

TERMES DE RÉFÉRENCE

Croix-Rouge française - PIROI

Mission de consultance pour la cartographie et l'accompagnement à la passation de marché des prestataires de services financiers pour des programmes de transferts monétaires

Nom de l'organisation mandataire : Croix-Rouge française

Localisation des activités : Madagascar, Union des Comores et La Réunion

Date de publication : 24/08/2023

Date limite de réception des offres : 01/10/2023

Date de mission : 02/11/2023 au 15/05/2024

PIROI . ZAC de la Mare . 1 rue de la Croix-Rouge, 97438 Sainte-Marie . La Réunion. tél. : +262 (0)262 53 08 92 . mail : piroi@croix-rouge.fr

I. CONTEXTE

Membres et rôle de la PIROI

Basée à l'île de La Réunion, la **Plateforme d'Intervention Régionale de l'Océan Indien (PIROI)** est un outil de la Croix-Rouge française (CRF) rattaché à la Direction des opérations internationales (DOI) qui mène, depuis 2000, un **programme régional de gestion des risques de catastrophes (GRC) dans la zone Sud-Ouest de l'océan Indien**.

La **PIROI-CRF est composée de différents membres du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge** :

- Le Croissant-Rouge comorien,
- La Croix-Rouge française (avec des entités CRF présentes à Mayotte et à La Réunion, ainsi que des délégations CRF en Union des Comores, au Mozambique et à Madagascar),
- La Croix Rouge Malagasy,
- La Croix-Rouge de Maurice,
- La Croix-Rouge du Mozambique,
- La Croix-Rouge des Seychelles,
- La Croix-Rouge tanzanienne,
- La Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR)
- Le Comité international de la Croix-Rouge (CICR).

L'outil PIROI-CRF permet de concentrer les compétences et les moyens de préparation et de réponse au plus près des zones vulnérables et ainsi d'augmenter la réactivité et la flexibilité face aux catastrophes.

La plateforme mène des actions de renforcement de ses Sociétés nationales (SN) membres, de prévention des risques (par la sensibilisation des populations), de préparation et de réponse aux crises.

Le cadre stratégique 2021-2025 de la PIROI-CRF inclut les quatre axes stratégiques suivant :

- Axe 1 : Les connaissances et compétences des acteurs de la gestion des catastrophes sont améliorées concernant les risques liés aux aléas naturels, les crises sanitaires et aux changements climatiques
- Axe 2 : Les capacités des acteurs de la gestion de catastrophes sont renforcées en matière de gestion des risques liés aux aléas naturels, des crises sanitaires et des changements climatiques
- Axe 3 : Les populations du sud-ouest de l'océan Indien sont mieux informées et préparées face aux risques liés aux aléas naturels, aux crises sanitaires et aux changements climatiques
- Axe 4 : Les populations affectées par une catastrophe liée aux aléas naturels reçoivent une aide d'urgence répondant à leurs besoins prioritaires et qui contribue à leur relèvement

Ces quatre axes stratégiques sont complétés par une action facilitatrice (la construction du PIROI Center) et cinq engagements (assurer le Nexus prévention, préparation, réponse ; approche intégrée de la résilience ; engagement communautaire et prise en compte des spécificités individuelles ; devenir climato-intelligent ; s'appuyer sur des relations partenariales durables et équilibrées).

Contexte de la mission

Depuis plusieurs années, la FICR encourage les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (SN) à utiliser la modalité Transferts Monétaires (TM) dans leurs réponses aux urgences. Ceci va de pair avec un souhait des bailleurs de fonds institutionnels de voir cette modalité d'assistance de plus en plus utilisée, considérée comme étant un moyen efficace, efficient et transparent pour fournir une aide humanitaire aux plus vulnérables. Par ailleurs, la FICR s'est engagée à fournir 50% de son aide humanitaire en espèces et bons d'ici à 2025. Dans cette perspective, les acteurs du Mouvement CR/CR travaillent ensemble à renforcer leurs capacités de préparation en matière de programmes TM en veillant à ce que les exigences minimales soient en place pour assurer des interventions en espèces et en bons de qualité, responsables et efficaces.

