**TERMES DE REFERENCE**

**Prestataires de Service pour le Programme de Transfert Monétaire aux bénéficiaires de filets de sécurités sociaux en transfert monétaire pour le développement humain du Fonds d’Intervention pour le Développement TMDH et en Argent Contre Travail Productif ACTP (AGENCE PAYEUR)**

1. **Contexte**

La Banque Mondiale renforce son engagement dans la lutte contre la pauvreté et dans le développement de Madagascar en intensifiant son investissement dans le secteur de la protection sociale.

Ainsi, le Gouvernement Malagasy a bénéficié d’un appui de la Banque Mondiale pour la mise en place d’un programme de Filets Sociaux de Sécurité (FSS) d’Août 2015 à septembre 2019. Cette composante comporte trois activités dont deux concernent des transferts monétaires: le programme de Transfert Monétaire pour le Développement Humain (TMDH) et du programme Argent Contre Travail-Productif (ACT-P) mis en œuvre dans les zones les plus touchés par la pauvreté. Par ailleurs, au cours de l’année 2016, suite à 3 années successives de sècheresse dans la partie sud de Madagascar, un programme d’urgence et de résilience a été mis en place par un financement additionnel du FSS dénommé FIAVOTA implémenté dans les 5 districts les plus touchés par la sècheresse.

Etant donné les résultats obtenus avec ces programmes, la Banque Mondiale amplifie son appui pour le Gouvernement Malagasy et décide de prolonger le projet FSS à travers un deuxième financement additionnel du projet FSS (FA2) pour une durée de 2,5 ans (2019 à 2022) afin d'aider le gouvernement à accroître l'accès des ménages extrêmement pauvres aux services de filet de sécurité ; de jeter les bases d'un système de protection sociale et de renforcer ainsi l'impact du projet FSS et le filet de sécurité sociale à Madagascar.

Le projet FSS (FA2) renforcera le filet de sécurité sociale en consolidant les 03 programmes de transferts monétaires : TMDH, ACTP et FIAVOTA.

Il est à noter qu'un Appel à Manifestation d'Intérêts (AMI) a été effectué pour les agences de paiement (IMF, Mobile Money) et que les zones non couvertes par leur service feront l’objet de cette prestation.

Les présents termes de référence sont développés pour le recrutement d’une agence payeur présélectionnée au FID en tant qu’AGEX, qui sera chargée d’assurer le paiement des bénéficiaires du TMDH et de l’ACTP.

1. **Mandat du Prestataire de service**

* Le mandat du prestataire consiste à assurer le paiement des bénéficiaires au niveau des Fokontany de résidence des bénéficiaires du TMDH et ACTP auprès d’une caisse conformément au calendrier défini par les deux parties (FID et prestataire de service).
* Le Prestataire de Service s’engage à exécuter le paiement des bénéficiaires du TMDH conformément aux clauses de la convention ainsi qu’aux normes comptables et financiers requises.
* Le Prestataire s’engage à se faire escorter par les forces de l’ordre (gendarmes) pendant tous les stades de paiement allant de l’acheminement vers les lieux de paiement jusqu’à la réception des fonds par les bénéficiaires. La sécurisation porte donc non seulement sur les convois de fonds mais aussi sur les sites de paiement.

1. **Caractéristiques des paiements des activités:**

***3.1 Cycle de paiements :***

***Pour l’ACT-P***

* Le nombre de jours travaillés pendant chaque intervention sera de 40 jours. Les bénéfices seront payés sur la base des présences effectives des travailleurs ou des transferts directs seront accordés aux ménages ayant des contraintes de main-d'œuvre sans qu'ils aient à travailler (inaptes)
* Le transfert des bénéfices ACT-P est fait en trois paiements suivant chaque cycle d’activité ACT-P par site auprès d’une caisse fixe.
* Il est prévu 6 paiements par an soit 12 paiements pour toute la durée du projet.

***Pour le TMDH***

* Pour le bénéficiaire du TMDH, la subvention aux ménages bénéficiaires est payable tous les 2 mois par site auprès d’une caisse fixe selon le calendrier défini par les deux parties (FID et prestataire de service).
* Il est prévu 6 paiements par an soit 15 paiements pour toute la durée du projet.

