménages à être validés}}$ | Le moins élevé le meilleur | |
| Pourcentage de ménages non-enregistrés | $\frac{\text{Nombre total de ménages éligibles non-enregistrés}}{\text{Nombre total de ménages éligibles}}$ | Général et par Fokontany | Une fois le processus terminé |
| Ménages enregistrés | Nombre total des ménages enregistrés | | |

iii. Transferts

Tableau 8: Indicateurs Transferts

| Indicateur | Formule | Valeur attendue | Fréquence |
|---|---|----------------------------|--|
| Pourcentage de ménages bénéficiaires qui ont reçu le transfert | Nombre total de ménages qui ont reçu le transfert/ Nombre total de ménages qui devaient recevoir le transfert | Le plus élevé le meilleur | Chaque deux mois |
| Pourcentage du montant effectivement transféré | Montant total effectivement transféré / Montant total à être transféré | Le plus élevé le meilleur | |
| Pourcentage de ménages bénéficiaires qui n'ont pas reçu leurs transferts | Nombre total de ménages qui n'ont pas reçu le transfert/ Nombre total de ménages qui devaient recevoir le transfert | Le moins élevé le meilleur | |
| Pourcentage du montant effectivement non transféré | Montant total non transféré / Montant total à être transféré | Le moins élevé le meilleur | |
| Nombre de ménages bénéficiaires qui ont manqué leurs transferts deux fois consécutives | | Le moins élevé le meilleur | Première fois après le deuxième transfert, après tous les deux mois |
| Nombre de ménages bénéficiaires qui ont manqué leurs transferts trois fois consécutives | | Le moins élevé le meilleur | Première fois après le troisième transfert, après tous les deux mois |

iv. Gestion de cas spéciaux

Tableau 9: Gestion de cas spéciaux

| Indicateur | Formule | Valeur attendue |
|--|--|----------------------------|
| Nombres de plaintes reçues (désagrégés par entité) | | Le moins élevé le meilleur |
| Actions menées contre les plaintes | Organisé par type téléphonique, réunion | |
| Pourcentage de plaintes traitées | Nombre de cas de plaintes traitées/ nombre total de plaintes présentées | Le plus élevé le meilleur |
| Actions menées contre les réclamations | Organisé par type téléphonique, réunion | |
| Pourcentage de réclamations résolues | Nombre de cas de réclamations résolues/ nombre total de réclamations présentées | Le plus élevé le meilleur |
| Nombre de mises à jour déposées (désagrégées par type) | | - |
| Nombre de ménages qui quittent le projet | Classé selon l'origine de l'abandon | Le moins élevé le meilleur |

v. Coresponsabilité

Tableau 10: Coresponsabilité

| Indicateur | Formule | Valeur attendue | Fréquence |
|--|--|---------------------------|------------------|
| Pourcentage bénéficiaires TMC qui satisfassent la coresponsabilité | Nombre de bénéficiaires qui satisfassent la coresponsabilité/ Nombre total de bénéficiaires | Le plus élevé le meilleur | Tous les 2 mois |

B. ÉVALUATIONS OPÉRATIONNELLES

Les évaluations opérationnelles identifient si les processus du projet sont réalisés d'une manière efficace et rentable. Ils peuvent être utilisés comme un outil supplémentaire pour déterminer si les stratégies de mise en œuvre choisies sont utiles, et pour identifier les domaines d'amélioration. Ces types d'évaluations déterminent si la population cible est atteinte, si les bénéficiaires reçoivent les services prévus, si le personnel est suffisamment qualifié, etc. Il tient également compte de coûts, en particulier pour les dépenses administratives et opérationnelles.

L'évaluation opérationnelle permettra d'évaluer les aspects suivants:

- Les relations institutionnelles et la coordination inter et intra-organisationnelle;
- L'efficacité de la collecte des données;
- L'adéquation des processus opérationnels, en particulier les transferts;
- Les perceptions des bénéficiaires et des autres des parties prenantes sur le projet;
- Coût et rapport coût-efficacité des transferts;
- Les effets imprévus.

Les principales méthodes utilisées pour la collecte de données pour l'évaluation opérationnelle sont des questionnaires, des contrôles ponctuels et des audits financiers.

1. Questionnaires

L'objectif des questionnaires est de vérifier que toutes les activités du projet soient mises en œuvre conformément à l'annexe respective, et exécutés de façon uniforme dans toutes les régions. Les questionnaires sont un outil systématique et doit être rempli chaque fois qu'un processus est mis en œuvre. Ils comprennent:

- Une liste de contrôle de chaque activité ou condition qui doit avoir lieu avant et pendant le processus
- Questions auxquelles il faut répondre après que le processus en question est complet
- Questions sur la productivité et la qualité
- Questions pour examiner la performance des différents acteurs impliqués dans le processus
- Questions sur la logistique, comme si tous les matériaux ont été disponibles à temps pour la réalisation de chaque exercice, si les horaires ont été respectés, etc.

Des questionnaires spécifiques pour chaque processus sont inclus dans la section de S&E de l'Annexe respective.

2. Contrôles ponctuels

L'objectif des contrôles ponctuels est de vérifier si les activités du projet sont réalisées selon le MO et si les informations communiquées par les acteurs impliqués sont exactes. Les contrôles ponctuels sont effectués de manière aléatoire, au cours de la mise en œuvre, et incluent la révision des activités impromptue, sans notification préalable de la gestion du projet. Les contrôles ponctuels fournissent de retours d'information pour la mise en œuvre du

projet par le suivi de l'information sur les étapes du cycle du projet, sur l'exactitude et la validité.

**ANNEXE 1 : ANNEXE TECHNIQUE DE COLLECTE DES DONNEES ET
SELECTION DES MENAGES ELIGIBLES**



PRIMATURE

FONDS D'INTERVENTION POUR LE DEVELOPPEMENT

**PROGRAMME TRANSFERTS MONETAIRES CONDITIONNELS
PURSAPS/COMPOSANTE B et FSS**

**ANNEXE TECHNIQUE DE COLLECTE DES DONNEES ET SELECTION DES
MENAGES ELIGIBLES
PROGRAMME DE TRANSFERT MONETAIRE CONDITIONNEL**



Janvier 2015

I - ACRONYMES ET ABREVIATIONS

| | |
|-----------|--|
| AC ou ACS | Agent communautaire de santé |
| ACN | Agent communautaire de nutrition |
| ACT | Argent contre Travail |
| AI | Audit Interne |
| BR | Bureaux Régionaux |
| CCT | Conditionnal Cash Transfert |
| CSI | Chef de service Système d'Information et Suivi |
| CFT | Cash for tree |
| CISCO | Circonscription scolaire |
| CSE | Chef de service Evaluation |
| CSFC | Chef de Service finances et comptabilité |
| CSOE | Chef de service des opérations et environnement (CSOE) |
| DAI | Directeur de l'Argent contre Travail et des infrastructures |
| DAF | Directeur Administratif et Financier |
| DG | Directeur Général |
| DIR | Directions Interrégionales |
| DR | Directeur Régional (DR) |
| DSE | Directeur Suivi et évaluation |
| DCI | Directeur en CCT et Innovations |
| EPP | Ecole Primaire Publique |
| FID | Fonds d'Intervention pour le Développement |
| FSS | Filets Sociaux de Sécurité |
| GdM | Gouvernement de Madagascar |
| IMF | Institutions de microfinances |
| INSTAT | Institut National de la Statistique |
| MEN | Ministère de l'Education Nationale |
| MG | Ménage |
| MO | Manuel des opérations |
| ONG | Organisations Non-Gouvernementales |
| OP | Organisations Partenaires |
| PFE | Pratiques Familiales Essentielles |
| PMT | Proxy Means Test |
| PN – BVPI | Le Programme National de Bassins Versants et Périmètres |
| PURSAPS | Projet d'Urgence de Sécurité Alimentaire et Protection Sociale |

| | |
|------------|--|
| RC | Responsable de communication (RC) |
| RCCo | Responsable ciblage et coresponsabilités |
| RGCCS | Responsable gouvernance citoyenne et cas spéciaux |
| RGCSP | Responsable gouvernance citoyenne et cas spéciaux |
| RGSC | Responsable gestion et suivi des contrats |
| RPM | Responsable de Passation de marché |
| RRS&E | Responsable Régional de Suivi et évaluation |
| RTCP | Responsable de transfert et conformité de paiement |
| S&E | Suivi et évaluation |
| SIG ou MIS | Système de Gestion des Informations |
| TMC | Transfert Monétaire Conditionnel |
| TMDH | Transfert Monétaire pour le Développement Humain |
| UGP | Unité de Gestion de Programme |
| UNICEF | United Nations Children'sFund |

VI. DEFINITIONS

| | |
|--------------|---|
| Ménage | Le ménage est un groupe de personnes, apparentées ou non, qui : (i) vivent habituellement ensemble, (ii) reconnaissent l'autorité d'une seule et même personne appelée « chef de ménage » |
| Postulant | Ménage identifié par le comité de Candidature à être validé par la communauté |
| Candidat | Ménage identifié par le comité de Candidature et validé par la communauté, à être enquêté |
| Pré-éligible | Ménage qui a fourni toutes les informations de l'enquête et qui satisfait les critères |
| Éligible | Ménage pré-éligible dont le PMT le situe entre le 30% des ménages les plus pauvres du Fokontany/commune |
| Bénéficiaire | Ménage validé qui a complété toutes les étapes de l'enregistrement |
| Validé | Ménage éligible validé par la communauté |
| Rejeté | Ménage éligible rejeté par la communauté |

TABLE DE MATIERES

| | |
|---|-----|
| I. INTRODUCTION | 66 |
| II. INTERVENANTS | 68 |
| 1. FID | 68 |
| 2. Les cabinets d'enquêtes PMT | 76 |
| 3. Le Ministère de l'Education Nationale | 76 |
| 4. La communauté | 77 |
| III. PARAMETRES DE CONCEPTION | 78 |
| A. Définitions | 78 |
| B. Critères de pré-éligibilités | 79 |
| C. Critères d'éligibilité | 79 |
| D. Formule PMT | 80 |
| E. Critères d'exclusion pour la validation communautaire | 80 |
| F. Gestion des cas spéciaux | 81 |
| G. Critères de sélection du MG par le Fokontany | 82 |
| IV. PROCESSUS DE COLLECTE DE DONNEES | 82 |
| A. Cycle du programme | 82 |
| B. Processus de collecte des données | 83 |
| V. SUIVI ET EVALUATION | 110 |
| A. Indicateur de suivi | 110 |
| B. Questionnaires opérationnels pour les parties prenantes et la communauté | 111 |

LISTE DES TABLEAUX

| | |
|---|----|
| Tableau 1 : Cas spéciaux | 67 |
| Tableau 2 : Liste de contrôle du SIG ou son équivalent pour vérifier les champs obligatoires du formulaire (format papier) de collecte de données | 79 |
| Tableau 3 : Critères de pré-éligibilité et filtres définis | 90 |
| Tableau 4 : Résumé des statuts des ménages | 91 |
| Tableau 5 : Variables produites par le processus de suivi et d'évaluation | 95 |
| Tableau 6 : Processus de formation | 96 |
| Tableau 7 : Campagne d'information au Public | 97 |
| Tableau 8 : Question processus d'identification des ménages candidats | 97 |
| Tableau 9 : Processus de collecte de données | 98 |

LISTE DES FIGURES

| | |
|--|-----|
| Figure 1 Structure du FID | 68 |
| Figure 2: Structure des Bureaux Interrégionaux | 74 |
| Figure 3: Cycle du Programme du CCT | 82 |
| Figure 4: Processus de collecte de données | 84 |
| Figure 5: Collecte des données dans le SIG | 108 |
| Figure 6 : Collecte de données opérationnelle | 109 |

I. INTRODUCTION

Les processus du Programme TMC, démarrent avec la collecte de données et sélection des bénéficiaires jusqu'à leur sortie du Programme, sont décrits dans les annexes techniques.

Cet annexe détaille les premières étapes du cycle du Programme, qui sont l'identification et la sélection des ménages, ce processus également connu sous le nom de processus de collecte de données²⁰.

La collecte de données est divisée en plusieurs phases, comme c'est expliqué dans le Manuel des Opérations. Le processus se résume aux étapes suivantes :

- (a) Campagne d'information-communication sur le programme
- (b) Dénombrement et recensement des ménages
- (c) Sélection, conduite par le comité de protection sociale, des ménages les plus pauvres ;
- (d) Validation communautaire des ménages identifiés par le comité de protection sociale ;
- (e) Partage de liste des ménages validés avec le cabinet de collecte de données complémentaires ;
- (f) Collecte des données complémentaires ;
- (g) Calcul du PMT ;
- (h) Validation communautaire et sélection des ménages invités à devenir bénéficiaires

Pour la réalisation de la collecte de données, la première phase est une pré-identification et est réalisée par la communauté qui devra à travers un comité de protection sociale identifier les ménages qui participeront à la collecte de données complémentaires. Cette pré-identification est réalisée par un comité dont la structure est préétablie par le FID, et elle est basée sur des critères liés à l'éducation, la nutrition et la santé.

Le but de la deuxième phase est d'identifier les ménages les plus vulnérables entre ceux identifiés par la communauté ; ces ménages éligibles qui seront postérieurement invités à s'inscrire au Programme et ainsi devenir bénéficiaire. La méthode utilisée est celle du Proxy Means Test (PMT). Cette phase est constituée de plusieurs sous-phases qui seront décrites dans cet annexe technique. Les outils de cette phase sont la liste des ménages candidats, le formulaire A1 : Formulaire de collecte de données (appendice 4), calcul du PMT de chaque ménage (appendice 5), la liste de validation communautaire des ménages éligibles (appendice 6). La collecte du formulaire A1 est prévue avec l'utilisation des outils technologiques. Cette collecte de données est réservée aux ménages identifiés comme candidats par la communauté.

Le Proxy Means Test, selon les valeurs des données collectées estime son niveau de pauvreté du ménage. Le type de données principales collectées lors du processus de collecte de données est:

- Caractéristiques géographiques du ménage (MG);
- Caractéristiques démographiques des membres du MG;
- Caractéristiques du MG telles que les biens, la description du logement, etc.

²⁰Aussi connu comme processus de ciblage.

Cet annexe technique identifie et définit le cycle opérationnel du processus de collecte de données, y compris la préparation, la diffusion de l'information aux ménages, l'identification d'événements, la collecte de données, la saisie des données et la vérification, le classement, la validation communautaire et la sélection des ménages éligibles. En outre, il décrit comment le processus de collecte de données est effectué au sein du Programme.

Les objectifs de l'Annexe de collecte de données sont les suivants:

- Permettre à tous les intervenants de comprendre le processus de collecte de données;
- Guider les différents participants sur les principales fonctions à exécuter;
- Donner un aperçu des différentes étapes du processus de collecte de données;
- Fournir un chronogramme pour les différentes étapes;
- Détailler les différents instruments nécessaires pour effectuer la collecte de données.

Ainsi, l'annexe technique du processus de collecte de données est détaillée dans cinq chapitres :

- I. Introduction au TMC
- II. Les intervenants
- III. Les paramètres de conception
- IV. Description de chaque étape du processus de la collecte de données
- V. Suivi et évaluation

II. LES INTERVENANTS

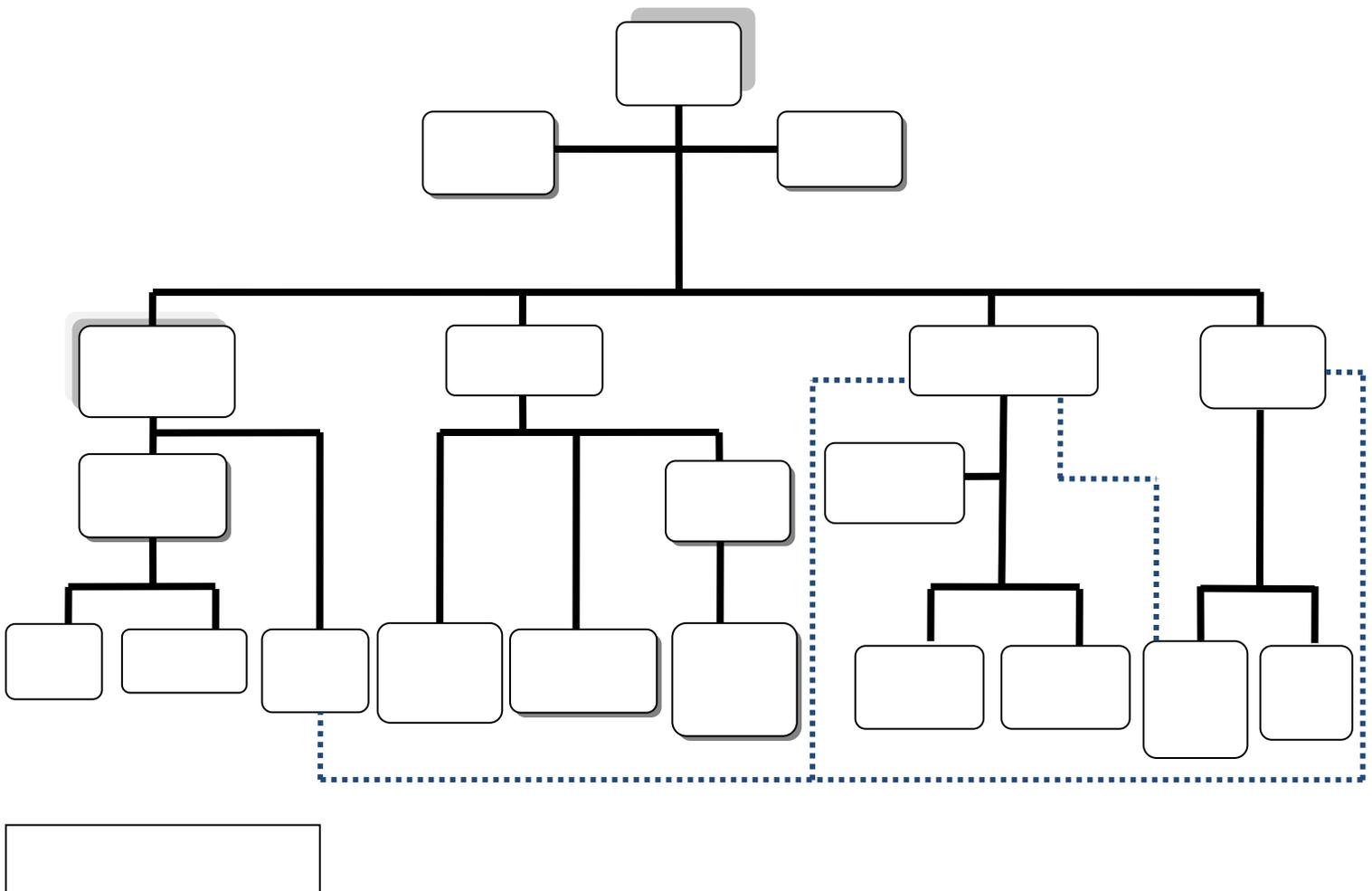
Pour identifier les intervenants, il faut tenir du processus d'identification des ménages qui sont invités à devenir bénéficiaires ;

Les acteurs suivants sont impliqués dans le processus de collecte de données du Programme. Leurs rôles et responsabilités sont brièvement décrits dans les sous-sections suivantes.

1. Fonds d'intervention pour le développement (FID)

La structure du FID et l'Unité de gestion du Programme TMC (UGP-TMC) sont les suivantes :

Figure 1 Structure du FID



a. Unité de gestion de Programme TMC (UGP-TMC)

Au sein du FID, l'Unité de gestion du Programme TMC est composée par :

i. Le Directeur en CCT et des Innovations (DCI)

Le DCI rapporte directement au Directeur Général (DG) et a comme responsabilité :

- Préparer des plans pour superviser: la logistique, la formation, la planification de la Campagne d'information au Public;
- Coordonner les ateliers de formation pour le personnel de gestion;
- Coordonner et superviser toutes les activités de formation des consultants socio-organismes;
- Coordonner l'ensemble du processus de collecte de données en demandant les équipements et les matériels nécessaires;
- Être responsable de la réalisation, de la qualité, et de la fourniture de tous les matériels pertinents qui seront utilisés pendant le processus de collecte de données;
- Superviser l'exécution du processus de collecte de données en conformité avec les procédures approuvées et, si nécessaire, proposer des ajustements nécessaires au Directeur Général;
- Communiquer régulièrement avec les bureaux interrégionaux et les équipes de terrain qui lui rendent comptes, sur une base hebdomadaire, sur l'état d'avancement de la mise en œuvre;
- En dernière instance assurer la qualité, la transparence et l'équité de l'information recueillie au cours du processus de collecte de données;
- Approuver le plan logistique, en consultation avec le Directeur Général;
- Réaliser les simulations, avec le Responsable de la planification et suivi évaluation, pour déterminer la valeur de PMT à être utilisée comme seuil pour identifier les ménages éligibles.

ii. Responsable ciblage et coresponsabilité (RCCo)

Le responsable de ciblage et de coresponsabilité rapporte directement au DCI et est responsable de :

- L'appui des DIR à l'identification des Fokontany où le TMC sera mis en œuvre ;
- La supervision de la sélection des consultants socio-organismes ;
- La supervision de l'organisation du travail sur le terrain des consultants socio-organismes ;
- La supervision de suivi du travail sur le terrain des consultants socio-organismes ;
- L'appui des DIR à l'évaluation du travail sur le terrain des consultants socio-organismes ;
- Être en mesure de fournir régulièrement des rapports de productivité et des statistiques, basés sur les données recueillies lors de la collecte de données;
- Être le point focal de contact pour les partenaires qui réalisent la collecte des données ;

- Travailler avec les bureaux interrégionaux pour fournir un ordre dans lequel les Fokontany devraient être visités, de sorte que les consultants socio-consultants puissent inclure un chronogramme dans le plan logistique;
- Créer des listes des ménages à visiter dans chaque Fokontany, sur la base des informations reçues des consultants socio-organismes basées sur les listes proposées par le comité de protection sociale et validées par la communauté;
- Superviser à la bonne planification des événements de validation communautaire;
- Former le personnel des DIR qui participe dans les processus de ciblage et de coresponsabilité ;
- Coordonner avec les institutions externes en ce qui concerne les activités de renforcement de capacité et d'accompagnement tels que les « mères leaders » et les pratiques familiales essentielles ;
- Veiller à ce qu'il y ait suivi après des DIR que les activités post-vérification des coresponsabilités sont mise en place telles que les alertes lors de la non-satisfaction d'une coresponsabilité.

iii. Responsable de transfert et conformité de paiement (RTCP)

En ce qui concerne la collecte des données, le RTCP, qui rapporte directement au DCI, n'a pas de tâche spécifique. Son rôle est de soutien aux activités de suivi du processus.

iv. Au niveau des DIR

Le CSOE a pour tâches:

- Le suivi des démarches administratives concernant les consultants socio-organismes ou les cabinets;
- Le suivi du travail du partenaire chargée de la collecte des données complémentaires
- Lorsque les formulaires de collecte de données papiers sont utilisés, le CSOE doit:
 - Recevoir les formulaires de collecte de données, en contrôlant l'ordre dans lequel les formulaires arrivent et que tous les Fokontany soient couverts;
 - Vérifier si nécessaire la saisie des données, en veillant à ce que toutes les informations des formulaires de collecte de données soient rentrées dans le MIS; et,
 - Veiller à ce que la saisie des données soit effectuée selon les échéanciers établis dans le plan de travail, en conservant la précision tout au long du processus;
- Générer des listes de validation dans le MIS;
- Examiner les listes des ménages qui sont envoyées pour validation
- Veiller à la bonne planification des événements de validation communautaire;
- Recevoir les listes transmises par les consultants socio-organismes ou cabinets et s'assurer qu'elles soient saisies dans le MIS par les chargés de projet;
- Assurer que les activités post-vérification des coresponsabilités sont mise en place telles que les alertes lors de la non-satisfaction d'une coresponsabilité.

- Veiller à stocker à la fois les formulaires de collecte de données et les listes de validation d'une manière systématique dans le dépôt de documents, si la collecte des données et/ou la validation sont faites sur papier. Le cas échéant, coordonner avec l'unité de la cellule informatique le stockage des fichiers électroniques ;
- Superviser la formation du personnel qui participe dans les processus de ciblage et de coresponsabilité ;

b. Autres unités du FID

i. Responsable Système d'information et de Gestion

Le responsable rapporte directement au Directeur de Suivi et Evaluation (DSE) et est responsable de l'administration, la performance, l'intégrité et la sécurité de la base de données du FID et en ce qui concerne la collecte des données du TMC, ses responsabilités sont les suivantes :

- Fournir l'appui technologique pour importer la base de données fournie par le cabinet responsable de la collecte de données ;
- Valider la base de données en vérifiant l'application des critères d'éligibilité, (dans le cas du TMC, avoir des enfants entre 0 et 10 ans au moment de la collecte des données) ;
- Réaliser les simulations nécessaires pour déterminer le seuil pour identifier les ménages éligibles ;
- Former et appuyer les RSE des DIR dans l'émission des listes de validation communautaire des ménages éligibles ;
- Appliquer les procédures opérationnelles requises pour assurer un fonctionnement efficace et efficient de la base de données tout au long du processus de collecte de données ;
- Concevoir et mettre en œuvre les processus nécessaires pour assurer la haute disponibilité, la haute performance et la haute sécurité de la base de données ;
- Surveiller la fiabilité des données, la sécurité et la maintenance du contenu des données, y compris l'utilisation de la sauvegarde périodique des données et des procédures de restauration de données ;
- Effectuer des contrôles de routine pour s'assurer que les procédures de la base de données et les mesures de sécurité fonctionnent correctement ;
- Lorsque les formulaires de collecte de données papier sont utilisés par un tiers et la saisie est faite directement sur l'application du FID, le RSE doit:
 - Garantir la protection et l'accès sécurisé à la base de données;
 - Veiller à la confidentialité des données en ne fournissant pas les données des bénéficiaires à toute autre partie;
- Lorsque les dispositifs électroniques sont utilisés pour la collecte des données, le RSE doit veiller à ce que les données soient téléchargées à partir du serveur des dispositifs électroniques au MIS ;
- Coordonner avec le partenaire qui fait la collecte des données les codes géographiques ;
- Appuyer les RSE dans la mise à jour de la liste des codes géographiques dans la base de données,

ii. Responsable de la Planification, Suivi Evaluation

Le Responsable de la planification, suivi et évaluation rapporte directement au Directeur de Suivi et Evaluation (DSE). Les fonctions spécifiques de S&E sont expliquées en détail dans le Manuel de S&E, mais celles relatives avec la collecte de données sont résumées ci-dessous :

- Conception et mise en œuvre de la stratégie S&E pour la collecte de données, y compris un plan de travail détaillé pour S&E (quand / où auront lieu les contrôles, qui est responsable, etc.), comme décrit dans l'Annexe technique de S&E ;
- Maintenir une communication régulière avec les responsables régionaux de S&E à propos de l'avancement des activités de S&E ;
- Basé sur des données extraites du MIS en matière de collecte de données (productivité et qualité), et sur la base des résultats des exercices de S&E, identifier les lacunes dans la mise en œuvre et préparer des rapports pour le DSE avec des recommandations et des améliorations pour la collecte des données.

iii. Responsable gouvernance citoyenne et cas spéciaux (RGCCSP)

Le RGCCS rapporte directement au DSE. Le RGCCS est responsable de former les personnels des DIR qui à leur tour formeront les consultants socio-organisateur en termes de la gestion des cas spéciaux aux différents moments de la collecte des données. Les cas spéciaux sont décrits dans le chapitre correspondant.

iv. Responsable en communication (RCOMM)

Le responsable en communication rapporte directement au Directeur de l'Argent contre Travail et des infrastructures (DAI) et est responsable de :

- Développer la Campagne d'information au Public;
- Préparer les supports des messages à être diffusés auprès de la communauté lors des assemblées communautaires au niveau de chaque Fokontany ;
- S'assurer que l'information soit diffusée correctement de telle sorte que toutes les parties prenantes et les MG aient une compréhension approfondie des objectifs du programme et des critères de sélection;
- Préparer les brochures à être utilisées lors de l'enregistrement
- Préparer les différentes stratégies et matériels pour la diffusion des programmes
- Coordonner le développement et la distribution de kits/packages standard de formation en vue de former le personnel pertinent de toutes les parties prenantes impliquées dans le processus de collecte de données;
- Gérer des lignes de communication entre les Fokontany, les communes, les districts les régions, et le niveau central.

v. Responsable gestion et suivi des contrats (RGSC)

Le responsable gestion et suivi des contrats rapporte directement au DAF et est responsable de la vérification des contrats liés au programme TMC.

vi. Chef de Service finances et comptabilité (CSFC)

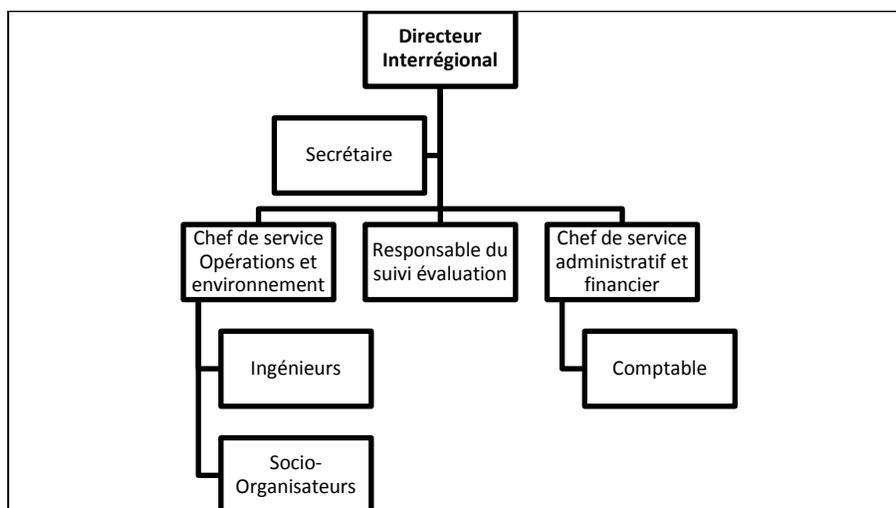
Le Chef de service finances et comptabilité rapporte directement au Directeur Administratif et Financier (DAF) et est responsable de :

- Comptabiliser toutes les dépenses du Programme ;
- Analyser les dépenses et les variations par rapport au budget initial.

vii. Direction Interrégionale (DIR)

Les DIR sont localisées dans toutes les provinces sélectionnées afin d'aider à la mise en œuvre des TMC. Les DIR sont placées sous l'autorité du DG.

Figure 2: Structure des DIR



Voici une description des responsabilités de chaque membre du personnel des DIR qui est directement impliquées dans le processus de ciblage:

– Directeur Régional (DR)

Le directeur régional est chargé de superviser les opérations de terrain au sein de sa région respective et d'assurer la coordination et la communication avec la direction générale du FID. Les principales fonctions du DR au cours de la collecte de données sont les suivantes:

- Diriger les discussions opérationnelles concernant la collecte de données au niveau régional;
- Superviser la Campagne d'information au Public à niveau régional;
- Superviser l'organisation d'assemblées à niveau des communes, si c'est le cas;
- Rapporter les défis/problèmes non résolus au DCI;
- Veiller à ce qu'il y ait au sein de la direction un contrôle de la qualité des collectes des

- données à travers la région; et,
- Superviser la gestion du contrat quant à la couverture de la collecte de données.

– Le chef de service des opérations et environnement (CSOE)

Le chef de service des opérations et environnement (CSOE) et rend compte à son Directeur Interrégional. Entre autres de ses responsabilités, il est :

- le point focal de communication avec le niveau central pour la mise en œuvre des activités sur le terrain ;
- le Coordonnateur avec le responsable régional de Suivi et évaluation des activités de contrôle ;
- le soutien logistique des consultants socio-organiseurs/cabinets.
- acteur dans la sélection des consultants socio-organiseurs/cabinet ;
- acteur dans le suivi des démarches administratives concernant les consultants externes socio-organiseurs ;

– Responsable de Suivi et évaluation (RSE)

Au cours de la collecte de données, le Responsable de Suivi et Evaluation exécute les activités de SE, comme indiqué par le responsable de la planification et SE. Cela comprend des contrôles ponctuels et une supervision de l'équipe de collecte. Il/elle rend compte à son Directeur Interrégional, et au Responsable de la planification et SE au niveau central. Les détails de son travail sont décrits dans l'Annexe technique de SE.

- Les chargés de projets sont responsable de :

- L'identification des Fokontany où le TMC sera mis en œuvre avec les services techniques déconcentrés (MEN/DREN/CISCO, ONN, MPPSPF, MINSAN/SSD);
- L'organisation du travail sur le terrain des consultants socio-organiseurs ;
- Le suivi du travail sur le terrain des consultants externes socio-organiseurs ;
- L'évaluation du travail sur le terrain des consultants externes socio-organiseurs ;
- Le suivi du travail du partenaire chargée de la collecte des données complémentaires
- Lorsque les formulaires de collecte de données papier sont utilisés, les CP doivent:
 - Recevoir les formulaires de collecte de données, en contrôlant l'ordre dans lequel les formulaires arrivent et que tous les Fokontany soient couverts;
 - Vérifier la saisie des données, en veillant à ce que toutes les informations des formulaires de collecte de données soient rentrées dans le MIS; et,
 - Veiller à ce que la saisie des données soit effectuée selon les échéanciers établis dans le plan de travail, en conservant la précision tout au long du processus;
- Être en mesure de fournir régulièrement des rapports de productivité et des statistiques, basés sur les données recueillies lors de la collecte de données;
- Saisir et vérifier les listes de validation dans le MIS;
- Examiner les listes des ménages avant envoi pour validation;

- Assurer la bonne planification des événements de validation communautaire;
- Recevoir les listes validées par les consultants socio-organisateur et s'assurer qu'elles soient saisies dans le MIS;
- Vérifier à la fois les formulaires de collecte de données et les listes de validation d'une manière systématique avant l'envoi au niveau central, si la collecte des données et/ou la validation sont faites sur papier. Le cas échéant, coordonner avec l'unité de la cellule informatique le stockage des fichiers électroniques ;
- Former le personnel qui participe dans les processus de ciblage et de coresponsabilité ;
- Coordonner avec les institutions externes en ce qui concerne les activités de renforcement de capacité et d'accompagnement tels que les « mères leaders » et les pratiques familiales essentielles ;
- Assurer que les activités post-vérification des coresponsabilités soient mise en place telles que les alertes lors de la non-satisfaction d'une coresponsabilité.

2. Les cabinets d'enquêtes PMT

Entité externe chargée de la collecte des données des ménages sélectionnés par les comités de protection sociale et a pour rôle de :

- Former les équipes d'enquêteurs, les équipes sont composées de 4 enquêteurs et un chef d'équipe ;
- Fournir le nombre des équipes nécessaires pour faire la collecte des données dans les délais établis ;
- Enquêter les ménages identifiés par le comité de ciblage ;
- Saisir les données ;
- Vérifier la qualité des données ;
- Remettre les formulaires d'enquête en papier, si c'est le cas ;
- Fournir la base de données dans le format accordé et contenant les informations selon le contrat ; en occurrence avec le PMT ;

3. Le Ministère de l'Education Nationale (MEN)

Le MEN, en signant une convention avec le FID, s'engage à :

- Permettre la participation des directeurs des écoles primaires publiques (EPP) comme membre du comité de protection sociale ; le cas échéant un enseignant peut remplacer le directeur ;
- Encourager aux écoles primaires privées agréées auprès du MEN à faire participer ses directeurs comme membre du comité de protection sociale ;
- Assurer une place dans les EPP aux enfants entre 6 et 10 ans qui n'ont jamais été scolarisés ou qui ont abandonné ses études ;
- Encourager les écoles primaires privées à fournir des places aux enfants entre 6 et 10 ans qui n'ont jamais été scolarisés ou qui ont abandonné les études ;
- Assurer l'approvisionnement de cahiers d'appel et que les enseignants l'utilisent quotidiennement pour enregistrer la présence des élèves ;

- Fournir les informations nécessaires des absences des élèves bénéficiaires du Programme lors du contrôle de la coresponsabilité ;
- Encourager les écoles primaires privées à assurer l’approvisionnement de cahiers d’appel et que les enseignants l’utilisent quotidiennement pour enregistrer la présence des élèves ;
- Encourager les écoles primaires privées à fournir les informations nécessaires des absences des élèves bénéficiaires du Programme lors du contrôle de la coresponsabilité.

4. La communauté

La communauté participe essentiellement à travers :

- Des assemblées communautaires d’informations et de validation communautaire ;
- Le comité de protection sociale, chargé d’identifier les ménages candidats.

Le comité de protection sociale est formé par :

- l’agent communautaire de nutrition (ACN), du Fokontany,
- l’agent communautaire de santé (ACS) du Fokontany,
- un représentant (Directeur ou enseignant) de chaque EPP, et/ou école primaire privée agréée auprès du MEN,
- un représentant du Fokontany (chef ou son adjoint).

En cas de vacance de poste de CPS, le remplaçant doit remplir le profil du partant ou à défaut, il sera choisi et proposé par le CPS restant parmi les membres de la communauté. Dans tous les cas, le remplaçant doit savoir lire et écrire et avoir une bonne réputation.

Le remplacement est à valider par le FID.

Si au moment de la notification, un des membres du comité de protection sociale désiste, alors il sera remplacé suivant la modalité ci-dessus (vacance de poste).

Le chef du Fokontany doit :

- Appuyer l’organisation des assemblées au niveau de son Fokontany ;
- Encourager la présence de tous les représentants des ménages du Fokontany ;
- Informer la population sur les caractéristiques du projet TMC ;
- Diffuser l’information à la communauté, en veillant à ce que tous les résidents soient conscients de ce que la collecte de données signifie, de ses objectifs et du protocole ;
- Accompagner les agents enquêteurs lors des entretiens lorsque cela soit nécessaire. Par exemple, le chef du Fokontany peut accompagner les agents enquêteurs lorsque l’enquêteur ne sait pas où aller, le terrain est difficile ou le cas est sensible. Toutefois, les chefs du Fokontany ne devraient pas être présents lors de l’enquête;
- Diriger l’exercice de validation communautaire, en signant la liste de validation à l’achèvement et demander aux autres membres du comité de signer.

III. PARAMÈTRES DE CONCEPTION

Ce chapitre décrit les paramètres de conception pour la collecte de données, y compris les concepts de base, les définitions et les critères d'éligibilité. Les paramètres de conception sont les aspects quantitatifs et qualitatifs, les normes, les règles et les caractéristiques fonctionnelles qui sont prises comme apports à la conception du processus de collecte de données. Ces paramètres sont essentiels pour le bon fonctionnement du processus.

A. DEFINITIONS

Les définitions suivantes sont une partie intégrante de la collecte de données et à ce titre, toutes les parties prenantes, en particulier les équipes de collecte de données doivent se familiariser avec elles. Ces mêmes définitions sont discutées plus en détail dans le Manuel de l'enquêteur.

1. Fokontany

Le Fokontany est une subdivision administrative de base malgache. Elle comprend soit des hameaux, des secteurs ou des quartiers administrés par un chef de Fokontany, reconnu comme tel par l'autorité administrative territoriale.

2. Habitation

C'est un groupe de bâtiments (maisons de briques, huttes de boue, etc.) à usage résidentiel. Un logement est l'unité d'habitation occupée par un ménage, MG.

3. . Propriété/ Cour

La propriété est l'espace ouvert ou fermé où un ou plusieurs logements sont situés. Un ou plusieurs MG peuvent habiter une propriété.

4. . Ménages

Le ménage est un groupe de personnes, apparentées ou non, qui :

- (i) vivent habituellement ensemble,
- (ii) reconnaissent l'autorité d'une seule et même personne appelée « chef de ménage »

On entend par « vivre habituellement ensemble » le fait de vivre, c'est-à-dire de manger et dormir régulièrement dans une même unité physique qui est le logement. Ce logement peut être une maison individuelle, un appartement, une ou plusieurs pièces dans un ensemble individuel ou agencées autour d'une cour reconnaissent l'autorité d'une personne en tant que Chef de ménage, CM.

Un MG ayant plusieurs personnes se compose normalement d'un mari, son épouse et leurs enfants, avec ou sans autres personnes à charge (membres de la famille, amis, serviteurs, etc.) Un MG peut aussi être composé de personnes qui vivent ensemble et qui n'ont pas des relations de famille entre eux.

Dans le cas de polygamie ne vivant pas ensemble, le mari choisit le ménage où il serait le chef de ménage, les ménages des autres "épouses" seront considérés à part dont le chef de ménage seront les mères des enfants.

5. . Membre d'un MG

Un membre d'un MG est une personne qui réside habituellement dans le MG. Une personne est généralement considérée comme un résident dans le MG si:

- Il vit dans ce MG pendant au moins 6 mois
OU
- Il est arrivé dans le MG pour moins de six mois, mais avec l'intention de rester au moins 6 mois.

Les membres du MG qui sont temporairement absents lors de la collecte de données, pour des raisons telles que la visite d'un autre parent, les voyages dans le cadre du travail, admis à l'hôpital, en dehors en faisant des tournées, etc., devraient être traités comme des membres du MG.

B. CRITÈRES DE PRE-ÉLIGIBILITÉ²¹

Un ménage pré-éligible est un ménage qui remplit les caractéristiques suivantes:

- Être résident d'un Fokontany choisi depuis au moins 6 mois;
- Avoir été identifié par le comité de protection sociale.
- Avoir été validé par la communauté ;
- Avoir été enquêté pour remplir le formulaire de collecte de données ;
- Avoir fourni toutes les informations requises pour le calcul du Proxy Means Test (PMT) ;
- Avoir au moins un enfant entre 0 et 10 ans.

C. CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

Un ménage pré-éligible devient éligible s'il remplit les conditions suivantes :

- Être parmi les plus pauvres des pauvres, tel que défini par le Proxy Means Test (PMT). Le PMT calcule un score PMT pour les MG, où plus le score est bas, plus le MG est pauvre. L'équivalent au 30% du nombre total de ménages estimé par Fokontany sera défini comme le nombre de ménages qui seront considérés comme éligibles.
- Avoir reçu une validation communautaire attestant qu'il figure entre les plus vulnérables et qu'il satisfait encore les autres critères.
- Aucun des membres du ménage éligible n'est membre du comité de Protection Sociale.

D. FORMULE PMT

Les ménages sont classés en fonction d'un PMT, qui mesure les caractéristiques des ménages suivant des indicateurs de niveau de pauvreté²².

²¹Au niveau de SIG, les vérifications des critères de pré-éligibilité et éligibilité seront faits dans un unique processus.

²² Voir Appendice 9 pour la liste de variables PMT avec leurs scores respectifs

Pour ce Programme, il n'y a pas de coupure prédéterminée de score, mais plutôt, les MG sont choisis en fonction des ressources disponibles et la taille de la population, à partir du haut de la liste de score, si la liste est ordonnée par le PMT en ordre croissant au niveau de chaque Fokontany et l'équivalent au 30% du nombre total estimé de ménages du Fokontany sera élu comme éligible²³.