Dans cette tendance, la CRF à travers la PIROI s'est engagée dans un processus d'appui aux Sociétés nationales de l'océan Indien (SNOI) pour développer la modalité de transferts

monétaires dans leurs opérations. Une première consultance a été réalisée en 2021 pour réaliser un « état des lieux et des recommandations pour le renforcement des capacités des sociétés nationales de l'océan Indien et de la PIROI en matière de transferts monétaires ». Les résultats de cette consultance appellent à soutenir les SNOI dans la contractualisation des prestataires de services financiers, un des composants de préparation essentiels pour devenir « CASH Ready ». En effet, avoir un contrat cadre avec un ou plusieurs prestataires de services financiers est une exigence pour pouvoir répondre rapidement, en urgence, avec la modalité de transferts monétaires.

A cette fin, l'évaluation et la sélection du prestataire de services financiers sont importantes car leur performance a un impact direct sur la qualité de l'assistance. Les processus et procédures de passation de marchés permettent de s'assurer que le PSF approprié est sélectionné, de gérer les risques et d'avoir un ensemble de contrôles. Cette sélection est essentielle pour choisir des services qui permettent aux bénéficiaires de recevoir la bonne assistance de la bonne manière, qui disposent des points de retrait et de liquidités suffisants, qui peuvent atteindre les personnes en temps voulu, qui ont une couverture suffisante et qui sont conformes aux réglementations financières locales.

Objectif de la mission de consultance

Cette consultance sera réalisée aux Comores et à Madagascar et comprend ainsi deux lots :

- **Lot 1 : Madagascar, la Croix-Rouge Malagasy (CRM)**
- **Lot 2 : Union des Comores, le Croissant-Rouge Comorien (CRCo).**

Les consultants qui répondent à cet appel d'offres peuvent répondre pour l'un ou l'autre des lots (soit Madagascar soit l'Union des Comores) ou pour les deux lots réunis.

L'objectif final de cette consultance est d'accompagner les SNOI dans le processus d'analyse, de sélection et de contractualisation des PSF. Il s'agira de donner toutes les informations et les outils nécessaires aux SNOI pour qu'elles puissent choisir et contractualiser avec un ou plusieurs PSF, selon les procédures et outils administratifs de chaque société nationale. En effet, à la fin de la consultance chaque SNOI aura les informations et les outils nécessaires pour :

- Prendre une décision éclairée sur le choix du PSF adapté à ses programmes de transferts monétaires selon les régions d'intervention.
- Lancer un appel d'offre qui respecte ses procédures et celles de ses partenaires du Mouvement CR/CR.
- Contractualiser rapidement une fois le processus d'appel d'offres finalisé.

// MISE EN ŒUVRE DE LA CONSULTANCE

Objectif principal

Menée dans deux pays (Madagascar et Union des Comores), la présente mission vise à :

- **Faire une cartographie des prestataires de services financiers sur le territoire national et de leurs capacités (quelles régions/zones, quelles modalités, etc.).**
- **Préparer le processus de passation de marché des SNOI pour des prestataires de services financiers**
 - **Rédiger le cahier des charges d'un appel d'offre pour la sélection d'un ou plusieurs PSF, prêt à être publié par la SNOI.**
 - **Rédiger un ou plusieurs modèles de contrats cadre entre la SNOI et un PSF.**

Ainsi, à la fin de cette consultance, avec la cartographie des PSF, les documents pour lancer l'appel d'offres et un ou plusieurs modèles de contrat cadres, la SNOI disposera de tous les éléments pour effectuer le processus de passation de marché et la contractualisation avec un ou plusieurs PSF.

Périmètre de la consultance

Cette consultance est composée de deux lots, pour Madagascar et les Comores. Les consultants qui répondent à cet appel d'offre peuvent répondre pour l'un ou l'autre des lots (soit Madagascar soit l'Union des Comores) ou pour les deux lots.

La consultance, commanditée et pilotée par la PIROI-CRF, impliquera les différentes entités du Mouvement CR/CR des deux pays concernés, à savoir :

- La PIROI-CRF, délégation régionale de la CRF dans l'océan Indien
- Le bureau Cluster FICR des îles de l'océan Indien, basé à Madagascar

A Madagascar :

- La Croix-Rouge Malagasy (CRM) ;
- La délégation pays de la Croix-Rouge Allemande
- La délégation pays de la Croix-Rouge Luxembourgeoise
- La délégation pays de la Croix-Rouge française

Aux Comores :

- Le Croissant-Rouge Comorien (CRCo) ;
- La délégation pays de la Croix-Rouge française

Les livrables concerneront principalement les SNOI et les partenaires du Mouvement CR/CR associés. Ils seront orientés pour être opérationnels, à vocation interne (même si les interactions avec des entités externes seront à prendre en compte).

