

Termes de Référence des Consultants Individuels – Socio organisateurs pour mise en œuvre des Transferts Monétaires Non Conditionnels en réponse aux chocs économiques du financement CERC - ZONES ENCLAVEES à BENEFICIAIRES MOINS DE 2000

A. Contexte

La crise en Ukraine depuis février 2022 a engendré des impacts économiques importants à travers le monde. Les pénuries des denrées alimentaires essentielles comme le blé, l'huile s'installent petit à petit partout dans de nombreux pays. L'approvisionnement en pétrole et en gaz connaît des changements importants suite à l'embargo des exportations russes sur ces produits et cela a entraîné un emballement du prix du pétrole.

Tous ces phénomènes ont généré inévitablement une inflation galopante au niveau mondial et Madagascar n'échappe pas à la règle.

De plus, en février et mars 2022, Madagascar a été frappé par une série de catastrophes naturelles majeures notamment des cyclones tropicaux intenses ayant occasionné d'importants dégâts matériels à travers tout le pays et fait des milliers de ménages sinistrés ayant perdu leurs actifs productifs ou ayant vu leurs habitats détruits. Et avant la saison cyclonique 2021 – 2022, Madagascar a dû affronter et la grave sécheresse dans le Sud et la pandémie du Covid-19, les impacts ont été catastrophiques pour l'économie du pays. Le pays mettra des années pour se relever de ces chocs.

Très récemment à Madagascar (depuis le 11 juillet 2022), les prix à la pompe des carburants (pétrole lampant, essence, gasoil) ont connu une hausse de 44%. La spirale inflationniste des prix des carburants va entraîner ipso facto une inflation généralisée des prix dans tous les secteurs en premier lieu le transport, les produits de première nécessité, les intrants agricoles, etc.

Tout cela justifie des interventions urgentes de la part des pouvoirs publics. Le financement CERC selon le Mécanisme de Réponse Immédiate de la Banque Mondiale est alors déclenché pour soutenir les ménages les plus vulnérables à travers le pays.

Dans ce cadre, le Fonds d'Intervention pour le Développement (FID), gestionnaire de ce financement CERC destiné à la Protection Sociale souhaite faire appel à des consultants individuels – Socio-Organisateurs.

B. Objectifs du Transfert Monétaire Non Conditionnel

Les objectifs des transferts monétaires non conditionnels dans le cadre du financement CERC sont de :

- Maintenir un certain niveau de pouvoir d'achat de la population surtout la tranche la plus pauvre et vulnérable;
- Amortir les chocs que va occasionner la hausse inévitable et graduelle du prix des carburants.

C. Mission des Consultants

La mission des consultants individuels-Socio Organisateurs CERC (CI CERC) consiste à assurer la mise en œuvre du programme de Transfert Monétaire Non Conditionnel (TMNC) dans le cadre de réponse à la crise économique. Spécifiquement, pour la mission décrite dans les présentes Termes de référence, les consultants auront à assurer directement toutes les tâches opérationnelles sur le terrain relatives à la mise en œuvre du programme de TMNC, à savoir :

1. Dans le cadre de la mise en œuvre du ciblage des ménages bénéficiaires du TMNC

- (i) Mettre en place les Comités de Protection Sociale (CPS) au niveau des fokontany et assurer leur opérationnalisation ;
- (ii) Appuyer les CPS pour l'info-communication de l'ensemble de la communauté du fokontany sur le programme, le processus de ciblage et la nécessité du carnet de fokontany **qui devrait contenir les informations sur tous les membres du ménage** ;
- (iii) Former les CPS sur les critères éligibles et le processus de ciblage ;
- (iv) Accompagner les CPS dans l'identification des ménages et établissement de la liste des ménages éligibles ;
- (v) Accompagner les CPS à la **prévalidation** en séance publique de la liste des ménages éligibles : info communication, mobilisation de la communauté, affichage des listes avant la séance, tenue de la séance avec la présence de représentant de la Commune ;
- (vi) Livrer au FID les listes prévalidées ;