***3.2 Modalité de paiement des bénéficiaires***

* Le paiement des bénéficiaires du programme se fera :
* Périodiquement, à des dates qui seront définies entre les deux parties (FID et prestataire de service) ;
* Et par distribution du montant du bénéfice de l’ACT-P et du TMDH selon la liste nominative des bénéficiaires à payer après l’émission d’un ordre de virement par le FID en faveur du prestataire de service, pour un montant égal à la totalité des subventions à payer par le prestataire de service.
* Avant les premiers transferts, le prestataire de service offrira, pour chaque Fokontany, une formation aux bénéficiaires sur le mode de paiement et tout le processus qui l'accompagne.
* Le Prestataire de Service effectuera le paiement aux bénéficiaires à la date précise définie par les deux parties qui se situe au maximum 07 jours ouvrables après la réception du transfert global effectué par le FID.
* Le Prestataire de Service suivra le planning de paiement envoyé par la Direction Inter Régionale. Des horaires spécifiques seront suivis aussi pour assurer la sécurité des bénéficiaires selon le degré de sécurité des sites de paiement.
* Le Prestataire de Service devra mentionner dans le livret FID de chaque bénéficiaire le montant de chaque transfert de paiement reçus, la date de paiement avec tampon et paraphe de l’agent payeur. Cela suppose que chaque bénéficiaire doit passer au niveau de la caisse pour émarger sur la liste définitive établie par le FID. Le Prestataire de Service payeur transcrira ce montant dans le livret à titre de reçu de paiement. . C’est le livret ainsi visé qui est la preuve de l’effectivité du paiement.
* Le Prestataire de Service doit effectuer en totalité le paiement de la somme inscrite dans l’état de paiement en provenance du FID sauf notification du FID pour certains ménages.
* En cas d’indisponibilité du bénéficiaire au moment de la date prévue de paiement, le prestataire de service cumulera le montant non perçu au prochain paiement du bénéficiaire concerné.
* Toutefois, après chaque paiement, le prestataire reversera dans le compte du FID les reliquats non payés après l’approbation des rapports intermédiaire et final et après la signature du bilan technico-financier (BTF) par le FID et le prestataire.

Le Prestataire précisera dans sa méthodologie le traitement des cas suivants :

* Des pertes ou usure des livrets,
* Intégration en cours de contrat de nouveaux bénéficiaires.

Le Prestataire proposera dans son offre sa méthodologie de traitement des erreurs liés aux paiements telles que :

* En cas de surplus ou de manque dans les fonds à être payés aux bénéficiaires ;
* En cas d’erreur de montant inscrit dans l’état de paiement.

Le Prestataire définira dans son offre sa méthodologie de sécurisation des fonds vers les lieux de paiement des bénéficiaires.

Le Prestataire intégrera et prévoira dans son offre tout frais relatif à l'acheminement et la sécurisation des fonds vers les lieux de paiement des bénéficiaires et pendant la distribution.

En cas d’indisponibilité temporaire (maladie, raison professionnelle,..) ou définitive (décès) du récepteur inscrit dans la liste nominative initialement fournie par le FID, ce dernier informera le prestataire de tout changement pour les régularisations nécessaires. La modification de la liste des bénéficiaires sera faite uniquement par le FID.