E. CRITÈRES D'EXCLUSION POUR LA VALIDATION COMMUNAUTAIRE

L'assemblée communautaire vérifiera les critères suivant selon l'information qu'elle possède sur le ménage éligible :

- Être résident du Fokontany;
- Être parmi les plus pauvres des pauvres - La possession des biens ou actifs suivant sont considérés comme indicateurs d'un certain niveau de vie qui classe le ménage comme non éligible :
 - propriétaire de zébus, vache laitière, cochon, chèvre, mouton,...
 - propriétaire de moyens de production: terres, pirogues, filets, champs de culture,...
 - Ayant des activités génératrices derevenus: collecteur, marchand ambulant (mpivaro mandeha), épicier, gargotier, grossiste de charbon,
 - Ayant d'autres revenus supplémentaires: rentes, maisons en location; pension,
- Avoir des enfants entre 0 et 10 ans
- Un de ses membres est membre du comité de Protection Sociale (exceptionnellement dans le cadre du programme pilote à Betafo, les ménages des comités de protection sociale peuvent devenir des bénéficiaires après validation communautaire).

Si l'assemblée communautaire considère que le ménage présente un de ces critères, le ménage est rejeté.

F. GESTION DES CAS SPECIAUX

Les cas spéciaux peuvent être apparaître lors de la validation communautaire les suivants :

²³A être révisé lors de l'analyse des distributions des valeurs de PMT.

Tableau 1: Cas spéciaux

| Cas spécial | Action |
|--|---|
| Ménage considère qu'il doit être dans la liste des ménages identifiés par le comité des candidatures | Si la communauté soutient sa candidature, le comité peut l'ajouter (le nombre de ménages ajoutés ne peut pas dépasser 5 par Fokontany). Si la communauté ne soutient pas sa candidature, le comité ne l'ajoute pas à la liste. |

G. CRITÈRES DE SÉLECTION DU MG PAR FOKONTANY²⁴

Le Programme choisira le nombre de MG établis dans le Document Principal du Programme, en utilisant le score PMT par Fokontany. En principe, le 30%²⁵ du nombre total de ménages estimé par Fokontany sera éligible et donc invité à devenir bénéficiaire.

²⁴ La division administrative du Madagascar est Province, Région, District, Commune et Fokontany ;

²⁵ Ce pourcentage, ainsi que la base sur laquelle il est calculé, sera révisé lors de la mise en œuvre du Programme.

IV. PROCESSUS DE COLLECTE DE DONNÉES

A. CYCLE DU PROGRAMME

Le processus de collecte de données constitue la première phase de ce Programme.

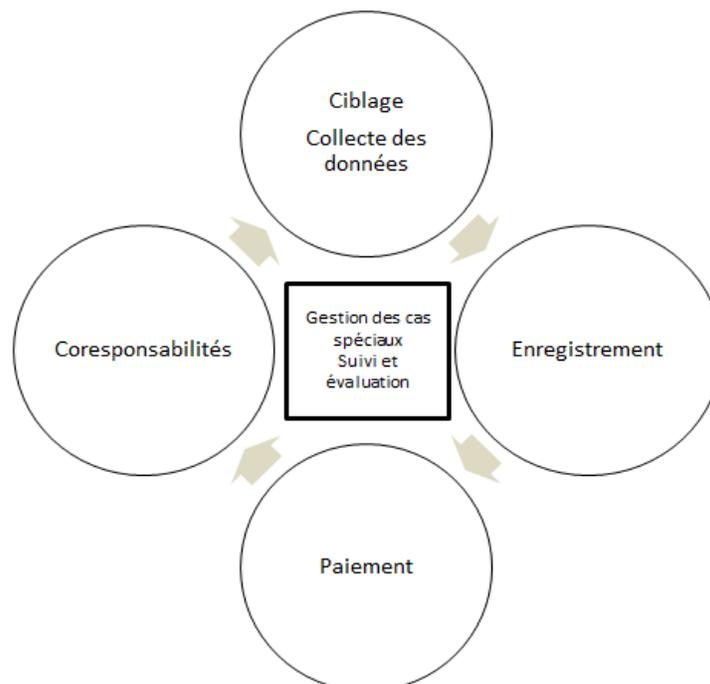
Le cycle de Programme TMC comprend en terme général les phases suivantes :

- Evaluation de la capacité d'offre des services liés au Programme,
- Collecte de données, identification des bénéficiaires,
- Inscription au Programme,
- Premier transfert,
- Vérification de la conformité des coresponsabilités,
- Deuxième et suivants transferts,
- Gestion des cas spéciaux,
- Evaluation et suivi.

Dans le Programme pilote, la capacité d'offre des services tels que la capacité des écoles primaires publiques et privés n'est pas considérée comme critique, i.e. les institutions concernées assurent avoir la capacité d'accueillir tous les enfants ayant besoin de leurs services. Il en est de même pour le nouveau programme d'extension. L'évaluation de ces capacités n'est pas donc menée.

Dans ce cas particulier, le cycle du Programme peut être résumé selon le schéma suivant :

Figure 3: Cycle du Programme du TMC



B. LE PROCESSUS DE COLLECTE DE DONNÉES

Certains aspects qui précèdent la mise en œuvre, sont couverts par des activités administratives et ne sont pas donc décrites dans ce document, tel que le choix des partenaires organisateurs.

Le processus de collecte de données comprend toutes les opérations nécessaires pour identifier les ménages et pour déterminer leur éligibilité, y compris la planification, la formation, la collecte de données, la saisie et l'analyse. Plus précisément, le processus de collecte de données comprend les étapes suivantes:

1. **Plan Logistique** - Le plan logistique identifie les ressources, le matériel et le personnel nécessaires pour compléter la collecte de données dans un temps opportun dans chaque des étapes.
2. **Formations**- Les formations renforcent les capacités entre les parties prenantes et les prépare à leurs tâches et leurs activités durant les différents processus de collecte de données.
3. **Diffusion des informations** – Les informations doivent être diffusées au niveau local pour maximiser la couverture et la transparence des différentes collectes de données.
4. **Préparation du pré-travail sur le Terrain** – Les horaires doivent être faits et les matériels doivent être imprimés avant les différentes collectes de données. Trois travaux sur le terrain doivent être préparés : « Sélection des candidats et validation communautaire », « Collecte des données » et « Validation communautaire ».
5. **Travail de terrain – « Sélection des candidats »**: Cette étape se réfère à toutes les activités qui se déroulent sur le terrain, y compris la préparation des itinéraires des partenaires organisateurs pour le processus de communication à l'assemblée communautaire, institution du comité de candidatures et formation de ses membres, la sélection des ménages postulants, et la validation communautaire.
6. **Travail de terrain - « Collecte de données »** : Cette étape se réfère à tous les travaux qui se déroulent dans le terrain, y compris la préparation des itinéraires et la collecte de données des MG en utilisant le Formulaire de collecte de données.
7. **Saisie de données** –La saisie des informations à partir des Formulaires de collecte de données dans le MIS ou application équivalent.
8. **Vérification interne de l'éligibilité** –le PMT est calculé et les critères d'éligibilité sont vérifiés afin de déterminer quels MG sont prioritaires pour faire partie du Programme;
9. **Classement** – Les MG prioritaires sont classés en fonction de leurs scores PMT.

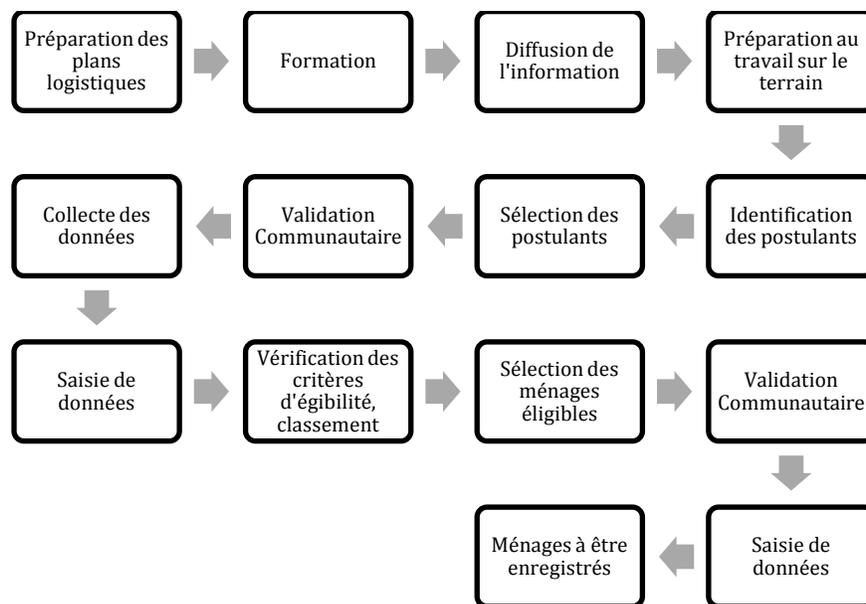
10. Sélection des ménages éligibles : Un pourcentage du nombre total estimé de ménages au niveau du Fokontany est choisi comme éligibles ; ce pourcentage²⁶ est fixé à 30%.

11. Travail sur le terrain- « Validation communautaire» La communauté confirme si la liste des MG prioritaires est conforme aux critères d'éligibilité. Les ménages validés de la liste deviennent des ménages éligibles et sont invités à s'enregistrer pour devenir bénéficiaire.

12. Saisie des informations du résultat de la validation communautaire : Cette étape a pour but de préparer l'enregistrement des bénéficiaires, étape précédente au premier transfert et à la préparation des données pour la vérification des premières coresponsabilités.

Plus précisément, le processus de collecte de données comprend les étapes suivantes:

Figure 4: Processus de collecte de données



Le processus de collecte est essentiellement composé de trois phases :

- a. Identification des candidats ;
- b. Collecte de données ;
- c. Validation communautaire.

Chaque phase est décrite séparément.

²⁶Des simulations seront faites lors de la réception de la base de données finale ; donc ce pourcentage peut être modifié ainsi que la base sur laquelle il est appliqué.

- **Plan logistique**

Il faut prévoir :

- Annexe technique de ciblage et d'enregistrement :
 - Guide pour les consultants socio-organiseurs ;
- Manuel d'enquêteur pour la collecte des données²⁷ ;
- Manuel du chef d'équipe pour la collecte des données²⁸ ;
- Formations
 - Les matériels des différentes formations ;
 - La formation interne de l'équipe du FID ;
 - La formation des consultants socio-organiseurs ;
 - La formation des équipes d'enquêteurs²⁹ ;
 - La formation des comités de protection sociale ;
 - Contenu ;
 - Matériel ;
 - Nombre de jours ;
 - Nombre de participants ;
 - Déplacements et autres aspects administratifs ;
 - Lieu.
- Communication
 - Messages de communication ;
 - Matériels de communication ;
 - Moyens de communication ;
 - Date, durée et fréquence ;
- Matériels pour la sélection des candidats :
 - **Registre d'inscription**
 - Matériels pour sélection des ménages ;
 - Matériels pour validation communautaire ;
 - Matériels pour envoi des listes au FID.
- Aspects budgétaires ;
 - Transports ;
 - Envoi des listes de candidats au FID ;
 - Per diem ;
- Plan de travail :
 - Nombre de jours de diffusion des aspects du Programme
 - Nombre de jours d'identification des ménages et élaboration de la liste des ménages sélectionnés;
 - Jour de validation communautaire.

²⁷Fourni par le cabinet d'enquête PMT.

²⁸Fourni par le cabinet d'enquête PMT.

²⁹Réalisée par le cabinet d'enquête PMT.

- **Formations**

Les formations sont réalisées à plusieurs niveaux.

Tout d'abord, une formation est fournie pour le personnel du FID. Cette formation mettra l'accent sur :

- Les paramètres de conception du Programme ;
- Le processus de ciblage ;
- Les messages qui doivent être transmis aux consultants socio-organiseurs ;
- Les procédures d'identification des postulants, la sélection des candidats et la validation communautaire ;
- La collecte des données, la sélection des ménages éligibles, la validation communautaire;
- les responsabilités et les fonctions des différentes parties prenantes.

Deuxièmement, le consultant socio-organiseur dirige plusieurs ateliers de formation pour le personnel de terrain, sous la supervision directe du FID. Cette formation se concentre sur :

- les messages qui doivent être transmis par le comité de protection sociale à la communauté,
- l'évaluation des ménages et la sélection des ménages les plus vulnérables ;
- l'organisation et le déroulement de la validation communautaire ;
- le traitement des cas spéciaux ;
- la définition de la liste définitive des ménages candidats ;
- les protocoles de suivi.

Le consultant socio-organiseur doit préparer les kits de formation, les horaires et la logistique pour ces ateliers de formation.

Un kit de formation devrait être composé des matériels suivants:

- Messages à être diffusés ;
- Formulaire à être utilisés ;
- Papeterie et stylos;
- Chronogrammes ;
- Itinéraires.

Il est souhaitable qu'un représentant du FID assiste pour aider à la formation et assurer que les sujets abordés soient en concordance avec le Programme et soient bien développés.

- **Travail sur le terrain « Identification et sélection des candidats »**

La première étape du ciblage est d'identifier les membres du comité de protection sociale.

Ce comité sera accompagné par un consultant socio-organiseur pour le déroulement des activités.

Pour la sélection des ménages, dans chaque Fokontany, un comité de protection sociale sera créé et sera composé de:

- l'agent communautaire de nutrition (ACN), du Fokontany,
- l'agent communautaire de santé du Fokontany,
- un représentant (Directeur ou enseignant) de chaque EPP,
- un représentant du Fokontany (chef).

Un procès-verbal doit être rédigé par le consultant socio-organisateur, signé par les membres du comité, le partenaire organisateur et soumis au représentant du FID qui posera sa signature en guise de validation de la composition du comité. Dès lors le comité de protection sociale est constitué et peut exercer son mandat.

Les membres des comités de protection sociale sont invités à une formation :

Le contenu de la formation est le suivant :

- Résumé sur le FID et ses activités ;
- Description générale du programme TMC ;
- Mandat, droits, obligations et responsabilités ;
- Aspects administratifs ;
- les messages qui doivent être diffusés auprès des habitants de leur Fokontany,
- l'identification des ménages selon les critères établis par le FID ;
- la sélection des ménages les plus vulnérables qui deviennent des ménages candidats ;
- la diffusion de la liste des ménages postulants ;
- la validation communautaire de la liste des ménages postulants ;
- remise de la liste des ménages candidats validés au FID.

La première étape du ciblage est d'identifier les membres du comité de protection sociale, qui seront soutenus par un consultant socio-organisateur.

- **Diffusion des informations**

La diffusion à temps est cruciale pour le bon déroulement du processus d'identification des ménages candidats afin d'éviter des exclusions.

Le consultant socio-organisateur est responsable en termes de communication:

- Diffuser la composition du comité de protection sociale, validée par le FID ;
- Présenter une brève description du FID et ses objectifs ;
- Diffuser aux habitants du Fokontany les caractéristiques de Programme ;
 - une **aide économique du gouvernement aux ménages** moins favorisés ayant des enfants entre 0 et 10 ans résident dans le Fokontany depuis au moins 6 mois,
 - la durée du programme ,
 - pour recevoir le transfert les ménages devront satisfaire les coresponsabilités.
 - Le détail des montants à être transférés, la fréquence, les mécanismes de transferts et les coresponsabilités seront expliqués aux ménages bénéficiaires.

- Expliquer que lors de la validation communautaire un récépissé contenant le numéro avec lequel le ménage est inscrit leur sera remis. Ce récépissé est indispensable pour les étapes suivantes de sélection des bénéficiaires.
- Expliquer le processus de sélection des bénéficiaires :
 - Les ménages identifiés par le comité de protection sociale doivent être informés que leur statut sera de « ménage postulant ». Les ménages les plus vulnérables seront donc choisis et leur statut deviendra « ménages candidats ».
 - Cette liste de candidats sera donc présentée à la validation communautaire pour détecter des erreurs d'inclusion et d'exclusion. Les ménages validés ont le statut de « ménage candidat ». La communauté doit être informée que « ***Tous les ménages candidats ne seront pas bénéficiaires*** ».
 - Une fois cette liste de ménages candidats validée, elle sera envoyée au FID qui avec un partenaire organisera une enquête qui sera réalisée au sein de chaque ménage, c'est-à-dire que les ménages seront visités. Il sera indiqué quelles personnes sont autorisées à répondre à cette enquête et on leur indiquera qui seront les personnes autorisées à réaliser cette enquête et avec quel document elles devront s'identifier. ***Tous les ménages candidats validés par la communauté devront être enquêtés pour compléter le formulaire de « collecte de données », mais que ça sera de leur responsabilité d'être chez eux lors cette collecte de données. Les dates leurs seront fournis en avance. L'enquête devra présenter le récépissé reçu lors de la validation communautaire, sans ce reçu, l'enquête ne pourrait pas avoir lieu. Si le ménage a égaré le récépissé, avant l'arrivée de l'enquêteur, le représentant du ménage doit s'approcher du chef du Fokontany et demander un duplicata.***
 - Une fois les formulaires de collecte de données complétés, ils sont acheminés vers le FID pour attribuer à travers une application un score à chaque ménage.
 - Ce score permettra d'ordonner les ménages selon leur degré de vulnérabilité.
 - Un pourcentage par rapport au total des ménages du Fokontany, sera attribué à chaque Fokontany comme ménages bénéficiaires, et qu'ils seront choisis parmi les plus pauvres.

Ces informations devront être rediffusées par les membres du comité de protection sociale afin que les ménages aient une bonne compréhension du Programme et ses objectifs.

- **Identification des ménages et sélection de candidats.**

Le travail sur le terrain commence par une assemblée communautaire où le consultant socio-organisateur expose les informations concernant le Programme, et puis il forme les membres du comité de protection sociale.

Une fois la formation des membres du comité de protection sociale finie, les membres se réunissent afin d'identifier les ménages qui satisfont les critères établis par le FID :

- Être résident du Fokontany;
- Être parmi les plus pauvres;
- Avoir des enfants entre 0 et 10 ans.

Les ménages identifiés sont inscrits dans le registre d'inscription.

Une fois la première liste établie, les membres du comité les classent selon la priorité qu'ils attribuent à chaque ménage et sélectionnent le nombre de ménages établi par le FID pour chaque Fokontany.

Le comité doit prioriser les ménages en tenant compte de :

- Nombre d'enfants de moins de 10 ans orphelins de père et mère ;
- Sévérité de l'handicap du chef de ménage ;
- Nombre d'enfants de moins de 10 ans handicapés ;
- La possession des biens ou actifs suivant sont considérés comme indicateurs d'un certain niveau de vie qui classe le ménage comme non éligible :
 - propriétaire de zébus, vache laitière, cochon, chèvre, mouton,...
 - propriétaire de moyens de production: terres, pirogues, filets, champs de culture,...
 - Ayant des activités génératrices de revenus: collecteur, marchand ambulant, épicier, gargotier, grossiste de charbon,
 - Ayant d'autres revenus supplémentaires: rentes, maisons en location; pension,

Les principes de neutralité doivent être respectés. Les principes de neutralité ne permettent aucun type de préférence de lien de parenté, affinité politique, religieuse, ethnique, ni l'influence due à des querelles, conflits ni différents

Les membres du comité de protection sociale doivent choisir les ménages les plus pauvres, et transcrire manuellement la liste des ménages postulants selon le classement de priorité.

Cette liste de ménages de postulants est présentée à une nouvelle assemblée devant les habitants du Fokontany pour être validée. Afin que le processus de validation se déroule normalement en premier lieu, on valide les ménages déjà contenus dans la liste et postérieurement on reçoit les plaintes de ménages non contenus dans la liste. On valide le premier ménage et on écrit dans la colonne correspondante V (validé), R (rejeté), on doit spécifier les raisons des rejets, et on continue ainsi.

A la fin de la validation des ménages candidats, on compte le nombre de rejeté et on procède donc à prendre les premiers dans la liste d'attente. La communauté doit valider ces nouveaux ménages.

Tous les ménages qui ont été validés par la communauté, reçoivent un récépissé avec un numéro unique qui l'identifie. Ce récépissé doit être présenté lors de la collecte des données réalisée par le cabinet d'enquête PMT.

Si le nombre de ménages identifiés est supérieur au nombre demandé par le FID, le comité doit prioriser les ménages inscrits dans le registre d'inscription en tenant compte de leur point sur les critères suivants:

- Nombre d'enfants de moins de 10 ans orphelins de père et/ou mère ;
- Handicap du chef de ménage (tenir compte de la sévérité de l'handicap) ;
- Existence d'enfants de moins de 10 ans handicapés.

En cas d'une plainte **au moment de la validation** concernant un ménage qui pense qu'il devrait être dans la liste, si la communauté soutient sa candidature, le comité doit l'inclure dans la liste des ménages candidats (**registre d'inscription**) **Le FID verbalisera le** nombre limité de ménages qui peuvent être inclus lors de la validation communautaire **; ce nombre est de 5.**

Lors de la validation communautaire, les ménages validés sont informés qu'une enquête à domicile sera réalisée par le cabinet d'enquête PMT, que la date leur sera communiquée avec anticipation et qu'il est impératif que lors de la visite, le chef du ménage et la personne responsable des enfants soient présentes. Les ménages validés sont aussi informés que s'ils sont finalement choisis comme bénéficiaires, lors de la validation finale et l'enregistrement comme bénéficiaire, ils doivent fournir certains documents tels que : **CIN, Photo d'identité, Copie ou bulletin de naissance des enfants ou livret de famille (documents qui certifient l'âge exacte et le nom des enfants)**, certificat de scolarité pour tous les enfants entre 6 et 10 ans (ou document équivalent permettant d'identifier l'école où ils sont ou vont être scolarisés, et classe ; le cas échéant, indiquer dans quelle école les enfants se présenteront à la rentrée ; leur expliquer qu'il doivent remplir un formulaire de mise à jour lors de la rentrée ; s'ils ont un enfant handicapé, un certificat émis par l'agent de santé pour attester le handicap ; s'ils ont en charge des enfants d'un tiers, ils doivent présenter le constat émis par l'autorité pertinente).

L'enregistrement peut ne pas se faire pour un ménage qui ne présente pas les pièces justificatives au moment de l'enregistrement.

La liste finale des candidats pré-éligibles ainsi que le PV signé par le comité des candidatures ainsi que la liste de candidatures sont acheminés vers le FID.

Cette liste est soumise au FID qui la valide et l'envoie au cabinet d'enquête PMT pour la collecte des données.

• **Application de l'enquête PMT**

Une fois reçues les listes de ménages pré-éligibles, le responsable RCCo ou le chargé de projet font une révision des données et vérifie si le nombre de ménages candidats correspondent au nombre de ménages établi pour chaque Fokontany. Une fois satisfaits, ces listes sont envoyées au responsable de collecte de données de l'enquête PMT.

Il faut distinguer plusieurs possibilités de collection des données pour le calcul de score PMT :

- I. L'INSTAT ;
- II. Un tiers contractualisé à cet effet / un cabinet d'enquête PMT ;
- III. Autres partenaires du programme ;
- IV. Equipe propre du programme.

Une formation pour assurer que la collecte soit faite en concordance avec le manuel de l'enquêteur sera coordonnée avec l'entité responsable de la collecte de données.

Lors de l'enquête, l'équipe d'enquêteur doit contacter le chef du Fokontany afin d'obtenir des indications nécessaires pour visiter les ménages qui lui ont été attribués.

Une fois arrivé chez le ménage, l'enquêteur doit s'identifier et demander la présence du chef de ménage et de la personne qui a en charge des enfants. Le chef de ménage doit présenter le récépissé reçu de lors de la validation communautaire. Une fois l'enquête finie, elle devra être signée par le représentant interviewé, par l'enquêteur et le chef d'équipe ; si le représentant du ménage ne sait pas écrire, il pose l'empreinte digitale du doigt index de la main droite.

Indépendamment de l'entité qui fera la collecte des données PMT, un itinéraire par équipe d'enquêteurs devra être présenté afin que le responsable du suivi et d'évaluation puisse les accompagner et vérifier si le processus est mené selon l'annexe et vérifier la qualité des données.

Le nombre d'équipes et le nombre d'enquêteurs par équipe sont les responsabilités du cabinet d'enquête PMT, mais ils doivent être cohérents avec les délais précisés dans le contrat avec le FID.

La collecte de données prévoit l'utilisation du formulaire en format papier ; l'utilisation des dispositifs électroniques tels que Smartphone ou autre sera accompagné de l'utilisation du formulaire en papier, tenu compte qu'il s'agit d'une utilisation pilote.

- **Saisie des données de l'enquête PMT**

La saisie peut être réalisée par :

- V. le cabinet d'enquête PMT ;
- VI. Un tiers contractualisé à cet effet ;
- VII. Autres partenaires du programme ;
- VIII. Equipe propre du programme.

Mais toute saisie doit être faite dans l'application du TMC ou dans un logiciel équivalent qui doit permettre l'exportation des données dans un format préalablement accordé avec le FID.

Un superviseur doit contrôler la qualité de la saisie, afin de minimiser les erreurs. Une révision stricte de la base de données doit être conduite à fin de détecter d'inconsistances de données, omission de données, entre autres.

Les **codes géographiques** par Région, District, Commune et Fokontany sont définis et fournis par le FID en accord avec le cabinet d'enquête et doivent être délivrés dans un format compatible avec le MIS. Par ailleurs, le FID doit s'assurer que chaque code soit unique. Le Responsable de la Cellule Informatique est responsable de s'assurer que les codes dans le MIS soient mis à jour. Dans le MIS, ces codes ont un lien avec les zones géographiques correspondantes, de telle sorte que, pendant la saisie de données (en format papier), le responsable de la saisie de données n'ait

pas à introduire le code ou le nom géographique, mais plutôt sélectionne la réponse appropriée et qu'elle soit cohérente avec le formulaire.

Pour la gestion de cas et le registre d'information, chaque MG reçoit un récépissé à la fin de l'enquête pour la collecte de données. Ce récépissé sera requis lors de la validation communautaire et l'enregistrement. Ce récépissé contient un **numéro de formulaire unique**, qui peut être utile pour localiser le MG dans le MIS. Avec les formulaires en version papier, le numéro de formulaire est pré-imprimé et figure sur le formulaire et sur le récépissé. Dans le cas des dispositifs électroniques, le numéro de formulaire est automatiquement généré et assigné à chaque formulaire dans l'interphase puis il est copié dans le récépissé destiné au MG. Le numéro de formulaire avec les dispositifs électroniques dépend du dispositif électronique qui est utilisée. Par exemple, si le dispositif électronique numéro 5 est utilisée et c'est le 20^{ème} formulaire qu'elle a produit, le numéro de formulaire sera 5-20.

i) Saisie de données avec formulaires en format papier

TOUS LES CHAMPS COMPLÉTÉS DANS LE FORMULAIRE DE COLLECTE DE DONNÉES SONT SAISIS DANS LE MIS, MÊME S'ILS NE SONT PAS OBLIGATOIRES, À MOINS QU'IL NE SOIT INDIQUÉ AUTREMENT. APRÈS SAISIE DE L'INFORMATION DU FORMULAIRE DANS LE MIS, UN STATUT EST ASSIGNÉ COMME ÉTANT COMPLET OU INCOMPLET. LES CHAMPS OBLIGATOIRES SONT RÉSUMÉS CI-DESSOUS.

Tableau 2: Liste de contrôle du MIS ou son équivalent pour vérifier les champs obligatoires du formulaire (format papier) de collecte de données

| SECTION | NOM DU CHAMPS | INFORMATION MARQUÉE | SIGNALER LE FORMULAIRE DE COLLECTE DE DONNEES COMME: | OBLIGATOIRE? |
|------------------------------------|---|--|---|---------------------|
| Code Identification du site | Région, District, Commune, Fokontany, dans format texte | INFORMATION COMPLÈTE ET MIS COHÉRENT ³⁰ | COMPLET | OUI |

³⁰ Si le nom géographique ou le code géographique ne coïncident pas avec les options qui apparaissent sur le MIS, le superviseur de saisie de données doit revoir chaque cas et le résoudre avant que l'agent de saisie de données puisse continuer. Si l'incohérence ne peut pas être résolue, le formulaire est marqué comme incomplet.

| | | | |
|--|-------------------|------------------|------------|
| | | | |
| <i>Note : Les codes et les noms sont sélectionnés d'une liste d'options du MIS. La sélection doit coïncider avec ce qui est écrit dans le formulaire</i> | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | |
| Lieu | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| | INFORMATION | COMPLET | NON |
| Résidence | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| | INFORMATION | COMPLET | |
| Date de l'enquête | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON |
| Nom de l'enquêteur | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| Nom du chef de l'équipe | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| Heure début de l'enquête | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON |
| Heure fin de l'enquête | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON |
| Qui a répondu à l'enquête | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON |
| Nom chef de ménage | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| CIN du chef de ménage | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON |
| CIN du conjoint du chef de ménage | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON |

| | | | | |
|--|---------------------|----------------------|------------------|------------|
| Caractéristiques de l'Habitat | H1 Type des mûrs | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
|--|---------------------|----------------------|------------------|------------|

| | | | | |
|---------------------|--|--|-----------|-----|
| | | INFORMATION | COMPLET | NON |
| H2 Nombre de pièces | | PAS D'INFORMATION POUR P1 (valeur numérique =>1) | INCOMPLET | OUI |
| | | INFORMATION | COMPLET | NON |
| H3 Surface habitée | | PAS D'INFORMATION POUR P1 (valeur numérique =>1) | INCOMPLET | OUI |
| | | PAS D'INFORMATION POUR P2,P3,P4 Cohérence avec H2, su H2>1 alors nombre de pièces doit équivalent au nombre de surfaces indiquées | COMPLET | NON |
| | | INFORMATION | COMPLET | NON |
| | | TOTAL (calcul automatique lors de la saisie) | INCOMPLET | OUI |
| | | | COMPLET | NON |
| H4 Plancher | | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| | | INFORMATION | COMPLET | NON |
| H5 Eclairage | | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| | | INFORMATION | COMPLET | NON |

| | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------|-------------------|------------------|------------|
| | H6 Approvisionnement eau | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| | | INFORMATION | COMPLET | NON |
| | H7 Toilette | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| | | INFORMATION | COMPLET | NON |
| | H8 Statut d'occupation | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON |
| | | INFORMATION | COMPLET | NON |
| Avoir et patrimoine de ménage | AP01 Chaise | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| | | INFORMATION | COMPLET | NON |

| | | | |
|---|----------------------|------------------|------------|
| | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| AP02 Table | INFORMATION | COMPLET | NON |
| | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON |
| AP03 natte | INFORMATION | COMPLET | NON |
| | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| AP04 Lampe à pétrole artisan | INFORMATION | COMPLET | NON |
| | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| AP05 Radio, radio cassette | INFORMATION | COMPLET | NON |
| | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| AP06 Poste TV | INFORMATION | COMPLET | NON |
| | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| AP07 Lecteur CD DVD | INFORMATION | COMPLET | NON |
| | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| AP08 Bicyclette | INFORMATION | COMPLET | NON |
| | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| AP09 Charrue à traction animale | INFORMATION | COMPLET | NON |
| | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| AP10 charrette à traction animale | INFORMATION | COMPLET | NON |
| | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON |

| | | | | | |
|-------------------------------|--|-------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----|
| | AP11 Herse à traction animale | INFORMATION | COMPLET | NON | |
| | | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON | |
| | AP12 Outils manuels | INFORMATION | COMPLET | NON | |
| | | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI | |
| | AP13 Stockage agricole | INFORMATION | COMPLET | NON | |
| | | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON | |
| | AP14 Terrain à cultiver (non métoyage) | INFORMATION | COMPLET | NON | |
| | | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON | |
| | AP15 Zébu | INFORMATION | COMPLET | NON | |
| | | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON | |
| | AP16 Cultive des produits de rente | INFORMATION | COMPLET | NON | |
| | | PAS D'INFORMATION | COMPLET (si Programme=T MC) | NON | |
| | Nom des travailleurs ACT | TR 1 | INFORMATION | COMPLET (si Programme=T MC) | NON |
| | | | PAS D'INFORMATION | COMPLET (si Programme=T MC) | NON |
| | | TR 2 | INFORMATION | COMPLET (si Programme=T MC) | NON |
| | | | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| Ménage de remplacement | Est-ce un ménage de | INFORMATION | COMPLET | NON | |

| | | | | |
|------------------------------|--|---|------------------|------------|
| | | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| | Si oui, numéro de ménage remplacé? | INFORMATION | COMPLET | NON |
| | | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| | Si oui, motif du remplacement | INFORMATION | COMPLET | NON |
| | | INFORMATION COMPLÈTE POUR TOUS LES MEMBRES DU MG | COMPLET | OUI |
| Membres du ménage | M1 Nom | PAS D'INFORMATION | COMPLET | OUI |

| | | | | |
|--|--|---|--------------------------------------|------------|
| | M2 Statut de résidence | PAS D'INFORMATION POUR LE CHEF DE MENAGE | INCOMPLET | OUI |
| | M3 Sexe <i>Note : à être saisi pour tous les membres du ménage, mais seulement obligatoire pour le CM.</i> | PAS D'INFORMATION POUR LES AUTRES MEMBRES | COMPLET (si Programme=T MC) | NON |
| | | PAS D'INFORMATION POUR TR1 OU TR2 | INCOMPLET (si Programme=A CT) | OUI |
| | | INFORMATION INCOMPLÈTE POUR UN OU PLUSIEURS MEMBRES DU MG | INCOMPLET | OUI |
| | M4 Age <i>Note: CM doit être âgé de 12 ans ou plus³¹</i> | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON |
| | M5 Acte de naissance pour ceux <18 ans et M6 CIN pour ceux =>18 ans | PAS D'INFORMATION POUR LE CHEF DE MENAGE | INCOMPLET | OUI |
| | M7 lien de parenté <i>Note : à être saisi pour tous les membres du ménage, mais seulement obligatoire pour le CM.</i> | PAS D'INFORMATION POUR LES AUTRES MEMBRES | COMPLET | NON |
| | | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON |
| | M8 Situation de famille | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON |

³¹A être discuté.

| | | | | |
|--|---|--|-----------|-----|
| | M9a votre mère biologique est-elle dans le ménage? <i>Note: ça s'applique aux membres de moins de 15 ans</i> | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON |
| | M9b si oui laquelle? | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON |
| | M10 orphelin M11 garde <i>Note: ça s'applique aux membres de moins de 15 ans</i> | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON |
| | M12 enceinte <i>Note: ça s'applique aux membres de genre féminin et de plus de 15 ans</i> | PAS D'INFORMATION POUR LE CHEF DE MENAGE ET/OU POUR UN MEMBRE ENTRE 6 ET 14 ANS (INCLUS) | INCOMPLET | OUI |
| | M13 Eté à l'école primaire | PAS D'INFORMATION POUR LE CHEF DE MENAGE | INCOMPLET | OUI |
| | M14 Niveau <i>Note: Obligatoire pour le chef de ménage si M13=OUI</i> | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON |
| | M15 encore à l'école <i>Note: pour les enfants entre 6 et 14 ans, mais pas obligatoire</i> | PAS D'INFORMATION POUR LE CHEF DE MENAGE | INCOMPLET | OUI |

| | | | | |
|--|---|--|--|--------------------|
| | M16 a et M16 <i>Note: obligatoire pour le chef de ménage</i> | PAS D'INFORMATION POUR LES AUTRES MEMBRES DU MENAGES | COMPLET | NON |
| | | PAS D'INFORMATION | COMPLET (si Programme=T MC) | NON |
| | M17 Handicap | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET (si Programme=A CT) | OUI |
| | | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON |
| | M18 Emploi | PAS D'INFORMATION | COMPLET | NON |
| | M19a Activité ET M19b branche | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| | Signature ou empreinte digitale du chef de ménage. | PAS D'INFORMATION PAS D'INFORMATION | INCOMPLET COMPLET | OUI NON |

| | | | | |
|--|--|-------------------|-----------|-----|
| | Nom de l'enquêteur et du chef d'équipe. | | | |
| | Date | PAS D'INFORMATION | INCOMPLET | OUI |
| | Nom de l'enquêté, signature de l'enquêteur, signature Chef d'équipe, | | | |

Lors de la saisie de chaque Fokontany dans le logiciel équivalent au MIS., les formulaires doivent être enregistrés dans un ordre logique/consistant, dans les cabinets d'archivage prévus à cette fin.

ii) Contrôles faits avec les dispositifs électroniques

Lorsque des dispositifs électroniques sont utilisés, la saisie des données n'est plus nécessaire. Il faut que les informations soient enregistrées directement dans le logiciel équivalent au MIS.. Ainsi, le tableau 2 n'applique pas dans le cas des dispositifs électroniques. A sa place, le dispositif électronique fait une série de **contrôles au fur et à mesure que les informations sont saisies** et garantit que les **questions obligatoires** soient remplies. Du fait que les questions obligatoires ne peuvent pas être sautées et que ces contrôles sont faits en temps réel, l'information collectée avec les dispositifs électroniques est toujours complète – les formulaires incomplets – ne sont pas transférés dans la base de données³².

• Clôture de formulaires au niveau des Fokontany

Une fois finie la collecte des données, une enquête sur papier est considérée finie lorsque les étapes suivantes sont finalisées:

- Tous les champs nécessaires sont complets ;
- La personne interrogée a signé/fourni ses empreintes digitales et l'enquêteur a signé le formulaire ;
- Le chef d'équipe a vérifié l'exhaustivité et la qualité des formulaires ainsi que signé le formulaire comme preuve d'achèvement ;
- Les formulaires incomplets seront restitués aux enquêteurs pour les compléter.

Lorsque les informations du Fokontany sont complètes, l'enquêteur soumet sa feuille de route au chef d'équipe qui vérifie si tous les MG ont été visités. Quand le chef d'équipe finalise la vérification des formulaires, il/elle utilise les formulaires et les feuilles de route pour compléter le formulaire A3: Registre des ménages par Fokontany. Le chef d'équipe soumet ensuite tous les formulaires complets de ce Fokontany, ainsi que le formulaire A2: Liste des MGs.

³²A être discuté.

Une fois la collecte des données est terminée, tous les formulaires, doivent être retournés au FID, où le DCI les recevra. Ensuite, un inventaire pour vérifier tous les formulaires de collecte de données se fera, pour contribuer à la transparence du processus de collecte des données et s'assurer que des formulaires n'aient pas été perdus. L'inventaire vérifie si le nombre de formulaires reçus coïncide avec le nombre de formulaires estimé au niveau de chaque Fokontany. Il ne devrait pas avoir une grande différence, en considérant des faibles pourcentages de pertes éventuelles dues à des dommages accidentels et d'autres raisons.

- **Traitement des données de l'enquête PMT**

Une fois la collecte de données faite, saisie et validée, une première analyse est réalisée afin de vérifier si elles contiennent toutes les informations nécessaires ; si c'est le cas, ces ménages sont qualifiés comme ménages avec des informations complètes, dans le cas échéant ils sont qualifiés comme ménages avec des informations incomplètes.

Aux ménages avec des informations complètes, le PMT est calculé³³.

i) Application des critères de pré-éligibilité

Le MIS vérifie les critères de pré-éligibilité pour tous les ménages complets. La table suivante révisé les critères et indique dans quelles sections du formulaire de collecte de données l'information se trouve.

Tableau 3: Critères de pré-éligibilité et filtres définis

| Critère | Définition | Formulaire de collecte de données |
|----------------|------------------------------------|---|
| TMC | Question âge des membres du ménage | M4 membre âgé entre 0 et 10 ans <ul style="list-style-type: none"> • Aucun : inéligible • Au moins un : éligible |

Les MGs qui respectent les critères ci-dessus reçoivent le statut de **pré-éligibles**.

Les MGs qui ne respectent pas les critères ci-dessus reçoivent le statut d'**inéligibles**.

Postérieurement, on vérifie si les ménages ont des enfants âgés entre 0 et 10 ans. Ces ménages deviennent alors des ménages pré-éligibles et sont classés selon le PMT en ordre croissant.

Finalement, l'équivalent au 30% du nombre total estimé des ménages du Fokontany est considéré comme ménages éligibles ; ces ménages sont les premiers dans la liste classée par

³³ Il faut définir à quel moment on doit vérifier les critères d'éligibilité et à quel moment on calcule le PMT.

PMT et sont inclus dans la liste de la liste à être validée par la communauté. Ce pourcentage, ainsi que la base sur laquelle il est appliqué, sera révisé lors de la mise en œuvre du Programme.

Une fois la liste de ménages éligibles disponible, elle est remise au comité de protection sociale de chaque Fokontany afin qu'elle soit diffusée et encore une fois validé par la communauté. Et ces ménages seront invités à l'enregistrement.

ii) Calcul du score PMT par ménage

Une fois que les formulaires d'une commune ont été saisis, le MIS applique automatiquement la formule PMT à tous les MG avec un statut complet. La formule PMT ne peut pas être appliquée dans les cas des formulaires incomplets³⁴.

- **Sélection des ménages éligibles**

Après la vérification des critères de pré-éligibilité par le MIS, tous les MG **pré-éligibles par Fokontany** sont classés en ordre croissant selon leur ponctuation au PMT, **par Fokontany**.

Une liste des MG est ensuite faite pour chaque Fokontany en fonction de leur ponctuation PMT afin que chaque Fokontany ait 30% du nombre total estimé des MG du Fokontany sur la liste de Validation.

Tous les ménages inclus dans la liste de validation ont le statut d'éligible.

- **Validation communautaire 2**

1.

La validation communautaire 2 est l'étape suivante dans le processus de collecte de données et sélection. Cela permet à la communauté de prendre une part active dans le programme, de respecter les structures locales de gestion, prend en considération les connaissances locales et ajoute une approche humaniste au processus. Ceci aide aussi à la création d'un sens de transparence et un esprit équitable.

La communauté vérifie les critères en se fondant sur les informations dont elle dispose sur le MG éligible :

- Être résident du Fokontany³⁵;
- Être parmi les plus pauvres parmi les pauvres selon leurs propres critères;
- Avoir au moins un enfant âgé entre 0 et 10 ans au moment de la collecte des données.

Les étapes pour la validation communautaire décrites ci-dessous. Les détails opérationnels et techniques figurent dans l'Annexe B – Annexe technique d'enregistrement.

- **SYSTEMATISATION DE L'INFORMATION**

³⁴ Voir note 13

³⁵ Un MG résident est un MG qui a habité physiquement un minimum de 6 mois dans le Fokontany.