- (vii) Appuyer le fokontany à l'organisation (lieu et calendrier) de la collecte des informations sur les ménages prévalidés ;
- (viii) Assurer le préenregistrement des ménages en assurant que les principes d'enregistrement (ménages prévalidés, pièces justificatives), les mesures de sécurité sanitaire (distanciation sociale, gestes barrières, lieu bien aéré, ...) et l'organisation prévue et communiquée à la communauté (calendrier de préenregistrement) soient respectés ;
- (ix) Assurer la qualité des informations collectées auprès des ménages ;
- (x) Assurer la remontée quotidienne des données vers le serveur de données.
- (xi) Assurer la réalisation des **validations communautaires** nécessaires pour la sélection finale des bénéficiaires ;
- (xii) Fournir les caches bouches aux agents enregistreurs et CPS et les gels désinfectant nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches ;
- (xiii) Superviser la prestation des CPS et assurer le paiement de leurs indemnités ;
- (xiv) Assurer la mise en place du système de plaintes (approvisionnement de fiche de plainte, mise en place de boîte de doléances au niveau du fokontany, communication des numéros verts, collecte des plaintes et transmission au FID dans les temps, ...) ;
- (xv) Contribuer au recoupement des plaintes.

2. Dans le cadre de la supervision des paiements des bénéficiaires et réalisation de séances de sensibilisation

- (xvi) Assurer le dispatch des QRCODE de paiement aux ménages bénéficiaires des fokontany.
- (xvii) Superviser les paiements des bénéficiaires suivant des calendriers préétablis par le FID.
- (xviii) Assister les ménages pendant les jours de retrait de leurs transferts.
- (xix) Assurer des séances de sensibilisation sur des thématiques spécifiques.

D. Localité de prestation

Le consultant assurera sa mission dans le ou les District(s) où il sera affecté et aura à sa charge environ **800** ménages bénéficiaires.

Le consultant est invité à préciser dans son dossier de manifestation d'intérêt les choix par ordre de préférence des Régions et Districts d'intervention (parmi les 23 régions et 119 districts).

E. Activités de la prestation

Les principales activités confiées au consultant, dans le cadre de la mission sont présentées ci-dessous.

0. Maîtrise des manuels opérationnels et des processus de mise en œuvre du programme TMNC

Préalablement, le consultant sera formé par le FID sur les processus de mise en œuvre des activités, les Termes de Référence des prestataires et le système de gestion de plaintes.

Le consultant devrait respecter et faire respecter les principes, méthodologies et modalités de mise en œuvre préconisées dans les manuels opérationnels et les termes de référence des prestataires.

Les principales activités confiées au consultant, dans le cadre de la mission sont présentées ci-dessous. Il/elle prend toutes les directives nécessaires à la réalisation de sa mission du FID.

1. Processus de ciblage des ménages bénéficiaire

Le ciblage des ménages bénéficiaires au niveau d'un fokontany va impliquer les responsables locaux et engager la responsabilité communautaire comme suit :

- 1- Info-sensibilisation
- 2- Mise en place et formation des CPS
- 3- Etablissement de liste des ménages éligibles par les CPS assistés par le consultant : le nombre identifié sera de 15% supérieur au nombre de bénéficiaires prévus ;
- 4- Affichage au préalable de la liste des ménages à pré-valider ;
- 5- Pré-validation en séance publique de la liste ;
- 6- Collecte des informations sur les ménages pré-validés : le CPS organise la collecte et avertit les ménages de la date, heure et lieu de leur tour

- 7- Application du scoring PMT par le FID pour classer les ménages éligibles
- 8- Validation communautaire de la liste des ménages bénéficiaires et de la liste d'attente
- 9- Affichage des listes validées.
- 10- Affichage des listes validées.

