

# **Termes de Référence (TDR) des Agences d'exécution (AGEX - TMNC) pour l'appui à la mise en œuvre des activités de Transferts Monétaires Non Conditionnels en réponse aux chocs économiques du financement CERC**

## **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 pauvres et vulnérables à travers le pays.

Le Fonds d'Intervention pour le Développement (FID), gestionnaire de ce financement CERC destiné à la Protection Sociale souhaite alors faire appel à des AGEX prestataires de service dans le domaine de socio-organisation et de mobilisation sociale pour l'appui à la mise en œuvre du programme de Transferts Monétaires Non Conditionnels (TMNC-Crise économique)

Les présents termes de référence sont établis à l'endroit des Associations ou ONG dénommées « *AGEX-TMNC* ».

## **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 du Consultant**

**Dans la mise en œuvre de toutes les activités entreprises dans le cadre de cette mission, l'AGEX-TMNC devrait appliquer les mesures pour la lutte contre la COVID19 conformément (i) aux directives de la BM spécifiées dans la procédure de gestion de la main d'œuvre dans le cadre de la riposte à la COVID19 et dans la note technique sur les suggestions pour réduire les risques d'utilisation des forces de sécurité dans le cadre de la riposte à la COVID19 et (ii) aux directives du gouvernement malagasy et (iii) de l'OMS.**

Le programme TMNC-crise économique interviendra dans les zones selon les lettres de saisine du BNGRC.

La mission de l'agence d'exécution (AGEX-TMNC) est décrite comme suit.

### **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 **pré validation** 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 pré validées ;
- (vii) Appuyer le fokontany à l'organisation (lieu et calendrier) de la collecte des informations sur les ménages pré validés ;
- (viii) Assurer le préenregistrement des ménages en assurant que les principes d'enregistrement (ménages pré validés, 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 de l'AGEX-TMNC**

L'AGEX assurera sa mission dans les fokontany au niveau des communes ci-après :

LOT N°	DISTRICT	COMMUNE	FOKONTANY	NOMBRE MENAGES BENEFICIAIRES PREVUS	NOMBRE MENAGES A PRE VALIDER

**E. Activités de la prestation**

Les principales activités confiées à l'AGEX-TMNC, dans le cadre de la mission sont présentées ci-dessous. L'AGEX-TMNC 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 l'AGEX-TMNC : 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.

## **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, l'AGEX 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 destinées 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.

**c) 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. L'AGEX vérifiera minutieusement l'absence des ménages des CPS dans les listes des ménages éligibles et bénéficiaires.**

L'AGEX-TMNC expliquera aux CPS leurs rôles et responsabilités. Les CPS devraient être impliqués et présents pendant les activités de la mission de l'AGEX-TMNC.

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

- (i) assister aux formations données par l'AGEX-TMNC ;
- (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 pré validés ;
- (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 l'AGEX) et collaborer avec l'AGEX-TMNC 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. L'AGEX-TMNC 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		
Pré validation 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 QR CODE Assistance aux paiements du TMNC	1 x 2 paiement	Avant/Pendant le paiement	Après chaque paiement
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>		

### 3) Recrutement des agents enregistreurs

L'AGEX-TMNC identifiera et recrutera des agents enregistreurs nécessaires à l'opération de préenregistrement des ménages. Les agents enregistreurs assureront l'enregistrement des informations données par les ménages pré validés, au moyen de tablette ou smartphone.

L'agent vérifiera les informations collectées tous les jours particulièrement le nom et prénom et le numéro du CIN du récepteur (par rapport aux photos du CIN et/ou du carnet fokontany) avant la synchronisation journalière.

Un agent enregistreur enregistre en moyenne **50** ménages par jour.

L'AGEX devrait prioriser le recrutement des agents enregistreurs au niveau local (district/commune d'intervention). L'agent enregistreur devrait avoir une bonne capacité d'utilisation de smartphone ou de tablette et la connaissance de l'Excel.

### 4) Formation et appui au CPS pour l'établissement de la liste des ménages éligibles

L'AGEX 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 par l'AGEX sur le processus et les critères de ciblage, les membres procèdent à l'identification des ménages éligibles, avec l'appui de l'AGEX.