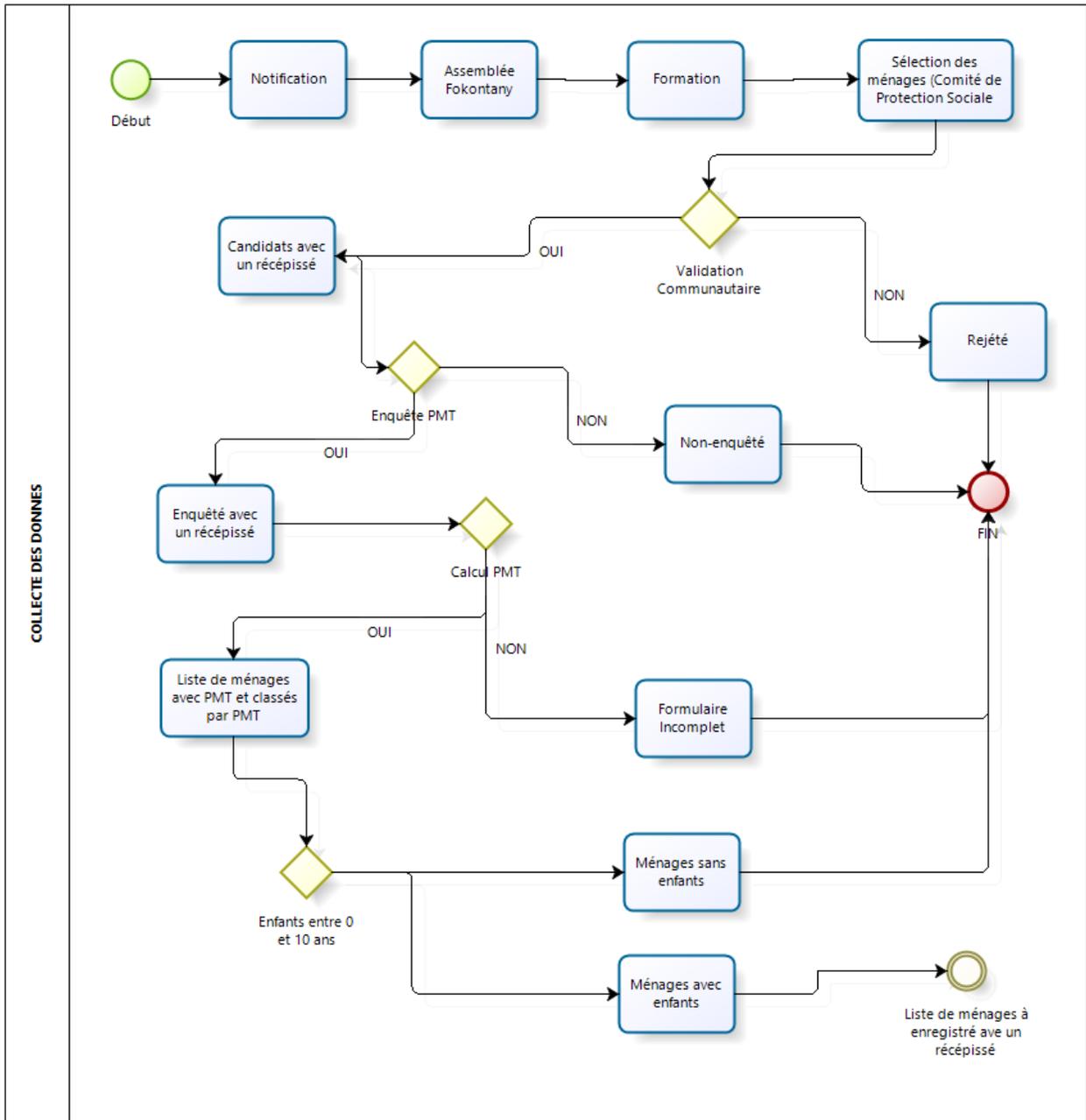
Le Tableau4 présente brièvement les différents statuts présentés dans cet annexe technique. La figure 5 montre la relation entre le statut des MG et le processus de Collecte de Données et Sélection, et la figure 6 montre comment la collecte de données est introduite par le MIS.

Tableau 4: Résumé des Statuts des MG

| Statuts | Définition |
|----------------|--|
| Complet | <i>Formulaire saisi dans le MIS avec tous les champs obligatoires du formulaire de collecte de données remplis.</i> |
| Incomplet | <i>Formulaire saisi dans le MIS mais dont une information d'un des champs obligatoires du formulaire de collecte de données manque.</i> |
| Pré-Eligible | <i>MG respect les critères de pré-éligibilité fondés applicables</i> |
| Inéligible | <i>MG ne respecte pas les critères de pré-éligibilité ou ayant été rejeté lors de la validation.</i> |
| Éligible | <i>MG qui respecte les critères d'éligibilité ET qui figure sur la liste de Validation. Après la validation communautaire, un MG avec le statut de « éligible »est de fait, un MG validé qui est sur la liste d'attente.</i> |

Figure 5: Collecte des données dans le MIS

Figure 6 : Collecte de données opérationnelle



V. SUIVI ET EVALUATION

Le suivi est un outil essentiel de gestion qui fournit de l'information sur comment le programme travaille. Il sert pour savoir si le programme est en train d'être mis en place comme prévu ou pas. Il souligne aussi une méthode de recueil et d'analyse de données pour assister à la prise de décision à temps et pour faciliter le compte rendu.

Si les problèmes et les écarts sont détectés pendant les activités collecte de données, toute mesure corrective doit être discutée au plus vite possible avec les principales parties prenantes dans la mise en œuvre.

Le suivi de la phase de collecte de données vérifiera la concordance avec cet Annexe technique, ces guides et le plan travail de collecte de données. Ce processus est abouti par le biais de mesures de retour d'information relative au processus, en utilisant des indicateurs (quantitatifs dans sa majorité) générés par le MIS. Ces instruments sont décrits ci-dessous.

A. INDICATEURS DE SUIVI

Le suivi du processus de collecte de données déterminera son efficacité. La table suivante souligne les variables utilisées pour évaluer la collecte de données. Il est recommandé que le suivi de la collecte de données se fasse après que les activités de collecte de données et les calculs par Fokontany soient faits. C'est de la responsabilité du DSE de suivre ces indicateurs et de partager les résultats avec la DCI.

Tableau 11: Variables produites par le Processus de Suivre et d'Évaluation

| Indicateurs | Formule | Valeur Attendue | Fréquence |
|---|---|---------------------------|--|
| Couverture | Nombre total de formulaires saisis | | Jusqu'à la fin de la collecte de données |
| Pourcentage de formulaires complets | Nombre total de formulaires complets/ nombre total de formulaires | Le plus élevé le meilleur | |
| Pourcentage de ménages pré-éligible | Nombre total de pré-éligible/nombre total de formulaires | Le plus élevé le meilleur | |
| Pourcentage de ménages éligibles | Nombre total d'éligible/nombre total de pré-éligible | | |
| Pourcentage de ménages inéligibles | Nombre total d'inéligible/nombre total de formulaires | | |
| Pourcentage de ménages validés par communauté | Nombre total ménages validés/ nombre total de ménages éligibles | Le plus élevé le meilleur | |

B. QUESTIONNAIRES OPÉRATIONNELS POUR LES PARTIES PRENANTES ET LA COMMUNAUTÉ

Le principal objectif des questionnaires opérationnels est de vérifier que certaines procédures et processus soient mis en place en concordance avec les annexes techniques, en assurant que la mise en œuvre du Programme soit consistante dans toutes les locations.

Les questionnaires sont un outil systématique et doivent être complétés à chaque fois que les procédures et processus décrits en bas sont mis en place. Les questionnaires incluent des aspects relatifs aux procédures/processus logistiques, tels que la production et livraison de matériels, la ponctualité et le respect de la planification.

Tableau 6: Processus de formation

| No. | QUESTIONS DU PROCESSUS DE FORMATION |
|------------|--|
| 1. | Est-ce que l'équipe de formateurs est arrivée à l'heure ? |
| 2. | Est-ce que l'équipe de formateurs avait tout le matériel de formation nécessaire ? |
| 3. | A quelle heure la formation a commencé ? |
| 4. | Est-ce que la formation a été menée en suivant l'agenda ? |
| 5. | Est-ce qu'il y avait suffisamment de matériels de formation ? |
| 6. | Est-ce que tous les participants ont assisté à la formation ? |
| 7. | Combien de personnes ont été formées? |

Tableau 7: Campagne d'information au Public

| N | QUESTIONS DE LA CAMPAGNE D'INFORMATION AU PUBLIC |
|----|---|
| 1. | Combien de jours avant le processus de collecte de données la campagne d'information au Public ? |
| 2. | Est-ce que l'information (pour la collecte de données) a été diffusée conformément au plan de travail ? |
| 3. | Est-ce que tous les messages du processus de collecte de données ont été diffusés ? |
| 4. | Est-ce que les chefs de Fokontany ont compris les messages du processus de collecte de données ? |

Tableau 8: Question processus d'identification des ménages candidats

| N | QUESTIONS DE COLLECTE DE DONNÉES |
|----|---|
| 1. | A quelle heure le consultant socio-organisateur est-il arrivé? |
| 2. | A quelle heure l'assemblée communautaire a commencé ? |
| 3. | Quand est-ce que la communauté a été informée sur l'assemblée communautaire ? |
| 4. | Combien de temps ça a pris pour identifier la liste des ménages postulants |
| 5. | Combien de temps ça a pris pour revoir la liste de ménages ? |
| 6. | Combien de ménages ont été rejetés lors de la validation communautaire ? |
| 7. | Pourcentage par raison de rejet |

Tableau 9:Processus de collecte de données

| N | QUESTIONS DE COLLECTE DE DONNÉES |
|-----|--|
| 1. | A quelle heure l'équipe de collecte de données est arrivée? |
| 2. | Combien de jours ont été nécessaire pour la collecte ? |
| 3. | A quelle heure l'assemblée communautaire pour la validation des ménages éligible a-t-elle commencé ? |
| 4. | Quand est-ce que la communauté a été informée sur l'assemblée communautaire ? |
| 5. | Combien de temps ça a pris pour revoir la liste de ménages ? |
| 6. | Combien d' enquêteurs ont participé? |
| 7. | Combien de ménages ont été désignés à un enquêteur? |
| 8. | Est-ce que des difficultés ou des problèmes ont été détectées quand les feuilles de route ont été préparées ? |
| 9. | Combien de temps a pris l'exercice de collecte de données ? |
| 10. | Est-ce que tous les reçus des formulaires de collecte de données complets ont été donnés aux représentants des ménages ? |
| 11. | Est-ce qu'il y a eu suffisamment de matériels pour identifier tous les ménages ? |
| 12. | Combien de jours ont été nécessaires pour que le processus de collecte de données soit complété? |
| 13. | Est-ce que le chef d'équipe a vérifié tous les formulaires ? |
| 14. | Pendant le processus de validation communautaire, combien de ménages ont été rejetés ? |
| 15. | Pourcentage par raison de rejet |

APPENDIX 1: TABLEAU DE FORMULAIRES UTILISÉS DANS LE PROCESSUS DE COLLECTE DE DONNÉES

| Formulaire | Description | Responsable |
|---|---|--|
| Formulaire A 1 Liste des membres du comité protection sociale | Nomination des membres du comité de protection sociale | Consultant socio-organisateur ou cabinet |
| Formulaire A 2 Liste de présence des membres du comité de protection sociale | Enregistrement de la présence quotidienne des membres du comité lors de la sélection des ménages postulants | Chef du Fokontany Consultant socio-organisateur ou cabinet |
| Formulaire A 3 Liste de postulants | Identification des ménages proposés par tous les membres du comité de protection sociale et classement selon la priorité donnée par les membres du comité | Chef du Fokontany |
| Formulaire A 4 liste de validation communautaire | Validation des ménages postulants par l'assemblée communautaire | |
| A 5: Formulaire de collecte de données | Formulaire de collecte de données utilisé pour collecter l'information du ménage | Enquêteur (Achèvement) Chef d'équipe (Qualité) Opérateur de Saisie de Données (Enregistrement) |
| A6: Registre de livraison | Formulaire à compléter lorsque les formulaires de collecte de données sont envoyés pour saisir les informations, afin d'avoir un contrôle et qu'aucun formulaire ne soit égaré ; si ce n'est pas le chef d'équipe qui saisit. | Chef d'équipe |

| | | |
|-------------------------|--|---|
| A7: Liste de Validation | Liste des MGs prioritaires à être validée par l'assemblée communautaire. | MIS (Génération) Communauté (Vérification) |
|-------------------------|--|---|

APPENDIX 2: FORMULAIRE A 1 LISTE DES MEMBRES DU COMITE DE PROTECTION SOCIALE

| LOCALISATION GEOGRAPHIQUE | |
|---|------------------|
| REGION | COMMUNE |
| DISTRICT | FOKONTANY |
| NOM DES MEMBRES DU COMITE DE CANDIDATURE | |
| CHEF DU FOKONTANY | |
| REPRESENTANT ONN | |
| REPRESENTANT SANTE | |
| DIRECTEUR ECOLE 1 | |
| DIRECTEUR ECOLE 2 | |
| DIRECTEUR ECOLE 3 | |
| DIRECTEUR ECOLE 4 | |
| DIRECTEUR ECOLE 5 | |
| DATES DE LA FORMALISATION DU COMITE | |
| SIGNATURE CHEF DU FOKONTANY | |
| SIGNATURE REPRESENTANT ONN | |
| SIGNATURE REPRESENTANT SANTE | |
| SIGNATURE DIRECTEUR ECOLE 1 | |
| SIGNATURE DIRECTEUR ECOLE 2 | |
| SIGNATURE DIRECTEUR ECOLE 3 | |
| SIGNATURE DIRECTEUR ECOLE 4 | |
| SIGNATURE DIRECTEUR ECOLE 5 | |
| OBSERVATIONS | |
| | |
| NOM DU CONSULTANT SOCIO ORGANISATEUR | |
| SIGNATURE DU CONSULTANT SOCIO ORGANISATEUR | |

APPENDIX 3: FORMULAIRE A 2 LISTE DE PRESENCE DES MEMBRES DU COMITE DE PROTECTION SOCIALE



DIRECTION INTER REGIONALA DE.

FICHE DE PRESENCE DU COMITE DE PROTECTION SOCIALE

| | | | |
|-----------------|---------------------|------------------|--|
| REGION | VAKINKARATRA | COMMUNE | |
| DISTRICT | BETAFO | FOKONTANY | |
| DATE | | | |

Objet:

| N° | Nom & Prénoms | Fonction | SIGNATURE |
|----|---------------|----------|-----------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |

ANARANA SY SONIA MPANDRINDRA (SO)

APPENDIX 4: FORMULAIRE A 3 **REGISTRE** DES POSTULANTS

| LISTE DE MENAGES | | | | |
|-------------------------|------------------------------|----------------|-------------------|--------------------|
| # | Nom du chef de ménage | Adresse | CLASSEMENT | OBSERVATION |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |

APPENDIX 5: FORMULAIRE A 4 LISTE DE VALIDATION COMMUNAUTAIRE



LISTE DE VALIDATION

FIAHIANA
MPIARA - BELONA
Protection Sociale

| # | Nom du chef de ménage | CNI | Adresse | Validé / Rejeté | Si rejeté (raison) | # Récépissé |
|---|-----------------------|-----|---------|-----------------|--------------------|-------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

RAISON DU REJET:

1: Il n'est pas résident

2: Il n'a pas d'enfants âgés entre 0 et 10 ans

3: Il n'est pas entre les plus pauvres



PRIMATURE

FONDS D'INTERVENTION POUR LE DEVELOPPEMENT CONSULTANT SOCIO-ORGANISATEURPEMENT

PROGRAMME TRANSFERTS MONETAIRES CONDITIONNELS

**ANNEXE TECHNIQUE D'ENREGISTREMENT
PROGRAMME DE TRANSFERT MONETAIRE CONDITIONNEL**

Janvier 2015



ACRONYMES ET ABREVIATIONS

| | |
|-----------|--|
| AC ou ACS | Agent communautaire de santé |
| ACN | Agent communautaire de nutrition |
| ACT | Argent contre Travail |
| AI | Audit Interne |
| BR | Bureaux Régionaux |
| CCT | Conditionnal Cash Transfert |
| CSI | Chef de service Système d'Information et Suivi |
| CFT | Cash for tree |
| CISCO | Circonscription scolaire |
| CSE | Chef de service Evaluation |
| CSFC | Chef de Service finances et comptabilité |
| CSOE | Chef de service des opérations et environnement (CSOE) |
| DAI | Directeur de l'Argent ContreTravail et des infrastructures |
| DAF | Directeur Administratif et Financier |
| DG | Directeur Général |
| DIR | Directions Interrégionales |
| DR | Directeur Régional (DR) |
| DS&E | Directeur Suivi et évaluation |
| DCI | Directeur en CCT et Innovations |
| EPP | Ecole Primaire Publique |
| FID | Fonds d'Intervention pour le Développement |
| GdM | Gouvernement de Madagascar |
| IMF | Institutions de microfinances |
| INSTAT | Institut National de la Statistique |
| MEN | Ministère de l'Education Nationale |
| MG | Ménage |
| MO | Manuel des opérations |
| ONG | Organisations Non-Gouvernementales |
| OP | Organisations Partenaires |
| PFE | Pratiques Familiales Essentielles |
| PMT | Proxy Means Test |
| PN – BVPI | Le Programme National de Bassins Versants et Périmètres |

| | |
|------------|--|
| PURSAPS | Projet d'Urgence de Sécurité Alimentaire et Protection Sociale |
| RC | Responsable de communication (RC) |
| RCC | Responsable ciblage et coresponsabilités |
| RGCCS | Responsable gouvernance citoyenne et cas spéciaux |
| RGCS | Responsable gouvernance citoyenne et cas spéciaux |
| RGSC | Responsable gestion et suivi des contrats |
| RPM | Responsable de Passation de marché |
| RRS&E | Responsable Régional de Suivi et évaluation |
| RTCP | Responsable de transfert et conformité de paiement |
| S&E | Suivi et évaluation |
| SIG ou MIS | Système de Gestion des Informations |
| TMC | Transfert Monétaire Conditionnel |
| TMDH | Transfert Monétaire pour le développement Humain |
| UGP | Unité de Gestion de Programme |
| UNICEF | United Nations Children's Fund |

Table des matières

| | |
|--|-----|
| I- INTRODUCTION | 126 |
| II-INTERVENANTS | 127 |
| 1. FID | 127 |
| 2. Consultants SO | 132 |
| 3. Ministère de l'Education Nationale et autorités locales | 133 |
| III- PROCESSUS D'ENREGISTREMENT | 135 |
| I- Préparation du plan logistique | 136 |
| IV- SUIVI ET EVALUATION | 144 |

LISTE DE FIGURES

| | |
|---|-----|
| Figure 1: Structure du FID | 128 |
| Figure 2: Structure de DIR | 131 |
| Figure 3: Cycle d'enregistrement | 136 |
| Figure 4:Information pour préparer le plan de travail | 137 |

LISTE DES TABLEAUX

| | |
|---|-----|
| Tableau 1: Données utilisées par le mis pour traiter l'information | 142 |
| Tableau 2: variables produites par le processus de Suivie et d'Evaluation | 144 |
| Tableau 3: Campagne d'information au Public | 145 |
| Tableau4: Processus de collecte de données | 146 |

I. INTRODUCTION

Ce manuel décrit les principes et les procédures pour le processus d'enregistrement pour le TMC. L'enregistrement se fait immédiatement après que les MGs éligibles aient été validés et demandés d'être enregistrés. Pendant l'enregistrement, le bénéficiaire du transfert est notifié, le nom de l'école et le niveau de chaque enfant âgé entre 6 et 10 ans sont identifiés, le MG est familiarisé avec les règles du programme et le MG est finalement enregistré comme bénéficiaire. Étant donné que l'Enregistrement a lieu le même jour que la Validation communautaire ou le lendemain, tous les détails opérationnels de l'Enregistrement qui sont expliqués dans ce Manuel (logistique, capacitation, Campagne d'information au Public), sont aussi valables pour le processus de Validation communautaire. Les Paramètres de conception (critères d'éligibilité, processus dans le Système d'Information et de Gestion (**SIG ou MIS**)), se trouvent dans l'Annexe Technique de ciblage – afin de maintenir la consistance.

Les objectifs de ce manuel sont:

- Permettre à tous les intervenants de comprendre le processus de Validation et d'Enregistrement;
- Guider les différents participants sur les principales fonctions à exécuter;
- Donner un aperçu des différentes étapes du processus d'Enregistrement;
- Fournir un calendrier pour les différentes étapes ; et,
- Détailler les différents instruments nécessaires pour mener à bien les processus de Validation et d'Enregistrement.

Le Manuel d'Enregistrement est détaillé dans 4 chapitres:

- I. Introduction
- II. Intervenants
- III. Description de chaque étape du processus d'Enregistrement
- IV. Suivi et évaluation

II. INTERVENANTS

Ce chapitre fait une présentation générale des acteurs impliqués dans les Processus d'Enregistrement de Sélection. L'organisation structurelle, leurs rôles et responsabilités sont décrits à continuation :

1. Fonds d'intervention pour le développement (FID)

La structure du FID et l'Unité de gestion du programme TMC sont décrites dans la figure 1, de la page suivante.

Les tâches spécifiques de la Direction Générale sont :

- Superviser la mise en œuvre du processus d'Enregistrement au niveau central. Il supervise le travail de tous les départements et assure la mise en œuvre harmonieuse de l'enregistrement en coordination avec les divisions de Passation des marchés et des finances, en mettant à disposition: a) les ressources financières nécessaires; b) les équipements et matériaux, et c) du personnel.

a. Unité de gestion de programme TMC

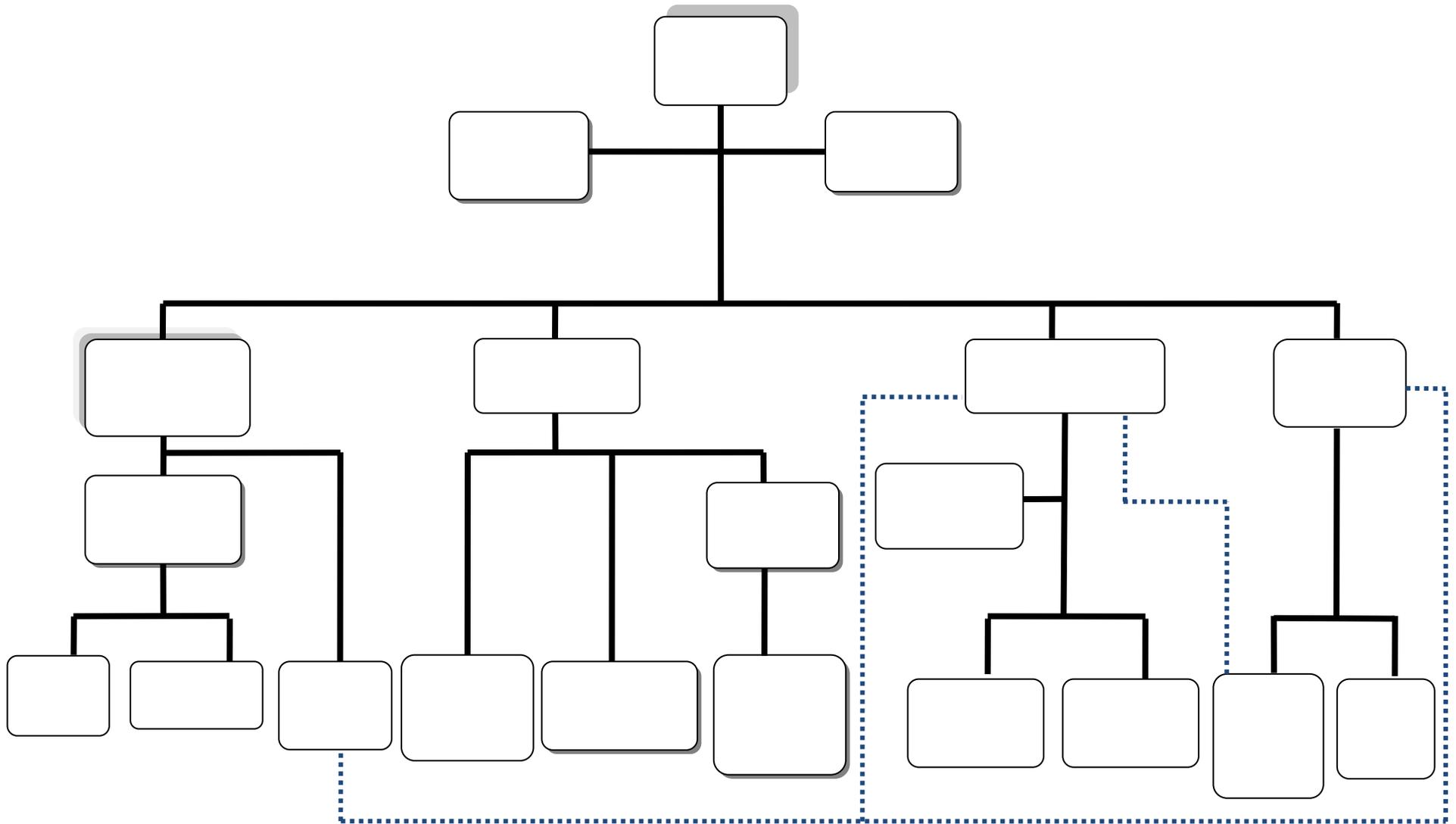
Au sein du FID, l'Unité de gestion du programme TMC est composée par :

i. Le Directeur des Transferts Monétaires Conditionnels et de l'innovation (DCI)

Le DCI rapporte directement au Directeur Général (DG) et a comme responsabilité :

- Coordonner les activités de toutes les parties prenantes ;
- Fournir des orientations générales pour l'enregistrement, et veiller à ce que toutes les parties prenantes et les partenaires adhèrent à l'annexe technique d'Enregistrement;
- Proposer aux consultants de mener, en conformité avec le Manuel, les activités d'enregistrement et ensuite de chercher l'approbation du Comité de Pilotage ;
- Approuver le contenu de tous les documents pertinents qui seront utilisés pendant le processus d'Enregistrement;
- Approuver le nombre final des bénéficiaires.
- Préparer des plans pour superviser: la logistique, la formation, la planification de la Campagne d'information au Public;
- Diriger les ateliers de formation pour le personnel de gestion;
- Coordonner et superviser toutes les activités de formation des consultants socio-organismes;

Figure 1 Structure du FID



[Empty rectangular box]

- En dernière instance coordonner l'ensemble du processus d'Enregistrement en demandant le personnel essentiel ainsi que les équipements et les matériels nécessaires;
- Être responsable de la réalisation, de la qualité, et de la fourniture de tous les matériels pertinents qui seront utilisés pendant le processus d'Enregistrement;
- Superviser l'exécution du processus d'Enregistrement en conformité avec les procédures approuvées et, si nécessaire, proposer des ajustements nécessaires à la Direction Générale;
- Communiquer régulièrement avec les DIR et les équipes de terrain qui lui rendent comptes, sur une base hebdomadaire, sur l'état d'avancement de la mise en œuvre;
- Travailler avec les DIR pour fournir un ordre dans lequel les Fokontany devraient être visités pour l'enregistrement, de sorte que le consultant socio-organisateur puisse inclure un chronogramme dans le plan logistique;
- En dernière instance assurer la qualité, la transparence et l'équité de l'information recueillie au cours du processus d'Enregistrement;
- Déterminer le plan logistique;
- Lorsque les formulaires d'Enregistrement papier sont utilisés, le DCI doit:
 - Recevoir les formulaires d'Enregistrement du consultant socio-organisateur/cabinet, en contrôlant l'ordre dans lequel les formulaires arrivent et que tous les Fokontany soient couverts;
 - Superviser la saisie des données, en veillant à ce que toutes les informations des formulaires d'enregistrement soient rentrées dans le SIG; et,
 - Veiller à ce que la saisie des données soit effectuée selon les échéanciers établis dans le plan de travail, en conservant la précision tout au long du processus;
- Être en mesure de fournir régulièrement des rapports de productivité et des statistiques, basés sur les données recueillies lors de l'enregistrement;
- Veiller à faire générer des listes de transfert dans le SIG;
- Veiller à faire Stocker à la fois les formulaires d'enregistrement et les listes de validation d'une manière systématique dans le dépôt de documents.

ii. Responsable Système d'information et Gestion

Le responsable rapporte directement au Directeur de Suivi et Evaluation (DSE) est responsable de l'administration, la performance, l'intégrité et la sécurité de la base de données du FID et en ce qui l'enregistrement :

- Appliquer les procédures opérationnelles requises pour assurer un fonctionnement efficace et efficient de la base de données tout au long du processus d'Enregistrement;
- Concevoir et mettre en œuvre les processus nécessaires pour assurer la haute disponibilité, la haute performance et la haute sécurité de la base de données ;
- Surveiller la fiabilité des données, la sécurité et la maintenance du contenu des données, y compris l'utilisation de la sauvegarde périodique des données et des procédures de restauration de données ;
- Effectuer des contrôles de routine pour s'assurer que les procédures de la base de données et les mesures de sécurité fonctionnent correctement ;
- Lorsque les formulaires d'Enregistrement en format papier sont utilisés, le CSI doit:
 - Garantir la protection et l'accès sécurisé à la base de données;

- Veiller à la confidentialité des données en ne fournissant pas les données des bénéficiaires à toute autre partie;
- Lorsque les dispositifs électroniques sont utilisés pour l'enregistrement, le CSI doit veiller à ce que les données soient téléchargées à partir du serveur des dispositifs électroniques au MIS ; et,
- Mettre à jour la liste des codes géographiques dans la base de données ;
- Coordonner avec le chef de service d'évaluation (CSE) les données requises, la fréquence pour assurer que le suivi et l'évaluation du processus d'enregistrement se déroule correctement et en accord avec l'annexe technique ; et que les buts sont atteints dans les délais et conditions prévus.

iii. Responsable de la Planification, Suivi Evaluation

Le Responsable rapporte directement au Directeur de Suivi et Evaluation (DS&E). Les fonctions spécifiques de S&E sont expliquées en détail dans le Manuel de S&E, mais celles relatives avec l'enregistrement sont résumées ci-dessous :

- Conception et mise en œuvre de la stratégie S&E pour l'enregistrement, y compris un plan de travail détaillé pour S&E (quand / où auront lieu les contrôles, qui est responsable, etc.), comme décrit dans le Manuel de S&E ;
- Maintenir une communication régulière avec les responsables régionaux de S&E à propos de l'avancement des activités de S&E ;
- Basé sur des données extraites du MIS en matière d'enregistrement (productivité et qualité), et sur la base des résultats des exercices de S&E, identifier les lacunes dans la mise en œuvre et préparer des rapports avec des recommandations et des améliorations pour l'enregistrement.

iv. Responsable en communication

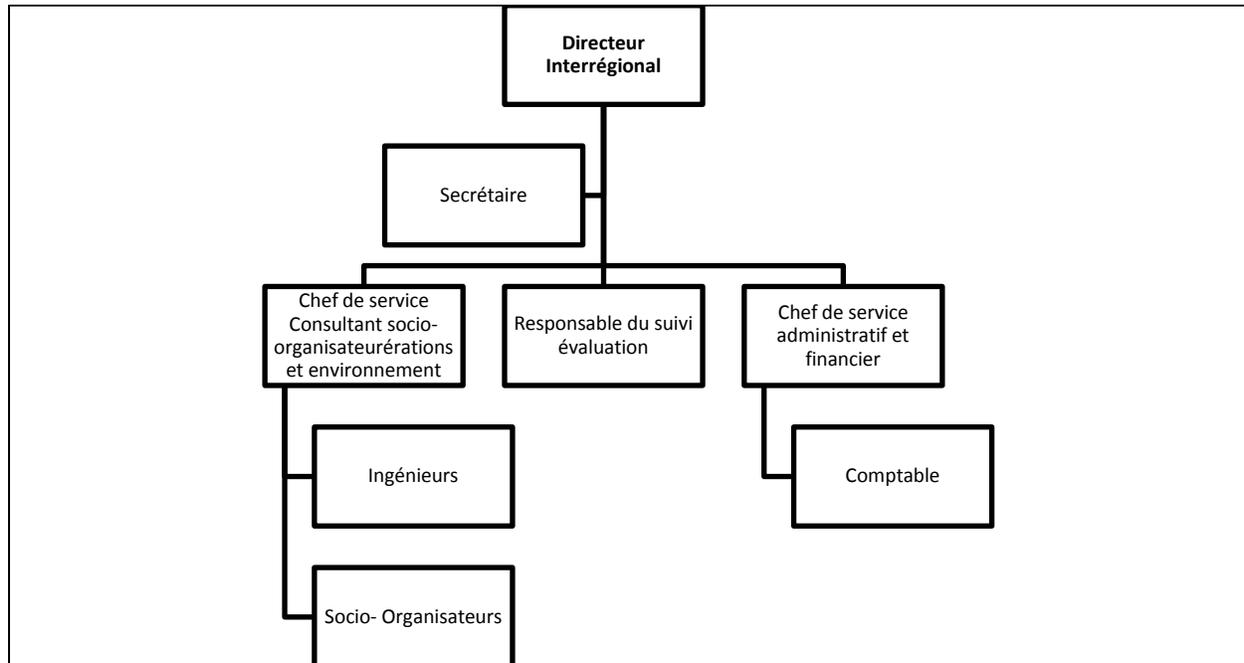
Le responsable en communication rapporte directement au Directeur de l'Argent contre Travail (ACT) et des infrastructures (DAI) est responsable de :

- Développer la Campagne d'information publique;
- S'assurer que l'information soit diffusée correctement de telle sorte que toutes les parties prenantes et les ménages aient une compréhension approfondie des objectifs du programme et des critères de sélection ainsi que l'importance de satisfaire la coresponsabilité;
- Coordonner le développement et la distribution de kits/packages standard de formation en vue de former le personnel pertinent de toutes les parties prenantes impliquées dans le processus d'Enregistrement;
- Appuyer dans la réalisation des activités de formation;
- Gérer les plans de communication entre les Fokontany, communes, districts, régions et le niveau central.

b. Direction Interrégionale

Les DIR sont localisées dans toutes les provinces sélectionnées afin d'aider à la mise en œuvre des TMC.

Figure 2: Structure des DIR



Voici une description des responsabilités de chaque membre du personnel des DIR qui est directement impliquées dans le processus d'enregistrement:

i. Directeur Régional (DR)

Le DR est chargé de superviser les opérations de terrain au sein de sa région respective et d'assurer la coordination et la communication entre le niveau central de gestion du FID et les consultants socio-organisateur. Les principales fonctions du DR au cours de l'enregistrement sont les suivantes:

- Diriger les discussions opérationnelles concernant l'enregistrement au niveau régional;
- Superviser les activités du consultant socio-organisateur et du responsable régional S&E au niveau régional, et les activités du responsable de terrain au niveau de la commune;
- Fournir de l'information au TMC, afin qu'il/elle puisse créer l'ordre dans lequel les Fokontany doivent être visités;
- Superviser la Campagne d'information publique au niveau régional;
- Aider à l'organisation d'assemblées au niveau des Fokontany;
- Recevoir des rapports réguliers du Responsable de terrain sur les progrès de l'enregistrement, la productivité et les défis;
- Rapporter les défis au DCI au niveau central;
- Veiller à la qualité de l'enregistrement à travers la région; et,

- Veiller à la couverture de l'enregistrement.

ii. Responsable Régional de S&E

Au cours de l'enregistrement, le Responsable régional de S&E exécute les activités de S&E, comme indiqué par le responsable de S&E. Cela comprend des contrôles ponctuels et une supervision de l'équipe de terrain. Il/elle rend compte à son Directeur régional, et au Directeur S&E au niveau central. Les détails de son travail sont décrits dans l'annexe technique de S&E.

2. CONSULTANTS SOCIO-ORGANISATEURS ou CABINET

Les consultants socio-organisateur sont engagés pour fournir le personnel requis pour le travail de terrain, la saisie des données et l'achèvement de l'enregistrement en fonction des délais définis. Le consultant socio-organisateur peut être un consultant qui guide les activités d'une équipe de gens bénévoles qui jouent le rôle de l'équipe d'enregistrement qui effectue le travail sur le terrain. La composition de l'équipe est présentée dans le Chapitre II. Les consultants socio-organisateur doivent effectuer toutes les activités en conformité avec les procédures définies dans le Manuel d'Enregistrement.

Le cabinet (ou les socio-organisateur) en charge de l'enregistrement doit avoir reçu du FID une formation sur l'enregistrement et la saisie de données. Cette formation implique une évaluation quantitative à la fin de celle-ci;

Sous la supervision du CSOE et des chargés de projet, les consultants socio-organisateur des cabinets sont responsables de toutes les activités liées à l'enregistrement :

- Élaborer et présenter un plan détaillé de logistique pour la collecte de données aux DIR;
- Planifier, organiser et exécuter la Campagne d'information publique selon les détails décrits dans le présent Manuel et sous la supervision des DIR
- S'assurer que tous les besoins logistiques (affectation des ressources humaines et matérielles) nécessaires soient en place;
- Faire des arrangements pour les réunions au niveau du Fokontany;
- Recueillir des informations des MG en utilisant **le formulaire d'enregistrement**;
- Contrôler la qualité de l'enregistrement en utilisant les formulaires de supervisions suivants: **Formulaire : Registre de Livraison** (Tous ces formulaires sont inclus dans les appendices de cette annexe)
- Veiller à ce que la saisie des données soit effectuée selon les échéanciers établis dans le plan de travail, en conservant la précision tout au long du processus;
- Assurer la confidentialité des données en ne les fournissant pas à toute autre partie;

3. MEN ET AUTORITÉS LOCALES

Les directeurs des écoles primaires publiques (EPP) et écoles primaires privées agréées auprès du MEN sont responsables de :

- Participer au processus d'Enregistrement via leur représentant au comité de protection sociale;
- Assister aux assemblées des Fokontany;
- Promouvoir la transparence ;
- Assurer les places pour les enfants âgés entre 6 et 10 ans au moment du ciblage et qui ne sont pas scolarisés, soit car ils n'ont jamais été scolarisés, soit ils ont abandonné prématurément l'école.

4. LES CHEFS DE FOKONTANY

Les chefs de Fokontany joueront un rôle central en fournissant un appui au programme TMC. Au cours de l'enregistrement, ils pourront :

- Diffuser l'information à la communauté, en veillant à ce que tous les résidents soient conscients de ce que l'enregistrement signifie, de ses objectifs et du protocole;
- Faciliter la logistique avec le directeur d'école lors de l'enregistrement

5. UNICEF ET ONGs+

UNICEF via les ACS et les ONG participent aux assemblées au niveau des Fokontany pour aider au choix de mères leaders qui feront les causeries qui incluent les PFE. Pendant l'enregistrement, et en fonction des accords faits, elles peuvent aussi introduire des ménages non bénéficiaires aux activités communautaires ainsi que celle des PFE.

En particulier, dans le cas des ONGs qui ont des écoles primaires privées sont invitées à participer comme membre de l'équipe d'enregistrement.

6. EQUIPES D'ENREGISTREMENT

Une équipe d'enregistrement est composée par :

- Un chef d'équipe d'enregistrement (consultant socio-organisateur **ou cabinet**);
- Un membre d'identification des ménages éligibles et vérification des documents requis (ACN ou ACS ou chef fokontany) ;
- Un formateur (socio-organisateur)
- Deux officiers d'enregistrement (ACN ou ACS ou chef de fokontany).

Le consultant socio-organisateur est en même temps le superviseur de l'équipe d'enregistrement.

Eventuellement, afin de finir l'enregistrement dans les meilleurs délais et selon le nombre de ménages cette structure peut changer par rapport à sa composition:

- Un formateur additionnel
- Des officiers d'enregistrement additionnels.

III. PROCESSUS D'ENREGISTREMENT

Deux différentes approches ont été conçues, sans l'utilisation de dispositifs électroniques et avec des dispositifs électroniques.

La phase sans dispositif électronique est décrite à continuation, la phase avec dispositif sera décrite dans le document « manuel de l'utilisateur validation communautaire », les parties essentielles sont présentes à la fin de ce document, dans le chapitre « Utilisant des dispositifs électroniques ».

Le processus d'Enregistrement consiste dans toutes les étapes nécessaires pour enregistrer les MGs éligibles comme bénéficiaires du programme. Ceci inclut planification, travail sur le terrain, saisie de données et analyse. Plus particulièrement, le processus d'Enregistrement est composé des étapes suivantes :

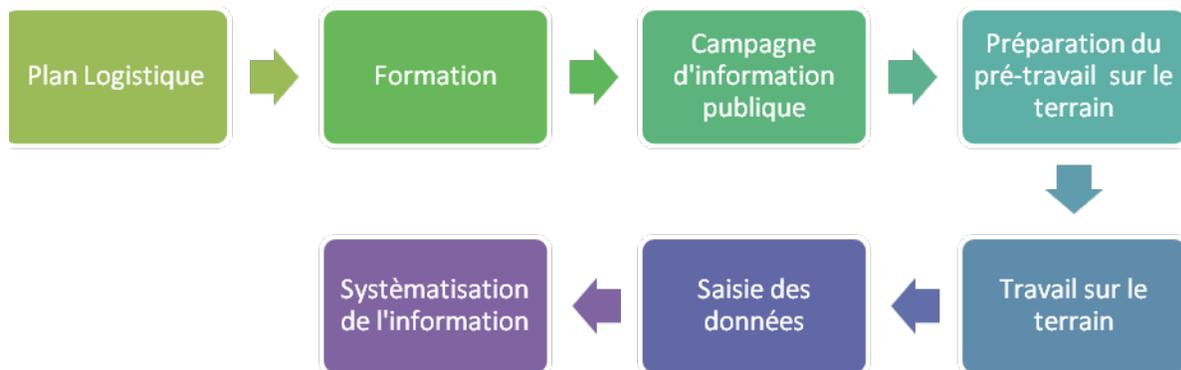
- A. Préparation du Plan Logistique** – l'objectif du plan logistique est de s'assurer que les ressources et les arrangements nécessaires soient obtenus dans un temps opportun. Cette étape s'applique pour les deux approches.
- B. Formation** – la formation sert comme un instrument pour renforcer les capacités des intervenants et les préparer pour leurs rôles et activités respectifs. Cette étape s'applique pour les deux approches.
- C. Campagne d'information publique** – pendant cette étape, la communauté est sensibilisée et elle est invitée à participer à la validation communautaire et à l'enregistrement. . Cette étape s'applique pour les deux approches.
- D. Préparation du Pré-travail sur le Terrain** – avant le travail sur le terrain, pour l'approche sans dispositifs électroniques les formulaires et les listes doivent être prêtes et imprimées et le matériel doit être organisé. Dans le cas avec dispositifs, seules les listes doivent être imprimées mais les dispositifs électroniques doivent contenir les applications et les bases de données requises.
- E. Travail de Terrain** – cette étape se réfère à tout le travail qui a lieu dans le terrain, permettant que les formulaires, liste de ménages à être validés et d'enregistrement soient complétés dans le cas de l'approche sans dispositifs électroniques tandis que pour l'approche avec dispositifs se fait qu'avec les listes imprimées.

Le travail sur le terrain comprend les étapes suivantes :

- F. Saisie de Données** – l'objectif de la saisie de données est de télécharger tous les résultats de validation et d'enregistrement dans le MIS afin de générer une liste de bénéficiaires.

G. Systématisation de l'Information – fondée sur les statuts des MGs, une liste de bénéficiaires du programme est générée en utilisant les informations du MIS.

FIGURE 3: CYCLE D'ENREGISTREMENT



I. PRÉPARATION DU PLAN LOGISTIQUE

Avant l'évènement d'enregistrement, le cabinet ou les consultants socio-organisateur, en collaboration avec le DCI et les DIR, développent un plan logistique. Ce plan explique en détail les aspects suivant de l'enregistrement:

1. *Plan de travail et besoins du personnel*

Le premier pas du plan logistique est de fixer le calendrier pour l'enregistrement, aussi nommé le « plan de travail ». Celui-ci spécifie les dates et le temps pour l'enregistrement pour chaque Fokontany. Ce plan de travail doit être fait en prenant en considération les coûts, la capacité et les dates limites.