2. Info-sensibilisation et mise en place du CPS

a) Visite de courtoisie et info-sensibilisation des autorités locales :

- Informer sur les activités, leurs objectifs, les modalités de mise en œuvre, les critères de sélection des bénéficiaires et le paiement des transferts.
- Une bonne communication devrait être faite auprès des autorités communales que le projet ne peut pas cibler toute la population du/des Fokontany.
- Informer sur la nécessité que les ménages doivent détenir un carnet de fokontany dans lequel tous les membres du ménage sont inscrits (Nom, prénoms, date de naissance, CIN (pour ceux qui en détiennent), activité, ...). Les autorités locales seront sensibilisées de la gratuité de la délivrance d'un tel document administratif à l'endroit des ménages vulnérables. Ainsi, le consultant devrait suivre auprès d'un échantillon de ménages la gratuité de la délivrance de carnet de FKT.
- Dans le cas d'existence de ménages sans-abris hébergés dans des centres d'hébergement: ces ménages seront prioritaires. La liste de ces ménages sera fournie par les responsables des centres et sera également vérifiée par les autorités du fokontany et validée par la communauté.

b) Information & sensibilisation de la communauté :

Avec le leadership de la Commune, cette activité se fera au moyen de supports de communication de masse telles que les assemblées générales ou les réunions communautaires, les affiches et les radios locales.

L'info-sensibilisation portera sur l'explication et l'objectif de la réponse à la crise économique, les ménages cibles, la méthodologie d'identification des ménages bénéficiaires, les rôles et responsabilités des intervenants et du Comité de Protection Sociale (CPS), le mécanisme de paiement des transferts et le système de plaintes.

Pour pouvoir prétendre au TMNC, le ménage doit :

- Être résident du fokontany bénéficiaire au moins 6 mois. La non-considération de la durée minimum de résidence (6 mois) est une mesure exceptionnelle avec des argumentations.
- Détenir un carnet de fokontany pour authentification en tant que ménage ou être hébergé dans un centre pour sans-abris.

Il sera précisé au moment de l'information/sensibilisation au niveau du Fokontany que les opérations de TMNC sont destinés à appuyer uniquement les ménages les plus vulnérables.

Une bonne communication devrait être faite que le programme ne peut pas cibler toute la population du Fokontany.

Il est primordial de communiquer aux autorités et communautés locales que ce programme TMNC s'agit d'octroyer 05 transferts monétaires non conditionnels de 50 000 Ariary par ménage bénéficiaire payés en deux tranches de 100 000 Ariary et 150 000 Ariary.

Les transferts non perçus pour cause d'absence aux paiements ne seront plus à payer aux bénéficiaires absents.

a) Mise en place du CPS :

Chaque fokontany aura son CPS qui est constitué de 10 membres au maximum, suivant le nombre des quartiers/secteurs, et dont :

- Le chef du Fokontany qui dirigera le Comité.
- Les chefs secteurs ou chefs quartiers dans le fokontany. Chaque secteur ou quartier devrait être représenté dans le CPS, autant que possible, avec intégration d'autres notables choisis pour leur notoriété et leur neutralité (religieux, enseignant, assistante sociale, corps médical,.....).

La liste sera signée par le chef fokontany et visée par le Maire.

Les ménages des membres des CPS ne peuvent pas être des ménages bénéficiaires du programme TMNC. Tout ménage qui se considère comme éligible au programme TMNC devrait s'abstenir de devenir membre du CPS.

Le consultant vérifiera minutieusement l'absence des ménages des CPS dans les listes des ménages éligibles et bénéficiaires.

Le consultant expliquera aux CPS leurs rôles et responsabilités. Les CPS devraient être impliqués et présents pendant les activités de la mission du consultant.

Le comité de la protection sociale assurera les rôles et responsabilités ci-dessous :

- (i) assister aux formations données par le consultant ;
- (ii) informer et sensibiliser la communauté sur le programme ;
- (iii) établir la liste des ménages éligibles ;
- (iv) mobiliser la communauté à participer aux séances publiques de pré-validation et validation communautaires ;
- (v) Organiser (identifier les lieux de collecte et proposer les jours qui conviennent mieux aux ménages) l'opération de collecte des informations sur les ménages pré validés et avertir les ménages concernés : identifier le lieu de collecte,
- (vi) faciliter la collecte des informations sur les ménages prévalidés ;
- (vii) organiser et faciliter l'AG de pré-validation et validation de la liste des bénéficiaires ;
- (viii) assister aux paiements des TMNC des bénéficiaires ;
- (ix) enregistrer les plaintes (fiches de plaintes fournies par le Consultant) et collaborer avec le consultant et le FID pour coordonner tout ce qui est en lien avec le processus de plaintes pendant le ciblage et les paiements des bénéficiaires ;