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

L'AGEX 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 enfants moins de 5 ans
- ménage pauvre ayant à son sein des handicapés et/ou personnes âgées
- 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 ambulancier, 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.*

**L'AGEX 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.

### 5) Appui au CPS pour la pré-validation des ménages éligibles

L'AGEX-TMNC 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.

L'AGEX 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 pré valider » (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.

L'AGEX livrera au FID la liste pré validée et le PV de pré validation.

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

## **6) Collecte des informations sur les ménages pré validés**

### **a) Préparation**

Avec l'appui de l'AGEX, 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.

L'opération d'enregistrement durera **au maximum 2** jours par fokontany.

### **b) Collecte des informations sur les ménages**

L'AGEX-TMNC assurera 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 Coronavirus<sup>1</sup> (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.
- Le récepteur du ménage se présente devant l'agent enregistreur et délivre tous les renseignements requis par la matrice de collecte.
- L'agent enregistreur enregistre dans la matrice (questionnaire validé) les informations fournies par le récepteur du ménage. L'agent enregistreur est invité à ne pas utiliser les « accents » lors de la transcription des noms, prénoms, adresse, ...
- L'agent enregistreur 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.
- Il est dans l'obligation de l'agent enregistreur de vérifier l'exhaustivité et la cohérence des informations collectées auprès de chaque ménage.

### **c) Contrôle qualité des informations des ménages**

L'AGEX devrait appliquer un contrôle qualité des informations délivrées sur un échantillon aléatoire de 5% des ménages à travers des VAD.

---

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

#### ***d) Remontée ou synchronisation des données et sauvegarde des données***

Pour cette activité, les obligations de l'AGEX-TMNC 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 procédera aux apurements des données. Le FID informera alors l'AGEX-TMNC sur les anomalies/erreurs constatées dans les transcriptions/saisies des agents enregistreurs pour permettre à l'AGEX-TMNC de procéder aux régularisations auprès des ménages.

#### **7) 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.

L'AGEX-TMNC 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.

L'AGEX 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.

L'AGEX-TMNC 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. Le cas contraire, le ménage reste dans la liste.

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.

L'AGEX 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 ».

#### **8) 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.

L'AGEX-TMNC est le responsable du bon fonctionnement de paiement dans les lieux de paiement. Pour ce faire, l'AGEX-TMNC 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 l'AGEX-TMNC 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/Agence Payeur 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.

L'AGEX-TMNC assistera les bénéficiaires dans les retraits des fonds dans leurs comptes mobile money.

Pour ce faire, l'AGEX-TMNC 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 retrait (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 leur compte de mobile money en cas de non réception de messages 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.
- Que les superviseurs de l'AGEX-TMNC sur les points d'assistance se dotent de matériels nécessaires pour la vérification des ménages (ordinateur avec connexion, listes des ménages, ...).
- L'indication des points de retrait (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.



## **F. Suivi de la prestation des CPS**

- L'AGEX-TMNC 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.
- L'AGEX-TMNC paiera les indemnités des CPS sur la base des fiches de présence et conformément aux indications supra.
- L'AGEX-TMNC assurera que les CPS assument leurs rôles et attributions pendant la mise en œuvre du programme.

## **G. Gestion des plaintes**

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

- L'AGEX-TMNC 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'AGEX assurera 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 ;
- L'AGEX assurera la disponibilité du « registre des bénéficiaires » et des fiches de plaintes pendant les paiements ;
- L'AGEX assurera 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).
- Sur instruction du FID, l'AGEX pourrait être appelée à procéder au recoupement sur le terrain de certaines plaintes par des visites à domicile ou des constats ou des enquêtes de voisinage.