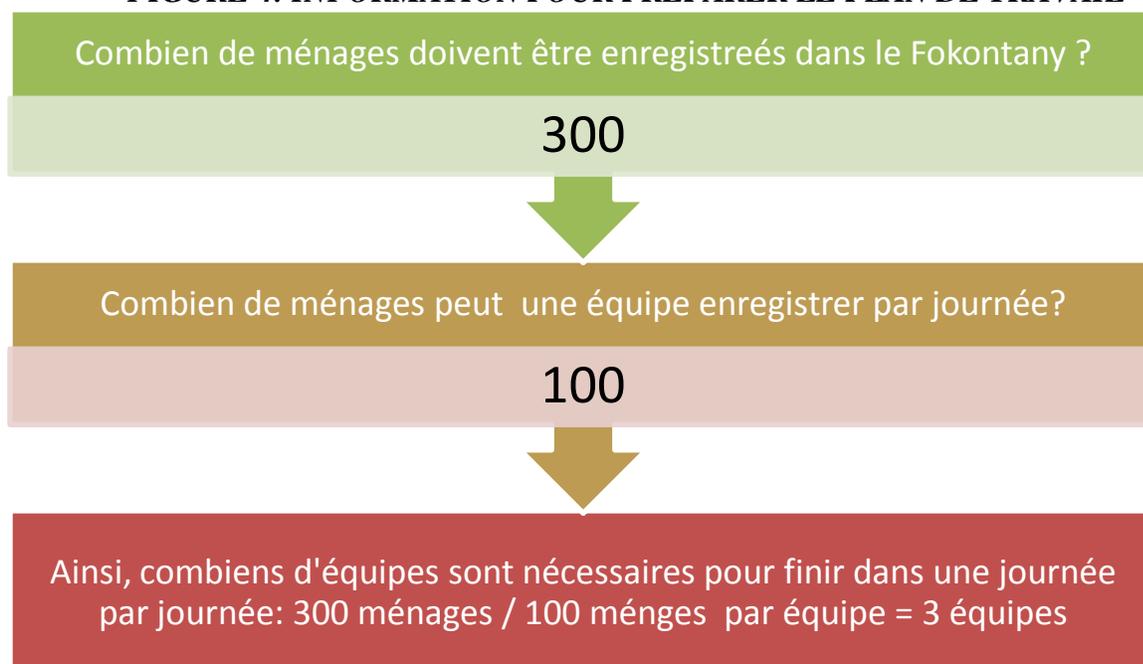
Afin de faire les plans de travail, le consultant socio-organisateur utilise les informations suivantes :

- Combien il y a de Fokontany³⁶
- Combien de bénéficiaires par Fokontany ;
- La date du premier transfert, et par conséquent, la fourchette de jours pendant laquelle l'enregistrement doit être effectué et complété

En fonction de ces informations, le consultant socio-organisateur détermine combien de membres par équipes d'enregistrement seront nécessaires.

³⁶En moyenne chaque consultant socio-organisateur est chargé de trois Fokontany

FIGURE 4: INFORMATION POUR PREPARER LE PLAN DE TRAVAIL



Dans ce cas, 3 équipes d'enregistrement seront utilisées pour enregistrer tout le Fokontany. Avec ceci, le consultant socio-organisateur doit coordonner avec le DIR qui feront part de l'équipe tout en tenant compte de la disponibilité des membres du comité de protection sociale et faire le calendrier des Fokontany qui sont à sa charge.

Il faut tenir compte que le processus dure au moins deux jours :

- Le premier jour, la validation communautaire des ménages éligibles ; et
- Le deuxième jour et suivant, l'enregistrement.

2. Organisation des points d'enregistrement

Une fois le plan de travail fixé, il est important qu'il donne une idée claire des points où la validation/enregistrement aura lieu.

Un lieu d'enregistrement (salle de classe, ...) doit avoir les caractéristiques suivantes :

- Assez d'espace pour accommoder la communauté ;
- Chaises et tables disponibles pour le comité d'enregistrement ;
- Un abri en cas de climat extrême (ex : pluie excessive, soleil...).

Une fois le plan de travail terminé et les points d'enregistrement choisis, le consultant socio-organisateur doit inclure dans le plan logistique, un calendrier pour chaque Fokontany.

3. Matériels

La plan logistique inclut aussi la liste des matériels nécessaires pour la validation et l'enregistrement, afin qu'ils puissent être disponibles une fois requis.

Pour la validation/enregistrement, les matériels suivants seront requis:

- Liste de Validation (Formulaire) ;
- Stylos, Correcteur liquide, porte bloc, agrafeuses, ciseaux, colle de bureau ;...

4. Identification et Sélection des équipes d'Enregistrement

L'équipe d'enregistrement est responsable pour la Validation et l'Enregistrement. Il doit assister pour la validation puis pour l'enregistrement des MG, afin qu'ils deviennent bénéficiaires.

L'équipe d'enregistrement partage les responsabilités et assume plusieurs rôles. Les membres de l'équipe doivent être capables de faire tout le processus.

L'équipe d'enregistrement doit avoir au minimum une éducation de niveau secondaire et un excellent niveau d'aptitudes interpersonnelles et en communication. Ils sont responsables de tout le processus opérationnel.

- Vérifier que les ménages ont leur récépissé de la collecte de données ;
- Organiser les participants ;
- Assister dans le processus de validation, afin qu'il soit mené comme indiqué par le Manuel
- S'assurer que la liste de validation est complétée correctement
- Interviewer le Chef de MG et identifier le récepteur et le cas échéant le récepteur solidaire (délai de 6 mois pour cas de ménage n'ayant pas de CIN) afin de compléter le formulaire
- récolter une photographie du récepteur **et du chef de ménage** ;
- S'assurer que le récepteur signe la liste de Validation.

En plus, le consultant socio-organisateur de l'équipe d'enregistrement doit:

- Distribuer le matériel nécessaire pour l'enregistrement;
- Préparer le point d'enregistrement ;
- Résoudre les problèmes;
- Superviser les activités en général ;
- Envoyer les formulaires pour la saisie de données.

A. FORMATION

La formation pour l'enregistrement peut être divisée en deux étapes.

Premièrement, le personnel du FID reçoit une formation. L'équipe de la DCI et des DIR forment à leur tour les cabinets et leurs consultants socio-organisateurs et ces derniers forment les CPS.

Ces formations sont centrées sur les procédures d'enregistrement, les responsabilités et fonctions des différents intervenants.

Plus spécifiquement, le contenu de la formation est composée de :

- Introduction et présentation générale du TMC;
- Étapes du processus d'enregistrement;
- Composition de l'équipe d'enregistrement et rôle de chaque membre;
- Ce que les bénéficiaires doivent savoir sur le programme et les activités d'accompagnement ;
- Orientations sur le matériel et formulaires;
- Exercices de groupe sur comment remplir le formulaire d'enregistrement ;
- Revoir les erreurs communes, préoccupations et suggestions pour leur rectification ;
- Logistique et détails ;
- Fermeture de l'enregistrement.

Les matériels suivants sont requis pour la formation:

- Programme de formation
- Présentation (si possible Power Point) pour TMC et processus d'Enregistrement;
- Tables et stylos pour les participants;
- Tableau et marqueur pour le formateur ;
- Copies des guides pour Formation;
- Copies des formulaires d'enregistrement;
- Liste des MGs sélectionnés (réelle ou à titre d'exemple pour l'exercice)
- Modèle de livret et de contrat, modèle carnet IMF, puce avec téléphone portable

B. CAMPAGNE DE COMMUNICATION PUBLIQUE

La campagne de communication publique est utilisée pour informer les ménages au sujet des événements de Validation et d'Enregistrement, quand / où ils auront lieu, ceux qu'ils sont, et les objectifs généraux du TMC. Pour ce faire, les consultants socio-organiseurs organisent des assemblées au niveau du Fokontany et les chefs de Fokontany invitent les ménages à y assister.

Tous les ménages du Fokontany sont invités à assister à la Validation communautaire, étant donné que ce processus repose sur leur participation. On informe les ménages présents que même s'ils ne deviendront pas nécessairement bénéficiaires, leur chef de ménage et le futur récepteur doivent assister au cas où leur ménage serait sélectionné pour le programme.

La campagne de communication publique est coordonnée et réalisée par les consultants socio-organiseurs, et appuyée par les chefs de Fokontany. Certains matériels de la campagne doivent être préparés (comme des affiches, des spots radio, des brochures) par le FID.

C. PRÉ-TRAVAIL DE TERRAIN

Avant que le travail sur le terrain commence, la DIR doit générer les listes et les formulaires à travers le MIS, les consultants socio-organiseurs doivent organiser le matériel. Le site

d'enregistrement doit être aménagé pour accueillir les processus de validation et d'enregistrement. Finalement, si des dispositifs électroniques vont être utilisés pour l'enregistrement, ils doivent être chargés (tablette, smartphone, ...) et il est important de prévoir leur rechargement.

D. TRAVAIL SUR LE TERRAIN

Même si le travail sur le terrain peut être considéré comme étant des séquences d'activités, l'objectif principal est de compléter le Formulaire Liste de Validation et le Formulaire A6 : Formulaire Enregistrement. Pour un exemple voir ci-dessous:

Étape 1: Validation

L'assemblée au niveau du Fokontany vérifie les critères suivants selon l'information qu'elle connaît du ménage éligible :

- Être un résident du Fokontany³⁷;
- Être parmi les plus pauvres selon le PMT,
- Avoir des enfants entre 0 et 10 ans au moment de l'enregistrement.

Pour le mettre en œuvre, un membre du comité de protection sociale commence à lire les noms d'une liste un par un, et demande à la communauté si le MG répond aux critères d'éligibilité. Si tout le monde est d'accord, le responsable désigné écrit un « OUI » sous la colonne de « Validé » sur le Formulaire A5 : Liste de Validation. Si quelqu'un n'est pas d'accord, le comité de protection sociale investigate le cas et prend une décision finale devant la communauté, en mettant un « OUI » sous la colonne « Validé » ou un « NON » si le MG n'est pas validé. Si le ménage n'est pas validé, alors le comité de protection sociale, en consensus avec la communauté, fournit la raison du rejet en utilisant la mention sous la colonne prévue à cet effet.

Étape 2: Décider quels vont être les ménages enregistrés

Chaque Fokontany a un nombre maximum de bénéficiaires autorisés, par le FID selon la disponibilité de ressources. Certaines fois, le nombre de ménages sur la liste de validation peut excéder le nombre, en prenant en compte les ménages qui ne sont pas validés par la communauté ou qu'ils sont absents. Le nombre est écrit sur la liste de validation. Une fois que la colonne de la liste de Validation est complétée, les ménages validés sont classifiés comme « à être enregistrés » selon la priorité déterminée par la communauté, jusqu'à ce que le nombre soit atteint. En d'autres termes, la communauté choisit quels ménages validés tombent sous le nombre et quels ménages validés ne tombent pas sous le nombre, un « OUI » doit être écrit sur la colonne « À être enregistré ». Pour le reste de ménages validés, un « NON » doit être écrit sur la colonne « À être enregistré ». À la fin de cette étape, les membres du comité de protection sociale doivent signer la liste de Validation, ce qui confirme son accord avec les résultats.

Étape 3: Enregistrer les ménages qui ont un OUI sous « Validé » et un OUI sous « À être enregistré ». Ceci peut être divisé dans les sous-étapes suivantes :

³⁷Un MG résident est un MG qui a vécu physiquement dans le Fokontany sélectionné pour au moins 6 mois.

- a. Sensibilisation: Avant de s'asseoir avec un Responsable d'enregistrement, les MGs assistent à une séance de sensibilisation au programme. Lors de cette séance les ménages sont familiarisés avec les objectifs du programme, leurs droits et responsabilités, les détails sur les transferts, la gestion des cas spéciaux et une introduction aux coresponsabilités.
- b. Vérifier la documentation exigée: Le MG présente le récépissé du formulaire de Collecte de données comme identification avant d'être enregistré. Si le MG a perdu le récépissé de collecte de donnée et la communauté confirme son identité, le comité de protection sociale complète un duplicata du récépissé. Si deux ménages ont le même numéro de reçu, ceci a été détecté et résolu lors du processus de collecte de données. Un des numéros doit être 1234A et l'autre 1234B, par exemple, et pendant la validation le comité de protection sociale remplit un nouveau récépissé avec les numéros corrigés.
- c. Vérification du récepteur du transfert : Lors de la collecte des données, les mères des enfants ont été identifiés et sont prioritaires pour être les réceptrices des transferts. Il est donc nécessaire de le confirmer.
- d. Enregistrement du récepteur solidaire (prioritairement une femme): les informations sur le récepteur solidaire doit être enregistré dans le formulaire E1 et en plus le formulaire "Récepteur solidaire" est utilisé pour compléter les données nécessaires au MIS sur la personne qui va être assimilée comme un membre du ménage.
- e. Photo: Une photo d'identité de la réceptrice du transfert **et du chef de ménage** sont fournies par le ménage.
- f. Identifier l'école fréquentée ou à fréquenter, et le niveau pour les enfants entre 6 et 10 ans au moment de l'enregistrement: Pour tous les enfants entre 6 et 10 ans, il faut indiquer le nom de l'école et le niveau ; si l'enfant a un handicap qui ne lui permet pas d'aller à l'école, le handicap doit être enregistré.
- g. Signature du formulaire d'enregistrement: Une fois que les étapes décrites en haut aient été complétées, le responsable d'enregistrement demande à la réceptrice du transfert de signer le formulaire sous la colonne, déclarant qu'elle accepte les règles et régulations du programme.

Étape 4: Saisie des données

Une fois, l'enregistrement fini, les formulaires sont acheminés au DIR pour la saisie et l'élaboration des contrats et la signature du Directeur du FID dans le livret.

Étape 5 : Élaboration des livrets

Selon ce qui a été pré-imprimé, ceci peut inclure :

- Région, District
- Commune,
- Fokontany,
- Noms du chef de ménage et celui du récepteur du transfert,
- Information sur les CIN ,

- Noms des enfants ciblés par le programme et leur âge, leur sexe , école fréquentée et niveau
- Code du ménage,
- Photos d'identité du chef de ménage et celle du récepteur du transfert
- Date de signature du livret.

Toutes les informations sur le livret sont des champs obligatoires. Une fois que les livrets aient été réalisés, le DR du FID le signe, un représentant du comité de protection sociale, le chef de ménage et la réceptrice du transfert le signe lors de la remise du livret avant le premier transfert.

E. SYSTÉMATISATION DE L'INFORMATION

Après la saisie de données, le MIS traite l'information et les mises à jour des statuts des MG selon la table suivante:

TABLEAU 1: DONNÉES UTILISÉES PAR LE MIS POUR TRAITER L'INFORMATION

| Validation communautaire | Enregistré | Statut au MIS |
|--------------------------|------------|---|
| OUI | OUI | Bénéficiaire |
| OUI | NON | Éligible (dans la liste d'attente) |
| NON | NON | Inéligible |

Les ménages qui n'ont pas été validés, sont considérés avec le statut d'**inéligibles**. Les ménages qui ont été validés et enregistrés, ont le statut de **bénéficiaires**. Les ménages qui ont été validés, mais qui n'ont pas été enregistrés, restent **éligibles** et sont placés dans la liste d'attente. Tous ces statuts peuvent être affichés sous la forme de listes. Ceci est réalisé selon la demande effectuée au MIS qui peut produire une liste de MG bénéficiaires, MG éligibles, et/ou inéligibles par niveau géographique souhaité (Région, District, commune, ou Fokontany).

Les ménages qui restent éligibles après la validation et l'enregistrement, sont placés dans la liste d'attente. Ces ménages restent dans la liste d'attente jusqu'à la fin du cycle du programme; et passent à l'enregistrement seulement lorsque les ressources sont disponibles ou bien d'autres ménages sont supprimés du fait de la politique de sortie. Si les ressources deviennent disponibles mais il n'y a pas de ménages qui restent dans la liste d'attente pour un Fokontany, alors les MG pré-éligibles de ce Fokontany sont validés à travers un processus continu de validation communautaire et ils passent après à l'enregistrement continu. Lorsque les MG deviennent bénéficiaires à travers l'enregistrement continu, le nombre pour la commune et le Fokontany doit être respecté.

Une fois que les statuts des MG sont mis à jour, le MIS peut générer une liste de ménages bénéficiaires, à être utilisés pour les transferts. Les détails de cette liste sont présentés dans l'Annexe – Manuel de Transferts.

IV. SUIVI ET EVALUATION

Le suivi est un outil essentiel de gestion qui fournit de l'information sur comment le programme travaille. Il sert pour savoir si le programme est en train d'être mis en place comme prévu ou pas. Il souligne aussi une méthode recueil et d'analyse de données pour assister à la prise de décision à temps et pour faciliter le rendu de comptes.

Si les problèmes et les écarts sont détectés pendant les activités collecte de données, toute mesure corrective doit être discutée au plus vite possible avec les principales parties prenantes dans la mise en œuvre.

Le suivi de la phase d'enregistrement vérifiera la concordance avec ce Manuel, ces guides et le plan travail. Ce processus est abouti par le biais de mesures de retour d'information relative au processus, en utilisant des indicateurs (quantitatifs dans sa majorité) générés par le SIG. Ces instruments sont décrits ci-dessous.

- **INDICATEURS DE SUIVI**

Le suivi du processus d'enregistrement déterminera son efficacité. La table suivante souligne les variables utilisées pour évaluer l'enregistrement. Il est recommandé que le suivi se fasse après que les activités d'enregistrement et les calculs par commune soient faits. C'est de la responsabilité des Expert en TA de suivre ces indicateurs et de partager les résultats avec l'UGT.

Tableau 2: Variables produites par le Processus de Suivi et d'Évaluation

| Indicateur | Formule | Valeur Attendue | Fréquence |
|--|---|------------------------|--|
| Pourcentage de ménages non-validés | $\frac{\text{Nombre total de ménages non- validés}}{\text{Nombre total de ménages à être validés}}$ | Au plus 10% | Après la fin du processus d'enregistrement au niveau de la commune |
| Pourcentage de ménages validés pas enregistrés | $\frac{\text{Nombre total de ménages absents}}{\text{Nombre total de ménages à être validés}}$ | Au plus 5% | Après la fin du processus d'enregistrement au niveau de la commune |

- **QUESTIONNAIRES OPERATIONNELLES POUR LES PARTIES PRENANTES ET LA COMMUNAUTE**

Le principal objectif des questionnaires opérationnels est de vérifier que certaines procédures et processus soient mis en place en concordance avec les manuels, en assurant que la mise en œuvre du programme soit consistante dans toutes les locations.

Les questionnaires sont un outil systématique et doivent être complétés à chaque fois que les procédures et processus décrits en bas sont mis en place. Les questionnaires incluent des aspects relatifs aux procédures/processus logistiques, tels que la production et livraison de matériels, la ponctualité et le respect de la planification.

Tableau 3: Campagne d'information au Public

| N | QUESTIONS DE LA CAMPAGNE D'INFORMATION AU PUBLIC |
|----|---|
| 5. | Combien de jours avant le processus de collecte de données la campagne d'information au Public ? |
| 6. | Est-ce que l'information (pour l'enregistrement) a été diffusée conformément au plan de travail (moyens et fréquence) ? |
| 7. | Est-ce que tous les messages du processus d'enregistrement de données ont été diffusés ? |
| 8. | Est-ce que les chefs de Fokontany ont compris les messages du processus d'enregistrement ? |

Tableau 4: Processus de collecte de données

| No. | QUESTIONS D'ENREGISTREMENT |
|------------|--|
| 8. | A quelle heure l'équipe d'enregistrement est arrivée? |
| 9. | A quelle heure le processus d'enregistrement a commencé ? |
| 10. | Quand est-ce que la communauté a été informée sur l'assemblée au niveau du Fokontany ? |
| 11. | Combien de temps ça a pris pour enregistrer les ménages validés ? |
| 12. | Quand et par qui, les ménages ont été invités pour le d'enregistrement? |
| 13. | Est-ce que tous les matériaux et l'équipement nécessaires ont été fournis? |
| 14. | Est-ce que la zone d'enregistrement, avant de l'ouverture (tables et chaises pour l'équipe de validation...etc.) a été opérationnellement installée? |
| 15. | À quelle heure les ménages sont arrivés? |
| 16. | Est-ce que tous les ménages ont été orientés? Est- ce que la formation a couvert tous les aspects mentionnés dans l'ordre du jour ? |
| 17. | Est-ce que toutes les familles ont reçu le livret? |

ANNEXE 3 : ANNEXE TECHNIQUE DE TRANSFERT



PRIMATURE

FONDS D'INTERVENTION POUR LE DEVELOPPEMENT

**PROGRAMME TRANSFERTS MONETAIRES CONDITIONNELS
PURSAPS/COMPOSANTE B et FSS**

**ANNEXE TECHNIQUE DE TRANSFERT
PROGRAMME DE TRANSFERT MONETAIRE CONDITIONNEL**

Janvier 2015



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----|
| I- INTRODUCTION | 153 |
| II- INTERVENANTS | 154 |
| 1- FID | 154 |
| 2- Les consultants SO | 158 |
| III- PARAMETRES DE CONCEPTION | 159 |
| 1- Paramètres de transfert | 159 |
| 2- Mécanismes de transfert | 160 |
| IV-CYCLE DE TRANSFERT | 161 |
| A- Identification des agences de transferts | 163 |
| B- Production et impression des fiches de transfert | 163 |
| C- Demande de fonds | 164 |
| D- Emission pures et des livrets | 165 |
| E- Distribution du matériels et logistique | 165 |
| F- Campagne publique locale | 165 |
| G- Premier transfert | 165 |
| H- Rapprochement du premier transfert | 165 |
| I- Production de la seconde liste de transfert | 166 |
| J- 3 ^{ème} transfert | 166 |
| V-SUIVI ET EVALUATION | 168 |
| 1- Indicateurs de suivi | 168 |
| 2- Evaluation opérationnelle | 169 |

LISTE DE FIGURES

| | |
|------------------------------|-----|
| Figure 1 Structure du FID | 156 |
| Figure 2: Cycle de transfert | 163 |

LISTE DES TABLEAUX

| | |
|-----------------------------|-----|
| Tableau 1 Transfert mensuel | 159 |
| Tableau 2: Indicateurs | 168 |
| Tableau 3: Questionnaire | 170 |

ACRONYMES ET ABREVIATIONS

| | |
|-----------|--|
| AC ou ACS | Agent communautaire de santé |
| ACN | Agent communautaire de nutrition |
| ACT | Argent contre Travail |
| AI | Audit Interne |
| BR | Bureaux Régionaux |
| CCT | Conditionnal Cash Transfert |
| CSI | Chef de service Système d'Information et Suivi |
| CFT | Cash for tree |
| CISCO | Circonscription scolaire |
| CSE | Chef de service Evaluation |
| CSFC | Chef de Service finances et comptabilité |
| CSOE | Chef de service des opérations et environnement (CSOE) |
| DAI | Directeur de l'Argent contreTravail et des infrastructures |
| DAF | Directeur Administratif et Financier |
| DG | Directeur Général |
| DIR | Directions Interrégionales |
| DR | Directeur Régional (DR) |
| DS&E | Directeur Suivi et évaluation |
| DCI | Directeur en CCT et Innovations |
| EPP | Ecole Primaire Publique |
| FID | Fonds d'Intervention pour le Développement |
| FSS | Filets sociaux de sécurité |
| GdM | Gouvernement de Madagascar |
| IMF | Institutions de microfinances |
| INSTAT | Institut National de la Statistique |
| MEN | Ministère de l'Education Nationale |
| MG | Ménage |
| MO | Manuel des opérations |
| ONG | Organisations Non-Gouvernementales |
| OP | Organisations Partenaires |
| PFE | Pratiques Familiales Essentielles |
| PMT | Proxy Means Test |
| PN – BVPI | Le Programme National de Bassins Versants et Périmètres |
| PURSAPS | Projet d'Urgence de Sécurité Alimentaire et Protection Sociale |
| RC | Responsable de communication (RC) |
| RCC | Responsable ciblage et coresponsabilités |

| | |
|--------|--|
| RGCCS | Responsable gouvernance citoyenne et cas spéciaux |
| RGCS | Responsable gouvernance citoyenne et cas spéciaux |
| RGSC | Responsable gestion et suivi des contrats |
| RPM | Responsable de Passation de marché |
| RRS&E | Responsable Régional de Suivi et évaluation |
| RTCP | Responsable de transfert et conformité de paiement |
| S&E | Suivi et évaluation |
| SIG | Système de Gestion des Informations |
| TMC | Transfert Monétaire Conditionnel |
| TMDH | Transfert Monétaire pour le Développement Humain |
| UGP | Unité de Gestion de Programme |
| UNICEF | United Nations Children's Fund |

I. INTRODUCTION

Le processus du programme, de la collecte de données à l'enregistrement des bénéficiaires jusqu'à leur sortie, sont décrits dans plusieurs annexes techniques. Cette annexe décrit le troisième pas du cycle du projet, qui est le processus de transfert d'argent. Le transfert se réfère au mouvement de fonds/allocation des comptes de transferts d'argent (**CTA**) aux comptes des bénéficiaires; et/ou au moment où les bénéficiaires retirent le transfert.

La Direction de TMC et Innovations (DCI) coordonne ce processus. Les allocations sont livrées au travers d'une ou plusieurs Institutions de Microfinance (**IMF**) et des Entreprises de Mobile Banking.

Cette annexe technique identifie et définit le cycle opérationnel du processus de transfert pour le Transferts Les objectifs de cette annexe sont:

- Établir les devoirs et responsabilités du FID, en particulier de la DCI et les agences de transfert pour le processus transfert.
- Guider différentes institutions sur des fonctions clés à être réalisées.
- Exposer les grandes lignes et outils utilisés dans le cycle de; et,
- Établir une période pour les différentes étapes du processus.

Cette annexe comprend les chapitres suivants:

- I. Introduction,
- II. Les intervenants et ses responsabilités,
- III. Paramètres de conception du processus de transfert,
- IV. Description du cycle du processus de transfert,
- V. Suivi et Evaluation

II.INTERVENANTS

Les intervenants institutionnels suivants vont effectuer le processus de transferts : le FID, les IMF et les entreprises de Mobile Money. Les responsabilités de chaque acteur sont décrites en dessous.

1. Fonds d'intervention pour le développement (FID)

La structure du FID et l'Unité de gestion du programme TMC sont décrites dans la figure 1, de la page suivante.

Les tâches spécifiques de la Direction Générale sont :

- Superviser la mise en œuvre du processus de transfert au niveau central. Elle supervise le travail de toutes les DIR et assure la mise en œuvre harmonieuse du processus de transferts en coordination avec la Passation des marchés et des finances, en mettant à disposition: a) les ressources financières nécessaires; b) les équipements et matériaux, et c) du personnel.

a. Unité de gestion de programme TMC

Au sein du FID, l'Unité de gestion du programme TMC est la Direction des transferts monétaires conditionnels et des innovations (DCI).

La DCI est responsable des opérations quotidiennes du processus de Transfert, en particulier au niveau central.

Les acteurs principaux du processus de Transfert sont le Responsable des transferts et conformité des paiements ; le Responsable ciblage et coresponsabilité ; le responsable de la planification et suivi évaluation

Au niveau national :

Les responsabilités du Responsable des transferts et conformité des paiements sont:

- Participer activement dans le processus de sélection de l'agence de paiement adaptée (efficacité et efficience) à chaque cas
- Proposer les Termes de Référence des Agences de paiement
- Concevoir un programme de formation/appui aux agences de paiement
- Encadrer, appuyer, superviser et contrôler les agences de paiement dans la réalisation des missions assignées par le FID
- Coordonner et aider à forger un partenariat avec les Institutions de Micro Finance et les fournisseurs de services de téléphonie mobile dans les régions pour la prestation dans le programme de transfert de cash qui tire parti des nouvelles technologies, des services financiers en faveur des pauvres et de la téléphonie mobile tout en protégeant les intérêts du FID et des bénéficiaires.

- Anticiper et faire des investigations sur les cas de fraude ou de malversation par rapport au paiement et transfert et mettre en place les mesures de prévention idoines
- Mettre en place les outils de suivi opérationnels et de contrôle de paiement. Evaluer périodiquement la pertinence de ces outils et proposer des innovations si besoin
- Former le personnel des DIR sur le mécanisme de paiement
- Approuver le Rapprochement des rapports envoyés par chaque IMF et entreprises de Mobile Money par rapport au rapprochement des DIR²;
- Certification des factures des Agences de paiement
- Faire le suivi et la gestion du processus de transfert selon ce manuel et les accords légaux établis;
- Conseiller sur les conditions et termes du contrat de services avec les IMF et les entreprises de Mobile Money.

- Concevoir avec le responsable de communication la Campagne de Communication Publique et la mettre en place, qui informera les ménages des dates de transferts et l’agenda pour le livret de transferts et la distribution de la puce;
- S’assurer que tout le matériel requis est disponible et livré à temps;
- Coordonner la création et distribution des livrets de transferts et puces aux ménages bénéficiaires;
- Faire des inspections surprises et distribution des livrets de transferts et des puces pour les ménages bénéficiaires;
- Faire des inspections surprises au site du transfert pour s’assurer que le processus est réalisé en conformité avec le protocole;
- Télécharger les archives du logiciel de transfert au MIS après les transferts avec l’appui du Responsable Système d’information et Gestion pour vérifier le rapport de Rapprochement internet,
- Suivre les indicateurs du TMC et;
- Produire des rapports et statistiques sur les transferts (par exemple le nombre de bénéficiaires qui ont été payés et le montant payé).

Au niveau régional :

- Les responsabilités du responsable du transfert au niveau du SAF sont:
- Assurer la distribution des livrets de transferts, contrats et puces aux ménages bénéficiaires
- Produire les listes de transferts avant de les soumettre pour approbation au DIR avec le calcul des frais de service et proposition de calendrier de transfert préalablement discuté avec les bureaux régionaux des agences de transfert.
- Envoyer la liste de transfert au siège de l’Agence de paiement
- Coordonner et assurer la diffusion de la campagne de communication locale et affichages du calendrier et lieu de paiement
- Effectuer le virement équivalent au montant à être transféré aux Agence de Paiement et envoyer de la demande de réappro à la DAF
- Faire le suivi des paiements sur terrain
- Effectuer le rapprochement de la liste envoyée aux agences de paiement et la liste utilisée par l’agence de paiement sur terrain
- Vérifier les états de paiement physique
- Produire les états de rapprochement par bénéficiaire et par Fokontany
- Avec l’appui du RSE, assurer la mise à jour des montants payés par bénéficiaire dans le MIS

b. Institutions de Microfinances et Entreprises de Mobile Money

Les Institutions de micro finance et les entreprises de Mobile Money sont les agences responsables des transferts aux bénéficiaires. Pour cela, leurs responsabilités spécifiques incluent:

- Être clair sur les procédures de transferts, la logistique, les logiciels et technologies;
- Suivre les procédures de transferts établies dans le Manuel de Transferts;
- Vérifier que le transfert reçu du FID est correct et en concordance avec la Liste de transferts ;
- Préparer le chronogramme de transferts avec le FID;
- Superviser le travail et assurer la qualité de service;
- Assurer que tout le matériel nécessaire soit disponible dans les quantités requises;
- Réaliser le processus de Rapprochement et envoyer les fichiers appropriés au DIR du FID une fois qu'ils ont été achevés;
- Fournir le logiciel et équipement pour le processus de transfert des fonds;
- Envoyer le rapport intermédiaire à chaque fin de paiement
- Envoyer le rapport de Rapprochement électronique et tous les documents de support;
- Envoyer le Rapprochement finale une fois que le cycle de 18 mois ou 20 mois soit fini à chaque endroit;
- Rembourser les fonds qui n'ont pas été encaissés. ;
- Assurer l'ordre et la sécurité jusqu'au point de transfert;
- Préparer les billettages selon le nombre de bénéficiaires et les montants à être remis (enveloppe, paquets de paiements ou des éléments semblables);
- Transporter physiquement l'argent aux points de transferts;
- Vérifier avant de réaliser les transferts, que tout le matériel nécessaire pour les transferts soit disponible;
- Vérifier si les bénéficiaires ont les documents nécessaires pour recevoir les transferts (livrets de transferts et puces) et vérifier l'information avant de réaliser le transfert;
- Réaliser les transferts aux bénéficiaires selon la liste de transferts;
- Informer le FID au cas où des problèmes opérationnels apparaissent, en incluant les retards des transferts aux bénéficiaires pour des raisons hors de son contrôle;
- Gérer toute autre activité en relation au bon fonctionnement du processus de transfert;
- Remplir les formulaires et modèles comme décrit dans ce manuel; et
- Aider les bénéficiaires sur les problèmes liés aux processus de paiement.

2. LES CONSULTANTS SOCIO-ORGANISATEURS (1er transfert) ET CHARGES DE PROJET (2ème transfert et plus)

- Informer les communautés du calendrier de paiement ;
- Superviser si nécessaire les paiements des bénéficiaires relevant de sa zone d'encadrement,
- Vérifier les listes de transfert en cas de problème,
- Faire les alertes (lettre ou utilisation de formulaire) et les adresser aux ménages qui n'ont pas satisfait la coresponsabilité ou qui n'ont pas fait le retrait des deux bénéficiés et encourager les mères leaders à visiter ces ménages pour qu'ils envoient leurs enfants à l'école.
- Elaborer un rapport de mission après chaque opération.

Il est important de remarquer que les mères-leaders doivent informer les bénéficiaires des calendriers de paiement et rappeler les documents nécessaires à la perception des allocations ; au besoin, les mères-leaders facilitent l'organisation lors des transferts.

III. PARAMETRES DE CONCEPTION

Avant de discuter les détails opérationnels du processus de transferts, une révision du projet des paramètres de conception du projet est garantie. La section suivante détaille les paramètres de conception du processus de transfert, en incluant le montant des transferts, la fréquence des déboursements, et l'agence de déboursement.

1. PARAMÈTRES DE TRANSFERT

Récepteur du transfert: Il est recommandé par le programme que ce soit l'épouse du chef du ménage ou le chef de ménage s'il s'agit d'une femme qui est le récepteur du transfert. Si celle-ci est dans l'incapacité de devenir récepteur, le chef du ménage peut désigner un autre membre du ménage (femme) à défaut une personne qu'il souhaite ou récepteur solidaire. Dans le cas des IMFs, pour le premier transfert le bénéficiaire doit avoir une CIN. Pour les entreprises de Mobile banking, la CIN est exigée à partir du quatrième transfert.

Montant : Le montant des transferts par mois :

Tableau 1: Transfert mensuel

| | | |
|--|------------------------------------|---|
| Ménage avec enfants de 0 à 5 ans ou Bénéfice de base | Ménage avec 1 enfant de 6 à 10 ans | Ménage avec 2 ou plus enfants de 6 à 10 ans |
| 10000 Ariary | Bénéfice de base + 5000 Ariary | Bénéfice de base + 10000 Ariary |
| Promotion Nutrition (sites PNNC) ou Conditionnel | Conditionnel | Conditionnel |

Le transfert pour les enfants qui sont scolarisés dans le primaire, est maintenu tant qu'ils n'ont pas dépassé 13 ans à la fin de l'année scolaire et n'ont pas fini le cycle d'éducation primaire.

Les transferts se font tous les deux mois pendant la durée du projet. Chaque ménage reçoit donc en principe 18 transferts pendant la durée du projet PURSAPS mais 20 transferts pour le FSS.

Le premier transfert est non-conditionnel et inclut un bonus de 20.000 Ariary par ménage avec des enfants âgés entre 6 et 10 ans. Dans le cas des ménages qui n'ont que des enfants âgés entre 0 et 5 ans, lorsque l'aîné fait sa rentrée à l'école primaire, le ménage reçoit un bonus unique de 20.000 Ariary lors du transfert précédent la rentrée scolaire.

Tableau récapitulatif des périodes à considérer pour le suivi de coresponsabilité et les périodes de collecte de coresponsabilité ainsi que le mois de transfert affecté. La période du début et fin du transfert dépend de l'effectivité du programme.

| ANNEE SCOLAIRE | PERIODE DE CORESPONSABILITE CONSIDEREE | PERIODE DE COLLECTE CORESPONSABILITE | MOIS DE TRANSFERT AFFECTE | N° TRANSFERT | STATUT DU TRANSFERT |
|----------------|--|--------------------------------------|---------------------------|--------------|---------------------|
| 1 | VACANCES SCOLAIRES | | OCTOBRE | 1 | NON CONDITIONNEL |
| 1 | OCTOBRE | NOVEMBRE | DECEMBRE | 2 | CONDITIONNEL |
| 1 | NOVEMBRE- DECEMBRE | JANVIER | FEVRIER | 3 | CONDITIONNEL |
| 1 | JANVIER- FEVRIER | MARS | AVRIL | 4 | CONDITIONNEL |
| 1 | MARS- AVRIL | MAI | JUIN | 5 | CONDITIONNEL |
| 1 | MAI- JUIN | JUILLET | AOUT | 6 | CONDITIONNEL |
| 2 | VACANCES SCOLAIRES | | OCTOBRE | 7 | NON CONDITIONNEL |
| 2 | OCTOBRE | NOVEMBRE | DECEMBRE | 8 | CONDITIONNEL |
| 2 | NOVEMBRE- DECEMBRE | JANVIER | FEVRIER | 9 | CONDITIONNEL |
| 2 | JANVIER- FEVRIER | MARS | AVRIL | 10 | CONDITIONNEL |
| 2 | MARS- AVRIL | MAI | JUIN | 11 | CONDITIONNEL |
| 2 | MAI- JUIN | JUILLET | AOUT | 12 | CONDITIONNEL |
| 3 | VACANCES SCOLAIRES | | OCTOBRE | 13 | NON CONDITIONNEL |
| 3 | OCTOBRE | NOVEMBRE | DECEMBRE | 14 | CONDITIONNEL |
| 3 | NOVEMBRE- DECEMBRE | JANVIER | FEVRIER | 15 | CONDITIONNEL |
| 3 | JANVIER- FEVRIER | MARS | AVRIL | 16 | CONDITIONNEL |
| 3 | MARS- AVRIL | MAI | JUIN | 17 | CONDITIONNEL |
| 3 | MAI- JUIN | JUILLET | AOUT | 18 | CONDITIONNEL |
| 4 | VACANCES SCOLAIRES | | OCTOBRE | 19 | NON CONDITIONNEL |
| 4 | OCTOBRE | NOVEMBRE | DECEMBRE | 20 | CONDITIONNEL |

Nombre de transferts : Le numéro de transferts est jusqu'à 18 ou 20 selon le financement. Les ménages qui commencent à l'événement d'enregistrement auront 18 ou 20 transferts durant la durée des financements. Si un nouveau ménage s'enregistre au programme après l'événement, le numéro de transferts correspondra aux numéros de transferts restants durant la durée des financements.

Transferts manqués: si un ménage ne retire pas un transfert, celui-ci est payé de manière rétroactive lors du transfert suivant. Cependant, le ménage peut accumuler un maximum de deux transferts sans les retirer. Un troisième manquement dans l'encaissement du transfert déclenche la suspension définitive des transferts au ménage.

Politique de sortie: Un ménage peut sortir du programme:

- S'il ne retire pas le transfert trois fois consécutives ;
- Si les enfants du ménage ne satisfont pas trois fois consécutives la coresponsabilité

- S'il a faussé les informations fournies pendant l'enquête ;
- Si le ménage part d'un Fokontany et s'installe dans un Fokontany qui n'a pas été choisi par le programme ;
- Si un enfant change d'école et cette nouvelle école n'est pas dans la circonscription scolaire du programme ;
- Si le ménage choisit de sortir du programme.

2. MÉCANISMES DE TRANSFERT

Mécanismes: le transfert d'allocations peut être fait grâce à un livret d'une IMF ou l'utilisation d'une puce avec le Mobile Money.

Le récepteur doit présenter son livret de transferts, son livret de membre IMF et/ou sa puce. L'agence de transfert vérifie la liste de paiements, confirme l'identité, procède au paiement, demande au bénéficiaire de signer la liste et d'indiquer le montant payé et la date de réception sur son livret de transferts. S'il y a une différence entre la liste de paiement et le montant mentionné dans le contrat, l'agence de transfert paye le montant mentionné sur la liste de paiements.

IV. CYCLE DE TRANSFERT

Le processus de transfert présente le cycle en entier en incluant tous les détails nécessaires autour de la distribution des transferts. Le processus de transfert pour le programme de TMC comprend les pas suivants :

- **Événement d'enregistrement, distribution de livrets et puces** – Pendant le processus de validation des ménages, l'information du bénéficiaire du transfert de chaque ménage bénéficiaire est recueillie et une photo du chef de ménage et du récepteur est requise pour produire le livret de transferts du Programme et l'ouverture d'un compte auprès de l'IMF. Les livrets du programme sont produits et distribués au plus tard lors du premier événement de transfert. L'information recueillie sur le terrain est saisie dans le MIS manuellement ou de manière électronique, selon si l'information a été recueillie avec des formulaires en papier ou avec un ordinateur portable.

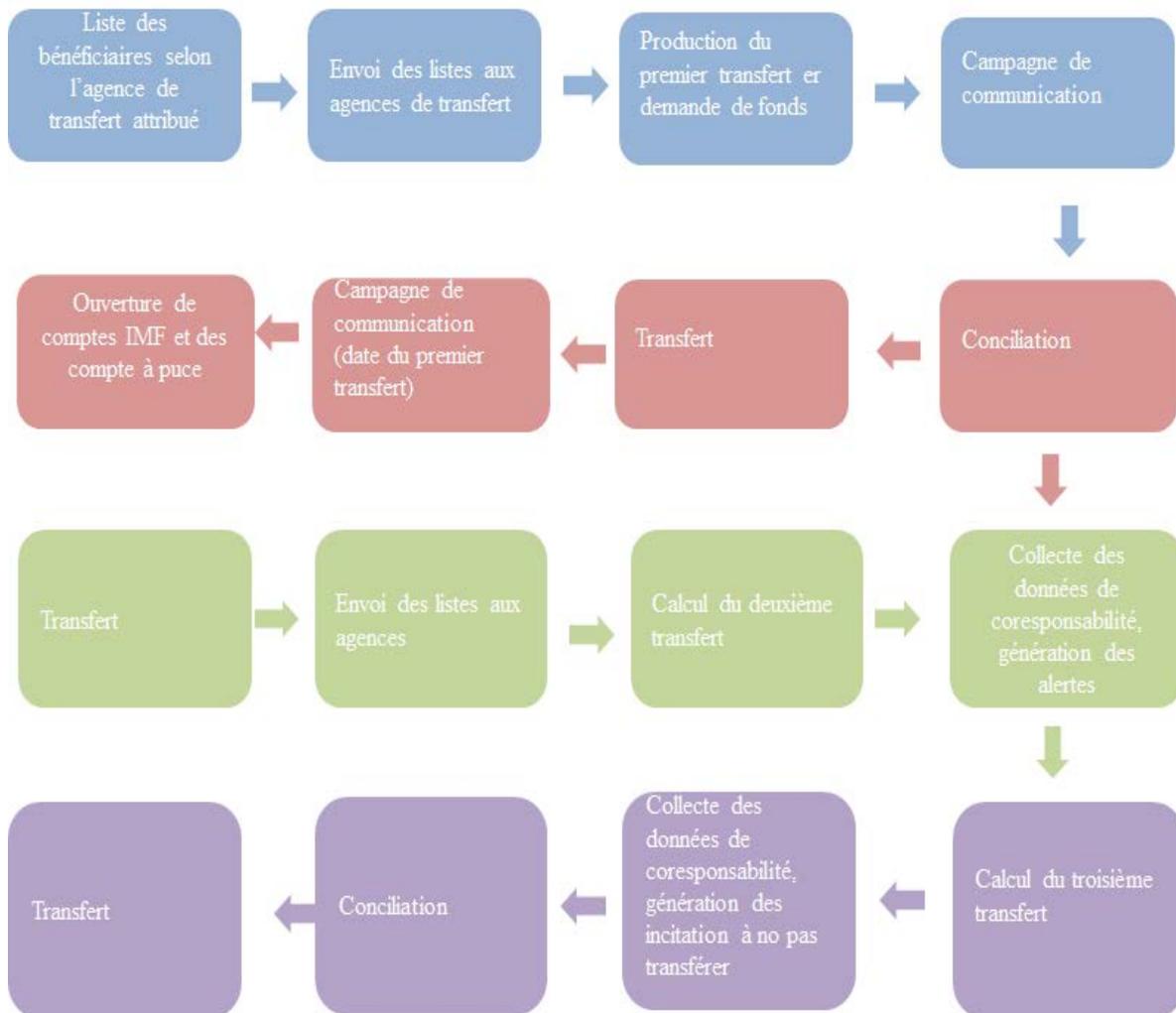
Les frais d'ouverture du compte auprès de l'IMF ou autres cotisations sont pris en charge par le programme. La CIN est indispensable.