Les membres du CPS recevront des indemnités journalières de **10 000 Ar/j** pour les tâches qui leur sont confiées. Le consultant assure le paiement de ces indemnités suivant les présences effectives de chaque membre (fiche de présence) et conformément au tableau ci-après :

DESCRIPTION	NOMBRE DE JOUR	OBSERVATIONS	CALENDRIER DE PAIEMENT
Formation sur TMNC	1		Après la pré-validation communautaire
Info sensibilisation et Etablissement des listes des ménages éligibles	2		
Prévalidation des listes	1	Par groupement de quartier ou secteur	
Organisation de la collecte des informations sur les ménages	1		Après la validation communautaire
Assistance à la collecte des informations sur les ménages	2		
Validation des listes	1		
Appui au dispatch QRCODE Assistance aux paiements du TMNC	1 x 2 paiement	Avant/Pendant le paiement	Après chaque paiement
TOTAL	10		

3. Formation et appui au CPS pour l'établissement de la liste des ménages éligibles

Le consultant formera les CPS sur le processus, la méthodologie et les critères du ciblage. Particulièrement, la clarification entre la pauvreté et la vulnérabilité devrait être apportée. En effet, un ménage vulnérable à cause de l'existence en son sein de membres vulnérables tels que handicapés ou personnes âgées n'est pas forcément pauvre ayant besoin de soutien face à la crise économique.

Une fois que les CPS aient reçu leur formation sur le processus et les critères de ciblage, les membres procèdent à l'identification des ménages éligibles, avec l'appui du consultant.

L'opération d'identification sera faite par quartier/secteur.

Le consultant mettra à la disposition des CPS les outils de travail nécessaires à leur tâche : canevas de fiche, stylo,

...

Le nombre des ménages éligibles à identifier sera de 15% supérieur au nombre de ménages bénéficiaires prévus.

Afin d'aider les CPS dans l'identification des ménages éligibles, les critères suivants sont à considérer :

- ménage pauvre dirigé par une femme seule sans emploi fixe ou femme enceinte ou femme allaitante ayant des enfants à charge
- ménage pauvre ayant à son sein des handicapés et/ou personnes âgées

- ménage pauvre ayant à son sein des enfants moins de 5 ans
- ménage n'ayant aucun fonctionnaire ni travailleur dans le privé ni salarié ni nanti à son sein
- ménage pauvre
- ménage dont le métier du chef de ménage : travail de rue, petits métiers (lessiveuse, marchand ambulant, crieur de journaux, tireurs de saret/posy, travaillant dans les carrières, petits revendeurs, ...)

Notion de « pauvreté » : ce concept dépend la perception locale des ménages « pauvres » dans la localité mais devrait être lié aux revenus du ménage.

Le consultant devra compiler (et rapporter dans les rapports) la définition utilisée par les CPS pour caractériser les ménages "pauvres".

Le scoring PMT déterminera le classement définitif des ménages éligibles proposés par la communauté.

4. Appui au CPS pour la pré-validation des ménages éligibles

Le consultant travaillera avec les CPS à la mobilisation de la communauté du fokontany pour assister à la séance de pré-validation des ménages éligibles au programme de TMNC.

Le consultant se référera au document sur le « déroulement d'une validation communautaire » au sein du FID et respectera toutes les étapes qui y sont décrites.

Avant la séance, les actions suivantes devraient être effectuées :

- Affichage de minimum 2 jours à l'avance de la liste des ménages à pré-valider avec précision dans l'entête « liste de ménages éligibles à prévalider » (par ordre alphabétique) ;
- Mise en place de la boîte de doléances au niveau du fokontany avec les fiches de plaintes en quantité suffisante ;
- Communication au moyen d'affiches, de radios locales ou de crieurs de messages sur l'existence des affichages et de la tenue de la pré-validation.