* Le Prestataire de Service devra organiser les paiements de sorte que les bénéficiaires n´attendent pas plus de deux heures à partir de l’heure de début prévue. Plus particulièrement, le prestataire observera les conditions suivantes :
  + Avoir le nombre suffisants d´outils de paiement (exemple : tampon, encreur …..)
  + Avoir le nombre suffisant de caissiers en fonction du nombre de bénéficiaires (maximum 100 bénéficiaires par caisse)
  + Le paiement se fera en respectant l´ordre d´arrivée des bénéficiaires tout en observant la priorité aux : inaptes, femmes enceintes, femmes avec bébé et les personnes très âgées, ainsi que les femmes par rapport aux hommes
* Le Prestataire de Service devra organiser les paiements de sorte que les bénéficiaires attendent dans des conditions comportant le confort minimal requis (exemple : abri de la pluie et du soleil). Aussi le prestataire de service intégrera dans son offre la concrétisation de ces conditions (tonnelle, nattes, ...).
* Le transfert de fonds au prestataire se fera par virement bancaire entre les comptes dédiés du Projet FID et du prestataire de service. A ce titre, le prestataire de service doit obligatoirement ouvrir, dans une banque primaire, un compte spécifique dont l’intitulé sera : « FID/ FSS FA2 « nom PRESTATAIRE DE SERVICE». Ce compte spécifique recevra uniquement et exclusivement les fonds virés par le FID et ne sera mouvementé que pour les activités liées aux programmes du FID
* Le prestataire de service devra assurer de la disponibilité, aux fokontany, lieux de paiement et résidences des bénéficiaires, des sommes qui lui ont été virées dans le cadre du paiement des bénéfices.

***3.3 Zones d’intervention***

Les activités ACT-P sont exécutées dans 07 districts Antanifotsy, Isandra, Manakara, Ankazoabo, Vatomandry, Amoron’i Mania et ITasy. Ci-dessous les nombres de bénéficiaires prévisionnels ainsi que le total des transferts correspondant pour la durée du programme.

***Tableau1- Nombre de bénéficiaires et de transferts ACTP***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **REGION** | **DISTRICT** | **Nombre prévisionnel des bénéficiaires** | **montant perçu par le bénéficiaire par transfert** | **montant perçu par le bénéficiaire par activité (1 activité=3 paiements)** | **montant prévisionnel de transfert durant le programme (12 paiements pour 04 activités)** |
| VAKINANKARATRA | ANTANIFOTSY | 6 808 | 45 000 à 90 000 | 180 000,00 | 4 901 760 000,00 |
| ITASY | 3 000 | 45 000 à 90 000 | 180 000,00 | 2 160 000 000,00 |
| HAUTE MATSIATRA | ISANDRA | 7 170 | 45 000 à 90 000 | 180 000,00 | 5 162 400 000,00 |
| AMORON’I MANIA | 3 000 | 45 000 à 90 000 | 180 000,00 | 2 160 000 000,00 |
| ANTSINANANA | VATOMANDRY | 5 965 | 45 000 à 90 000 | 180 000,00 | 4 294 800 000,00 |
| ATSIMO ANDREFANA | ANKAZOABO | 3 495 | 45 000 à 90 000 | 180 000,00 | 2 516 400 000,00 |
| VATOVAVY FITOVINANY | MANAKARA | 8 146 | 45 000 à 90 000 | 180 000,00 | 5 865 120 000,00 |
|  | TOTAL | 37 584 | - | - | 27 060 480 000,00 |

En ce qui concerne le programme TMDH, il est exécuté dans 13 districts Faratsiho, Betafo, Ambohimahasoa, Vohipeno, Betioky, Mahanoro, Toamasina 2, Amboasary, Ambovombe, Bekily, Tsihombe, Beloha, Toliara 2. Ci-après les nombres de bénéficiaires prévisionnels ainsi que le total des transferts correspondant pour la durée du programme.

***Tableau2- Nombre de bénéficiaires et de transferts TMDH***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| REGION | DISTRICT | Nombre prévisionnel des bénéficiaires | montant de transfert par bénéficiaire | montant prévisionnel de transfert durant le programme (15 transfert) |
| VAKINANKARATRA | BETAFO | 5 395 | 40 000 à 60 000 | 4 046 250 000,00 |
| FARATSIHO | 6 392 | 40 000 à 60 000 | 4 794 000 000,00 |
| HAUTE MATSIATRA | AMBOHIMAHASOA | 6 753 | 40 000 à 60 000 | 5 064 750 000,00 |
| ANTSINANANA | MAHANORO | 4 154 | 40 000 à 60 000 | 3 115 500 000,00 |
| TOAMASINA II | 3 501 | 40 000 à 60 000 | 2 625 750 000,00 |
| ATSIMO ANDREFANA | BETIOKY SUD | 4 258 | 40 000 à 60 000 | 3 193 500 000,00 |
| TOLIARA II | 5 300 | 40 000 à 60 000 | 3 975 000 000,00 |
| VATOVAVY FITOVINANY | VOHIPENO | 8 088 | 40 000 à 60 000 | 6 066 000 000,00 |
| ANDORY | AMBOVOMBE ANDROY | 20 568 | 40 000 à 60 000 | 15 426 000 000,00 |
| BEKILY | 10 370 | 40 000 à 60 000 | 7 777 500 000,00 |
| BELOHA | 11 224 | 40 000 à 60 000 | 8 418 000 000,00 |
| TSIHOMBE | 16 402 | 40 000 à 60 000 | 12 301 500 000,00 |
| ANOSY | AMBOASARY ATSIMO | 12 067 | 40 000 à 60 000 | 9 050 250 000,00 |
|  | TOTAL | 114 472 | - | 85 854 000 000,00 |