En ce qui concerne le mobile money, les frais de l'option de la puce sont pris en charge par le programme, la CIN n'est pas exigée au moment de l'obtention de la puce mais sa présentation sera obligatoire à partir du quatrième transfert et en cas de compte bloqué.

- **Envoi des listes aux agences de transfert** – Une fois que l'information est saisie dans le MIS, la DIR produit une liste de Fokontany à être inclus pour le premier événement de transfert et l'envoie aux agences de transferts avec la proposition de calendrier. Ces derniers doivent envoyer le chronogramme pour le suivi et la campagne de communication.
- **Production et impression des fichiers électroniques de transfert** – Différents fichiers électroniques sont produits par la MIS pour des objectifs spécifiques : (i) un fichier pour produire la puce avec l'information requise de tous les nouveaux bénéficiaires du transfert; un fichier pour ouvrir des comptes auprès des IMF (ii) un fichier avec la liste de transferts à être retournée avec l'information de conciliation;
Fichiers i et ii, et les listes imprimées sont envoyées aux agences de transfert.
- **Demande de fonds** – le responsable des transferts au niveau du SAF vérifie dans le MIS le nombre de bénéficiaires à être payés et le montant requis pour compléter le transfert en plus de la commission de l'agence de transfert. Ce responsable envoie la demande de fonds au CSAF et au Directeur Inter-Régional pour approbation. Une fois approuvé, les fonds sont transférés à l'agence de transfert.
- **Émission des livrets et des puces** – basé sur un fichier électronique, les agences de transfert doivent créer les comptes dans le cas des IMF et des puces pour que les bénéficiaires se présentent et s'identifient. Une fois l'identification vérifiée et si toutes les pièces requises sont présentées, l'agence de transferts doit fournir le livret ou la puce selon le cas.

- **Distribution de matériel et logistique** – L’agence de transfert et la DIR conviennent du calendrier de transferts pour le premier transfert et les transferts subséquents.
- **Campagne publique localisée-** La DIR avec l’appui de la DCI et du RCOMM mais surtout avec l’aide de la commune et des autorités du Fokontany informe les bénéficiaires et les mères-leader du calendrier des transferts une fois que l’information du transfert a été envoyée par les agences de transfert.
- **Premier transfert** – Les délégués de l’agence de transfert exécutent le premier transfert selon le calendrier approuvé.
- **Rapprochement du premier transfert** – Chaque agence de transferts renvoie la liste de transferts et le fichier électronique avec l’information des bénéficiaires qui ont été payés ou pas au FID. Ce fichier est saisi dans le MIS. Les résultats produit par le MIS du FID doit coïncider avec les résultats montrés par le rapport résumé envoyé par les agences de transfert. Si les résultats ne coïncident pas, les deux équipes doivent revoir la liste de paiement en détail pour trouver l’erreur et approuver le rapport de conciliation.
- **Production de la deuxième liste de transfert** – Le deuxième transfert commence seulement quand le rapport de rapprochement a été approuvé. La Direction inter-régionale produit les mêmes fichiers que pour le premier transfert mais cette fois une liste additionnelle est fournie aux consultants socio-organismes ou chargé de projet, cette liste comporte les données des ménages qui n’ont pas satisfaits la coresponsabilité. C’est un système d’alerte. Après une lettre d’alerte restée sans résultat au niveau de l’assiduité scolaire, le montant de l’incitation scolaire du prochain transfert ne sera plus payée jusqu’à la satisfaction de la coresponsabilité.
- **Troisième transfert** – Ce transfert et tous les transferts subséquents doivent suivre le même processus ici indiqué. Si le nombre total de transferts reçu par les bénéficiaires dans le Fokontany est atteint ; ces bénéficiaires sortent du programme.

FIGURE 2: CYCLE DE TRANSFERT



A. IDENTIFICATION DES AGENCES DE TRANSFERT

Cette étape n'est pas représentée dans la figure précédente car l'identification est faite lors des choix des communes. Une fois que l'information issue de l'événement d'enregistrement est saisie dans le MIS, la DCI produit la liste des Fokontany à être inclus dans le premier événement de transfert et envoyés aux agences de transfert.

B. PRODUCTION ET IMPRESSION DES FICHIERS DE TRANSFERT

Après l'enregistrement, l'information est saisie, différents fichiers électroniques sont produits par le MIS du FID pour des objectifs spécifiques:

- Fichier pour produire la liste des bénéficiaires qui devront ouvrir un compte ou attribuer une puce avec l'information requise de tous les nouveaux bénéficiaires du transfert et de liste de transfert à être retourné avec l'information conciliée. Ce fichier est produit en

Excel et envoyé au point focal de l'agence de transfert par email. Avec ce fichier, l'agence de transfert est prête à produire et émettre des nouvelles puces et télécharger l'information à son système pour transférer les fonds à des comptes virtuels des bénéficiaires du transfert. En conséquence, le fichier électronique est produit pour chaque agence de transfert et il est utilisé pour :

- Production de puce,
- Production de la première liste globale de transfert.

Le même processus est suivi pour les IMF.

L'information dans ce fichier est comme suit : Cycle du transfert (mois/an), Code du ménage, statut du ménage, région du ménage, district du ménage, commune du ménage, Fokontany du ménage, nom du receveur du transfert, nom du chef du ménage, numéro du transfert actuel, nombre total de transferts à être reçu par le receveur du transfert, montant de l'allocation, manquement de retraits de transferts (il n'y a pas de manquement pour le premier transfert), montant total à être transféré (tenir compte de la satisfaction des coresponsabilités). Le résultat du transfert est complété par l'agence de transfert après que les transferts soient réalisés aux bénéficiaires comme faisant partie du processus de conciliation. Le même fichier est produit pour tous les cycles du transfert.

- Les formats des listes de transferts avec les noms de tous les bénéficiaires du transfert pour recevoir l'argent de l'allocation sont envoyés aux agences de transfert. Ces listes sont organisées par Fokontany. Deux imprimées sont envoyées sur le terrain. Les receveurs des transferts doivent signer un formulaire avant de recevoir le transfert indépendamment du mode du transfert : manuel ou électronique. Le formulaire C1: Liste de transfert est envoyé aux agences de transfert. L'information incluse est la suivante : Code ménage, nom de receveur du transfert, nom du chef du ménage, montant à être payé pour le receveur du transfert, et signature du receveur du transfert.
- Les livrets avec les noms et photos des receveurs du transfert sont envoyés au Fokontany avant l'événement de transfert (distribués aux bénéficiaires qui sont présents à l'événement du transfert). Les **CPS** facilitent ce processus. Pour les mois suivants, si des nouveaux ménages deviennent bénéficiaires, les livrets sont envoyés à travers l'agence de transfert.

C. DEMANDE DE FONDS

Le responsable des transferts au niveau du SAF vérifie dans le MIS le nombre de bénéficiaires à être payés et le montant requis ce mois pour compléter le transfert en plus de la commission de l'agence de transfert. Il prépare le résumé de la demande de fond.

- Le nombre total des montants demandés par les agences de transfert,
- Le nombre total de ménages qui ont droit à recevoir le transfert,
- Le total de la commission à être payé à chaque agence de transfert.

Cet officier envoie la demande de fonds pour coordonner l'approbation. Le responsable envoie le résumé au CSAF qui l'envoie au Directeur Interrégional ; une fois approuvé, il prépare le transfert équivalent au montant à être transféré au ménage bénéficiaire. Le MIS ne calcule pas la commission, le responsable financier le fait.

Une fois que l'agence de transfert reçoit le montant de l'argent, à son tour elle fait le transfert aux comptes virtuels des bénéficiaires. La demande de fonds changera selon la satisfaction des coresponsabilités. Cette procédure se réalise tous les deux mois.

D. ÉMISSION PUCES ET DES LIVRETS

Une fois les fichiers électroniques envoyés par la DIR où tous les nouveaux bénéficiaires sont indiqués, l'agence de transfert créera un compte virtuel sous le nom du récepteur du transfert, ensuite elle émet une puce ou un livret pour chaque ménage bénéficiaire, une fois tous les documents requis présentés.

Le compte virtuel est utilisé pour créer la puce pour chaque ménage bénéficiaire. Dans le cas de livrets, il ne s'agit pas d'un compte virtuel.

E. DISTRIBUTION DU MATERIEL ET LOGISTIQUE

Les agences de transfert et la DIR conviennent du calendrier des transferts pour le premier et les transferts suivants. Ils conviennent aussi des arrangements logistiques pour les transferts. Mais dans tous les cas, les événements de transfert ne doivent pas perturber les établissements scolaires

F. CAMPAGNE PUBLIQUE LOCALE

Suivant les termes du contrat avec les agences de transfert sur le processus de paiement aux bénéficiaires. La DIR informera les Fokontany en avance des dates de transferts.

De plus, avant le premier événement de transfert, l'agence de transfert présente à chaque bénéficiaire la manière comment ils doivent utiliser les puces. Ce manuel d'orientation sur les procédures doit être revu par la DCI avant d'être utilisé sur le terrain. La DCI et les responsables régionaux doivent pouvoir répéter cette orientation aux bénéficiaires au cas où ça soit nécessaire.

G. PREMIER TRANSFERT

Les agences de transfert entament le premier transfert selon le calendrier approuvé et en accord avec la DIR. Pour cela, un événement de transfert aura plusieurs cas selon le mode de transfert : IMF ou Mobile Banking.

H. RAPPROCHEMENT DU PREMIER TRANSFERT

Chaque responsable renvoie les listes de transfert et les fichiers électroniques avec l'information des bénéficiaires qui ont été payés y qui n'ont été pas payés au siège des agences de transfert

Une fois que l'information des bénéficiaires payés est complète dans le système de l'agence de transfert, l'agence prépare deux rapports : le rapport résumé de Rapprochement qui contient l'information et les résultats totaux. L'information dans ce rapport inclus : le nombre de bénéficiaires payés, le nombre de bénéficiaires non-payés, le montant total payé, le calendrier de transferts et la signature du responsable.

L'agence de transfert utilise le système pour remplir la dernière colonne de la liste électronique de transfert que le DIR lui a donné au début de la période de transfert, en indiquant qui a été payé et qui n'a été pas payés. L'agence renvoie ce fichier au DIR, qui entre l'information au MIS. Le SIG produit un rapport résumé pareil et le vérifie avec le rapport résumé de l'agence de transfert. Si les résultats ne coïncident pas, les deux équipes doivent vérifier les listes de transfert au détail jusqu'à trouver l'erreur et approuver le rapport. Le rapprochement commence avec le processus de collecte d'information envoyée par l'agence de transfert; ce processus peut prendre 3 jours, mais si des problèmes subviennent pour fermer la conciliation, ce processus ne peut pas dépasser une semaine.

I. PRODUCTION DE LA SECONDE LISTE DE TRANSFERT

Le deuxième transfert commence seulement quand le rapport de Rapprochement est approuvé. La DIR produit les mêmes fichiers pour le premier transfert qui inclut maintenant les nouveaux bénéficiaires, les demandes de mise à jour. Si il n'y pas de nouveaux ménages ou des ménages exclus, la liste reste la même que la première liste de transfert. Comme avant, l'agence de transfert se met d'accord pour l'événement de transfert au cas où des nouveaux Fokontany sont inclus. En bref, la différence entre le premier et deuxième cycle et l'inclusion de nouveaux ménages et la possibilité que certains d'eux soient exclus. Ce processus est le même pour les transferts subséquents. Une seule modification par rapport est la collecte des données concernant la satisfaction de la coresponsabilité ; pour le deuxième transfert les données seront utilisées pour émettre les alertes qui serviront aux mères-leaders pour rendre visite aux ménages qui n'ont pas satisfait la coresponsabilité pour les encourager à changer son comportement et envoyer les enfants à l'école.

J. TROISIME TRANSFERT ET LES TRANSFERTS SUBSEQUENTS

Ce transfert et tous les transferts subséquents doivent suivre le même processus indiqué ci-dessus, sauf que les données des coresponsabilités seront utilisées pour ne pas verser les incitations aux ménages qui n'ont pas satisfait les coresponsabilités. Après que le 18^{ème} ou 20^{ème} transfert est réalisé, le bénéficiaire quitte le programme ainsi que le Fokontany en entier.

Pour la gestion des plaintes, un formulaire va être disponible à une table ou **aux membres des CPS et mères-leaders** pour être rempli. Le processus de gestion des plaintes est détaillé dans son annexe respectif, *Annexe Technique de gestion des plaintes*.

Pour la conciliation, une fois que l'information est envoyée à la DIR par l'agence de transfert, le MIS alerte les cas qui n'ont pas collecté le transfert plus de trois fois consécutives. Pour ces cas, la DIR applique la politique d'abandon, ces ménages sont éliminés de la liste de transfert suivante et un rapport est envoyé au Fokontany qui informe de la sortie de ces ménages. Le bilan de ces comptes est crédité de nouveaux au compte du FID une fois qu'une demande par écrit est faite à l'agence de transfert par le responsable financier du FID.

La sortie de bénéficiaires dans un Fokontany donnée déclenche le processus de remplacement de ces ménages, la DIR devrait mener le processus d'enregistrement (après avis de la DIRGEN) pour enregistrer les nouveaux bénéficiaires en utilisant les procédures qui ont été décidés, les nouveaux bénéficiaires obtiendront les transferts seulement si le Fokontany continue dans le programme pour le temps restant. Référez-vous à l'*Annexe de gestion des cas spéciaux*.

Après le 18^{ème} ou 20^{ème} transfert, le Rapprochement final est préparée et les fonds restants sont remboursés au FD.

Il y a deux variables que le système prend en compte:

- Mois du transfert: Le mois du transfert correspond au mois qu'on souhaite transférer l'argent aux bénéficiaires. Les mois des transferts sont consécutifs et commencent avec le premier transfert. S'il y a un retard, on ne peut pas verser un mois sans avoir versé les précédents; si plusieurs mois de transferts se sont accumulés, les transferts peuvent être réalisés simultanément ou séparément.
- Date du paiement: La date du paiement correspond au jour où le transfert est effectivement réalisé.

V. SUIVI ET EVALUATION

Le suivi est un outil essentiel de gestion qui fournit de l'information sur comment le programme travaille. Il sert pour savoir si le programme est en train d'être mis en place comme prévu ou pas. Il souligne aussi une méthode recueil et d'analyse de données pour assister à la prise de décision à temps et pour faciliter le rendu de comptes.

Si les problèmes et les écarts sont détectés pendant les activités de transfert, toute mesure corrective doit être discutée au plus vite possible avec les principales parties prenantes dans la mise en œuvre.

Le suivi de la phase de collecte de données vérifiera la concordance avec ce Manuel, ces guides et le plan travail de collecte de données. Ce processus est abouti par le biais de mesures de retour d'information relative au processus, en utilisant des indicateurs (quantitatifs dans sa majorité) générés par le SIG. Ces instruments sont décrits ci-dessous.

1. INDICATEURS DE SUIVI

Le suivi du processus de collecte de données déterminera son efficacité. La table suivante souligne les variables utilisées pour évaluer le transfert. Il est recommandé que le suivi du transfert se fasse après que les activités de transferts et les calculs par commune soient faits. C'est de la responsabilité du responsable des transferts de suivre ces indicateurs et de partager les résultats avec la DCI.

Tableau 2: Indicateurs

| Indicateur | Formule | Valeur attendue | Fréquence |
|--|---|-----------------|--------------------|
| Pourcentage de ménages bénéficiaires qui ont reçu le transfert | Nombre total de ménages qui ont reçu le transfert/ Nombre total de ménages qui devaient recevoir le transfert | au moins 95% | Tous les deux mois |
| Pourcentage du montant effectivement transféré | Montant total effectivement transféré / Montant total à être transféré | au moins 95% | |
| Pourcentage de ménages bénéficiaires qui n'ont pas reçu leurs transferts | Nombre total de ménages qui n'ont pas reçu le transfert/ Nombre total de ménages qui devaient recevoir le transfert | au plus 5% | |

| Indicateur | Formule | Valeur attendue | Fréquence |
|---|--|------------------------|---|
| Pourcentage du montant effectivement non transféré | Montant total non transféré / Montant total à être transféré | au plus 5% | |
| Nombre de ménages bénéficiaires qui ont manqué leurs transferts deux fois consécutives | | au plus 5% | Première fois après le deuxième transfert, après tous les mois |
| Nombre de ménages bénéficiaires qui ont manqué leurs transferts trois fois consécutives | | au plus 1% | Première fois après le troisième transfert, après tous les mois |

2. ÉVALUATIONS OPÉRATIONNELLES

Les évaluations opérationnelles identifient si les processus du projet sont réalisés d'une manière efficace et rentable. Ils peuvent être utilisés comme un outil supplémentaire pour déterminer si les stratégies de mise en œuvre choisies sont utiles, et pour identifier les domaines d'amélioration. Ces types d'évaluations déterminent si la population cible est atteinte, si les bénéficiaires reçoivent les services prévus, si le personnel est suffisamment qualifié, etc. Il tient également compte de coûts, en particulier pour les dépenses administratives et opérationnelles. Il est recommandé de procéder à une évaluation opérationnelle deux fois par an.

L'évaluation opérationnelle permettra d'évaluer les aspects suivants:

- Les relations institutionnelles et la coordination inter et intra-organisationnelle;
- L'adéquation des processus opérationnels, en particulier les transferts;
- Les perceptions des bénéficiaires et des autres des parties prenantes sur le programme;
- Coût et rapport coût-efficacité des transferts;
- Les effets imprévus.

• **Tableau 312:Questionnaire**

| No. | QUESTIONS SUR LE PROCESSUS DE TRANSFERT |
|------------|--|
| 1. | Est-ce que les ménages ont été informés sur la date de réception des transferts? |
| 2. | L'utilisation des livrets et des puces, a-t-elle expliquée aux bénéficiaires ? |

I.



PRIMATURE

FONDS D'INTERVENTION POUR LE DEVELOPPEMENT

**PROGRAMME TRANSFERTS MONETAIRES CONDITIONNELS
PURSAPS/COMPOSANTE B et FSS**

**ANNEXE TECHNIQUE DE VERIFICATION DE LA CORESPONSABILITE
PROGRAMME DE TRANSFERT MONETAIRE CONDITIONNEL**

Janvier 2015



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----|
| I.INTRODUCTION | 176 |
| II.INTERVENANTS | 177 |
| A. Fonds d'intervention pour le développement (FID) | 177 |
| B. Ecoles primaires publiques | 179 |
| C. Les cabinets et consultants socio-organiseurs | 179 |
| III.PARAPMETRES DE CONCEPTION | 180 |
| A. Paramètres de transfert | 180 |
| B. Mécanismes de collecte des absences | 181 |
| IV.CYCLE DE COLLECTE DES ABCENCES | 182 |
| V.SUIVI ET EVALUATION | 184 |
| 1. Indicateur de suivi | 184 |
| 2. Evaluations opérationnelles | 185 |

LISTE DES FIGURES

| | |
|--|-----|
| Figure 1 Structure du FID | 178 |
| Figure 2: Cycle de Collecte des absences | 183 |

LISTE DES TABLEAUX

| | |
|----------------------------|-----|
| Tableau 1 Coresponsabilité | 180 |
| Tableau 2: Indicateurs | 184 |
| Tableau 3: Questionnaire | 186 |

ACRONYMES ET ABREVIATIONS

| | |
|-----------|--|
| AC ou ACS | Agent communautaire de santé |
| ACN | Agent communautaire de nutrition |
| ACT | Argent contre Travail |
| AI | Audit Interne |
| BR | Bureaux Régionaux |
| CCT | Conditionnal Cash Transfert |
| CSI | Chef de service Système d'Information et Suivi |
| CFT | Cash for tree |
| CISCO | Circonscription scolaire |
| CSE | Chef de service Evaluation |
| CSFC | Chef de Service finances et comptabilité |
| CSOE | Chef de service des opérations et environnement (CSOE) |
| DAI | Directeur de l'Argent contre Travail et des infrastructures |
| DAF | Directeur Administratif et Financier |
| DG | Directeur Général |
| DIR | Directions Interrégionales |
| DR | Directeur Régional (DR) |
| DS&E | Directeur Suivi et évaluation |
| DCI | Directeur en CCT et Innovations |
| EPP | Ecole Primaire Publique |
| FID | Fonds d'Intervention pour le Développement |
| GdM | Gouvernement de Madagascar |
| IMF | Institutions de microfinances |
| INSTAT | Institut National de la Statistique |
| MEN | Ministère de l'Education Nationale |
| MG | Ménage |
| MO | Manuel des opérations |
| ONG | Organisations Non-Gouvernementales |
| OP | Organisations Partenaires |
| PFE | Pratiques Familiales Essentielles |
| PMT | Proxy Means Test |
| PN – BVPI | Le Programme National de Bassins Versants et Périmètres |
| PURSAPS | Projet d'Urgence de Sécurité Alimentaire et Protection Sociale |
| RC | Responsable de communication (RC) |
| RCC | Responsable ciblage et coresponsabilités |

| | |
|------------|--|
| RGCCS | Responsable gouvernance citoyenne et cas spéciaux |
| RGCS | Responsable gouvernance citoyenne et cas spéciaux |
| RGSC | Responsable gestion et suivi des contrats |
| RPM | Responsable de Passation de marché |
| RRS&E | Responsable Régional de Suivi et évaluation |
| RTCP | Responsable de transfert et conformité de paiement |
| S&E | Suivi et évaluation |
| SIG ou MIS | Système de Gestion des Informations |
| TMC | Transfert Monétaire Conditionnel |
| TMDH | Transfert Monétaire pour le Développement Humain |
| UGP | Unité de Gestion de Programme |
| UNICEF | United Nations Children's Fund |

I. INTRODUCTION

Le processus du programme, de la collecte de données à l'enregistrement des bénéficiaires jusqu'à leur sortie, sont décrits dans plusieurs annexes techniques. Cet annexe décrit le quatrième pas du cycle du projet, qui est le processus de vérification de la satisfaction de la coresponsabilité liée à la composante éducation primaire pour les enfants bénéficiaires âgés entre 6 et 10 ans au moment du ciblage et l'enregistrement.

La DCI coordonne ce processus, qui est essentiellement la collecte des données des absences à l'école primaire des enfants bénéficiaires du programme. On assume que la majorité des enfants ne s'absentent pas de l'école au cours d'un mois. Si bien que la collecte se fait tous les deux mois, les données collectées concernent séparément chaque mois.

Il faut distinguer le cas des enfants qui sont exemptés de cette coresponsabilité dû à un handicap ; dans leur cas la coresponsabilité est considéré comme satisfaite d'office.

Cet annexe technique identifie et définit le cycle opérationnel du processus de vérification des coresponsabilités. Les objectifs de cet annexe sont:

- Établir les responsabilités respectives : FID, en particulier de la Direction CCT et les écoles primaires
- Guider différentes institutions sur des fonctions clés à être réalisées.
- Exposer les grandes lignes et outils utilisés dans le cycle du processus et,
- Établir une période pour les différentes étapes du processus.

Cet annexe comprend les chapitres suivants:

- Introduction
- Les intervenants et ses responsabilités,
- Paramètres de conception du processus de vérification de la coresponsabilité,
- Description du cycle du processus de la vérification de la coresponsabilité,
- Suivi et Evaluation

II. INTERVENANTS

Les intervenants institutionnels suivants vont effectuer le processus de la vérification de la coresponsabilité : le FID et les écoles primaires.

A. Fonds d'intervention pour le développement (FID)

La structure du FID et la DCI sont décrites dans la figure 1, de la page suivante.

Les tâches spécifiques de la DCI sont :

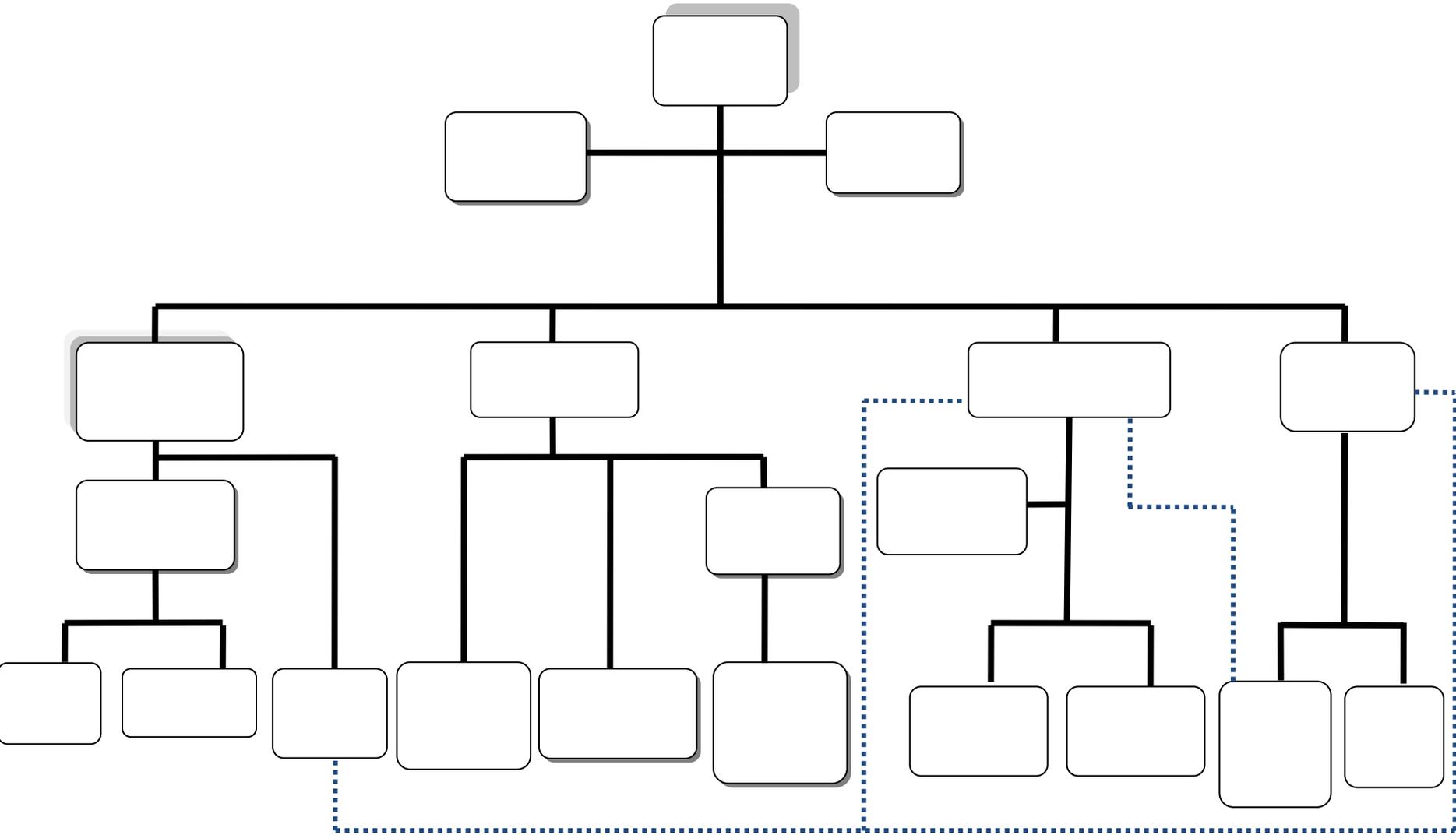
- Cordonner la mise en œuvre du processus de collecte des données de vérification de la satisfaction de la coresponsabilité au niveau des DIR. Elle supervise le travail des directions et la mise en œuvre harmonieuse du processus de collecte de données en coordination avec les DIR, en mettant à disposition: a) les ressources financières nécessaires; b) les équipements et matériaux, et c) du personnel.

Unité de gestion de programme TMC

Au sein du FID, l'Unité de gestion du programme TMC est la Direction des transferts monétaires conditionnels et des innovations (DCI).

Tandis que les DIR sont responsables du processus de collecte de données sur l'assiduité c'est-à-dire les présences/absences des enfants à l'école primaire.

Les acteurs principaux du processus de collecte des absences sont les chargés de projet sous la supervision du CSOE et appuyé méthodologiquement par le Responsable ciblage et coresponsabilité et le responsable de la planification et suivi-évaluation au niveau central.



[]

Le Responsable de Ciblage et coresponsabilité a pour rôle de :

- Produire les listes de collecte de données dans le MIS;
- Coordonner la distribution des listes aux écoles primaires, tous les 2 mois;
- Faire des inspections surprises pour le remplissage des listes d'absence ;
- Faire des inspections surprises au site du transfert pour s'assurer que le processus est réalisé en conformité avec le protocole;
- superviser la saisie des absences faite par le chargé de projet des DIR dans le MIS (c'est le responsable des transferts qui doit vérifier que le calcul des transferts tient en considération les données des absences),
- Appuyer les DIR dans la production des listes des alertes (trois types de liste d'alertes sont prévues, la première lors du deuxième transfert pour les ménages qui n'ont pas satisfait la coresponsabilité, la deuxième quand un ménage a plus de deux enfants à l'école primaire et que l'aîné n'a pas satisfait la coresponsabilité et la troisième quand un ménage n'a pas satisfait la coresponsabilité deux fois consécutives);
- Produire des rapports et statistiques sur les absences (par exemple le nombre d'enfants qui n'ont pas satisfait la coresponsabilité)
- Gérer le processus de renforcement de capacité des instituteurs et / ou directeurs d'écoles primaires sur la collecte de données de coresponsabilités et plus particulièrement les absences des enfants bénéficiaires du TMC ;

B Ecoles primaires publiques

Les directeurs et les enseignants sont responsables de fournir les listes de présence qui doivent être correctement et quotidiennement remplies. Pour cela, leurs responsabilités spécifiques incluent:

- Être clair sur les procédures de collecte de données, la logistique ;
- Suivre les procédures de collecte établies dans l'annexe technique de coresponsabilité;
- Préparer le chronogramme de la collecte des données;
- Assurer la qualité de la collecte de données;
- Informer le FID au cas où des problèmes opératifs apparaissent, en incluant les retards de l'envoi des listes de coresponsabilité;
- Gérer toute autre activité en relation au bon fonctionnement du processus de transfert;
- Remplir les formulaires et modèles comme décrit dans cet annexe;
- Remplir correctement la liste de présence ;
- Assurer une place à tous les enfants bénéficiaires et
- Aider à résoudre les cas spéciaux concernant les plaintes concernant le nombre des absences des enfants.

C Les cabinets et consultants socio-organiseurs

- Former les directeurs d'écoles primaires sur la collecte de données de coresponsabilités et plus particulièrement les absences des enfants bénéficiaires du TMC ;

- Informer les directeurs des écoles primaires du calendrier de collecte de données des absences ;
- Aider aux représentants des écoles à remplir les listes ;
- Assurer la distribution des listes aux écoles primaires, tous les 2 mois;
- Faire des inspections surprises pour le remplissage des listes d'absence ;
- Faire des inspections surprises au site du transfert pour s'assurer que le processus est réalisé en conformité avec le protocole.

III. PARAMETRES DE CONCEPTION

Avant de discuter des détails opérationnels de la collecte des données des absences des enfants bénéficiaires du transfert, une révision du projet des paramètres de conception du projet est garantie. La section suivante détaille les paramètres de conception du processus de collecte des absences.

A- PARAMÈTRES DE TRANSFERT

Enfant bénéficiaire: un enfant bénéficiaire qui est âgé entre 6 et 10 ans au moment du ciblage doit être inscrit et assisté à l'école primaire, sauf s'il s'agit d'un enfant avec un handicap ; dans ce cas-là il est exempté de satisfaire la coresponsabilité.

Tableau 1: Coresponsabilité

| Enfants | Période scolaire | Vacances |
|---|--|---------------------|
| Enfant avec un handicap | Toujours satisfaite | Toujours satisfaite |
| Enfants âgés entre 6 et 10 ans et inscrits à l'école primaire | 80% de présence et maximum 20% d'absences sur les jours où l'école est ouverte | Toujours satisfaite |

Montant d'incitation scolaire : Le montant est de 5 000 Ariary par mois et par élève.

Maximum d'incitation par ménage : Un ménage ne peut recevoir que deux incitations scolaires.

Cas des ménages avec plus de deux enfants âgés entre 6 et 10 ans : Si un ménage a plus de deux enfants en âge scolaire primaire, les incitations sont versées aux ménages selon le comportement des deux enfants les plus jeunes.

Si l'enfant ne satisfait pas la coresponsabilité, le ménage ne reçoit pas l'incitation éducative. L'incitation éducative est de 5000 Ariary mensuel par enfant et le nombre maximum d'incitations est 2 par ménages

Fréquence de la vérification : la vérification est mensuelle et inopinément, mais la collecte des listes se fait tous les deux mois.

Pendant les périodes des grandes vacances scolaires (Juillet- Aout et Septembre), les coresponsabilités sont considérées comme toujours satisfaites.

Politique de sortie: Un ménage peut sortir du programme:

- S'il n'a pas satisfait les coresponsabilités d'éducation trois fois consécutives
- S'il ne retire pas le transfert trois fois consécutives ;
- S'il a faussé les informations fournies pendant l'enquête ;
- Si le ménage part d'un Fokontany et s'installe dans un Fokontany qui n'a pas été choisi par le programme ;
- Si un enfant change d'école et cette nouvelle école n'est pas dans la circonscription solaire du programme ;
- Si le ménage choisit de sortir du programme.

1. MÉCANISMES DE COLLECTE DES ABSENCES

Mécanismes: Deux mécanismes peuvent être testés, le premier est l'utilisation des listes en papier. Mais en tenant compte de la possession des dispositifs électroniques, il est possible d'envisager leur utilisation pour la collecte des absences des élèves.

IV. CYCLE DE COLLECTE DES ABSENCES

Le processus de collecte des absences des enfants présente le cycle en entier en incluant tous les détails nécessaires. Le processus de collecte des absences des enfants pour le programme de TMC comprend les pas suivants :

- **Événement d'enregistrement** – Pendant le processus de validation des ménages, l'information des écoles primaires où les enfants sont ou seront inscrits ; ainsi que les informations sur les enfants présentant des handicaps.

- **Production et impression des listes d'absence** – Un fichier électronique est produit par la MIS pour des objectifs spécifiques : (i) le nombre de jour par mois que l'école a été opérationnelle pendant le mois ; (ii) la liste par classe des élèves bénéficiaires pour collecter le nombre d'absence par mois. Ces listes seront imprimées sous forme de registre et seront mises à jour en fonction de l'évolution des informations sur l'enfant ou le ménage. Des cas d'absences précis peuvent être considérés comme justifiables pour le programme : aléas climatique (crue des eaux sur le trajet de l'enfant pour l'école), décès d'un des parents ou frère et sœur, maladie grave ou contagieuse sur présentation de carnet de correspondance de l'école.

- **Calcul de taux d'assiduité**

Total jour d'ouverture d'école déduit du total jour d'absence

- **Distribution des listes** – Avec l'appui du responsable du ciblage et de la coresponsabilité, le CSOE ou le chargé de projet du DIR est responsable de la mise à disposition des listes² à la fin du deuxième mois à être vérifiés registres de suivi de la coresponsabilité (en annexe) juste après le 1^{er} transfert de façon telle que les registres puissent être remplis les premiers jours du mois suivant.

- **Collecte des listes**– Les listes doivent être collectés pendant le mois précédent le transfert et acheminées vers le FID par les CISCO.

- **Circuit de collecte :**

L'enseignant titulaire remplit le registre chaque mois parallèlement au cahier d'appel journalier, signe le registre et le transmet au Directeur d'école tous les deux mois suivant le calendrier prévu.

Le Directeur d'école vérifie le registre et signe.

Le CPS, comité de suivi des coresponsabilités, assure la collecte de tous les registres des écoles du fokontany et les centralise au le chef ZAP. Il sera indemnisé en tant que CPS durant la/les journée(s) de collecte.

Le Chef ZAP vérifie les registres et signe. Les registres sont remis par le Chef ZAP au bureau du CISCO.

Le FID est responsable de la récupération de tous les registres dans chaque bureau du CISCO

- **Saisie des données** – La saisie doit être réalisée pendant le mois précédent le transfert par les chargés de projet du FID.
- **Production des listes de transferts et alertes** – La production de ces listes doit se faire au plus tard la troisième semaine afin que le transfert se réalise la deuxième semaine du mois suivant.

Une lettre d’alerte est envoyée au ménage qui n’a pas rempli la coresponsabilité avant le 2^e transfert.

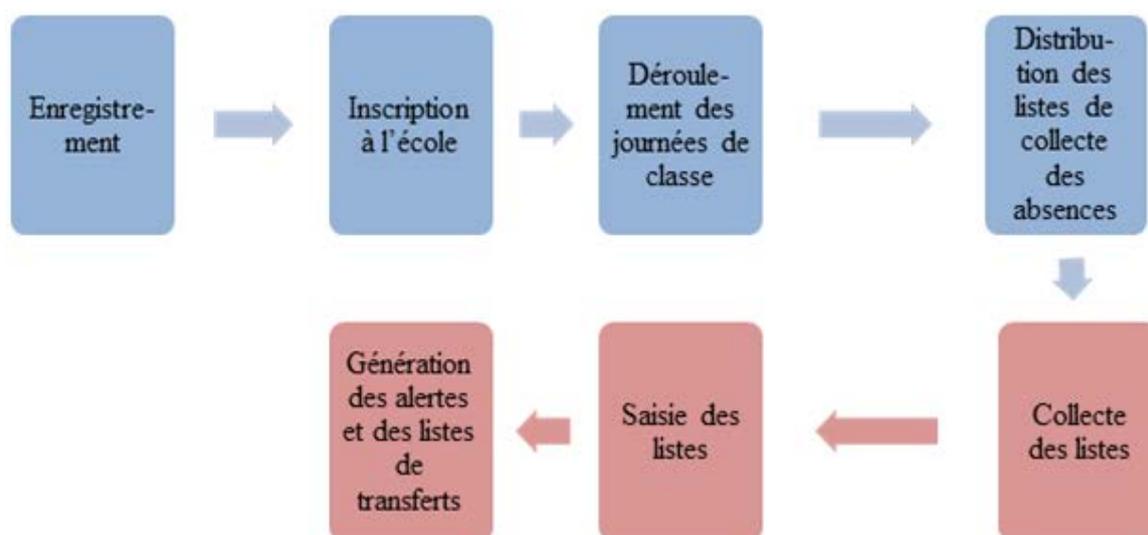
- **Les cycles de mois à vérifier** : les cycles scolaires sont les suivants :

| Cycles | Collecte des listes | Transfert affecté |
|---------------------|---------------------|-------------------|
| Octobre | novembre | décembre |
| Novembre - Décembre | Janvier | février |
| Janvier - Février | mars | Avril |
| Mars - Avril | mai | Juin |
| Mai - Juin | Juillet | Août |

Mises à jour

- Si un enfant change d’école ou de niveau, une mise à jour est nécessaire.
- par le biais des cas spéciaux

FIGURE 2: CYCLE DE COLLECTE DES ABSENCES



V. SUIVI ET EVALUATION

Le suivi est un outil essentiel de gestion qui fournit de l'information sur comment le programme travaille. Il sert pour savoir si le programme est en train d'être mis en place comme prévu ou pas. Il souligne aussi une méthode de recueil et d'analyse de données pour assister à la prise de décision à temps et pour faciliter les compte-rendu.

Si les problèmes et les écarts sont détectés pendant les activités de transfert, toute mesure corrective doit être discutée au plus vite possible avec les principales parties prenantes dans la mise en œuvre.

Le suivi de la phase de collecte de données vérifiera la concordance avec ce Manuel, ces guides et le plan travail de collecte de données. Ce processus abouti par le biais de mesures de retour d'information relative au processus, en utilisant des indicateurs (quantitatifs dans sa majorité) générés par le MIS. Ces instruments sont décrits ci-dessous.

1. Indicateur de suivi

Le suivi du processus de collecte de données déterminera son efficacité. La table suivante souligne les variables utilisées pour évaluer le transfert. Il est recommandé que le suivi du transfert se fasse après que les activités de transferts et les calculs par commune soient faits. C'est de la responsabilité du responsable de coresponsabilité et des chargés de projet de suivre ces indicateurs et de partager les résultats avec la DCI et les DIR.

Tableau 2: Indicateurs

| Indicateur | Formule | Valeur attendue | Fréquence |
|---|--|-----------------|--------------------|
| Pourcentage de ménages bénéficiaires qui ont reçu l'incitation scolaire | Nombre total de ménages qui ont reçu l'incitation/ Nombre total de ménages qui devaient recevoir l'incitation | au moins 95% | Tous les deux mois |
| Pourcentage d'enfants bénéficiaires qui ont reçu l'incitation scolaire | Nombre total d'enfants qui ont reçu l'incitation/ Nombre total de ménages qui devaient recevoir l'incitation | au moins 95% | |
| Pourcentage de ménages bénéficiaires qui n'ont pas reçu l'incitation scolaire | Nombre total de ménages qui n'ont pas reçu l'incitation scolaire / Nombre total de ménages qui devaient recevoir l'incitation scolaire | au plus 5% | |

| Indicateur | Formule | Valeur attendue | Fréquence |
|--|--|-----------------|---|
| Pourcentage d'enfants bénéficiaires qui n'ont pas reçu l'incitation scolaire | Nombre total d'enfants qui n'ont reçu pas l'incitation/ Nombre total de ménages qui devaient recevoir l'incitation | au plus 5% | |
| Pourcentage d'écoles qui n'ont pas fourni à temps la liste | Nombre d'écoles qui n'ont pas fourni à temps la liste / Nombre des écoles qui doivent fournir les listes | au plus 5% | |
| Nombre de ménages bénéficiaires qui ont manqué leurs coresponsabilités une première fois | | au plus 5% | Première fois après le premier cycle, après tous les cycles |
| Nombre de ménages bénéficiaires qui ont manqué leurs coresponsabilités deux fois consécutives | | au plus 5% | Première fois après le deuxième cycle, après tous les cycles |
| Nombre de ménages bénéficiaires qui ont manqué leurs coresponsabilités trois fois consécutives | | au plus 1% | Première fois après le troisième cycle, après tous les cycles |

2. Évaluations opérationnelles

Les évaluations opérationnelles identifient si les processus du projet sont réalisés d'une manière efficace et rentable. Ils peuvent être utilisés comme un outil supplémentaire pour déterminer si les stratégies de mise en œuvre choisies sont utiles, et pour identifier les domaines d'amélioration. Ces types d'évaluations déterminent si la population cible est atteinte, si les bénéficiaires reçoivent les services prévus, si le personnel est suffisamment qualifié, etc. Il tient également compte de coûts, en particulier pour les dépenses administratives et opérationnelles. Il est recommandé de procéder à une évaluation opérationnelle deux fois par an.