La séance devrait être assistée par le représentant de la Commune.

Le consultant livrera au FID la liste prévalidée et le PV de prévalidation.

La liste prévalidée sera affichée avec la mention « Liste prévalidée des ménages éligibles ».

5. Collecte des informations sur les ménages prévalidés

a) Préparation

Avec l'appui du consultant, les CPS organiseront la collecte des informations en termes de lieu et calendrier.

Les CPS informeront les ménages de cette organisation ainsi que des consignes à suivre telles que :

- C'est le membre désigné par le ménage comme **récepteur des transferts** (à communiquer au préalable que la priorité est donnée à la mère de famille) **qui doit venir à la collecte des informations.**
- Le port du carnet du fokontany et de la CIN est obligatoire lors de l'enregistrement. Les informations sur les membres adultes des ménages (18 ans et plus) telles que les noms et prénoms et numéros de CIN, sont également requis. En principe, ces informations devraient être écrites dans le carnet du fokontany.

b) Collecte des informations sur les ménages

Le consultant assurera la collecte des informations des ménages au moyen d'une tablette ou smartphone.

Le consultant enregistre en moyenne **50** ménages par jour. Si nécessaire, le consultant pourrait être assisté par des agents enregistreurs identifiés localement qu'il formera et indemniserà à 30 000 Ariary par jour par personne.

Le consultant assure que les points suivants soient respectés pendant la collecte :

- Le préenregistrement des ménages bénéficiaires se fera dans un lieu aéré afin de respecter les gestes barrières relatifs à la lutte contre le Coronavirus¹ (cour d'école, cour d'église, place de fokontany) ou un local suffisamment aéré. Les mesures de sécurité sanitaires devraient être observées pendant la collecte. Le lavage de mains de tous les participants à la collecte est obligatoire.
- Vérification du carnet de fokontany (ménage et lieu de résidence) ainsi que les informations sur les membres adultes (18 ans et plus) du ménage : noms et prénoms et numéros de CIN.
- Vérification que la personne venue est membre du ménage et que c'est un adulte. Vérifier le nom et prénom et le numéro du CIN du récepteur (par rapport aux photos du CIN et/ou du carnet fokontany)

¹ Distanciation sociale, port de cache bouche approprié, système de lavage des mains et évitement des contacts....

- Le récepteur du ménage se présente devant l'agent enregistreur et délivre tous les renseignements requis par la matrice de collecte.
- Le consultant enregistre dans la matrice (questionnaire validé) les informations fournies par le récepteur du ménage. Il est recommandé de ne pas utiliser les « accents » lors de la transcription des noms, prénoms, adresse, ...
- Le consultant se charge de la prise de la photo d'identité du récepteur dans la matrice de collecte en s'assurant que la photo cadre bien le visage du récepteur avec un fond clair pour avoir plus de netteté de la photo.
- A la fin de la saisie sur tablette, le carnet de fokontany doit être estampé d'un cachet à confectionner « **Recensé TMNC-CRISE ECO** » – pour éviter au mieux les doublons des ménages.
- Vérification de l'exhaustivité et de la cohérence des informations collectées auprès de chaque ménage.

a) Contrôle qualité des informations des ménages

Le consultant devrait appliquer un contrôle qualité des informations délivrées sur un échantillon aléatoire de 5% des ménages à travers des VAD.

c) Remontée ou synchronisation des données et sauvegarde des données

Pour cette activité, les obligations du consultant sont de :

- Sauvegarder les données dans un ordinateur sécurisé et fiable ;
- Connecter les outils de collecte vers le serveur du FID pour la synchronisation ;
- Assurer que les matériels de collecte soient prêts et chargés à bloc avant le début de chaque journée d'enquête sur chaque site d'enregistrement.
- Après la synchronisation, le FID procèdera aux apurements des données. Le FID informera alors le consultant sur les anomalies/erreurs constatées dans les transcriptions/saisies des agents enregistreurs pour permettre au consultant de procéder aux régularisations auprès des ménages.