Le tableau détaillé avec les Communes et Fokontany est récapitulé en annexe pour les deux composantes.

***3.4 Groupes cibles***

Les groupes cibles se décomposent en deux catégories:

* 1ère catégorie (ACT-P) : les travailleurs de l’ACT-P appartenant aux familles les plus pauvres dans les zones ciblées

2ème catégorie (TMDH) : les ménages sélectionnés comme vulnérables et intégrés dans le programme du TMDH dans les zones ciblées

1. **Outils et livrables**

***4.1 Outils financiers***

Le Prestataire de Service tiendra les registres et les comptes ayant trait aux dépenses encourues dans le cadre de la convention.

Le Prestataire de Service fournira, avec les rapports mentionnés ci-dessous, un relevé détaillé et émargé par chaque bénéficiaire des transferts effectués (état de paiement) au FID pour permettre de faire le rapprochement des sommes effectivement transférés et payés. Ce relevé ou état de paiement sera remis au FID sous version électronique et version physique au même titre que le corps du rapport intermédiaire dans le paragraphe 4,2-a.

***4.2 Rapports***

Le Prestataire de Service Financier soumettra au FID deux rapports :

1. *Rapports intermédiaires*

Pour le TMDH, les rapports intermédiaires dressent l’état de l’utilisation de chaque tranche de financement transféré à son compte. Le rapport détaillé sera établi suivant le canevas qui lui sera remis à la signature de la convention, sur l’exécution des paiements en faveur bénéficiaires cités plus haut.

Le rapport sera remis au FID au plus tard 07 jours après la fin de chaque paiement. Le rapport sera établi en une version électronique et en une version physique. Les états de paiement émargés sont les annexes du rapport intermédiaire.

Le rapport sera établi par l'agence payeur et visé par la Direction Inter Régionale du FID. Après la réception du rapport, des vérifications seront faites par FID et un état de réconciliation sur la distribution est envoyé aux prestataires pour la confirmation des montants des absents à rembourser et justification d’écart au cas où il y en a.

1. *Rapport final*

Le Prestataire de Service présentera un rapport annuel au plus tard vingt jours calendaires après la fin du dernier paiement qu’il aurait effectué

Globalement, le rapport final récapitule les situations de paiement des travailleurs du TMDH pendant l’année écoulée, les problèmes rencontrés et les solutions prises, les leçons tirées et les recommandations. Un modèle-type de rapport sera remis à la signature de la convention.

Les reliquats et absences qui n’ont pas été payés devront être remboursés par l’Agence payeur.

***4.3 Supervision et Audit***

1. *Supervision*

En plus de la mission de préparation, les agents du FID effectueront des missions de prise en main du prestataire et de suivi des paiements aux bénéficiaires.

1. *Audit*

Le Prestataire de Service donnera libre accès aux représentants du FID, de l’IDA, du Gouvernement ou à toute personne mandatée par ces derniers, pour consulter les documents concernant le paiement des bénéficiaires TMDH, en particulier aux fins d’audit pour les aspects suivants : comptables et financiers.