L'évaluation opérationnelle permettra d'évaluer les aspects suivants:

- Les relations institutionnelles et la coordination inter et intra-organisationnelle;

- L'adéquation des processus opérationnels, en particulier les listes de collectes des absences;
- Les perceptions des bénéficiaires et des autres des parties prenantes sur le programme;
- Les effets imprévus.

• Tableau 3:Questionnaire

| No. | QUESTIONS SUR LE PROCESSUS DE COLLECTE DES ABSENCES |
|-----|---|
| 3. | Est-ce que les ménages ont compris le lien entre les absences et le montant du transfert reçu? |
| 4. | Les cahiers de présence quotidienne sont-ils remplis correctement et utilisés pour compléter les listes ? |
| 5. | Difficultés pour la distribution, collecte et saisie des listes |



PRIMATURE

FONDS D'INTERVENTION POUR LE DEVELOPPEMENT PROGRAMME TRANSFERTS MONETAIRES CONDITIONNELS PURSAPS/COMPOSANTE B et FSS

ANNEXE TECHNIQUE DES MERES - LEADERS PROGRAMME DE TRANSFERT MONETAIRE CONDITIONNEL

Janvier 2015



TABLES DES MATIERES

| | |
|---|-----|
| I.INTRODUCTION | 192 |
| II.LES INTERVENANTS | 192 |
| III.PARAMETRES DE CONCEPTION | 193 |
| A.Définition des concepts | 193 |
| B.Responsabilités | 193 |
| C.Critères d'éligibilité | 194 |
| IV.ORGANISATIONS DES ACTIVITES | 194 |
| A.Relations avec le FID | 194 |
| B.Organisations des activités | 195 |
| V.TERMES DE REFERENCE TYPE D'UNE MERE-LEADER | 195 |
| 1. Contexte | 195 |
| 2. Volet des espaces pour le « bien être » | 196 |
| 3. Fonctions de la mère-leader | 196 |
| 4. Modalités d'élections et conditions d'intervention | 198 |
| 5. Qualifications | 199 |
| 6. Durée du mandat | 199 |
| 7. Rapports | 199 |

ACRONYMES ET ABREVIATIONS

| | |
|-----------|--|
| AC ou ACS | Agent communautaire de santé |
| ACN | Agent communautaire de nutrition |
| ACT | Argent contre Travail |
| AI | Audit Interne |
| BR | Bureaux Régionaux |
| CCT | Conditionnal Cash Transfert |
| CSI | Chef de service Système d'Information et Suivi |
| CFT | Cash for tree |
| CISCO | Circonscription scolaire |
| CSE | Chef de service Evaluation |
| CSFC | Chef de Service finances et comptabilité |
| CSOE | Chef de service des opérations et environnement (CSOE) |
| DAI | Directeur de l'Argent contre Travail et des infrastructures |
| DAF | Directeur Administratif et Financier |
| DG | Directeur Général |
| DIR | Directions Interrégionales |
| DR | Directeur Régional (DR) |
| DS&E | Directeur Suivi et évaluation |
| DCI | Directeur en CCT et Innovations |
| EPP | Ecole Primaire Publique |
| FID | Fonds d'Intervention pour le Développement |
| GdM | Gouvernement de Madagascar |
| IMF | Institutions de microfinances |
| INSTAT | Institut National de la Statistique |
| MEN | Ministère de l'Education Nationale |
| MG | Ménage |
| MO | Manuel des opérations |
| ONG | Organisations Non-Gouvernementales |
| OP | Organisations Partenaires |
| PFE | Pratiques Familiales Essentielles |
| PMT | Proxy Means Test |
| PN – BVPI | Le Programme National de Bassins Versants et Périmètres |
| PURSAPS | Projet d'Urgence de Sécurité Alimentaire et Protection Sociale |
| RC | Responsable de communication (RC) |

| | |
|------------|--|
| RCC | Responsable ciblage et coresponsabilités |
| RGCCS | Responsable gouvernance citoyenne et cas spéciaux |
| RGCS | Responsable gouvernance citoyenne et cas spéciaux |
| RGSC | Responsable gestion et suivi des contrats |
| RPM | Responsable de Passation de marché |
| RRS&E | Responsable Régional de Suivi et évaluation |
| RTCP | Responsable de transfert et conformité de paiement |
| S&E | Suivi et évaluation |
| SIG ou MIS | Système de Gestion des Informations |
| TMC | Transfert Monétaire Conditionnel |
| TMDH | Transfert Monétaire pour le Développement Humain |
| UGP | Unité de Gestion de Programme |
| UNICEF | United Nations Children's Fund |

DEFINITIONS

| | |
|--------------|---|
| Ménage | Le ménage est un groupe de personnes, apparentées ou non, qui : (i) vivent habituellement ensemble, (ii) reconnaissent l'autorité d'une seule et même personne appelée « chef de ménage » |
| Postulant | Ménage identifié par le comité de Candidature à être validé par la communauté |
| Candidat | Ménage identifié par le comité de Candidature et validé par la communauté, à être enquêté |
| Pré-éligible | Ménage qui a fourni toutes les informations de l'enquête y qui satisfait les critères |
| Éligible | Ménage pré-éligible dont le PMT le situe entre le 30% des ménages les plus pauvres du Fokontany |
| Bénéficiaire | Ménage validé qui a complété toutes les étapes de l'enregistrement |
| Validé | Ménage éligible validé par la communauté |
| Rejeté | Ménage éligible rejeté par la communauté |
| Mère leader | MI est la représentante de leur communauté (groupe) face au Programme. |

I. INTRODUCTION

Cette annexe présente le concept de « mères – leaders », qui sont chargées de représenter leur communauté et d’être un pont entre les bénéficiaires, le FID, les autorités locales (commune et fokontany) et les autres institutions et partenaires

Ce chapitre est constitué de sections sur :

- les intervenants,
- les paramètres de conception
- l’organisation des activités et
- les termes de référence.

II. LES INTERVENANTS

- **COMMUNE** : L’officialisation des groupes de bénéficiaires et les mères - leaders s’effectue dans une assemblée générale,. L’exécutif communal sera sollicité pour appuyer et faciliter toutes actions des mères - leaders.
- **AUTORITES AU NIVEAU DU FOKONTANY** : L’élection des mères-leaders est organisée sous l’égide du chef de Fokontany, du comité de protection sociale et avec la participation souhaitable de l’exécutif de la commune. L’exécutif du Fokontany facilite les lieux de discussion, d’échange entre les mères-leaders. Les aires de jeu pour les enfants sont coordonnées avec le Fokontany. La population du Fokontany peut bénéficier des actions des mères leaders.
- **MENAGES BENEFICIAIRES** : les mères sont les principales actrices dans les mesures d’accompagnement, les espaces de bien-être. Les ménages en général sont à la fois intervenants et bénéficiaires.
- **UNICEF** : L’UNICEF a développé les messages, objectifs et outils PFE. Sur le terrain, l’UNICEF a des représentants locaux. La diffusion des messages est faite par les personnels techniques des Services de Santé (ACS).
- **ONN**: L’ONN intervient dans le domaine de la nutrition. La mise en œuvre des activités est assurée par les AC, sous l’encadrement de l’ORN et ses ONG partenaires. Les mères-leaders soutiennent les actions des AC.
- **DCI** : la DCI met en place la stratégie des interventions des mères-leaders. C’est le responsable du ciblage et des coresponsabilités qui conçoit, suit et évalue la mise en œuvre des activités des mères-leaders ;

- **DIR** : les socio-organiseurs sont les interlocuteurs des mères-leaders au FID. Les mères-leaders sont formés par les ACS, ACN pour les thèmes PFE et par d'autres consultants pour d'autres mesures d'accompagnement.

III. PARAMÈTRES DE CONCEPTION

A. DEFINITIONS DES CONCEPTS

1. MERE - LEADER :

Une mère - leader est une femme bénéficiaire du programme TMC, choisie et élue par ses pairs pour assurer le pont entre les bénéficiaires et les partenaires. Elle garantit la participation de son groupe dans les activités du programme et dans les activités sociales et culturelles de la communauté.

2. ESPACE DE BIEN - ETRE

Lieu de rencontre collectif et de convivialité pour l'épanouissement des individus qui ont pour objectif de stimuler le bien-être des familles. Ils se font autour des éléments culturels comme la nourriture la conversation, et les fêtes populaires.

3. PFE

Les Pratiques Familiales Essentielles (PFE) sont un ensemble de comportements / attitudes qui visent à améliorer et à renforcer le capital humain en collaboration avec l'Unicef.

4. MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

Ensemble d'activités au profit des bénéficiaires du TMC visant à améliorer leurs conditions de vie sociale et économique.

B. RESPONSABILITES

La mère-leader est responsable de :

- être un pont entre les bénéficiaires, les institutions et les partenaires.
- être la voix autorisée de leur groupe pour transmettre leurs inquiétudes ou initiatives aux responsables du programme.
- Organiser les espaces pour le bien-être avec l'appui des socio-organiseurs et les mères bénéficiaires, en travaillant sous la conduite des ACN et des ACS pour la mise en œuvre des Pratiques Familiales Essentielles PFE.
- Organiser avec le socio-organiseur la participation de leur groupe dans les activités culturelles du village (fêtes populaires, Hira Gasy, etc).

- Etre membre du «comité des mères leaders » qui doit planifier avec le « Comité de Protection Sociale », des actions prioritaires pour le bien être des familles.
- travailler étroitement avec le Comité de Protection Sociale et le socio-organisateur pour assurer le bon fonctionnement du cycle, résoudre les problèmes éventuels et organiser les espaces pour le bien-être.

C.CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

Pour devenir mère-leader, il faut :

- Etre **mère** bénéficiaire du programme TMC.
- Etre élue par l'assemblée des ménages bénéficiaires ;
- Aucune qualification spécifique n'est requise ; toutefois,
 - Etre dynamique, active,
 - Etre engagée avec la communauté ;
 - Avoir une capacité d'empathie et de communication ;
 - Avoir une bonne capacité de lecture et d'écriture ;

Ces capacités faciliteront grandement la réalisation et la transmission des messages.

Le mandat d'une mère - leader est de un an mais elle pourrait être réélue encore pour un an si elle et son groupe le veulent.

IV. ORGANISATION DES ACTIVITES

La mise en place des mères - leaders se résume aux étapes suivantes :

- Formation de groupe de ménages par Fokontany,
- Election des mères - leaders par groupe au niveau Fokontany,
- Officialisation des groupes³⁸ et mères - leaders dans une assemblée générale au niveau fokontany,
- Formation des mères - leaders.

A. RELATIONS AVEC LE FID

Dans le cadre du programme TMC, le FID renforce les capacités des mères - leaders. Le FID fournit les petits outils de travail.

Chacune des mères - leaders transmet au FID c'est-à-dire aux DIR les résultats de ses activités suivant un format de rapportage simplifié.

³⁸Chacun des groupes doit être identifié par un nom qui sera officialisé durant l'assemblée générale

Les points focaux des mères - leaders auprès du FID sont :

- Direction Générale : Le responsable des coresponsabilités,
- Direction interrégionale : le Chargé de Projet.

Il est à noter que les mères - leaders sont des bénévoles. Le FID et / ou autres partenaires prennent en charge les divers frais relatifs aux activités de renforcement de capacité.

B. ORGANISATION DES ACTIVITES

Les mères - leaders assurent :

- Les visites à domicile des ménages de son groupe, notamment à ceux qui n'ont pas satisfait les coresponsabilités,
- L'animation / sensibilisation de son groupe sur les thèmes des PFE et l'espace de bien-être,
- L'incitation de son groupe à mettre en oeuvre les PFE avec les AC,
- La communication des dates de transfert ou autres messages aux bénéficiaires lors des transferts ou autres activités du programme TMC,
- La transmission des plaintes et Cas spéciaux aux CPS et au FID,
- La mobilisation de ses paires dans toutes les activités à sanctions positives : les différents concours intergroupes ou sur les coresponsabilités, l'espace de bien-être, ...
- L'organisation des Espaces de Bien-être et la participation de leurs groupes dans les activités culturelles et de formation des communautés.
-

Les activités des mères - leaders sont planifiées de façon participative par bimestre.

V. TERMES DE REFERENCE TYPE D'UNE MERE - LEADER

1. Contexte

La Banque Mondiale renforce son engagement dans la lutte contre la pauvreté et dans le développement de Madagascar en intensifiant son soutien au secteur de la protection sociale. La République de Madagascar a bénéficié d'un appui de la Banque Mondiale dans le cadre de la mise en place de deux programmes de filets sociaux à travers deux projets : le Projet d'Urgence de Sécurité Alimentaire et de Protection Sociale (PURSAPS) et le projet FSS. Le PURSAPS s'étend de Juin 2014 à Juin 2017 tandis que le FSS va de 2015 à 2019. Les deux

sources de financement se chevauchent donc dans le temps mais elles couvrent des zones géographiques différentes. Les deux programmes PURSAPS et FSS s'inscrivent dans les actions du gouvernement pour améliorer la protection sociale des ménages les plus pauvres.

Le Programme pilote de Transfert Monétaire Conditionnel (TMC) du Gouvernement Malagasy sous financement de la Banque Mondiale, exécuté par le Fonds d'Intervention pour le Développement (FID) a été lancé officiellement en Septembre 2014.

Des activités de promotion seront développées en collaboration avec l'Office National de Nutrition (ONN) et l'Unicef à l'endroit des ménages. Ces promotions s'adressent essentiellement aux mères ayant des enfants âgés entre 0 et 5 ans afin qu'elles visitent les sites de nutrition et participent aux séances sur les Pratiques Familiales Essentielles (PFE).

Un ensemble d'activités innovantes est aussi envisagé ; ces activités visent le développement du « bien – être » au sein de la communauté. Elles s'adresseront en premier lieu aux ménages bénéficiaires mais peuvent s'étendre jusqu'à l'ensemble de la population du Fokontany ; elles seront conduites par les mères- leaders.

La mise en place des mères - leaders est un dispositif-clé dans la réussite de cet espace de "bien - être" à travers l'animation de petits groupes de 10 à 20 ménages bénéficiaires du TMC. De préférence, une mère- leader s'occupe d'un groupe de 15 ménages.

2. Volet des espaces pour le « bien-être »

Au-delà des transferts en espèces, le TMC doit travailler dans l'ancrage du capital humain en tout ce qui concerne la santé et l'éducation de ménages et le capital social en tout ce qui concerne les espaces pour le bien-être de la communauté. Le TMC travaillera, par conséquent, avec des « Mères Leaders » lesquelles seront élues par les bénéficiaires dans des assemblées publiques. Les mères leaders représentent leur communauté et sont un pont entre les bénéficiaires, le FID, l'administration locale (niveau fokontany) et les autres institutions et partenaires. Le rôle des mères leaders devient fondamental pour assimiler le principe de la coresponsabilité et l'importance de l'action collective.

Les principales lignes d'action à développer pour les mères leaders sont:

- Constitution des leaderships.
- Formations sur les habiletés sociales
- Renforcements des savoir-faire locaux

- Identification des problématiques dans les Fokontany
- Planification et communication des actions à développer avec les bénéficiaires.
- Renforcement de liens sociaux et de la solidarité.

3. Fonctions de la mère-leader

La mère leader doit :

- être un pont entre les bénéficiaires et les institutions et les partenaires.
- être la voix autorisée de leur groupe pour transmettre leurs inquiétudes ou initiatives aux responsables du programme.
- Organiser les espaces pour le bien-être avec l'appui des socio-organisateur et les mères bénéficiaires, en travaillant sous la conduite des ACN et des ACS pour la mise en œuvre des Pratiques Familiales Essentielles PFE.
- Organiser avec le socio-organisateur la participation de leur groupe dans les activités culturelles du village (fêtes populaires, Hira Gasy, etc.).
- Faire partie du « comité des mères leaders » qui doit planifier avec le « Comité de Protection Sociale », des actions prioritaires pour le bien être des familles.
- travailler étroitement avec le Comité de Protection Sociale et le socio-organisateur pour assurer le bon fonctionnement du cycle, résoudre les problèmes éventuels et organiser les espaces pour le bien-être.

Par rapport au cycle opérationnel du programme:

La mère leader doit :

- Connaître à fond le programme pour pouvoir transmettre aux mères bénéficiaires toutes les informations sur son fonctionnement opérationnel. Pour cela elles doivent tout d'abord avoir une formation à fond sur le cycle du programme une fois élues.
- Sensibiliser les bénéficiaires afin que tout à chacun veuille à l'emploi adéquat des allocations (vatsin'ankohonana)
- Assurer les Visites à Domicile (VAD) : quand un enfant n'arrive pas à atteindre le taux de 80% de présence à l'école, le ménage concerné reçoit une lettre d'alerte de la part du FID et la mère - leader va le visiter afin de connaître le motif de non satisfaction de la coresponsabilité et motive le bénéficiaire à surmonter le problème ;
- Informer les bénéficiaires de la date de transfert des bénéficiaires aussi bien monétaires et des autres activités : le calendrier de transfert va être diffusé sur les ondes des radios locales, sur des affichages au niveau des communes et Fokontany ;
- Faciliter l'organisation des bénéficiaires les jours de transfert ;
- Communiquer les informations à ceux qui n'ont pas de radio et/ou ne savent pas lire. assurer également la communication aux bénéficiaires de toutes autres informations utiles afin que tous les bénéficiaires se mobilisent ;

- Faciliter les interventions des agents communautaires de santé/nutrition et des autres intervenants dans le cadre des PFE ;
- Sensibiliser les membres de son groupe à s'approprier la notion de "bien - être" et à devenir des modèles pour l'ensemble de la communauté où ils appartiennent ;
- Faciliter la transmission et le traitement des plaintes des bénéficiaires vers le FID ou d'autres intervenants.

Thèmes à développer dans les espaces de bien-être :

Les thèmes suivants seront développés lors des séances des espaces de bien-être :

- **En sante/nutrition (PFE) :**

- Sur l'alimentation/nutrition,
- Consultation prénatale,
- Allaitement maternel exclusif,
- Vaccination obligatoire des enfants de 0 à 23 mois suivant calendrier Ministère de la Santé,
- Alimentation variée et suffisante pour les enfants de 6 à 23 mois (sites Sekalina (ONN))

- **En hygiène (PFE):**

- Lavage des mains (savon, cendre)
- Construction et utilisation de latrines,
- Utilisation d'eau potable,

- **En éducation (PFE) :**

- Scolarisation des enfants,
- Achèvement du 1er cycle primaire,

Cette thématique sera conduite par le FID à travers des sensibilisations continues.

- **En protection de l'enfance (PFE) :**

- Protection des enfants contre les abus et violences,
- Lutte contre le mariage précoce.
- Droits des enfants (travail des enfants)
- Planification familiale

4. Modalités d'élection et conditions d'intervention

4.1. Modalités d'élection

- Dans un Fokontany, les bénéficiaires se regroupent par 15 ménages bénéficiaires (entre 10 à 20 ménages) et élisent leur mère – leader ; les mères-leaders élues vont être présentées en Assemblée Générale des bénéficiaires au niveau du Fokontany– c'est l'officialisation de la mise en place des mères - leaders ;
- Toute mère bénéficiaire du TMC peut se présenter volontairement ou être présentée par un groupe de bénéficiaires ;
- En cas de vacances de poste, les bénéficiaires se réunissent à nouveau avec l'appui des membres du Comité de Protection Sociale pour élire la remplaçante et dressent un procès-verbal à cet effet ;
- Une mère-leader peut être remplacée si elle est sortie du programme ou si plus de 2/3 des membres de son groupe souhaitent son remplacement.

4.2. Conditions de travail

- Toutes les activités d'une mère - leader sont réalisées en bénévolat ;
- Toutefois, elle est prise en charge durant les séances de formation ;
- Les matériels et outils de travail de la mère-leader sont fournis par les bénéficiaires ou le FID ou d'autres éventuels partenaires

5. Qualifications

Pour devenir mère-leader, aucune qualification spécifique n'est requise. Toutefois, une bonne capacité de lecture et d'écriture facilitera grandement la réalisation et la transmission des messages.

Il est important aussi de marquer qu'une mère-leader doit être quelqu'un de respectée dans sa communauté.

6. Durée du mandat

Le mandat de mère-leader est de un an.

7. Rapports

Chaque fokontany doit avoir sa liste de mères leaders et le TMC doit :

- concevoir et produire un outil de contrôle à signer par les mères leaders à chaque rencontre avec son groupe.
- concevoir et produire un outil pour l'établissement de calendrier de travail et d'actes pour les assemblées, aussi que des fiches de présence pour les espaces de bien-être.
- avoir des indicateurs sur les mères leaders et leurs activités par fokontany dans le système d'information du FID.



PRIMATURE

FONDS D'INTERVENTION POUR LE DEVELOPPEMENT

**PROGRAMME TRANSFERTS MONETAIRES CONDITIONNELS
PURSAPS/COMPOSANTE B et FSS**

**ANNEXE TECHNIQUE DE SUIVI ET EVALUATION
PROGRAMME DE TRANSFERT MONETAIRE CONDITIONNEL**

Janvier 2015



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----|
| I.INTRODUCTION AU PROCESSUS S&E | 205 |
| II.INTERVENANTS IMPLIQUES DANS LE S&E | 207 |
| 1. Fonds d'Intervention pour le Développement (FID) | 208 |
| 2. Partenaires | 213 |
| 3. Unités externes | 213 |
| 4. Maires, Responsables et autorités locales | 213 |
| 5. Les Chefs de Fokontany | 214 |
| 6. Agences de transfert | 214 |
| III.DESCRPTION DU PROCESSUS DE SUIVI | 215 |
| A.Indicateurs de suivi | 215 |
| B.Contrôles ponctuels | 221 |
| C.Audit financier | 222 |
| D.Evaluation par les bénéficiaires | 222 |
| E.Questionnaires des intervenants et des communautés opérationnelles | 223 |
| IV. DESCRIPTION DU PROCESSUS D'ÉVALUATION | 227 |
| A.Evaluation opérationnelles | 227 |
| B. Evaluation d'impact | 228 |

TABLE DES FIGURES

| | |
|--|-----|
| Figure 1.Schéma générale de suivi et évaluation | 206 |
| Figure 2 : Les Intervenants | 207 |
| Figure 3 : Structure de la Direction Générale du FID | 209 |
| Figure 4 : Structure des directions interrégionales | 210 |

LISTE DES TABLEAUX

| | |
|---|-----|
| Tableau 1 : Indicateurs utilisés pour évaluer le TMC global | 216 |
| Tableau 2 : Indicateurs utilisés pour évaluer la performance de TMC | 216 |
| Tableau 3 : Indicateurs Collecte de données | 217 |
| Tableau 4 : Indicateurs enregistrements | 218 |
| Tableau 5 : Indicateurs transferts | 219 |
| Tableau 6 : Gestion de cas spéciaux | 220 |
| Tableau 7 : Coresponsabilité | 221 |
| Tableau 8 : Processus de formation | 223 |
| Tableau 9 : Campagne de Communication Publique | 224 |
| Tableau 10 : Processus de collecte de données | 224 |
| Tableau 11 : Processus de validation et enregistrement | 225 |

| | |
|--|-----|
| Tableau 12 : Processus de Transfert | 225 |
| Tableau 13 : Processus de coresponsabilité | 226 |
| Tableau 14 : Activités d'accompagnement | 226 |

ACRONYMES ET ABREVIATIONS

| | |
|-----------|---|
| AC ou ACS | Agent communautaire de santé |
| ACN | Agent communautaire de nutrition |
| ACT | Argent contre Travail |
| AI | Audit Interne |
| BR | Bureaux Régionaux |
| CCT | Conditionnal Cash Transfert |
| CSI | Chef de service Système d'Information et Suivi |
| CFT | Cash for tree |
| CISCO | Circonscription scolaire |
| CSE | Chef de service Evaluation |
| CSFC | Chef de Service finances et comptabilité |
| CSOE | Chef de service des opérations et environnement (CSOE) |
| DAI | Directeur de l'Argent contre Travail et des infrastructures |
| DAF | Directeur Administratif et Financier |
| DG | Directeur Général |
| DIR | Directions Interrégionales |
| DR | Directeur Régional (DR) |
| DS&E | Directeur Suivi et évaluation |
| DCI | Directeur en CCT et Innovations |
| EPP | Ecole Primaire Publique |
| FID | Fonds d'Intervention pour le Développement |
| GdM | Gouvernement de Madagascar |
| IMF | Institutions de microfinances |
| INSTAT | Institut National de la Statistique |
| MEN | Ministère de l'Education Nationale |
| MG | Ménage |
| MO | Manuel des opérations |
| ONG | Organisations Non-Gouvernementales |
| OP | Organisations Partenaires |
| PFE | Pratiques Familiales Essentielles |

| | |
|------------|---|
| PMT | Proxy Means Test |
| PN – BVPI | Le Programme National de Bassins Versants et Périmètres |
| PURSAPS | Programme d’Urgence de Sécurité Alimentaire et Protection Sociale |
| RC | Responsable de communication (RC) |
| RCC | Responsable ciblage et coresponsabilités |
| RGCCS | Responsable gouvernance citoyenne et cas spéciaux |
| RGCS | Responsable gouvernance citoyenne et cas spéciaux |
| RGSC | Responsable gestion et suivi des contrats |
| RPM | Responsable de Passation de marché |
| RRS&E | Responsable Régional de Suivi et évaluation |
| RTCP | Responsable de transfert et conformité de paiement |
| S&E | Suivi et évaluation |
| SIG ou MIS | Système de Gestion des Informations |
| TMC | Transfert Monétaire Conditionnel |
| TMDH | Transfert Monétaire pour le Développement Humain |
| UGP | Unité de Gestion de Programme |
| UNICEF | United Nations Children’sFund |

I. INTRODUCTION AU PROCESSUS S&E

Les processus du programme, ciblage et la sélection des bénéficiaires jusqu'à leur sortie, sont décrits dans les annexes techniques. Cet annexe technique établit les paramètres pour le processus de S&E, inclus le contrôle interne et externe, évaluation d'impact, et évaluation du processus. Les objectifs spécifiques du processus S&E sont de réunir des informations, mesurer et évaluer le programme en termes d'exécution, progrès accomplis et satisfaction des objectifs.

Le processus de suivi et d'évaluation est fondé selon les instruments suivants:

➤ **Suivi:**

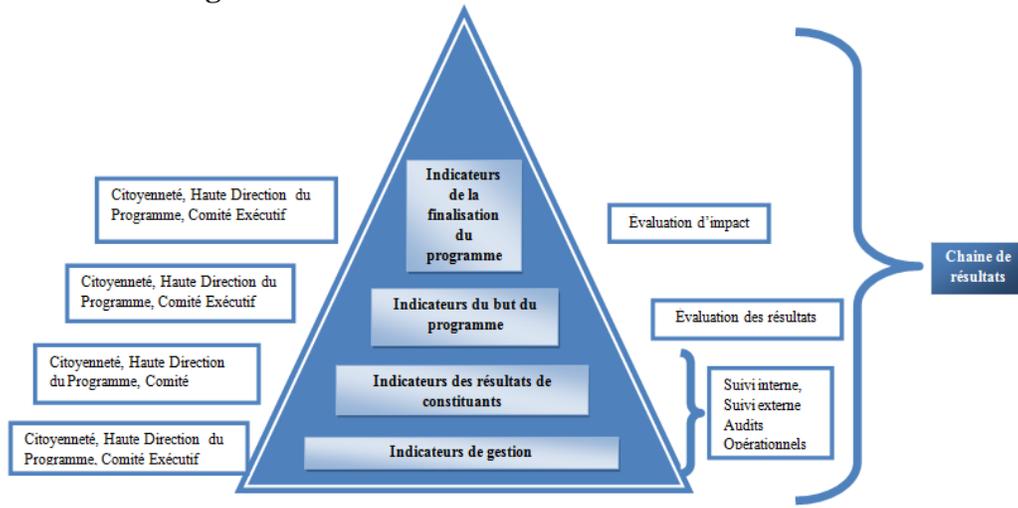
- **Interne:** qui aide le Programme à achever les objectifs proposés à travers la mesure du progrès des activités qui permettent l'identification et la correction des problèmes internes du Programme à temps, pour éviter des complications plus grandes dans les étapes futures.
- **Externe:** qui est réalisé par un organisme indépendant et comprend :
 - Des évaluations des processus qui permettent de déterminer si les alternatives où les stratégies choisies sont efficaces pour la réussite des résultats des composantes, en estimant le niveau qui permettra d'atteindre l'objectif.
 - Des audits opérationnels qui permettent d'analyser objectivement et systématiquement si les opérations de l'Unité de gestion technique (UGT) s'accomplissent ou pas, en termes de processus et usage des ressources matérielles et financières. Des mesures du niveau de satisfaction des bénéficiaires, qui permettent d'incorporer dans le processus d'analyse des forces et faiblesses du programme, les perspectives de la population bénéficiaire.

➤ **Évaluations:**

- **Impact (ou ex post)** qu'identifie et explique la modification de la valeur initiale des indicateurs du problème qui est à l'origine du programme.

Les résultats qui permettent de vérifier si les indicateurs du cadre logique s'accomplissent ou pas.

Figure 1: Schème Générale de Suivi et Évaluation



Pour mesurer l'impact, le résultat et le progrès du programme, les indicateurs se divisent dans les niveaux suivants :

- **Suivi:**
 - Produits des composantes ;
 - Indicateurs d'Efficacité ; et
 - Indicateurs du Processus.
- **Évaluations:**
 - Impact et Résultat final ;
 - Résultats intermédiaires des composantes.

Les objectifs de cette annexe sont :

- Guider les différents participants sur les principales fonctions à réaliser ;
- Détailler les différents outils qu'il faut avoir pour la mise en œuvre du processus S&E ;
- Assurer l'uniformité du processus où sera appliqué le programme ;
- Réunir les informations pour mesurer et évaluer le progrès atteint en termes d'activités et achèvement des objectifs ;
- Etre capable d'assurer que les activités du Programme soient portées à terme de manière suffisante et selon les critères originaux établis ;
- Indiquer le niveau d'exécution et la mesure pour lesquelles le programme accomplit les objectifs et buts identifiés ;
- Fournir les indications en avance sur les problèmes rencontrés lors des activités, afin de mettre en place des mesures correctives nécessaires ;
- Améliorer la gestion du Programme.

L'annexe technique est divisée dans les suivants chapitres :

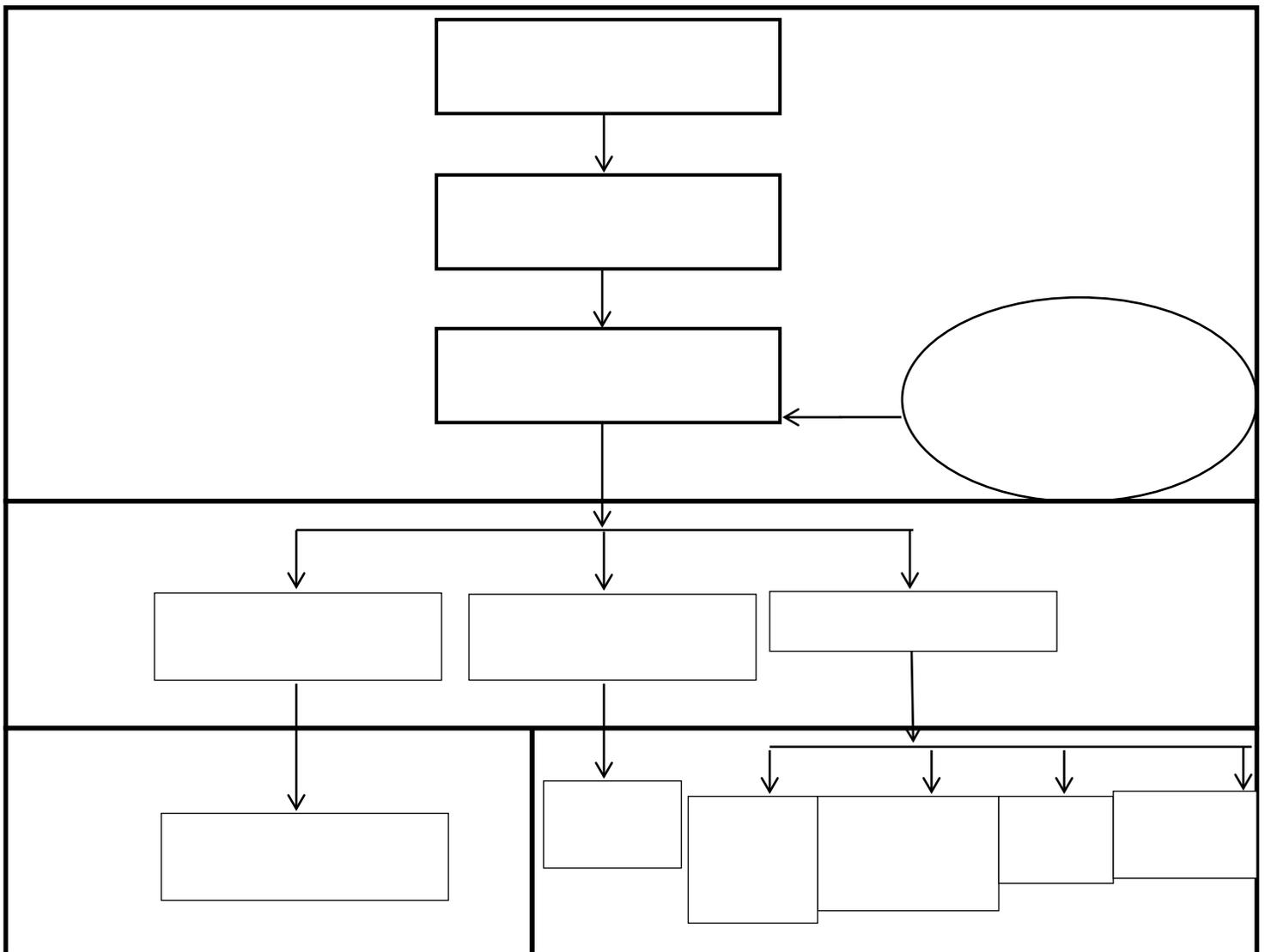
- I. Introduction;
- II. Intervenants;
- III. Description du processus de suivi ;
- IV. Description du processus d'évaluation.

II. II - INTERVENANTS IMPLIQUÉS DANS LE S&E

Ce chapitre fournit une vue d'ensemble des institutions impliquées dans la mise en œuvre du programme de Transferts Monétaires Conditionnels, leur structure organisationnelle, leurs rôles et responsabilités. La relation entre les intervenants est un cadre hiérarchique dans lequel l'autorité, la communication et le transfert des informations deviennent visibles.

La relation entre les différents intervenants est montrée dans la figure suivante :

Figure 2: Les Intervenants



La structure distingue trois niveaux : le niveau politique, le niveau de gestion et le niveau opérationnel. En plus des institutions internes concernées, la structure comprend également les agences externes qui sont impliquées dans la mise en œuvre ou dans la prestation de services

sans être directement impliquées dans la gestion du PFS. Les acteurs suivants sont impliqués dans les différents processus.

Leur rôle et responsabilités sont décrits brièvement.

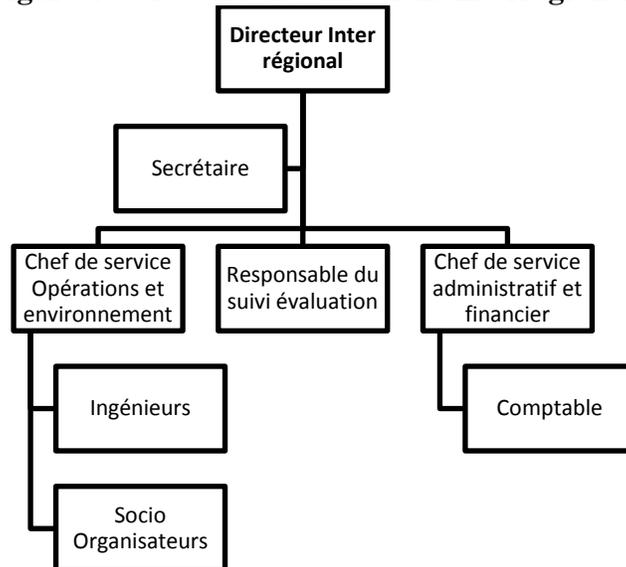
1. -Fonds d'Intervention pour le Développement (FID)

Le FID est responsable de la délibération et approbation de toutes les décisions politiques, de la conception des paramètres et de l'allocation des ressources de tous les processus.

Le FID est structuré en deux niveaux :

- a. **Une Direction Générale** chargée de la coordination générale des activités/programmes,
- b. **Six (06) Directions Inter Régionales** implantées dans chaque Chef- lieu de Province dotées d'autonomie technique et financière (Antananarivo, Antsiranana, Toamasina, Mahajanga, Fianarantsoa et Toliara).

Figure 4: Structure des directions interrégionales



Il est donc nécessaire d'établir les relations entre les unités existantes du FID et la DCI, et les directions interrégionales (DIR) ; compte tenu que certaines fonctions ne sont pas limitées uniquement à un programme spécifique.

Les rôles respectifs sont décrits dans le Manuel des Opérations (MO). A continuation les principales rôles des intervenants

a. Direction Générale (Dirgen)

La Direction Générale est responsable de la mise en œuvre du TMC. Il effectue les tâches suivantes dans trois niveaux différents :

- Superviser la mise en œuvre des activités du programme;
- Vérifier les indicateurs présentés par les différents experts et l'analyse des mêmes;
- Analyser les possibles déviations des résultats espérés avec la direction de S&E;
- Ajuster le plan de travail pour atteindre les objectifs;
- Identifier les mesures correctives pour atteindre les objectifs.

Direction des transferts monétaires conditionnels et des innovations (DCI)

Il se rapporte directement à la Direction Générale et est responsable de :

- Suivre les activités d'implémentation du Transferts Monétaires Conditionnels (TMC) ;
- Assurer que les activités soient mises en place conformément le Manuel d'opérations (MO) et ses annexes techniques;
- Analyser les indicateurs des activités du TMC;
- Proposer des mesures correctives pour atteindre les objectifs;
- Achever les audits opérationnels.

Responsable des transferts et conformité des paiements (RTCP)

Ce poste se rapporte directement à la DCI mais il est aussi responsable des paiements du programme Argent contre Travail (ACT). Il/elle doit gérer la coordination et la communication efficace entre la DCI et les agences de transferts. Le RTCP doit :

- Transmettre les listes de transferts aux agences de transferts ;
- Suivre les activités de transferts ;
- Réviser et valider les factures des agences de transferts ;
- Valider le rapport des transferts présentés par les agences de transferts ;
- Achever les audits opérationnels
- Analyser avec le responsable de suivi le comportement des bénéficiaires en ce qui concerne le retrait du transfert;
- Informer la DCI en ce qui concerne les ménages qui n'ont pas retiré deux fois consécutives, de même pour ceux qui ne l'ont pas fait trois consécutives ;
- Analyser avec les directions de TMC et ACT les indicateurs des transferts et paiements soient réalisés effectivement;
- Réaliser les contrôles ponctuels selon les transferts faits et le processus de réconciliation.

Responsable de ciblage et de coresponsabilité (RCCO)

Le RCCO est responsable d'assurer que le ciblage, la vérification des coresponsabilité scolaires, des coresponsabilités souples³⁹ soient mises en œuvre conformément aux accords avec les différents partenaires, entre autres le Ministère d'Education Nationale, l'Office Nationale de Nutrition et que leurs objectifs soient atteints. Ses tâches sont:

- Produire les listes pour collecter les données correspondantes aux absences des enfants bénéficiaires qui vont à l'école primaire ;
- Distribuer les listes de collecte d'absences ;
- Suivre la collecte des listes des absences ;
- Analyser les indicateurs des activités d'accompagnement;
- Analyser les indicateurs des activités d'accompagnement;
- Proposer des ajustements nécessaires pour atteindre les objectifs.

Directeur de Suivi et Evaluation (DSE)

En charge de toutes les activités de S&E pour le FID, le Directeur S&E travaille sous la supervision directe du Directeur Général. En particulier, il est responsable de suivi-évaluation du programme TMC, de la conception des outils et des indicateurs de suivi, et de l'organisation des processus de suivi respectifs.

Les tâches spécifiques de la Direction de S&E sont:

- Conception et mise en œuvre de l'ensemble de la stratégie de S&E;
- Maintenir la communication régulière avec les Responsables Régionaux S&E à propos de l'avancement des activités;

³⁹Les coresponsabilités souples sont liées à des activités de nutrition, des Pratiques Familiales et des mères leaders. Ces activités sont appelées activités d'accompagnement.

- Mettre à jour avec le Coordinateur l'avancement du programme en ce qui concerne le plan de travail;
- Préparer et soumettre les rapports S&E de mi-parcours et à la fin de l'année au Coordinateur de manière opportune et satisfaisante;
- Effectuer des visites sur le terrain pour s'assurer que les processus sont exécutés conformément aux standards d'intégrité;
- Faire en sorte que toutes les parties prenantes aient un accès continu aux documents et à l'information sur le programme.

Responsable de Système d'Information et Gestion

Le responsable du système d'information et gestion est en charge de l'administration, la performance, l'intégrité et la sécurité du système d'information et de la base de données du TMC. Ce poste se rapporte directement au DSE. Les tâches plus importantes du responsable comprennent:

- Garantir la stabilité, l'intégrité et la structure de la base de données ;
- Générer les informations nécessaires pour le Suivi et Évaluation, génération des statistiques croisées entre les différents variables ;
- Basé sur des données extraites du SIG en matière de collecte de données (productivité et qualité), et sur la base des résultats des exercices S&E, identifier les lacunes dans la mise en œuvre et préparer des rapports pour le Coordinateur avec des recommandations et des améliorations ;
- Assurer le suivi de l'évaluation et soutenir l'équipe d'impact externe avec l'information nécessaire sur les différentes activités liées à l'évaluation du programme.