6. Validation communautaire de la liste des ménages

Une fois les données synchronisées, le FID applique le scoring PMT pour obtenir le classement des ménages.

A l'issue de l'opération, le FID donnera la liste classée des ménages suivant leur score PMT pour être validée en séance publique.

Le consultant travaillera avec les CPS à la mobilisation de la communauté du fokontany pour assister à la séance de validation communautaire des bénéficiaires du programme de TMNC.

Le consultant se référera au document sur le « déroulement d'une validation communautaire » au sein du FID et respectera toutes les étapes qui y sont décrites.

Avant la séance de validation communautaire, les actions suivantes devraient être effectuées :

- Affichage de minimum 2 jours à l'avance de la liste des ménages à valider avec précision dans l'entête « liste de ménages à valider » (par ordre décroissant de niveau de pauvreté/vulnérabilité) ;
- Mise en place de la boîte de doléances au niveau du fokontany avec les fiches de plaintes en quantité suffisante ;
- Communication au moyen d'affiches, de radios locales ou de crieurs de messages sur l'existence des affichages, et de la tenue de la validation communautaire.

Un quorum nécessaire de présences (au moins 60% des ménages pré validés – fiches de présence à l'appui) est requis.

La validation communautaire fera sortir deux listes: la liste définitive des ménages bénéficiaires et la liste d'attente.

Dans le cas de ménages de score PMT similaires ou légèrement différents, le tirage au sort des ménages pourrait être effectué pendant la séance de validation communautaire pour les départager.

Le consultant enregistre les ménages n'ayant pas reçu l'avis favorable des participants aux réunions. Ces ménages feront ensuite l'objet d'une descente à domicile pour recoupement. Si la suspicion d'inclusion s'avère justifiée pour un ménage, le FID est dans l'obligation de le rayer de la liste des bénéficiaires.

La validation communautaire des listes sera consignée par un PV de validation des listes des bénéficiaires, qui servira plus tard aux CPS pour traiter localement certaines plaintes relatives au ciblage des bénéficiaires.

La séance devrait être assistée par le représentant de la Commune.

Le consultant livrera au FID la liste validée et le PV de validation.

La liste finale validée des bénéficiaires devrait être signée par la Commune avant livraison au FID.

La liste validée sera affichée avec la mention « Liste validée des ménages bénéficiaires ».

7. Superviser les paiements des bénéficiaires et réaliser des séances de sensibilisation sur des thèmes spécifiques

Le programme prévoit d'octroyer **5 transferts de 50 000 Ariary à chaque ménage bénéficiaire. Le paiement se fera en 2 tranches : un premier paiement de 100 000 Ariary et un deuxième paiement de 150 000 Ariary.**

Le premier paiement sera réalisé après la validation de la liste des bénéficiaires.

Les paiements seront effectués selon les calendriers de paiement établis par le FID et les agences de paiement/agences payeurs.

a) Dans le cas de paiement organisé, assuré par des agences de paiements/payeurs :

Chaque session de paiement dure 1 à 2 j par fokontany. Les sites de paiement se situent au niveau des fokontany.

Le consultant est le responsable du bon fonctionnement de paiement dans les lieux de paiement. Pour ce faire, le consultant assure :