## **H. Conditions de travail**

- a) Une AGEX pourra être attributaire de 2 lots d'activités au maximum. 1 lot d'activités comprend jusqu'à 7500 ménages bénéficiaires répartis dans les fokontany des communes cibles.
- b) Le FID effectuera une prise en main de l'AGEX et de son personnel-clé sur l'ensemble des tâches constituant sa mission ;
- c) Le FID fournira à l'AGEX-TMNC :
  - 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.
- d) Charge à l'AGEX-TMNC :
  - Les frais relatifs à sa mission (déplacement, hébergement, crédit téléphonique, connexion internet, ...) ;
  - Les 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 de son personnel et des CPS, les caches bouches + gel hydroalcoolique à l'usage de son personnel et des CPS, les marquages au sol, ...
- e) Le travail effectué sera évalué suivant un check liste des obligations de l'AGEX-TMNC 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 ;
- f) L'AGEX-TMNC dotera les agents enregistreurs de cache bouche et de gel désinfectant, nécessaires à leur travail ;
- g) En ce qui concerne les matériels de collecte (smartphone ou tablettes) :
  - Dans le cas où le FID fournit les matériels de collecte, charge à l'AGEX-TMNC 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 l'AGEX-TMNC suivant ce qui sera stipulé dans le contrat.
  - Dans le cas où le FID ne fournit pas les matériels de collecte, charge à l'AGEX-TMNC la dotation de tablettes ou smartphones nécessaires au préenregistrement des ménages (pour chaque agent recenseur). Ainsi, l'AGEX-TMNC s'assurera que les outils de collecte sont tous chargés à bloc et fonctionnels tous les jours.

## **I. Autres obligations de l'AGEX-TMNC**

- Ouvrir un compte bancaire spécifique au micro-projet : l'AGEX-TMNC doit avoir un compte dans une banque agréée pour recevoir exclusivement les fonds confiés ;
- Editer le contrat entre le FID et l'AGEX-TMNC en trois exemplaires originaux (dans le cas où il est prescrit dans le contrat) ;
- Tenir à jour les livres de caisse et de banque retraçant l'utilisation des financements confiés par le FID ;
- Etablir et soumettre au FID les rapports demandés dans les délais prévus. En cas de non-exécution des obligations ou de retard de livraison des livrables dans les délais prédéfinis, le FID appliquera des pénalités de retard dont le montant est fixé à un millième (1/1000) du montant total du marché par jour calendaire de retard, jusqu'à un montant maximum de 10% du prix du marché. Il sera retenu, le cas échéant sur des sommes dues à l'AGEX-TMNC.
- Conserver les documents du micro-projet TMNC: l'AGEX-TMNC doit conserver une copie de tous les documents comptables et des pièces justificatives d'utilisation des fonds confiés pendant au moins cinq (05) ans.

## **J. Durée des prestations**

A titre indicatif, la durée des prestations est comme suit :

<b>DESIGNATION</b>	<b>DUREE (j)</b>	<b>OBSERVATIONS</b>
Info sensibilisation sur le projet, mise en place et formation CPS	2	Par fokontany
Ciblage des bénéficiaires (établissement listes, pré validation communautaire, collecte des informations sur les ménages, validation communautaire, recoupement plaintes)	14	Par fokontany
Supervision des Paiements des TMNC aux bénéficiaires	2 x 2	Par fokontany
Edition rapports	12	
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	

Le déblocage des fonds est stipulé dans le contrat.

## **K. Profil de l'AGEX**

L'AGEX-TMNC devrait être une **Association ou ONG ou Consortium d'Associations** :

- Légalement constitué(e) au moins 3 ans.
- Ayant au minimum deux expériences dans le domaine d'encadrement de bénéficiaires, d'appuis socio-organisationnels et de mobilisation sociale des communautés pendant les 3 dernières années, avec les références des marchés, **OU**
- Ayant au minimum deux expériences en protection sociale et/ou en activités d'urgence, particulièrement en transferts monétaires conditionnels ou non conditionnels, concernant le ciblage et l'accompagnement des bénéficiaires pendant les 3 dernières années.

## **L. Personnel de l'AGEX-TMNC**

### **a) Personnel**

L'AGEX-TMNC doit affecter à la mission le personnel suivant :

<b>Activité</b>	<b>Chef de mission</b>	<b>Responsable de données</b>	<b>Superviseur -socio organisateur</b>	<b>Agent enregistreur</b>
-----------------	------------------------	-------------------------------	--	---------------------------

Ciblage : info-sensibilisation, établissement listes, pré validation communautaire, collecte des informations sur les ménages, validation communautaire, recoupement plaintes	01 chef de mission par lot d'activités	01 responsable de données par lot d'activités	01 superviseur par fokontany	01 agent enregistreur pour 50 ménages par jour de collecte
Supervision de paiement (Durée d'une session de paiement : 1 à 2j par fokontany)			01 superviseur par fokontany	

Tout changement de personnel doit être préalablement approuvé par le FID.