Responsable de la Communication

Le Responsable de la Communication se rapporte directement à la Direction d'Argent contre travail. Il est responsable de:

- Analyser avec les directions de TMC et ACT les résultats des indicateurs relatifs à l'implémentation effective de la stratégie de la communication;
- Prendre les mesures correctives nécessaires pour assurer que l'information arrive de façon opportune aux intéressés.

b. Directions Inter-Régionales (DIR)

Les DIR sont localisées dans toutes les chefs-lieux des provinces afin d'aider à la mise en œuvre les programmes du FID. Les DIR sont placées sous l'autorité de la Direction Général. Voici une description des responsabilités de chaque membre du personnel des DIR en termes de SE :

Directeur Régional

Le Directeur Régional est responsable de superviser les opérations de terrain au sein de sa région respective et d'assurer la coordination et la communication entre le niveau central de gestion du FID et les bureaux régionaux. Les principales fonctions du DR sont les suivantes:

- Surveiller la mise en œuvre de tous les procès à échelle régionale;
- Faciliter le suivi, évaluations et audit opérationnels.

Responsable Régional de S&E

Le Responsable Régional du S&E exécute les activités de S&E comme indiqué par la Direction de S&E. Cela comprend des contrôles ponctuels et une supervision attentive de l'équipe de terrain. Il/elle rend compte à son/sa Coordinateur Régionale au niveau régional, et au Directeur de S&E au niveau central.

Chef de service des opérations et environnement

Dans chaque DIR, il y a le CSOE qui doit:

- Faciliter le suivi, les évaluations et les audits opérationnels;
- Informer les situations qui ne suivent pas les processus décrits dans les annexes techniques.

2. PARTENAIRES

Les partenaires techniques sont responsables de fournir :

- l'appui technique nécessaire pour la mise en œuvre du programme comme par exemple les activités d'accompagnement ;
- l'appui opérationnel pour la mise en œuvre du programme comme par exemple le remplissage des listes des absences des enfants bénéficiaires inscrits à l'école primaire ; des causeries, entre autres. L'appui opérationnel est essentiellement la disponibilité de leurs ressources humaines et physiques.

3. UNITES EXTERNES

On peut identifier deux types d'unités externes :

- celles qui sont embauchées pour fournir le personnel requis et le support opérationnel nécessaires à l'équipe dans le travail de terrain, telles que les agences de paiement et de transferts ; de collecte de données pour le PMT ;
- celles qui fournissent au programme un service non-rémunéré par le FID telles que les écoles, les sites nutritionnels, les représentants des partenaires pour la mise en place des activités liées à aux coresponsabilités.

Les unités embauchées doivent mener toutes les activités en conformité avec les procédures des annexes. En particulier, elles sont responsables de :

- Compléter les processus selon les annexes techniques;
- Faciliter le suivi, les évaluations et audits opérationnels;
- Mettre en place les mesures correctives indiquées par le FID.

4. MAIRES, RESPONSABLES ET AUTORITÉS LOCALES

Les maires, les responsables et les autorités locales sont responsables de:

- Faciliter le suivi, les évaluations et les audits opérationnels.

5. LES CHEFS DE FOKONTANY

Les chefs de Fokontany jouent un rôle central en fournissant un appui au programme TMC. Ils doivent:

- Faciliter le suivi, les évaluations et les audits opérationnels.

6. AGENCES DE TRANSFERT

Les Agences de transfert sont en charge de l'offre de prestations aux bénéficiaires et du processus de réconciliation. Leurs responsabilités spécifiques incluent:

- Mettre en œuvre les processus selon les annexes techniques;
- Faciliter le suivi, les évaluations et les audits opérationnels;
- Mettre en place les mesures correctives instruites par le FID.

III. DESCRIPTION DU PROCESSUS DE SUIVI

Ce chapitre décrit le processus de S&E, qui est utilisé pour la collecte d'informations, et pour mesurer et évaluer le programme en termes de performance, des progrès achevés et des objectifs atteints. Le suivi permet également de réaliser les ajustements au processus en cours d'exécution en vue d'accroître l'efficacité des programmes et faciliter une meilleure planification et l'utilisation des ressources.

S&E commence au début des programmes et se poursuit tout au long de la mise en œuvre des programmes. La Direction de Suivi et Evaluation est responsable de la mise en œuvre d'un système S&E efficace et d'examiner régulièrement les conclusions afin de contrôler les organisations concernées et améliorer l'efficacité. Le S&E pour ce programme comprend deux éléments principaux discutés en détail ci-dessous: Indicateurs de Suivi et Évaluations Opérationnelles.

Le Suivi examine l'approvisionnement, la prestation de services et l'utilisation des ressources, l'adhérence aux annexes techniques, l'horaire de travail, ainsi que la mesure intermédiaire de l'exécution du programme. Le processus indiquera tous les défauts liés à la livraison des apports et l'exécution des activités afin que les mesures correctives puissent être entreprises en manière opportune. Le but est de capturer comment agit le programme et comment les opérations peuvent affecter les bénéficiaires, ou bien la prestation de biens et services à la population ciblée. Ce processus implique des mesures de routine et périodiques des apports, des activités du programme, et des données pendant l'implémentation en utilisant les indicateurs (quantitatif large) générés par les SIG et les autres indicateurs déduits de l'analyse des données.

Autres outils de suivi sont:

- Contrôles ponctuels;
- Vérification financière;
- Estimation des bénéficiaires; et,
- Questionnaires des intervenants et des communautés opérationnelles

A. INDICATEURS DE SUIVI

Le suivi efficace est fait à travers l'évaluation régulière des indicateurs, ce qui garantit que les entrées et sorties sont livrés, que les horaires de travail sont respectés, et que le programme est exécuté comme prévu. Ce processus implique la mesure de routine et périodique des entrées, des activités et des sorties des programmes tout au long de la mise en œuvre. Les indicateurs utilisés pour le suivi sont générés par le SIG. Si des problèmes sont identifiés, ses mesures correctives peuvent être prises en temps opportun pour assurer de bons résultats à l'avenir. Toute mesure

corrective doit être discutée avec les principaux acteurs impliqués dans le programme avant son exécution.

Le processus de suivi implique une série d'indicateurs qui permettent d'évaluer plusieurs aspects du programme. Ces indicateurs sont largement de nature quantitative.

Cette section décrit ces indicateurs à la fois dans le cadre du TMC, et en référence aux étapes spécifiques des cycles du programme. Tous les indicateurs seront calculés à partir des informations stockées dans le SIG.

1. Indicateurs Objectifs du TMC

Cette section décrit les indicateurs qui servent à évaluer dont le programme se déroule par rapport à ses objectifs, de déterminer la performance du programme.

Le premier tableau montre les indicateurs utilisés pour évaluer le PFS global, dans un cadre annuel :

Tableau 1: Indicateurs utilisés pour évaluer le TMC global

| Indicateur | Année | Valeur attendue | Fréquence |
|---|----------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| Nombre de ménages bénéficiaires du TMC | 2014-2017 | 5 000 (PURSAPS) 21 500 (FSS) | Une fois dans l'année |
| Nombre d'enfants âgés entre 0 et 5 ans bénéficiaires du TMC | 2014-2017 et 2015- 2019 | | Une fois dans l'année |
| Nombre de d'enfants âgés entre 6 et 12 ans bénéficiaires du TMC | 2014-2017 et 2015-2019 | | Une fois dans l'année |

Le tableau suivant montre les indicateurs utilisés pour évaluer la performance du TMC, spécifiquement :

Tableau 213: Indicateurs utilisés pour évaluer la performance de TMC

| Indicateur | Année | Valeur attendue | Fréquence |
|--|---------------------------|-----------------|--------------------|
| % de ménages payés vs ménages bénéficiaires | 2014-2017 | 95% | Tous les 2 mois |
| Bénéficiaires qui respectent la coresponsabilité | 2014-2015 | 80% | Tous les deux mois |
| | 2015-2016 | 85% | |
| | 2016-2017 et 2017-2018 | 90% | |

2. Indicateurs du Cycle de Programme

a/ Processus de collecte de données

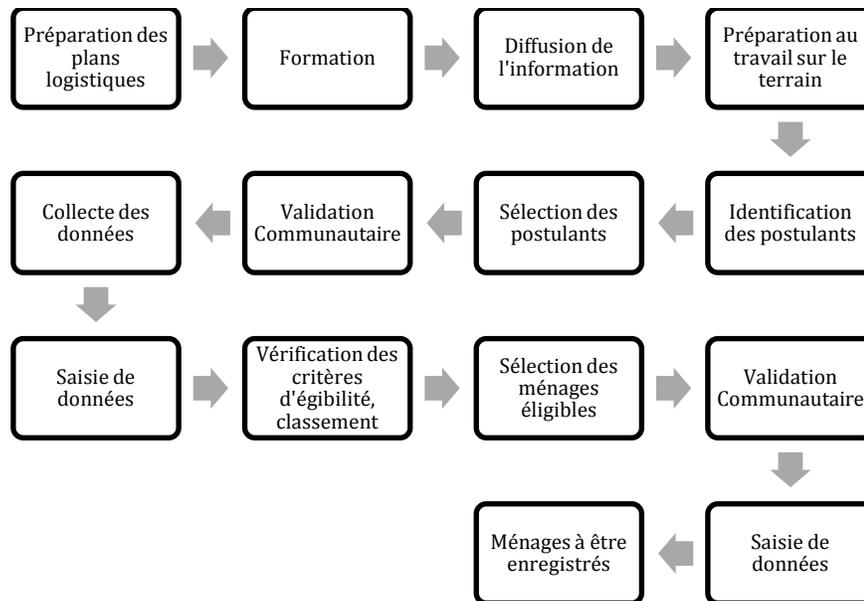


Tableau 3: Indicateurs Collecte de données

| Indicateurs | Formule | Valeur Attendue | Fréquence |
|--|--|---------------------------|--|
| Couverture | Nombre total de formulaires saisis | | Jusqu'à la fin de la collecte de données |
| Pourcentage de formulaires complets | Nombre total de formulaires complets / nombre total de formulaires | Le plus élevé le meilleur | |
| Pourcentage de ménages pré-éligibles | Nombre total de pré-éligible / nombre total de formulaires | | |
| Pourcentage de ménages éligibles | Nombre total d'éligible / nombre total de pré-éligible | | |
| Pourcentage de ménages inéligibles par Fokontany | Nombre total d'inéligible / nombre total de formulaires | | |
| Pourcentage de ménages ciblés par Fokontany | Nombre total ménages validés / nombre total de ménages éligibles | Le plus élevé le meilleur | |

b/Enregistrement

Tableau 4: Indicateurs Enregistrement

| Indicateur | Formule | Valeur Attendue | Fréquence |
|--|--|----------------------------|---|
| Pourcentage de ménages non-validés | Nombre total de ménages non- validés / Nombre total de ménages à être validés | Le moins élevé le meilleur | Après la fin du processus d'enregistrement au niveau du Fokontany |
| Pourcentage de ménages validés pas enregistrés | Nombre total de ménages absents / Nombre total de ménages à être validés | Le moins élevé le meilleur | |
| Pourcentage de ménages non-enregistrés | Nombre total de ménages éligibles non-enregistrés/ Nombre total de ménages éligibles | Général et par Fokontany | Une fois le processus terminé |
| Ménages enregistrés | Nombre total des ménages enregistrés | | |

c/ Transferts

Tableau 5: Indicateurs Transferts

| Indicateur | Formule | Valeur attendue | Fréquence |
|---|---|----------------------------|--|
| Pourcentage de ménages bénéficiaires qui ont reçu le transfert | Nombre total de ménages qui ont reçu le transfert/ Nombre total de ménages qui devaient recevoir le transfert | Le plus élevé le meilleur | Chaque deux mois |
| Pourcentage du montant effectivement transféré | Montant total effectivement transféré / Montant total à être transféré | Le plus élevé le meilleur | |
| Pourcentage de ménages bénéficiaires qui n'ont pas reçu leurs transferts | Nombre total de ménages qui n'ont pas reçu le transfert/ Nombre total de ménages qui devaient recevoir le transfert | Le moins élevé le meilleur | |
| Pourcentage du montant effectivement non transféré | Montant total non transféré / Montant total à être transféré | Le moins élevé le meilleur | |
| Nombre de ménages bénéficiaires qui ont manqué leurs transferts deux fois consécutives | | Le moins élevé le meilleur | Première fois après le deuxième transfert, après tous les deux mois |
| Nombre de ménages bénéficiaires qui ont manqué leurs transferts trois fois consécutives | | Le moins élevé le meilleur | Première fois après le troisième transfert, après tous les deux mois |

d/ Gestion de cas spéciaux

Tableau 6: Gestion de cas spéciaux

| Indicateur | Formule | Valeur attendue |
|---|---|-------------------------------|
| Nombres de plaintes reçues (désagrégés par entité) | | Le moins élevé le meilleur |
| Actions menées contre les plaintes | Organisé par type téléphonique, réunion | |
| Pourcentage de plaintes traitées | Nombre de cas de plaintes traitées/ nombre total de plaintes présentées | Le plus élevé le meilleur |
| Actions menées contre les réclamations | Organisé par type téléphonique, réunion | |
| Pourcentage de réclamations résolues | Nombre de cas de réclamations résolues/ nombre total de réclamations présentées | Le plus élevé le meilleur |
| Nombre de mises à jour déposées (désagrégées par type) | | - |
| Nombre de ménages qui quittent le projet | Classé selon l'origine de l'abandon | Le moins élevé le meilleur |

e/ Coresponsabilité

Tableau 7: Coresponsabilité

| Indicateur | Formule | Valeur attendue | Fréquence |
|--|--|---------------------------|------------------|
| Pourcentage bénéficiaires TMC qui satisfassent la coresponsabilité | Nombre de bénéficiaires qui satisfassent la coresponsabilité/ Nombre total de bénéficiaires | Le plus élevé le meilleur | Tous les 2 mois |

B. CONTRÔLES PONCTUELS

Les contrôles ponctuels sont effectuées comme un exercice régulier de vérification que comprends les indicateurs du programme et inclut la révision des processus dans le terrain, sans notifications précédentes par la gestion du programme, et effectués de manière aléatoire.

L'objectif principal des contrôles ponctuels opérationnelles est de vérifier la qualité et la précision de l'information reportée par les intervenants et enregistrée par les SIG, ainsi que d'assurer que les opérations soient effectuées de manière efficace et satisfaisant les bénéficiaires comme les annexes des MO indiquent.

Plus spécifiquement, les contrôles ponctuels visent à suivre la précision et la validité des activités qui se produisent plus d'une fois pendant la vie du programme, à travers des techniques exemplaires. Comme telles, les contrôles ponctuels vérifieront le respect des coresponsabilités, conditions souples, l'approvisionnement des services, le transfert des profits, le traitement des mises à jour et la sortie des ménages bénéficiaires du programme.

À travers les contrôles ponctuels, la Direction de S&E peut vérifier:

- Si les ménages présentés à la validation communautaire sont dans la liste des ménages choisis par le comité de candidatures ;
- Si sur cette liste il y a des noms répétés, lors de la validation les ménages concernés ont été bien identifiés ;
- Si les ménages identifiés et validés ont été inclus dans la liste fournie au tiers chargé de mener les enquêtes de collecte de données pour le PMT ;
- Si les ménages identifiés et validés ont reçu le récépissé ;
- Si les enquêteurs ont vérifié que les ménages avaient le récépissé ; dans le cas échéant, les ménages ont obtenu un duplicata ou les enquêteurs ont vérifié leur identité ; de quelle façon ?

- Si les alertes de non-satisfaction des coresponsabilités scolaires ou du non-retrait ont transmises au niveau Fokontany et ont donné origine à une visite ;
- Si toutes les assemblées prévues ont été réalisées ;
- Si les ménages qui n'ont pas satisfait la coresponsabilité scolaire ont été visités.
- Si les enseignants remplissent correctement la liste d'appel des élèves en école primaire ;
- Si les formulaires de visites à domicile sont bien remplis.

C. AUDIT FINANCIER

Un audit financier devra suivre l'utilisation des ressources financières afin de corroborer si les ressources sont fournies efficacement pour accomplir les objectifs du programme. La vérification devra être réalisée une fois par année pour vérifier le processus de transfert aux agences de transferts et aux bénéficiaires. L'Audit financier du compte du programme sera effectué selon la manière suivante :

- **Audit externe :** une vérification externe sera conduite par une entreprise de consultation, engagée spécialement avec l'accord des intervenants du programme. L'audit externe devra réviser tous les comptes du programme afin d'assurer que les transferts aux bénéficiaires ont été versés.

Les rapports des audits financiers et les validations de l'audit externe seront présentés à la DGe, indiquant les recommandations pour l'amélioration du programme.

D. ÉVALUATION PAR LES BÉNÉFICIAIRES

Cet instrument est employé pour mesurer le niveau de satisfaction des bénéficiaires du programme concernant les services et les encouragements monétaires. Ce type de suivi est mis en place une fois par an-minimum, ou lors ce que le programme le considèrera nécessaire pour approfondir la connaissance que les bénéficiaires ont sur le programme et sa mise en œuvre.

Les principaux instruments pour ce type de suivi sont :

- **Questionnaires** : Un groupe de bénéficiaires complètera un questionnaire qu'inclus une série de questions prévues pour évaluer si les bénéficiaires sont contents ou pas avec les services fournis par les partenaires et des encouragements monétaires.
- **Groupe de consultation** : Un groupe de consultation est une forme de recherche sur la qualité du programme, où les perceptions, les opinions, les convictions et attitudes sur le programme et ses services seront demandés à un groupe de personnes. Les questions sont

faites dans un groupe de cadre interactif où les participants sont libres de parler avec les autres membres du groupe.

E. QUESTIONNAIRES DES INTERVENANTS ET DES COMMUNAUTÉS OPÉRATIONNELLES

L'objectif principal des questionnaires est de vérifier si certaines procédures o processus sont mises en place conformément avec les annexes, en assurant que la mise en œuvre du programme soit consistante sur toutes les locations.

Les questionnaires sont un outil systématique et doivent être complétés à chaque fois que les procédures et les processus décrits ci-dessous sont mis en place. Les questionnaires incluent les aspects relatifs aux procédures/processus logistiques, tels que la production et la livraison des matériels, la ponctualité et le respect de la planification.

Les questionnaires à remplir pour chaque procédure o processus sont comme les suivants :

Tableau 8: Processus de Formation

| No. | QUESTIONS SUR LE PROCESSUS DE FORMATION |
|------------|--|
| 1. | Est-ce que l'équipe de formateurs est arrivée à l'heure ? |
| 2. | Est-ce que l'équipe de formateurs avait tout le matériel de formation nécessaire ? |
| 3. | À quelle heure la formation a commencé? |
| 4. | Est-ce que la formation a été menée en suivant l'agenda ? |
| 5. | Est-ce qu'il y avait suffisant de matériels pour la formation? |
| 6. | Est-ce que tous les participants ont assisté à la formation? |
| 7. | Combien de personnes ont été formés? |

Tableau 9: Campagne de Communication Publique

| No. | QUESTIONS SUR LA CAMPAGNE DE COMMUNICATION PUBLIQUE |
|-----|---|
| 1. | Combien de jours avant le processus d'identification, le processus de collecte de données est commencé? |
| 2. | Est-ce que l'information (pour la collecte de données) a été conforme au plan de travail ? |
| 3. | Est-ce que la communauté a compris les messages de collecte de données? |
| 4. | Est-ce que l'information (pour la validation) a été diffusée selon le plan de travail? |
| 5. | Est-ce que tous les messages du processus d'enregistrement ont été émis ? |
| 6. | Est-ce que les messages concernés ont compris les messages du processus d'enregistrement? |
| 7. | Combien de jours avant le processus des outils de transferts la Campagne de Communication Publique est commencée? |
| 8. | Est-ce que la communauté a compris les messages du processus de la livraison des outils de transferts? |
| 9. | Combien de jours avant le premier transfert, le Campagne de Communication Publique est commencée? |

Tableau 10: Processus de collecte de donnés

| No. | QUESTIONS DE COLLECTE DE DONNÉES |
|-----|---|
| 18. | À quelle heure l'équipe de collecte de données est arrivée? |
| 19. | Combien d'Enquêteurs ont participé? |
| 20. | Est-ce que tous les matériels et l'équipement ont été fournis? |
| 21. | Est-ce que le processus est commencé avec l'assemblée? |
| 22. | Est-ce que les récépissés fournis aux ménages après la collecte de données, étaient représentatifs? |
| 23. | Combien de jours le processus de collecte de données pour être complet a eu besoin? |

Tableau 11: Processus de validation et enregistrement

| No. | QUESTIONS DE VALIDATION ET ENREGISTREMENT |
|-----|--|
| 1. | Est-ce que la communauté a participé au processus de validation? |
| 2. | Quand et par qui, les ménages ont été invités pour le processus de validation et d'enregistrement? |
| 3. | À quelle heure l'équipe de validation et d'enregistrement est arrivée? |
| 4. | Combien de membres de l'équipe de validation ont participé à l'exercice? |
| 5. | Est-ce que tous les matériels et l'équipement nécessaires ont été fournis? |
| 6. | À quelle heure les ménages sont arrivés? |
| 7. | À quelle heure le processus de validation a commencé? |
| 8. | À quelle heure le processus d'enregistrement a commencé? |
| 9. | Est-ce que le Responsable de la validation a demandé le récépissé de collecte de données et les documents obligatoires? |
| 10. | Est-ce que tous les ménages ont été orientés? Est-ce que la formation a couvert tous les aspects mentionnés dans l'ordre du jour ? |
| 11. | Est-ce que tous les ménages ont reçu le livret? |

Tableau 12: Processus de Transfert

| No. | QUESTIONS SUR LE PROCESSUS DE TRANSFERT |
|-----|---|
| 6. | Quand les ménages ont été invités pour recevoir l'outil pour recevoir le transfert? |
| 7. | Quand et par qui, les outils ont été distribués? |
| 8. | Est-ce que les ménages ont été informés sur la date de réception des transferts? |
| 9. | L'utilisation des livrets et des puces, a-t-elle expliquée aux bénéficiaires ? |

Tableau 13: Processus de coresponsabilité

| No. | QUESTIONS SUR LE PROCESSUS DE CORESPONSABILITE |
|-----|--|
| 10. | Ont-ils visités s'ils n'ont pas satisfaits la coresponsabilité scolaire ? |
| 11. | Ont s? |
| 12. | Est-ce que les ménages ont été informés sur la date de réception des transferts? |
| 13. | L'utilisation des livrets et des puce, a-t-elle expliquée aux bénéficiaires ? |

Tableau 14: Activités d'accompagnement

| No. | QUESTIONS SUR LES ACTIVITES D'ACCOMPAGNEMENT |
|-----|--|
| 1. | Quand les ménages ont été invités pour participer aux activités d'accompagnement ? |
| 2. | Le nombre maximum de participants a-t-il été respecté ? |
| 3. | Le calendrier des activités d'accompagnement a-t-il été respecté ? |
| 4. | Les matériels ont-ils été utilisés ? |
| 5. | Le nombre de matériel a-t-il été suffisant ? |

IV. DESCRIPTION DU PROCESSUS D'ÉVALUATION

L'évaluation est une vérification systématique et objective sur comment un programme en cours ou complété affecte ses bénéficiaires et elle est définie comme une vérification impartiale qui aide à identifier les facteurs qui entravent ou servent pour achever les résultats désirés. L'évaluation, ainsi, établit si la mise en œuvre et les résultats actuels sont différents à ce qu'on espérait, permet aux responsables du programme à y tirer des leçons sur comment améliorer la conception du programme.

La part d'évaluation du programme consiste dans un processus d'évaluation et un impact d'évaluation, ceux-ci donnent une estimation externe de l'efficacité (changement en résultats) et une estimation nette des résultats, impacts et si les profits du programme sont supérieurs aux coûts.

A. ÉVALUATION OPÉRATIONNELLES

Les évaluations opérationnelles sont usées comme outil supplémentaire pour déterminer si les stratégies de mise en œuvre choisies pour atteindre les objectifs du programme (les suppositions sous-jacentes du cadre logique usé pour développer le programme) sont efficaces pour atteindre les résultats, pour identifier les rétrécissements et les domaines d'amélioration. Les évaluations déterminent si la population cible est atteinte, si les bénéficiaires reçoivent les services prévus, si le personnel est suffisamment qualifié, etc. Il est recommandé de procéder à une évaluation opérationnelle deux fois par an.

Les méthodes utilisées pour l'évaluation opérationnelle sont:

1. Interviews

Les interviews sont conduites avec les acteurs et les intervenants impliqués dans le programme au niveau de gestion et celui opérationnel. Ces interviews sont mirés à procurer l'information qualitative qui peut être combinée avec l'information obtenue pendant le processus de suivi, pour générer des analyses et résultats.

2. Processus de révision

Un processus de révision consiste à visiter chaque acteur impliqué dans le programme, à chaque niveau du programme, pour observer comment le processus est mis \$en place. Le processus de révision évalue l'efficacité, la ponctualité et la responsabilité dans la mise en œuvre des tâches.

3. Questionnaires

Les questionnaires sont distribués à un groupe sélectionné de bénéficiaires. Le questionnaire inclut une série de questions appelées à évaluer si les bénéficiaires sont satisfaits avec la prestation des services par le programme et les encouragements monétaires qu'ils reçoivent.

4. Groupes de support

Les groupes de support permettent d'obtenir l'information des acteurs institutionnels concernant la prestation de services offerts aux bénéficiaires.

B. EVALUATION D'IMPACT

L'évaluation d'impact est utilisée pour mesurer les effets causals sur les résultats qu'elle veut influencer (ex. changements dans le bien-être des participants qui peut être attribué au programme). Les évaluations d'impact useront une sélection au hasard (des ménages bénéficiaires) et sont désignés à mesurer l'impact du programme. Ceci inclut les impacts sur le bien-être, les coûts et l'efficacité opérationnelle, les mesures sur l'hétérogénéité d'impact référant aux ménages et aux caractéristiques de la communauté et à la documentation sur les réponses des ménages concernant les transferts. L'évaluation sera mise en marche dans le cadre du nouveau projet FSS. Cet intervalle de temps permettra une révision encore plus efficace sur les effets et les impacts du programme dans la vie des bénéficiaires.

L'évaluation utilise des outils tels que les questionnaires quantitatifs des bénéficiaires pour l'impact sur le bien-être et l'évaluation opérationnelle, un questionnaire quantitatif plus court des bénéficiaires pour la gestion de l'information, des questionnaires quantitatifs pour la communauté pour aider à comprendre les problèmes tels que les contraintes latérales des provisions, les discussions des groupes de support qualitatives avec les bénéficiaires et les autres intervenants, des interviews approfondies et pourrait inclure la révision opérationnelle et une simple étude sur les coûts.

Afin de réaliser cette évaluation, une équipe de travail externe est indispensable. Cette équipe de travail doit être formée par des professionnels expérimentés avec des compétences sur l'évaluation d'impact. Ils doivent posséder une formation théorique, technique et pratique. Ceci permettra de réaliser une évaluation impartiale qui montrera le vrai impact expérimenté par la population bénéficiaire comme résultat du programme.

Pour déterminer les effets nets du programme, deux groupes de personnes doivent être comparés, celui des bénéficiaires du transfert (test de groupe) avec celui qui ne reçoit pas les profits (groupe

de contrôle). Il est conseillé que cette comparaison soit conduite à travers des exemplaires au hasard des deux groupes et que cette information soit collectée la mise en œuvre du programme. Cet exercice de comparaisons, avec l'utilisation des outils statistiques appropriés, permettra d'évaluer les impacts nets. La différence entre les variables, déterminera l'impact. En conséquence, l'information doit être collectée avant le commencement du programme pour créer une ligne de base qui permettra au programme d'évaluer la situation des bénéficiaires, et la collecte de données ultérieure et facilitera sa comparaison. L'exemplaire au hasard utilisé devra représenter le groupe de bénéficiaires de façon que les indicateurs produits soient valides et fiables.

1. Questionnaires Quantitatifs

Les questionnaires quantitatifs sont l'outil principal pour mesurer l'impact sur le bien-être. Les bénéficiaires auront une série de questions qu'incluront des enquêtes sur leurs expériences sur le programme et sur les services clés, et un programme d'impact sur la prise de décision des ménages, les relations sociales et l'utilisation du temps. Un questionnaire pour la communauté sera rendu pour collecter l'information relative, aux perceptions de la communauté sur le programme. Le questionnaire quantitatif permettra d'évaluer :

- L'impact global du programme sur le bien-être du bénéficiaire comparé avec les groupes de contrôle; et,
- L'impact sur le bien-être en usant des indicateurs sur la consommation, la pauvreté, la santé infantile des ménages, etc.

2. Collecte Qualitative de Données

La collecte qualitative de données utilisera deux instruments : les groupes de support et un nombre limité d'interviews approfondies. Les groupes de support seront utilisés pour obtenir une vue d'ensemble générale sur les forces et les faiblesses du Programme de tous les points de vue des bénéficiaires et des non bénéficiaires. Les interviews approfondies montreront les expériences individuelles des bénéficiaires.



PRIMATURE

FONDS D'INTERVENTION POUR LE DEVELOPPEMENT

**PROGRAMME TRANSFERTS MONETAIRES CONDITIONNELS
PURSAPS/COMPOSANTE B et FSS**

**ANNEXE TECHNIQUE DE GESTION DE CAS SPECIAUX
PROGRAMME DE TRANSFERT MONETAIRE CONDITIONNEL**

Janvier 2015



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----|
| I.INTRODUCTION | 234 |
| II.INTERVENANTS | 234 |
| A. Au niveau national | 234 |
| B. Au niveau régional | 237 |
| III.TYPES DE CAS | 239 |
| A. Plaintes | 239 |
| B. Mise à jour de l’information | 240 |
| C. Sortie du ménage | 242 |
| D. Intégration de ménage | 244 |
| IV.MECANISMES POUR LA PRESENTATION DES CAS | 245 |
| V.DESCRPTION DU PROCESSUS | 245 |
| A. Activités préparatoires | 245 |
| B. Protocoles d’attention aux activités de gestion des cas spéciaux | 247 |
| VI.SUIVI ET EVALUATION | 260 |

LISTE DES TABLEAUX

| | |
|------------------------------------|-----|
| Tableau 1: Gestion de cas spéciaux | 260 |
|------------------------------------|-----|

ACRONYMES ET ABREVIATIONS

| | |
|-----------|--|
| AC ou ACS | Agent communautaire de santé |
| ACN | Agent communautaire de nutrition |
| ACT | Argent contre Travail |
| AI | Audit Interne |
| BR | Bureaux Régionaux |
| CCT | Conditionnal Cash Transfert |
| CSI | Chef de service Système d'Information et Suivi |
| CFT | Cash for tree |
| CISCO | Circonscription scolaire |
| CSE | Chef de service Evaluation |
| CSFC | Chef de Service finances et comptabilité |
| CSOE | Chef de service des opérations et environnement (CSOE) |
| DAI | Directeur de l'Argent contre Travail et des infrastructures |
| DAF | Directeur Administratif et Financier |
| DG | Directeur Général |
| DIR | Directions Interrégionales |
| DR | Directeur Régional (DR) |
| DS&E | Directeur Suivi et évaluation |
| DCI | Directeur en CCT et Innovations |
| EPP | Ecole Primaire Publique |
| FID | Fonds d'Intervention pour le Développement |
| GdM | Gouvernement de Madagascar |
| IMF | Institutions de microfinances |
| INSTAT | Institut National de la Statistique |
| MEN | Ministère de l'Education Nationale |
| MG | Ménage |
| MO | Manuel des opérations |
| ONG | Organisations Non-Gouvernementales |
| OP | Organisations Partenaires |
| PFE | Pratiques Familiales Essentielles |
| PMT | Proxy Means Test |
| PN – BVPI | Le Programme National de Bassins Versants et Périmètres |
| PURSAPS | Projet d'Urgence de Sécurité Alimentaire et Protection Sociale |
| RC | Responsable de communication (RC) |

| | |
|------------|--|
| RCC | Responsable ciblage et coresponsabilités |
| RGCCS | Responsable gouvernance citoyenne et cas spéciaux |
| RGCSP | Responsable gouvernance citoyenne et cas spéciaux |
| RGSC | Responsable gestion et suivi des contrats |
| RPM | Responsable de Passation de marché |
| RRS&E | Responsable Régional de Suivi et évaluation |
| RTCP | Responsable de transfert et conformité de paiement |
| S&E | Suivi et évaluation |
| SIG ou MIS | Système de Gestion des Informations |
| TMC | Transfert Monétaire Conditionnel |
| TMDH | Transfert Monétaire pour le Développement Humain |
| UGP | Unité de Gestion de Programme |
| UNICEF | United Nations Children's Fund |

I. INTRODUCTION

Les processus du programme, de la collecte de données à l'enregistrement des bénéficiaires jusqu'à leur sortie, sont décrits dans plusieurs annexes techniques. Cette annexe décrit le processus de gestion des cas spéciaux, conçu pour résoudre au cas par cas les situations présentées par les bénéficiaires. Les procédures de résolution se réalisent à des niveaux différents : i) niveau local dans les Fokontany qui participent au programme, ii) niveau régional, et iii) niveau central .

L'objectif du processus est de résoudre les cas.

Les utilisateurs de cette annexe technique est le personnel du FID, le Comité central de gestion des cas spéciaux, les agences de transfert, et les Comités de Protection Sociale. Cet annexe est composée de sept sections :

- I. Introduction;
- II. Intervenants;
- III. Types de cas;
- IV. Mécanismes pour la présentation des cas;
- V. Description du processus;
- VI. Suivi et Evaluation;

Ce document est complémentaire au document «Guide opérationnel de gestion des cas spéciaux » préparé par la Direction de Suivi et évaluation.

II. INTERVENANTS

Ce chapitre permet d'avoir une vue d'ensemble des intervenants concernés par le processus de Gestion des cas spéciaux ; sa structure organisationnelle, ses rôles et responsabilités dans les niveaux local, régional et national/central.

A- Au niveau national

Au niveau national, la Direction Générale du FID et les partenaires en charge de l'exécution sont impliqués dans le processus de gestion des plaintes. Ces responsabilités sont décrites en bas.

La Direction du Suivi et Evaluation (DSE) et la Direction de TMC et des innovations (DCI) est chargés de la mise en oeuvre du processus de Gestion des Cas Spéciaux. Elles sont représentées dans le Comité Central de Gestion des Cas Spéciaux, qui est l'organe de prise de décision pour statuer de la résolution finale des cas. Ces fonctions sont décrites à continuation.

1. Le Comité Central de Gestion des Cas Spéciaux

Il est constitué des personnes suivantes : le Directeur du Suivi et Evaluation, le Directeur de TMC et des Innovations, le Responsable TMC et Coresponsabilité (RCCO), le Responsable de Gouvernance Citoyenne et Cas Spéciaux (RGCCS) et éventuellement, le Responsable des Transferts et Conformité de Paiement (RTCP)

Il a pour rôles :

- Examiner les cas délicats parvenus à la Direction Générale, en particulier les cas concernant la sortie et l'intégration de ménage bénéficiaire au programme
- Donner son avis sur le traitement de ces cas qui vaut décision finale du Programme;
- Veiller à ce que les cas fassent l'objet d'un traitement conforme au mécanisme ;
- Veiller à ce que la gestion des plaintes suive une approche cohérente : plaintes similaires, traitements similaires ;
- Analyser les résultats du processus au niveau national ;
- Faire le suivi des résultats du processus ;
- Partager les résultats du processus au niveau central ;
- Convoquer à toute personne pour sa connaissance du sujet ou ses compétences spécialisées ;
- Veiller à la mise en œuvre du présent mécanisme ;
- Rendre compte à la Coordination du programme.

2. Direction de Suivi et Evaluation (DSE)

Dans la DSE, le Directeur, le Responsable de la Gouvernance Citoyenne et Cas Spéciaux et le Responsable de la base de données (=le Responsable de suivi et planification) sont les premiers responsables du bon fonctionnement du mécanisme de Gestion des cas spéciaux. Ces fonctions sont décrites à continuation.

Directeur DSE

Le Directeur a pour rôle:

- Coordonner et superviser la mise en place du processus de gestion des cas spéciaux au niveau de la Direction Générale et des DIRs.
- Participer dans la prise de décision sur la résolution de cas délicats en étant membre du comité central de gestion de cas spéciaux
- Suivre les actions de traitement des cas spéciaux et les indicateurs afférents
- Veiller au respect des manuels des opérations concernant la gestion des cas spéciaux au sein du FID.

Responsable des cas spéciaux

Il est le point focal pour la gestion des cas dans le FID et rapporte à la Direction de suivi et évaluation et ses responsabilités sont les suivantes :

- Produire et distribuer les matériaux pour le processus de gestion des cas spéciaux;

- Coordonner et réaliser la formation au niveau national et régional;
- Réaliser et suivre la socialisation du processus ;
- Prévoir les dates et déterminer, les endroits où le processus de gestions des cas spéciaux aura lieu ;
- Installer et garantir le fonctionnement du call center ;
- Diffuser les différents instruments disponibles pour le processus de plaintes et réclamations chez les bénéficiaires comme étant partie d'une stratégie de communication.
- Veiller à ce que le mécanisme de gestion de plaintes, soit adapté et fonctionnel ;
- Veiller au respect des procédures établies ;
- Centraliser les plaintes traitées et non traitées de différentes antennes ;
- Documenter et capitaliser le processus de gestion des plaintes ;
- Faire un rapport de synthèse annuel sur tous les types de plaintes reçues et sur l'état d'avancement des procédures de traitement.

Responsable de la base de données

Le responsable de la base de données a les fonctions suivantes:

- Contrôler et évaluer les outils techniques à être utilisé pour mettre en place le processus de gestion des cas spéciaux ;
- Veiller à ce que les équipes de travail du terrain ont l'équipement nécessaire pour les procédures d'enregistrement dus au remplacement;
- Faire l'entraînement de toutes les personnes qui utiliseront le SIG
- Superviser la saisie de données dans la SIG.

3. Direction de TMC et des innovations (DCI)

Dans la DCI, le Directeur, et le Responsable de TMC et coresponsabilité (RCCO), sont les premiers responsables du bon fonctionnement du mécanisme de Gestion des cas spéciaux. Ces fonctions sont décrites à continuation.

Directeur DCI

Le Directeur a pour rôle:

- Donner l'ordre des remplacements pour les ménages exclus ou si le programme dispose des ressources supplémentaires.
- Participer dans la prise de décision sur la résolution de cas délicats en étant membre du comité central de gestion de cas spéciaux

Responsable de TMC et Coresponsabilité

Le responsable de TMC et Coresponsabilité assure les fonctions suivantes :

- Participer dans la prise de décision sur la résolution de cas délicats en étant membre du comité central de gestion de cas spéciaux

- Contribuer dans la mise en place du système de gestion des cas spéciaux
- Contribuer à la résolution des cas spéciaux
- Analyser les résultats des formulaires sur la "non satisfaction de la coresponsabilité"

4. Les partenaires chargés d'exécution des activités de la DCI

Ils sont responsables de :

- Prendre connaissance du présent mécanisme ;
- Adhérer aux valeurs de justice, d'impartialité, de transparence et de responsabilité ;
- Observer un comportement conforme aux exigences du Programme dans le cadre de la mise en œuvre de ses activités ;
- Veiller au respect des dispositions du présent mécanisme.
- Coopérer dans la solution des plaintes en répondant à des appels ou en assistant à des réunions requises par la DCI.
- Recevoir certains types de mises à jour.

B- Au niveau régional

Au niveau régional, la Direction Inter Régionale du FID et les partenaires en charge de l'exécution sont impliqués dans le processus de gestion des plaintes. Ces responsabilités sont décrites en bas.

Directeur Inter Régional

Le Directeur Inter Régional a pour rôle de :

- Coordonner et superviser la mise en place du processus de gestion des cas spéciaux au niveau de sa Direction Inter Régionale.
- Suivre les actions de traitement des cas spéciaux et les indicateurs afférents au niveau de sa Direction Inter Régionale
- Veiller au respect des manuels des opérations concernant la gestion des cas spéciaux au niveau de sa Direction Inter Régionale.

Le Responsable de Suivi et Evaluation

Il est le point focal pour la gestion des cas au sein de la DIR et rapporte au Directeur Inter Régional et ses responsabilités sont les suivantes :

- Assurer la formation du personnel de la DIR et des partenaires au niveau régional
- Réaliser et superviser la socialisation du processus ;
- Organiser et réaliser les séances où le processus de gestion des cas spéciaux aura lieu au niveau local ;
- Collecter les formulaires de cas spéciaux présentés au niveau des comités de protection sociale ;
- Assurer la disponibilité des différents instruments disponibles (les formulaires) pour le processus de plaintes et réclamations chez les bénéficiaires.

- Veiller au respect des procédures établies ;
- Assurer le traitement des cas spéciaux suivant le manuel des opérations et le guide opérationnel;
- Assurer la saisie des informations et des données sur la gestion des cas spéciaux

Le Chef de Service des Opérations

Le Chef de Service des Opérations a pour rôle de :

- Coordonner avec le RSE les missions confiées aux chargés de projet relatives au traitement des cas spéciaux.
- Coordonner avec le RSE la socialisation du processus avec les chargés de projet;
- Veiller au respect des procédures établies

Le Chef de Service Administratif et Financier

Le Chef de Service Administratif et Financier a pour rôle de :

- Assurer l'organisation des missions confiées aux chargés de projet relatives au traitement des cas spéciaux.
- Assurer que les décisions prises sur les cas spéciaux soient refléter dans la liste de paiement;
- Veiller au respect des procédures établies

Les Chargés de Projet

Les Chargés de Projet, sous la supervision du CSOE ont pour rôle de :

- Participer à la mise en place du mécanisme de gestion des cas spéciaux.
- Assurer avec le RSE les traitements des cas spéciaux sur le terrain
- Assurer les suites d'actions résultant des traitements des cas conformément à l'Annexe technique et le guide opérationnel

III. TYPES DE CAS

Les cas suivants peuvent exister:

- i) Recevoir les plaintes sur les services fournis par les Comités de Protection Sociale, les agences de transferts, les écoles et en général sur les activités du programme.
- ii) Mettre à jour l'information sur les bénéficiaires du programme ;
- iii) Sortie du ménage.
- iv) Remplacements.

A. PLAINTES

Les plaintes sont des incidents présentés par le bénéficiaire basés sur la non conformité avec les services offerts par :

- Le programme et son personnel ;
- Les comités de protection sociale
- Les partenaires ;
- Les écoles, ou ;
- L'agence de transfert.

Les plaintes sont enregistrées sur le *Formulaire : Plaintes*

1. Plaintes sur les comités de protection, le programme ou ses institutions partenaires

Ces plaintes comprennent les cas suivants:

- **Non-attention:** quand le bénéficiaire du programme ne reçoit le service car les bureaux sont fermés ou il n'y a pas de personnel suffisant.
- **Demande de transfert:** quand l'opérateur de terrain exige au bénéficiaire le transfert d'une valeur pour les services octroyés.
- **Service déficient:** quand le service n'est pas adéquat ou il existe un délai excessif dans l'attention ou de mauvaise qualité.
- **Recherche d'avantages matériels:** quand le personnel de l'organisation recherche des avantages matériels pour les services octroyés.
- **Ciblage non respectueux des critères de neutralité:** quand le ciblage des ménages bénéficiaire a été réalisé dans le non le respect des critères de neutralité.
- **Mauvais traitements:** quand le bénéficiaire sent qu'il a été offensé par le fournisseur de services.
- **Manque d'information sur les événements du programme:** quand les bénéficiaires n'ont pas reçu les informations ou les informations ont été insuffisance sur les événements du programme tels que les événements de transfert, les activités des coresponsabilités, conditionnalités souples ou autres.