- Le dispatch des QRCODE (fournis par le FID) aux bénéficiaires avant le paiement ;
- La mise en place du système de plaintes : duplication de fiche de plainte à utiliser pendant le paiement, communication et affichage du numéro vert, mise en place de boîte de doléance sur le site de paiement ;
- Le respect des mesures sanitaires (distanciation physique, port de cache bouche, lavage des mains au moyen de **gel hydroalcoolique**) et la prise en compte de l'aspect genre ;
- La vérification de l'authentification des bénéficiaires en cas d'erreur et différence par rapport aux pièces d'identités (CIN, carnets de fokontany) et autorisation de paiement si bénéficiaire authentifié via émission de « Bon à Payer » suivant des termes de référence spécifiques de supervision de paiement fournis par le FID ;
- Le remplissage des fiches de mise à jour des ménages et son envoi au FID sous fichier excel ;
- Que les superviseurs de le consultant sur les lieux de paiement se dotent de matériels nécessaires pour la vérification des ménages (ordinateur avec connexion, listes des ménages, ...) ;
- Duplication des outils de supervision nécessaires en nombre suffisant sur les lieux de paiement (bon à payer, fiches de mise à jour) ;
- Le remplissage des fiches des plaintes liées aux paiements (bénéficiaires ayant des problèmes pour le retrait de leurs fonds) ;
- L'intermédiaire avec les agents des agences de paiement en cas de problème ;
- La vérification des cachets des agences de paiement sur les carnets des bénéficiaires ;
- Le paiement de l'indemnité des CPS et des éléments des forces de l'ordre qui assurent la protection du personnel du FID en mission, sur la base des fiches de présences.
- Comme les arriérés ne seront plus payés, **les QRCODE des absents au paiement devraient être rendus au FID.**

b) Dans le cas de paiement par mobile money :

Le paiement n'est pas organisé mais les transferts des fonds vers les comptes mobiles money des bénéficiaires se fera par vague par rapport aux fokontany et Communes.

Le consultant assistera les bénéficiaires dans les retraits des fonds dans leur compte mobile money.

Pour ce faire, le consultant assure :

- La recherche d'un lieu adéquat pour un groupement de 5 ou 8 fokontany environnants (ne dépassant pas 5 km pour les fokontany constitutifs) pour implanter un point/ kiosque mobile d'assistance aux bénéficiaires pendant les jours de retraits (3 jours dans chaque lieu).
- Le remplissage des fiches de plaintes liées aux paiements (bénéficiaires ayant des problèmes pour le retrait de leurs fonds).
- L'assistance et vérification de leurs comptes de mobile money en cas de non réception de message par les bénéficiaires.

- L'assistance des bénéficiaires en cas de problèmes liés à la CARTE SIM, oubli de code secret et les diriger vers les boutiques des opérateurs mobiles les plus proches si nécessaire.
- La disponibilité de matériels nécessaires pour la vérification des ménages (ordinateur avec connexion, listes des ménages, ...).
- L'indication des points de retraits (cash points) existant dans leur fokontany.
- La mise en place du système de plaintes : duplication de fiche de plainte à utiliser pendant les jours de paiement, communication et affichage du numéro vert, mise en place de boîte de doléance sur les points d'assistance.
- La collecte des problèmes fréquemment rencontrés pour compte rendu au FID dans l'optique d'amélioration et des résolutions à long terme.

c) Réaliser des séances de sensibilisation sur des thèmes spécifiques :

Avant le paiement, l'AGEX-TMNC programmera une demi-journée d'info-sensibilisation par regroupement de bénéficiaires (Par exemple : le matin si le paiement se déroule l'après-midi et vice versa) sur les thématiques de : bonne gouvernance, VBG et lutte contre la propagation de maladies, petite formation en activités d'inclusion productive faisables dans la zone d'intervention.

8. Suivi de la prestation des CPS

- Le consultant vérifiera la présence des membres des CPS pendant le processus du ciblage, les paiements et assurera la disponibilité de fiches de présence dûment signées par les membres des CPS.
- Le consultant paiera les indemnités des CPS sur la base des fiches de présence et conformément aux indications supra.
- Le consultant assurera que les CPS assument leurs rôles et attributions pendant la mise en œuvre du programme.

9. Gestion des plaintes

Pour la mise en place du système de plaintes, en plus des tâches déjà décrites supra en matière de plaintes, le consultant assurera :

- La disponibilité des fiches de plaintes auprès des CPS, tout au long du processus de mise en œuvre du programme, ainsi que la communication des numéros verts ;
- L'existence d'un point d'informations (kiosque d'informations et plaintes) et d'une boîte de doléance durant les principales étapes de la mise en œuvre du programme, particulièrement pendant la collecte des informations sur les ménages et les paiements ;
- La disponibilité du « registre des bénéficiaires » et des fiches de plaintes pendant les paiements ;
- La transmission des fiches de plaintes au FID (fiches de plaintes liées aux paiements, fiches de plaintes collectées par les CPS et celles dans la boîte de doléances).
- Le recoupement sur le terrain de certaines plaintes par des visites à domicile ou des constats ou des enquêtes de voisinage.