Le Chef de Mission assure la bonne gestion du contrat et est garant de l'atteinte des objectifs.

Le Responsable de données assure la collecte des données auprès des agents enregistreurs, la sauvegarde des données et l'effectivité de la synchronisation des données de tous les agents enregistreurs.

Le Superviseur socio organisateur assure toutes les tâches socio-organisationnelles de la mission pendant le ciblage des bénéficiaires et les paiements et le recoupement des plaintes.

L'Agent Enregistreur assure l'interview des ménages, l'enregistrement des informations sur les ménages dans un support numérique et la vérification des informations saisies.

#### b) Qualifications minimales

Les qualifications minimales requises sont présentées dans le tableau ci-dessous. Il est à noter que l'AGEX-TMNC doit présenter les curricula vitae datés et signés par les personnes proposées.

Poste	Qualifications minimales
Chef de mission	Bac + 4 avec des expériences en gestion de contrat, développement local
Superviseur TMNC	Bac + 3 en Sciences Sociales ou équivalent Ayant une expérience en socio organisation, et/ou mobilisation sociale et/ou ciblage de ménages bénéficiaires de programme de protection sociale ou d'aide d'urgence humanitaire Ayant une expérience en milieu rural dans les provinces de Madagascar N'ayant aucun engagement, disponibilité continue du début jusqu'à la fin de la mission Apte à faire des déplacements à pied Bonnes connaissances en informatique
Responsable de données	Bacc + 2 avec compétence en nouvelle technologie et en gestion de base de données
Agent enregistreur	Bacc + 2 Résidant (si possible) dans les Fokontany des communes ciblées Ayant une expérience en enquête utilisant de smartphone ou de tablette Ayant une formation en Excel Ayant une expérience en milieu rural dans les provinces de Madagascar N'ayant aucun engagement, disponibilité continue du début jusqu'à la fin de la mission Apte à faire des déplacements à pied

#### M. Durée prévisionnelle des prestations :

La prestation de l'AGEX-TMNC s'étalera approximativement du ..... au .....

La durée prévisionnelle, à titre indicatif, des prestations du consultant est de **5 MOIS**.

## N. Livrables

Le Consultant devra livrer au FID, en **deux exemplaires en version physique et une version électronique** les livrables suivants :

DESIGNATION	CALENDRIER	OBSERVATIONS
Rapport de démarrage	5j après réception OS	Contenant le planning réactualisé des prestations avec le personnel, les prises en main par le FID, les formations du personnel effectuées, les préparations effectuées, ...
Liste des ménages prévalidés	1j après chaque séance de prévalidation	
Rapport de ciblage (tout le processus)	2j après dernière validation communautaire	
Rapport relatif au premier paiement des bénéficiaires	5 jours après la fin de l'opération de premier paiement des bénéficiaires	Les rapports relatifs au paiement dressent également l'état de l'utilisation des fonds confiés transférés dans le compte de l'AGEX, et contient la situation de paiement des bénéficiaires. Après la réception du rapport, des vérifications seront faites par FID et un état de réconciliation sur l'utilisation est envoyé à l'AGEX pour la confirmation du reliquat à rembourser et la justification d'écart au cas où il y en a.
Rapport relatif au deuxième paiement	5 jours après la fin de l'opération du deuxième paiement des bénéficiaires	
Rapport final	A livrer avec le rapport relatif au deuxième paiement	

\* *Le calendrier proposé est à titre indicatif et sera négocié lors de la négociation du contrat avec le prestataire.*

Ces rapports contiendront: le déroulement des activités entreprises, les indicateurs nécessaires, des photos sur les différentes étapes-clés de la prestation, les faits saillants, les recommandations exécutées, les problèmes et solutions adoptées. Cette liste n'est pas exhaustive.