2. Plaintes sur l'agence de transferts

Ces plaintes comprennent les cas suivants:

- **Encaissement pour services:** quand l'agence de transfert exige aux bénéficiaires le transfert du l'entretien du compte ou le maintien de la puce ou n'importe quel autre moyen de transfert qui soit mis en place.
- **Encaissement pour ouverture de compte:** quand l'agence de transfert exige aux bénéficiaires un transfert pour l'ouverture du compte, autre que ceux signalés dans les conventions signées avec le FID.
- **Non ouverture du compte/ moyen du transfert:** Quand l'agence de transfert refuse l'ouverture du compte du bénéficiaire du transfert ou n'importe quel autre mécanisme utilisé pour les transferts.
- **Service déficient:** quand le bénéficiaire du transfert reçoit un traitement inadéquat de la part du personnel de l'agence de transfert : par exemple si le service est trop lent, ou il n'existe pas d'informations suffisantes sur l'utilisation de la carte à puce/ moyen du transfert.
- **Mauvais traitement :**quand le bénéficiaire du transfert reçoit un traitement méprisant de la part du personnel de l'agence de transfert.
- **Pas de monnaie suffisante:** quand l'agence de transfert n'a pas suffisamment de monnaie pour remettre au bénéficiaire le montant exact qu'il doit recevoir.
- **Ménage qui se trouve sur la liste de transferts mais non payé:** quand un ménage bénéficiaire n'est pas payé par l'agence de transfert sans motif valable du FID alors qu'il est sur la liste de transferts.

B. MISE À JOUR DE L'INFORMATION

Cette procédure enregistre les modifications aux données des bénéficiaires qui peuvent subvenir lors de l'exécution du cycle de vie du programme. La nouvelle information s'enregistre dans le *Formulaire Mise à jour de l'information*.

Les causes pour la mise à jour de l'information sont les suivantes:

- **Changement de domicile:** quand le ménage change de Fokontany. Si le ménage décide de déménager dans un Fokontany qui ne fait pas partie du programme alors il quitte le programme.
- **Information personnelle:** quand il existe des corrections ou des actualisations des données des membres du ménage à faire (le nom , le genre sauf pour le chef de ménage, l'âge , ...).
- **Nouvelle école, changement d'école ou de niveau :** quand un élève bénéficiaire atteint les 6 ans, le ménage doit informer dans quelle école il sera scolarisé ; si un élève bénéficiaire change d'école ou le niveau indiqué n'est pas correct, une mise à jour est

nécessaire. En ce qui concerne l'école, la nouvelle école (scolarisation ou transfert) doit être reconnue par le MEN et faire partie des écoles incluses dans le projet.

- **Changement du récepteur du transfert:** quand une mise à jour du récepteur du transfert est demandée pour l'une des raisons suivantes :
 - le récepteur du transfert est décédé,
 - le ménage a changé de domicile dans un Fokontany couvert par le programme
 - l'ancien bénéficiaire du transfert a quitté le ménage.

Si le bénéficiaire du transfert est mis à jour alors il faut toujours demander un nouveau moyen de transferts!

Le nouveau récepteur doit être un membre du ménage et de préférence une femme.

- **Utilisation de récepteur solidaire**

Dans les cas suivants :

- aucun membre du ménage ne possède de CIN au moment de l'enregistrement ou ménage présentant de difficulté d'acquisition de CIN
- chef de ménage handicapé (ne pouvant pas se déplacer pour recevoir le transfert) et pas d'autre adulte dans le ménage,

Le Chef de ménage ou le chef de fokontany (dans le cas où le chef de ménage ne peut pas le faire) peut faire la demande d'utiliser un récepteur solidaire.

Le récepteur solidaire s'agit d'une personne hors membre du ménage en qui le ménage ou le chef de fokontany fait confiance. Une fois la demande acceptée, cette personne sera assimilée comme un membre du ménage.

L'utilisation de récepteur pour le cas de non possession de CIN ne doit pas excéder 6 mois (délai accordé au ménage de procéder aux démarches nécessaires pour l'acquisition de CIN) à partir de l'enregistrement du ménage.

- **Remplacement du moyen du transfert ou livret:** quand le ménage perd son moyen de transfert/livret, quand il est détruit ou quand le ménage a changé de domicile (dans un autre fokontany couvert par le programme) ou que le récepteur du transfert a été mis à jour, il doit recevoir un nouveau moyen de manière à ce qu'il puisse continuer à recevoir ses transferts.
- **Sortie du ménage :** quand le ménage décide de quitter le Programme ou quand une investigation ou constat sur le ménage détermine qu'il doit sortir du programme.
- **Mise à jour du statut:** quand il y a des erreurs d'enregistrement ou des enregistrements manquants.
- **Nouvelle agence de transfert:** quand une nouvelle agence de transfert doit être assignée au bénéficiaire.
- **Exemption à la coresponsabilité :** quand un enfant du ménage âgé de 6 à 10 ans présente un handicap ne lui permettant pas d'aller à l'école.
- **Intégration de ménage bénéficiaire ;** cette demande se réalise dans les cas suivants :
 - Remplacement résultant de sortie de ménages bénéficiaires.
 - Intégration de ménage : le programme compte des ressources additionnelles destinées à la zone d'intervention, ce qui augmente le

nombre de bénéficiaire sans excéder les 30% par Commune ou cas d'exclusion confirmée de ménages.

C. SORTIE DU MÉNAGE

Un ménage doit sortir du programme à cause des raisons suivantes :

- **Décision volontaire** : quand le ménage décide de sa propre volonté de quitter le programme,
- **Dénonciation** :
Quand une investigation sur un ménage dénoncé par des membres de la communauté est demandée ou après le constat fait par le personnel du Programme, elle sera réalisée pour déterminer si le ménage doit sortir du programme.
Les raisons possibles d'une investigation sont :
 - présentation de fausses informations : quand il est considéré que le recensement du ménage effectué n'est pas conforme ou que le ménage a présenté de fausses informations pendant la collecte des données PMT
 - le ménage ne remplit pas les critères d'éligibilité : quand le ménage déménage dans un autre fokontany non couvert par le programme ou le ménage n'a pas d'enfant entre 0 et 10 ans.
 - le ménage est disloqué : quand le ménage n'existe plus et que les membres font partie d'autres ménagesSi le résultat de l'investigation s'avère être positif alors le ménage quitte le programme.
- **Ecole non couverte par le Programme** : quand le ménage n'a pas d'enfant de 6 à 10 ans et aucun enfant scolarisé dans une CISCO couverte par le Programme
- **Situation de contentieux avec l'agence de paiement** : quand le ménage déjà membre d'une agence de paiement de type "Institution de Micro-Finance" est en situation de contentieux avec l'agence, et qu'aucune autre agence ne pourra lui être assignée.
- **Non satisfaction de la coresponsabilité trois fois consécutives**, malgré les mesures d'accompagnement prises
- **Non retrait des transferts trois fois consécutives**, malgré les mesures d'accompagnement prises

1. Décision volontaire

Lorsqu'un ménage décide volontairement de quitter le programme pour des raisons propres à lui, le formulaire *Décision volontaire* est utilisé. Le statut du ménage change pour "sortant".

2. Dénonciation du ménage

Une investigation du ménage d'un ménage bénéficiaire ou éligible est réalisée en utilisant le formulaire **Dénonciation du ménage**. Ce formulaire est utilisé pour demander une investigation du ménage et enregistrer les résultats de l'investigation. Les raisons possibles pour une investigation du ménage peuvent être :

- **Présentation d'informations fausses:** quand il est considéré que le ménage a présenté des informations fausses pendant le processus de collecte de données.
- **Ne remplit pas les critères d'éligibilité:** quand le ménage ne remplit pas les critères d'éligibilité, par exemple quand un ménage déménage à un autre Fokontany qui ne fait pas partie du programme;
- **Ménage disloqué:** quand un ménage n'existe plus et que les membres du ménage font partie d'autres ménages.
- **Décision volontaire :** Si un ménage décide volontairement de quitter le programme suite à une dénonciation.

Si une dénonciation du ménage a comme résultat la sortie d'un ménage, le SIG doit permettre d'enregistrer le fait et de créer les listes des ménages qui sont sortis du programme.

3. Ecole non couverte par le Programme

Suite à un constat fait par le personnel du Programme, un ménage n'ayant aucun enfant scolarisé dans la CISCO couverte par le Programme et aucun enfant de 0 à 6 ans, doit quitter le Projet. Le **Formulaire Mise à jour de l'information** est utilisé.

4. Situation de contentieux avec l'Agence de transfert

Quand le ménage déjà membre d'une agence de paiement de type "Institution de Micro-Finance" est en situation de contentieux (ex : ayant des arriérés impayés) avec l'agence, le Programme lui assignera une nouvelle agence de paiement déjà opérationnelle dans le Programme et située dans un rayon de 3 km de sa résidence. Sinon, le ménage quitte le programme. Le **Formulaire Mise à jour de l'information** est utilisé.

5. Non-retrait des transferts trois fois consécutives

Si un ménage ne retire pas ses transferts trois fois consécutives, il est automatiquement exclus. Les trois fois consécutives se réfèrent à trois événements de transfert et pas à trois transferts. Avant que le ménage quitte le programme des mesures sont prises pour informer les bénéficiaires des conséquences de son comportement. Le SIG permet de créer des rapports qui indiquent quels ménages n'ont pas retiré leurs transferts pour une, deux ou trois fois. Ces ménages reçoivent une visite de suivi ; lors de la visite on utilise le formulaire **Non retrait des transferts**. Les raisons suivantes peuvent s'appliquer :

- Maladie du récepteur du transfert ;
- Le récepteur du transfert n'est pas intéressé ;
- L'événement de transfert est trop éloigné;
- Ne connaît pas la date de l'événement de transfert ;
- Le récepteur du transfert est décédé ;
- Autres à spécifier.

6. Non-respect de la coresponsabilité scolaire trois fois consécutives

Si un ménage ne satisfait pas la coresponsabilité trois fois consécutives, il est automatiquement exclu. Avant que le ménage ne quitte le programme, des mesures sont prises pour informer les bénéficiaires des conséquences de son comportement. Le SIG permet de créer des rapports qui indiquent quels ménages n'ont pas satisfait la coresponsabilité pour une, deux ou trois fois. Ces ménages reçoivent une visite de suivi ; lors de la visite on utilise le formulaire *Non satisfaction de la coresponsabilité scolaire*. Les raisons suivantes peuvent s'appliquer :

- Maladie de l'enfant bénéficiaire;
- Autres à spécifier.

D. INTEGRATION DE MENAGE

Au cours du Programme, cette demande se réalise dans les cas suivants :

- Remplacement de ménage :
Un remplacement de ménage bénéficiaire peut être demandé dans le cas d'occurrence de sortie de ménage bénéficiaire du Programme.
- Intégration de ménage :
Une intégration de ménage bénéficiaire peut être demandée dans les cas suivants :
 - Le programme compte avec des ressources additionnelles destinées à la zone d'intervention ce qui augmente le nombre de bénéficiaire sans excéder les 30% par Commune.
 - Cas d'exclusion confirmée de ménage lors du ciblage

IV. MÉCANISMES POUR LA PRÉSENTATION DES CAS

Les cas peuvent être présentés par les membres de la communauté, les ménages candidats, les ménages bénéficiaires, ou par d'autres organisations impliquées dans le programme comme le comité local de gestion des plaintes, les partenaires du Programme ou autres.

Pour les bénéficiaires il existe deux mécanismes pour la présentation des cas:

- **Appel téléphonique:** les bénéficiaires sont accompagnés par le personnel du call center (numéro vert) pour la présentation d'une plainte qui est enregistrée dans le formulaire approprié et dans le MIS.
- **De manière physique:** les bénéficiaires sont accompagnés par le personnel du programme. Pour des mises à jour de l'information, la présence du bénéficiaire est requise car on a besoin de joindre les documents de support.

Le personnel du programme peut présenter des cas en complétant le formulaire pertinent. Notez que ces personnes ne peuvent pas présenter tous les cas et que certains doivent être présentés par le bénéficiaire car ils nécessitent d'informations supplémentaires.

Les détails des mécanismes de présentation des cas sont décrits dans le Guide Opérationnel de Gestion des Cas Spéciaux.

V. DESCRIPTION DU PROCESSUS

Le processus de gestion des cas est divisé dans des activités préparatoires et d'attention au protocole que doit suivre chacun des cas.

A. ACTIVITÉS PRÉPARATOIRES

Les activités préparatoires incluent: 1) Production et distribution des matériaux, 2) Socialisation aux bénéficiaires, et 3) Formation.

1. Planification logistique

i. Production des matériaux

Le Responsable de la Gouvernance Citoyenne et Cas Spéciaux est la personne chargée de produire, organiser et livrer les formulaires de gestion des cas spéciaux au personnel du programme, aux comités locaux de gestion des cas spéciaux et éventuellement aux représentants des agences de transferts.

Il est considéré qu'en moyenne il y aura au moins 1% des ménages bénéficiaires qui présenteront des cas par an par Fokontany.

Dans le cas non- retrait des transferts ou le non-respect de la coresponsabilité scolaire, le MIS permet de produire tous les deux mois une liste des ménages qui n'ont pas retiré le transfert une, deux, ou trois fois ainsi que celle des ménages qui n'ont pas satisfait la coresponsabilité scolaire une, deux ou trois fois.

2. Socialisation du processus aux bénéficiaires

Cette activité prend en compte l'introduction du processus de gestion des cas spéciaux aux bénéficiaires du programme. Cette activité se développe dans le cadre de la stratégie de communication. L'objectif est présenter aux bénéficiaires la manière comment se présentent et sont résolues les plaintes, les mises à jour, et les sorties des ménages du programme.

La stratégie de communication inclut des dispositifs qui expliquent les règles et les procédures du programme. Ils sont à disposition des bénéficiaires et du public en général.

De plus, la stratégie de communication du processus de gestion des cas spéciaux donne la possibilité au bénéficiaire de présenter les nouveautés qui peuvent avoir lieu pendant la mise en place du processus.

3. Formation

Il est de la responsabilité de la DCI en coordination avec le RGCCS d'organiser et de réaliser cette activité orientée au personnel du programme au niveau central et régional et des agences de transfert.

La formation comprend une composante opérationnelle et une composante du SIG. Elle se fait en cascade : tout d'abord au niveau central, ensuite au niveau régional et enfin au niveau local.

i. Opérative

La formation opérationnelle est réalisée au début du processus et inclut tous les aspects opérationnels du processus de gestion des cas spéciaux, remplissage des formulaires et solutions aux cas. Une fois finie, le personnel responsable doit évaluer les connaissances acquises lors de la formation à travers un questionnaire : Evaluation du processus de gestion des cas spéciaux.

ii. Systèmes

Le responsable du SIG de la DSE est responsable de la formation de toutes les personnes qui vont utiliser le SIG au niveau central, ainsi que le personnel des DIRs.

Les détails sont donnés dans le Guide Opérationnel de Gestion des Cas Spéciaux.

B. PROTOCOLES D'ATTENTION AUX ACTIVITÉS DE GESTION DES CAS SPÉCIAUX

Le mécanisme pour la gestion des cas repose essentiellement sur deux critères :

- Transparence (processus qui sont largement partagés entre toutes les parties prenantes);
- Accès équitable (nécessairement ; chaque personne qui le désire, sans discrimination, peut accéder aux mécanismes de remplir un cas et attendre une réponse).

La résolution des cas spéciaux peut se faire au niveau local, régional ou central, suivant leur type :

- au niveau local : cas de plaintes. Le comité de protection sociale ou la communauté en Assemblée Générale peut traiter les plaintes qu'il juge relevant de la compétence locale, en particulier celles liées à l'organisation sociale et culturelle de la communauté. En outre, le représentant du Programme en visite a le devoir et le pouvoir de traiter les plaintes qui ne requièrent la responsabilité du comité central de gestion des cas spéciaux.

- au niveau régional : les DIRs sont les premiers responsables de la résolution des cas spéciaux (plaintes, réclamations et mises à jour) présentés.

- au niveau central : pour les cas référés à la compétence de la Direction Générale, le Comité Central de Gestion des Cas Spéciaux se charge de leur résolution finale.

1. Plaintes

Le processus pour présenter une plainte physiquement et/ou à travers un appel téléphonique au *call center* est le suivant:

Sur place

La plainte peut être reçue par un représentant du programme en visite sur le terrain ou le Comité de Protection Sociale (qui est le comité local de gestion des cas spéciaux).

- La personne qui reçoit la plainte remplit la plainte sur le format papier avec les informations fournies par le bénéficiaire ou le chef du ménage. Le formulaire utilisé est: ***Plaintes***.
- Le bénéficiaire reçoit le récépissé comme attestation que la plainte a été reçue.
- Les plaintes sont saisies dans le SIG.

Appel téléphonique

- La plainte se reçoit à travers le personnel des DIRs ou du call center au niveau central qui remplit le formulaire approprié.
- La plainte est saisie directement au SIG.

Une fois que les plaintes sont saisies dans le SIG, le SIG permet de voir la fréquence des plaintes rapportées pour chaque organisation. Le RGCCS analyse la fréquence, le type et le nombre des plaintes présentées et fait part de l'analyse à la DCI à fin de prise de mesures et d'amélioration des mécanismes de mise en oeuvre du Programme.

Traitement des plaintes :

Une fois une plainte enregistrée et saisie dans le SIG, le Responsable de la gestion des cas spéciaux au niveau des DIRs qui est le Responsable de Suivi Evaluation engage le processus de résolution de la plainte en utilisant le formulaire *Suivi des plaintes* est utilisé.

Le responsable peut prendre les mesures suivantes:

- Réaliser un appel téléphonique;
- Écrire une lettre officielle;
- Faire une réunion.
- Descendre sur le terrain pour des recoupements
- Référer à la compétence du comité central de gestion des cas spéciaux si nécessaire

Après chaque action prise, le responsable saisit la date à laquelle l'action a été prise, il écrit son nom et signe le formulaire. Le formulaire archivé est utilisé pour faire le suivi. Une fois que le responsable considère que le cas est résolu, remplit le formulaire, saisit la résolution et le formulaire est archivé. Toutes les actions prises sont enregistrées dans le SIG avec la même information qui apparaît sur le formulaire.

Le responsable est chargé de communiquer la décision au ménage ou institution concernée.

2. Mises à jour

Elles peuvent être réalisées par le bénéficiaire directement. Pour toutes les mises à jour, le formulaire: *Mise à jour de l'information*, sera utilisé. Une mise à jour peut être présentée tout au long du cycle du projet, lors d'un événement de transfert ou dans n'importe quelle activité réalisée par le programme. Le processus pour présenter la mise à jour dépend du type de mise à jour réalisée.

a. Mise à jour du domicile

C'est une demande spontanée du chef du ménage, qui par des raisons personnelles, décide que le ménage change de Fokontany. Cette demande peut être seulement effectuée par le chef du ménage et non pas le récepteur du transfert ni les autres membres, car le programme considère que seulement le chef du ménage peut présenter une demande de mise à jour de localisation géographique.

Quand le bénéficiaire du transfert change son lieu de résidence dans un fokontany couvert par le Programme, il continue à recevoir les transferts selon son contrat avec le FID.

-

La mise à jour du domicile suit le protocole suivant:

- La demande doit être présentée par le chef du ménage.
- Le responsable explique au bénéficiaire les conséquences possibles pour ce changement :
 - *Il peut être exclu du programme:* Si le Fokontany où le ménage souhaite s'installer n'est pas éligible pour le programme.
 - *Retard dans le transfert subséquent:* Le suivant transfert peut ne pas se trouver sur la liste de transferts du fait qu'il est requis de le rapporter à l'Agence de transfert, mais il le recevra de manière accumulée.
 - *Changement de puce/moyens de transferts :* Si le Fokontany où le ménage souhaite s'installer appartient à un autre département ou région qui est administré par une autre agence de transfert alors la production d'une nouvelle puce/ moyens de transfert n'aura pas de coût pour le bénéficiaire. Pour telle raison le bénéficiaire doit informer au programme de son arrivée au nouveau Fokontany.
- En ayant connaissance de cette information, le chef du ménage signe la demande.
- Le représentant du programme actualise le livret, et fait une annotation du nouveau Fokontany et la date de la demande.
- Ce changement doit être saisi dans le SIG.
- Le responsable de transfert réalise la démarche pour la demande de la puce/ moyens de transfert à l'Agence de transferts.
- L'agence de transfert remet les nouvelles puce/moyens de transfert au chef de ménage pour l'événement de transfert afin qu'elles soient distribuées aux bénéficiaires avec la liste des nouveaux bénéficiaires et l'annuaire des bénéficiaires reçu par l'UGT.
- L'agence de transfert reprend la puce/ moyens de transfert antérieure et la détruit en présence du bénéficiaire.
- Au cas où par des actes administratifs, la nouvelle puce/ moyens de transfert n'a pas encore été émise, le ménage recevra l'argent accumulé lors du transfert suivant.

b. Mise à jour de l'école primaire ou du niveau

Cette mise à jour est nécessaire suite à :

- Une erreur de collecte de données pendant l'enregistrement ;
- Une erreur de saisie des données de l'enregistrement ;
- Un enfant rentre à l'école après l'enregistrement ;
- Un enfant change d'école
- Un enfant abandonne l'école;
- Un enfant atteint l'âge de 6 ans et rentre à l'école.

Le protocole pour les cinq premiers cas est le suivant :

- La mise à jour est présentée par le chef du ménage ou par le bénéficiaire du transfert à travers un appel téléphonique, ou au personnel du programme ;
- Le formulaire de mise à jour est complété;

- La personne qui reçoit la mise à jour explique au bénéficiaire que si l'enfant n'est plus dans une école primaire d'un Fokontany où le programme est mis en place, l'incitation scolaire ne sera plus versée. Si de plus le ménage n'a pas d'enfant de 0 à 6 ans, il quitte le Programme.
- Le changement est saisi dans le SIG et le nom de l'enfant est retiré de l'école où il était inscrit et le nom est inséré dans la nouvelle école, s'il s'agit d'une école primaire située dans un des Fokontany où le programme est mis en place.

Pour le sixième cas, celui des enfants qui ont atteint 6 ans, un événement est organisé au niveau de chaque Fokontany annuellement par le programme avec le soutien du responsable de communication. Cet événement doit être réalisé avant la rentrée scolaire.

c. Mise à jour de l'information personnelle

Le protocole pour la mise à jour de l'information personnelle est le suivant :

- La mise à jour est présentée par le chef du ménage ou par le bénéficiaire du transfert à travers un appel téléphonique, ou au personnel du programme ;
- Le formulaire de mise à jour est complété;
- La personne qui reçoit la mise à jour explique au bénéficiaire que le genre du chef du ménage ne peut pas être changé;
- Le bénéficiaire signe le formulaire ;
- Les formulaires sont saisis dans le SIG.

d. Changement du récepteur du transfert

Le changement du récepteur du transfert suit le protocole suivant:

d.1 nouveau récepteur membre du ménage

- La demande doit être présentée par le chef du ménage qui doit expliquer de manière explicite les raisons pour lesquelles il effectue la demande. La mise à jour peut être présentée au personnel du programme.
- Le formulaire de mise à jour doit être complété, le responsable doit indiquer les raisons pour la mise à jour. Le bénéficiaire signe le formulaire.
- La personne qui reçoit la mise à jour prend en compte les directives du programme concernant les caractéristiques du bénéficiaire du transfert : de préférence femme membre du ménage.
- Dans le cas où la mise à jour est acceptée, le chef du ménage fournit une photo du nouveau récepteur du transfert pour mettre à jour le livret.
- Les formulaires sont saisis dans le SIG pour saisir les données. Le responsable demande au responsable des transferts de transmettre les données à l'agence de transfert pour l'émission d'un nouveau moyen du transfert.
- Le bénéficiaire doit approcher l'agence de transfert pour recevoir le nouveau moyen de transfert.

d.2 récepteur solidaire

- La demande doit être présentée par le chef du ménage qui doit expliquer de manière explicite les raisons pour lesquelles il effectue la demande. La mise à jour peut être présentée au personnel du programme.
- Le formulaire de mise à jour doit être complété, le responsable doit indiquer les raisons pour la mise à jour. Le bénéficiaire signe le formulaire.
- La personne qui reçoit la mise à jour prend en compte les directives du programme concernant le cas d'utilisation de récepteur solidaire et le caractère du récepteur du transfert : de préférence femme.
- Dans le cas où la mise à jour est acceptée, le chef du ménage fournit une photo du nouveau récepteur du transfert pour mettre à jour le livret.
- Le nouveau récepteur doit être assimilé comme membre du ménage : le formulaire ***Récepteur Solidaire*** est rempli pour enregistrer les informations complémentaires sur la personne.
- Les formulaires sont saisis dans le SIG pour saisir les données. Le responsable demande au responsable des transferts de transmettre les données à l'agence de transfert pour l'émission d'un nouveau moyen du transfert.
- Le bénéficiaire doit approcher l'agence de transfert pour recevoir le nouveau moyen de transfert.

e. Remplacement du moyen du transfert ou livret

Le changement du moyen du transfert ou livret suit le protocole suivant:

- La demande doit être présentée par le récepteur du transfert qui doit indiquer les raisons de cette demande au personnel du programme ;
- Le formulaire mise à jour de l'information est complété, le responsable doit indiquer si c'est le moyen du transfert ou le livret qui doit être remplacé et la raison du remplacement. Le récepteur signe le formulaire ;
- Les données sont saisies dans le SIG ;
- Si un moyen de transfert doit être remplacé, les actions suivantes s'appliquent:
 - Le formulaire est saisi dans le SIG ;
 - Le responsable de transfert informe l'agence de transfert afin qu'elle émette un nouveau moyen.
- Le bénéficiaire doit approcher l'agence de transfert pour recevoir le nouveau moyen de transfert.
- Au cas où par des actes administratifs, les nouveaux moyens n'ont pas pu être émis, le ménage reçoit le cumul des transferts le mois suivant.

f. Sortie d'un ménage

La mise à jour pour la sortie d'un ménage suit le protocole correspondant à chaque cas décrit dans le paragraphe "3. Sortie du ménage" ci-dessous.

Le formulaire mise à jour de l'information doit être rempli pour le suivi de la mise à jour du ménage. Les informations sont saisies dans le MIS. Et le ménage doit être informé.

Toute sortie de ménage doit avoir la non objection de la Direction Générale du FID suivant l'avis du Comité Central de Gestion des Cas Spéciaux.

g. Mise à jour du statut

L'origine des mises à jour du statut peut être :

- Lors du premier transfert et de l'obtention des moyens de transfert, un ménage qui a été enregistré n'apparaît pas sur la liste ;
- Un constat du personnel du programme.

Le protocole pour une mise à jour du statut est le suivant:

- Il faut vérifier si le cas est une erreur d'enregistrement ou un enregistrement manquant. S'il s'agit d'une erreur, comme un doublon, le nouveau statut sera inéligible.
S'il s'agit d'une erreur d'omission au moment de la saisie des données, le ménage doit recevoir les transferts qu'il n'a pas reçus.
S'il s'agit d'un enregistrement manquant, c'est-à-dire, le ménage n'avait pas assisté à l'événement d'enregistrement, alors il commencera à recevoir les transferts postérieures à son enregistrement et ceci doit être vérifié dans son contrat ;
- Les informations sont saisies dans le SIG.

h. Nouvelle agence de transfert

Le protocole pour une nouvelle agence de transfert est le suivant:

- Au moment du changement de domicile ou lors d'une situation de nécessité (telle que situation de contentieux avec l'Agence de Transfert), le bénéficiaire concerné demande à remplir le formulaire pertinent ;
- Si l'agence de transfert doit être remplacée, les pas suivants s'appliquent:
 - Le formulaire est saisi dans le SIG ;
 - Le responsable de transfert informe l'agence de transfert afin qu'elle émette un nouveau moyen.
- Le bénéficiaire doit approcher l'agence de transfert pour recevoir le nouveau moyen de transfert.
- Au cas où par des actes administratifs les nouveaux moyens n'ont pas pu être émis, le ménage reçoit le cumul des transferts le mois suivant.

i. Exemption de coresponsabilité

Si au cours du programme le cas se manifeste, la mise à jour suit le protocole ci-après :

- Si un enfant présente un handicap majeur confirmé ne lui permettant plus d'aller à l'école, le ménage demande à remplir le formulaire pertinent.
- L'enfant est exempté de coresponsabilité.
- L'information est saisie dans le MIS.
- Le ménage doit être informé.

j. Intégration de ménage bénéficiaire

Toute intégration de ménage bénéficiaire doit avoir la non objection de la Direction Générale suivant l'avis du Comité Central de Gestion des Cas Spéciaux.

Les protocoles pour l'intégration de ménage bénéficiaire au cours du programme est décrit dans le paragraphe "4. Intégration de ménage" ci-dessous.

3. Sortie du ménage

Toute sortie de ménage bénéficiaire doit avoir la non objection de la Direction Générale suivant l'avis du Comité Central de Gestion des Cas Spéciaux.

Tout ménage de statut "sortant" dans le MIS ne doit plus figurer dans la liste des transferts. Si des actions administratives sont prises et encore en cours, le ménage n'a pas encore été éliminé de la liste des transferts, le transfert pour ce ménage n'est plus autorisé (i.e à suspendre) pendant le prochain événement de transfert.

Le protocole pour la sortie d'un ménage est différent suivant la cause.

a. Décision volontaire

La décision volontaire du ménage suit le protocole suivant :

- Le formulaire *Décision Volontaire* est rempli et signé par le chef du ménage.
- Les DIRs demande l'avis de non objection de la Direction Générale
- Le Comité Central donne son avis
- Les données sont saisies dans le MIS. Le statut du ménages change de "bénéficiaire" à "sortant".
- Le ménage n'est plus inclus dans la liste de transferts
- Le ménage est notifié de la décision

b. Dénonciation du ménage

La dénonciation du ménage suit le protocole suivant:

- La demande d'une investigation ou enquête au ménage peut être présentée par tout membre de la communauté au personnel du programme. La personne qui présente le cas doit décrire de manière explicite les raisons de la demande;
- Le formulaire **Dénonciation de ménage** doit être complété ;
- Le RSE planifie une visite à la résidence du ménage en question ;
- Le formulaire initial est utilisé pendant la visite.
- Le représentant du programme résout le cas sur le terrain. Il informe au ménage de sa décision. Les résultats de la dénonciation du ménage sont enregistrés dans le même formulaire. Les résultats de l'investigation au ménage peuvent être les suivants:
 - Confirmation de la présentation d'informations fausses;
 - Confirmation que le ménage ne remplit pas les critères d'éligibilité;
 - Confirmation que le ménage est disloqué;
 - Décision volontaire (dans ce cas, la déclaration de décision volontaire doit être signée par le chef de ménage dans le formulaire: Dénonciation du ménage) ;
 - Le ménage remplit les critères d'éligibilité et l'information est correcte (pas de sortie).

Dans le cas où le ménage quitte le projet :

- Le responsable complète le formulaire pertinent (voir la mise à jour de sortie du ménage) et saisit les données.
- Le ménage n'est plus inclus dans la liste de transferts, le montant n'est pas retiré par le ménage et est retourné au programme.

c. Ecole non couverte par le Programme

La sortie de ménage suite au constat de scolarisation des enfants dans une école non couverte par le Programme suit le protocole suivant:

- Le Programme ne peut pas suivre la coresponsabilité d'un enfant scolarisé dans une école non couverte par le Programme.
- Après constat qu'un enfant du ménage est scolarisé dans une école non couverte par le Programme, les chargés de Projet ou les consultants socio organisateur ou le RSE vérifient laquelle des informations ci-après s'applique :
 - S'il reste au ménage d'autres enfants scolarisés dans une école couverte par le Programme, il continue à recevoir ses transferts complets initiaux.
 - Si aucun enfant de 6 à 10 ans n'est scolarisé dans une école couverte par le Programme, le ménage perd son incitation scolaire.
 - et Si de plus le ménage n'a aucun enfant de 0 à 6 ans, alors il quitte le Programme.
- Dans le cas où le ménage doit quitter le Projet, le formulaire de mise à jour est rempli.
- Les DIRs demande l'avis de la Direction Générale.
- **Le Comité Central donne son avis**
- Les données sont saisies dans le MIS. Le statut du ménages change de "bénéficiaire" à "sortant".

- Le ménage n'est plus inclus dans la liste de transferts
- Le ménage est notifié de la décision.

d. Non-retrait des transferts trois fois consécutives

Le protocole pour la sortie d'un ménage du fait de la non-collecte des transferts pour trois fois consécutives est le suivant. Avant qu'un ménage ne sorte du programme, les mesures nécessaires sont prises pour informer les bénéficiaires sur les conséquences possibles de ce type de comportement.

- La liste des transferts non retirés produite par le SIG est fournie au responsable de gestion des cas, le RSE, pour qu'il puisse identifier les raisons pendant le prochain événement de transfert ou pour qu'il réalise ou fasse réaliser une visite au ménage pour le cas du non-retrait des transferts en utilisant le formulaire *Non retrait des transferts*.
- Une fois que les ménages bénéficiaires ont été contactés, ils seront informés sur les conséquences possibles du non-retrait des transferts;
- Le responsable des transferts au niveau des DIRs ou le RSE analyse les formulaires qu'il reçoit et prend les mesures suivantes:
 - Revoit avec le représentant de l'agence de transfert si l'événement de transfert a eu lieu ;
 - Fait part au responsable des transferts au niveau Central s'il y a nécessité d'améliorer les stratégies et/ou mécanisme de communication pour informer les bénéficiaires des activités planifiées en collaboration avec le responsable de communication.
- Après une troisième fois que le bénéficiaire ne retire pas le transfert, son statut change automatiquement dans le SIG pour « sortant »;
- Le SIG permet de créer une liste de ménages sortis;
- Le ménage n'apparaîtra plus sur la liste de transferts suivants;
- Le bénéficiaire est informé par le personnel du programme qu'il a été évincé du programme.

e. Non satisfaction de la coresponsabilité trois fois consécutives

Le protocole pour la sortie d'un ménage du fait du non satisfaction de la coresponsabilité trois fois consécutives est le suivant. Avant qu'un ménage ne sorte du programme, les mesures nécessaires sont prises pour informer les bénéficiaires sur les conséquences possibles de ce type de comportement.

- La liste des ménages n'ayant pas satisfait la coresponsabilité après le premier transfert est produite par le SIG avant le deuxième transfert.
- Une lettre d'alerte et de la conséquence de la non satisfaction est envoyée aux ménages.

- A partir de la liste, le RSE réalise ou fait réaliser par les "mères leaders" ou les chargés de projet ou les comités de protection sociale une visite aux ménages en utilisant le formulaire **Non satisfaction de la coresponsabilité**.
- Le RSE analyse les formulaires remplis et fait part au Responsable de TMC et coresponsabilité au niveau central s'il y a nécessité de prendre les mesures suivantes : revoir avec les mères leaders l'amélioration des stratégies d'accompagnement des bénéficiaires.
- Après la 2ème fois de non satisfaction, le formulaire déjà ouvert du ménage est complété et saisi dans le SIG.
- Le ménage ne bénéficiera plus de l'incitation à la scolarisation. Le montant du prochain transfert devrait prendre en compte de cet état. Le bénéficiaire est notifié de la situation.
- Une autre visite au ménage est réalisée par les mères leaders ou les chargés de projet ou les Comités de Protection Sociale en utilisant le même formulaire
- Le formulaire est de nouveau saisi dans le SIG.
- Après la 3ème fois de non satisfaction, le formulaire est complété et saisi dans le SIG.
- Les DIRs demande l'avis de la Direction Générale.
- **Le Comité Central donne son avis**
- Les données sont saisies dans le MIS. Le statut du ménages change de "bénéficiaire" à "sortant".
- Le ménage n'est plus inclus dans la liste de transferts
- Le ménage est notifié de la décision

f. Situation de contentieux avec l'agence de transfert

Le protocole de sortie de ménage pour cause de situation de contentieux avec l'agence de transfert est le suivant :

- Le chef de ménage présente le cas au personnel du Programme.
- Les DIRs demande confirmation du cas auprès de l'agence de transfert.
- Si une autre agence de transfert opérant pour le Programme existe dans un rayon de 3 km du domicile du ménage, les DIRs l'assignent comme nouvelle agence au ménage et le protocole de changement de moyen de transfert est à suivre.
- Dans le cas contraire, le ménage quitte le Programme.
- Les formulaires de mise à jour et dénonciation sont complétés et saisis dans le SIG.
- Les DIRs demande l'avis de la Direction Générale.
- Le Comité Central donne son avis
- Les données sont saisies dans le MIS. Le statut du ménages change de "bénéficiaire" à "sortant".
- Le ménage n'est plus inclus dans la liste de transferts
- Le ménage est notifié de la décision

4. Intégration de ménage

Dans tous les cas, le formulaire de mise à jour est utilisé dans la rubrique "mise à jour du statut".

Le protocole pour l'intégration de ménage bénéficiaire au cours du programme est le suivant :

- Remplacement de ménage :

Le protocole pour les remplacements est nécessaire pour les ménages classifiés comme éligibles et qui ont été enquêtés mais qui n'ont pas réussi à faire partie des ménages bénéficiaires. Ces ménages, s'ils sont dans la liste d'attente déjà validée par la communauté, doivent suivre le processus d'enregistrement, sinon ils requièrent d'être validés par la communauté avant l'enregistrement.

N'importe quel ménage qui est enregistré lorsque l'agence de transfert a commencé le processus de distribution des transferts, recevra le nombre de transferts qui restent de la zone géographique c'est à dire ils recevront les transferts postérieurs à leur enregistrement.

Le remplacement ne pourra pas être effectué quand dans le Fokontany où il manque deux ou moins de transferts du fait des démarches administratives pour l'enregistrement et l'émission des moyens de transfert.

L'intégration d'un ménage avec le statut éligible suit le protocole suivant :

- Après la sortie de ménages, les DIRs présentent la demande
- Après la non objection de la Direction Générale suivant l'avis du Comité Central, les DIRs sont appelées à continuer le processus.
- Le chargé de projet consulte sur le SIG les ménages qui ont le statut éligible rangées par le score PMT.
- Le chargé de projet choisit le ou les ménages qui vont entrer au programme en priorisant le score du PMT.
- Le chargé de projet organise le processus d'enregistrement du ménage, en commençant par la convocation du ménage en lui indiquant les documents à présenter, son enregistrement et sa formation.
- Le responsable du programme explique au chef du ménage les conditions pour son enregistrement au programme, le nombre de transferts qu'il recevra, la coresponsabilité scolaire, les activités d'accompagnement, le mécanisme de transfert, les mécanismes pour la présentation des plaintes, mise à jour, et sortie.
- Le chef du ménage désigne le récepteur du transfert avec les caractéristiques du programme : de préférence femme, la mère des enfants, âgée au moins de 18 ans, membre du ménage, qui à la fois doit être présente pendant l'enregistrement. ou éventuellement il peut requérir à l'utilisation de récepteur solidaire.
- Le chargé de projet prépare le livret et le contrat et les fait signer par le ménage
- Le chargé de projet saisit les informations dans le SIG. Le Statut de ces ménages changent de "éligible" à "bénéficiaire".
- Les démarches administratives de demande de puce/ moyen du transfert doivent être entreprises.
- Le récepteur doit approcher l'agence de transfert pour recevoir le nouveau moyen de transfert.

- Au cas où par des actes administratifs les nouveaux moyens n'ont pas pu être émis, le ménage reçoit le cumul des transferts le mois suivant.

- Intégration de ménage :

Deux cas se présentent :

- ✓ La DCI, disposant de ressources additionnelles décide d'augmenter le nombre de bénéficiaires sans dépasser les 30% dans la commune :
 - Elle avise les DIRs concernées de sa décision en leur communiquant les fokontany et le nombre de ménages à enregistrer
 - Le chargé de projet consulte sur le SIG les ménages qui ont le statut éligible rangées par le score PMT.
 - Le chargé de projet choisit le ou les ménages qui vont entrer au programme en priorisant le score du PMT.
 - Le chargé de projet organise le processus d'enregistrement du ménage, en commençant par la convocation du ménage en lui indiquant les documents à présenter, son enregistrement et sa formation.
 - Le responsable du programme explique au chef du ménage les conditions pour son enregistrement au programme, le nombre de transferts qu'il recevra, la coresponsabilité scolaire, les activités d'accompagnement, le mécanisme de transfert, les mécanismes pour la présentation des plaintes, mise à jour, et sortie.
 - Le chef du ménage désigne le récepteur du transfert avec les caractéristiques du programme : de préférence femme, la mère des enfants, âgée au moins de 18 ans, membre du ménage, qui à la fois doit être présente pendant l'enregistrement. ou éventuellement il peut requérir à l'utilisation de récepteur solidaire.
 - Le chargé de projet prépare le livret et le contrat et les fait signer par le ménage
 - Le chargé de projet saisit les informations dans le SIG. Le Statut de ces ménages changent de "éligible" à "bénéficiaire".
 - Les démarches administratives de demande de puce/ moyen du transfert doivent être entreprises.
 - Le récepteur doit approcher l'agence de transfert pour recevoir le nouveau moyen de transfert.
 - Au cas où par des actes administratifs les nouveaux moyens n'ont pas pu être émis, le ménage reçoit le cumul des transferts le mois suivant.

- ✓ A l'issue du traitement de plaintes, des ménages s'avèrent être délibérément ou involontairement exclus pendant le ciblage :
 - Les DIRs font la demande à la Direction Générale
 - Le Comité Central analyse les cas et donne son avis
 - Le chargé de projet saisit les informations dans le SIG. Le Statut de ces ménages changent de "candidats" à "bénéficiaires" dans le cas où l'enquête PMT a été nécessaire; ou de "pré-éligibles" à "bénéficiaires".

- Si les ménages sont à intégrer, les DIRs sont demandées de procéder à la validation de ces ménages si nécessaire, ensuite à leur enregistrement et à la signature de leur contrat.
- Les données sont saisies dans le MIS.
- Ils recevront les transferts postérieurs à leur enregistrement.

Les détails des responsabilités, les circuits et niveaux de traitement sont décrits dans le Guide Opérationnel de Gestion des Cas Spéciaux.

VI. SUIVI ET EVALUATION

La table suivante détaille les indicateurs de suivi pour le processus de gestion des cas spéciaux.

Tableau 1: Gestion de cas spéciaux

| Indicateur | Formule | Valeur attendue |
|--|--|----------------------------|
| Nombres de plaintes reçues (désagrégés par entité) | | Le moins élevé le meilleur |
| Actions menées contre les plaintes | Organisé par type téléphonique, réunion | |
| Pourcentage de plaintes traitées | Nombre de cas de plaintes traitées/ nombre total de plaintes présentées | Le plus élevé le meilleur |
| Actions menées contre les réclamations | Organisé par type téléphonique, réunion | |
| Pourcentage de réclamations résolues | Nombre de cas de réclamations résolues/ nombre total de réclamations présentées | Le plus élevé le meilleur |
| Nombre de mises à jour déposées (désagrégées par type) | | - |
| Nombre de ménages qui quittent le projet | Classé selon l'origine de l'abandon | Le moins élevé le meilleur |