10. Mise à jour des données nécessaires devant renseigner le système d'information

- Contribuer à la mise à jour des données dans le système de gestion et d'information (MIS) du FID
- Contribuer au contrôle, à la vérification et la validation des données saisies dans le MIS
- Contribuer à l'établissement des états de paiement des bénéficiaires et des états de réconciliation

F. Cadre des responsabilités

Le FID :

- Assurer la prise en main, l'encadrement et la formation des Consultants Individuels.
- Fournir en temps nécessaire les outils de travail nécessaires (manuel, cadrage, documents de travail, canevas de rapport, ...) mais n'incluant pas les équipements informatiques.
- Fournir au consultant :
 - Les canevas des supports disponibles et nécessaires à sa mission ;
 - Les QRCODE à distribuer aux bénéficiaires avant les paiements ;
 - Les fonds confiés relatifs aux :

- Indemnités des CPS et des éléments de la Gendarmerie ou de la Police qui assurent la sécurisation des missions de supervision du FID.
- Achats des fournitures et matériels nécessaires à l'accomplissement des tâches de sa mission décrites dans les présents Termes de Référence, tels que la duplication des outils (bon à payer, fiches de plaintes), les badges et portes badges des CPS, les caches bouches + gel hydroalcoolique à l'usage des CPS, les marquages au sol, les cachets nécessaires, ...
- Communiquer aux communautés le processus de ciblage, le mécanisme de plainte, le mécanisme de paiement,
- Payer les rémunérations des consultants individuels suivant les dispositions contractuelles en vigueur.

Les Consultants individuels :

- Réaliser toutes les activités mentionnées ci-dessus.
- Envoyer au FID les différents livrables stipulés dans le contrat.
- Charge au consultant les frais relatifs à sa mission (déplacement à l'intérieur de son district d'affectation, hébergement, crédit téléphonique, connexion internet, ...) ;
- Le travail effectué sera évalué suivant un check liste des obligations du consultant sur la base des Termes de référence. En cas de non satisfaction, le paiement sera suspendu. Si les défaillances ne sont pas remédiées, le contrat sera résilié ;
- En ce qui concerne les matériels de collecte (smartphone ou tablettes) : dans le cas où le FID fournit les matériels de collecte, charge au consultant d'assurer la sécurisation des tablettes et/ou smartphones prêtés à sa disposition pendant la mission : tout matériel détérioré ou perdu ou volé sera remboursé ou remplacé par le consultant suivant ce qui sera stipulé dans le contrat.

G. Expérience et qualifications minimales requises

Niveau de qualifications : Master I ou Maîtrise en sciences sociales

Expériences :

- Ayant au moins DEUX (02) mois d'expérience réussie dans la mise en œuvre ou supervision d'activités de Transfert Monétaire **OU**
- Ayant au moins DEUX (02) mois d'expérience réussie dans le domaine socio organisationnel

I. Durée prévisionnelle des prestations :

La prestation du Consultant **s'étalera approximativement de à**

La durée prévisionnelle, à titre indicatif, des prestations du consultant est de **CINQ (05) mois**.

II. Livrables

Le consultant devrait livrer les documents techniques résultats de ses activités : Rapports mensuels, les différents PV de réunions communautaires, les listes des bénéficiaires, les rapports de mission, les photos prises pendant les missions, les diverses données collectées sur le terrain, etc....

Le Consultant livrera au FID, en **deux exemplaires en version physique et une version électronique**, un rapport mensuel d'activités et de prestations à chaque 25 du mois en cours.

A la fin de son mandat, le consultant fournira au FID un rapport final d'activités et de prestations.