* 1. **Evaluation**

Le Prestataire de Service sera évalué après 6 mois d’intervention calendaire du programme à partir de la date de signature du contrat pour pouvoir prétendre à la continuité de son contrat. L'évaluation se basera sur les notes de la qualité de sa prestation et le nombre de plaintes reçues et fondées dont la responsabilité relève du prestataire.

Les critères suivants sont considérés : respect du calendrier de paiement (date et horaire), qualité de gestion du transfert et organisation qualité des rapports, respect des délais de remise des rapports, qualité de l’accueil des bénéficiaires, respect des clauses contractuelles,

Les résultats de l’évaluation pourront conduire à la résiliation du contrat.

La modalité, les critères d'évaluation et les conditions de la continuation du contrat sont détaillés ci-dessous :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOTE 1: SUR LA QUALITE DES PRESTATIONS** | | |  |  |
| **A- RESPECT DU CALENDRIER DE PAIEMENT (Date et horaire)** | | |  |  |
|  |  |  | **NOTE FID** | |
| Respect horaire et jour de paiement | | |  | /4 |
|  |  |  | 0 | **/4** |
| **B- QUALITE DE REALISATION DU TRANSFERT (Organisation, relation avec les bénéficiaires)** | | | | |
|  |  |  | **NOTE FID** | |
| Organisation et préparation du paiement | | |
| - Durée d'attente des bénéficiaires (retard de paiement et vitesse de traitement/bénéficiaire) | | |  | /2 |
| - Adéquation des matériels logistiques (distributeur, état de paiement, salle, poste téléphonique, encreur, cachet, stylo,…) | | |  | /2 |
| - Qualité de traitement des bénéficiaires par les caissiers |  |  |  | /2 |
| -Respect du système prévu dans le contrat sur site | | |  | /2 |
|  |  |  | 0 | **/8** |
| **C- QUALITE DES RAPPORTS ET RESPECT DES CLAUSES CONTRACTUELLES** | | |  |  |
|  |  |  | **NOTE FID** | |
|  |  |  |
| - Respect du délai de livraison du Rapport intermédiaire /Rapport final | | |  | /2 |
| - Qualité du rapport (contenu, forme) | | |  | /2 |
| - Fréquence de retard du RI ou RF | | |  | /2 |
| - Respect des autres clauses contractuelles | | |  | /2 |
|  |  |  | 0 | **/8** |
| **NOTE 2: SUR LE NOMBRE DES PLAINTES RECUES** | | |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Nombre de plaintes (P) reçues par site** | **Notation** | |  |  |
| 0 ≤ P ≤ 10 | **10** | |  |  |
| 11 ≤ P ≤ 25 | **5** | |  |  |
| P > 25 | **0** | |  |  |

La somme des notes obtenues par une agence de paiement **N = N1 + N2 va de 0 à 30**. Le classement et l'appréciation se feront suivant les intervalles de :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **APPRECIATION** | | |
| **NOTE N** | **APPRECIATION** | **Mesure** |
| 0 à 9 | Performance insuffisante | Contrat non reconduit |
| 10 à 19 | Performance moyenne | Reconduction avec des mesures de suivi plus rapprochées |
| 20 à 30 | Bonne performance | Reconduction |

1. **Durée du mandat**

La durée du mandat est de un (01) an. La rupture du contrat peut être décidée par les deux parties.

1. **Services à fournir par le FID :**

* Le FID s'engage à fournir une carte du projet appelée « livret du bénéficiaire » comme possible moyen d’identification lors du retrait d'espèces par le bénéficiaire.

1. **Qualifications MINIMALES :**

Les qualifications minimales requises sont présentées dans le tableau ci-dessous :

- AGEX présélectionnée au FID et ayant au moins 3 marchés similaires (paiement des bénéficiaires) pendant les 3 dernières années en tant qu'AGEX avec les références pour ces marchés.

- Ayant au moins le personnel clé suivant :

|  |  |
| --- | --- |
| **Poste** | **Qualification minimales** |
| Chef de mission | Expériences en conduite d'association et en gestion de contrat |
| Caissier | Bac avec expérience en mobilisation sociale et communication |

Il est à noter que l’AGEX doit présenter les CV datés et signés des personnes proposées. Les références de personnes proposées sont aussi à fournir.