Description des résultats attendus

NB : Chaque résultat détaillé ci-dessous devra être réalisé pour chacun des lots (à Madagascar et aux Comores).

Rapport de démarrage

Ce rapport devra être remis maximum 3 semaines après le lancement de la consultance et contiendra, à minima :

- une note méthodologique, incluant les outils utilisés, pour affiner les objectifs et le format de la mission ;
- un plan d'action détaillé de la mission de consultance ;
- la liste des ressources qui seront analysées ;
- la liste des personnes à contacter/consulter

Résultat 1 : Faire une cartographie des prestataires de services financiers sur le territoire national

Ce résultat devra permettre d'avoir une vision d'ensemble des prestataires de services financiers présents dans le pays ou, pour Madagascar, vue l'étendue du territoire, à minima les régions vulnérables ciblées dans le cadre stratégique de la CRM¹. Cette première analyse permettra à la SNOI d'avoir des informations claires et précises pour l'orienter dans le choix du PSF lors du processus d'appel d'offres.

Ce mapping détaillera, pour chaque PSF, ses capacités et limites. Ce travail permettra de faire une cartographie des PSF sur tout le territoire national et de distinguer les avantages et inconvénients des PSF selon les régions et les types de zones (par exemple, zone urbaine/rurale). La cartographie devra également indiquer les coûts des services, les conditions pour les ménages assistés et exigences juridiques, les éventuelles mesures de sécurité de chaque PSF ainsi que ses expériences passées en matière de transferts monétaires.

Cette analyse sera réalisée en prenant en compte la documentation existante et les échanges avec les entités du Mouvement concernées sur la zone, ainsi que les autres acteurs humanitaires engagés dans la modalité de transferts monétaires dans le pays. Par exemple, à Madagascar, en se basant sur la documentation du Cash Working Group.

Les livrables de ce résultat sont destinés à servir et à être partagés à toute la communauté humanitaire du pays, intéressée par les PSF dans le cadre de leurs programmes de transferts monétaires.

¹ Les régions ciblées par l'étude seront définies en début de consultance avec la CRM et les partenaires du Mouvement CR.

Livrable(s) attendu(s):

- *Une fiche initiale synthétique de cadrage qui rappelle la méthodologie (4 pages maximum)*
- *Une réunion de restitution des résultats de la cartographie nationale des PSF présents dans chaque pays, à laquelle des partenaires externes au Mouvement CR/CR pourront participer*
- *Une présentation powerpoint*
- *Un rapport synthétique (maximum 30 pages) sur la présentation de la cartographie des PSF. Ce rapport devra fournir une orientation sur la manière d'analyser et d'évaluer un PSF*
- *Optionnel : un travail cartographique pour illustrer les résultats*

Résultat 2 : Accompagner la SNOI dans la préparation du processus de passation de marché pour des prestataires de services financiers

Le résultat 2 se décline en deux objectifs spécifiques.

1. Rédiger le cahier des charges d'un appel d'offre pour la sélection d'un ou plusieurs PSF, prêt à être publié par la SNOI

Ce résultat vise à préparer tous les documents nécessaires pour la réalisation d'une procédure de passation de marché via un appel d'offres visant à établir des accords cadres multi-attributaires. Il nécessite de comprendre et prendre en compte les procédures internes de chaque société nationale. Outre le cahier des charges et tout autre document utile pour lancer l'appel d'offres, les consultants seront également amenés à développer des outils pour l'analyse des offres (par exemple, une grille d'analyse comparative des prestataires de services financiers).

Il s'agira pour ce résultat que la SNOI dispose d'outils et d'un processus clair et adapté afin qu'elle puisse effectuer l'appel d'offre complet en toute autonomie, avec si besoin, l'appui des partenaires du Mouvement CR/CR présents dans le pays.

Par ailleurs, il sera important que l'appel d'offre prenne également en considération les procédures/exigences de la FICR et des partenaires CR présents dans le pays afin que, in fine, les opérations d'urgence soutenues financièrement par ces derniers, puissent être réalisées dans le cadre des contrats cadres signés grâce à cet appel d'offre.

Les livrables attendus devront être à vocation opérationnelle. Ils devront être facile à comprendre et à utiliser par les soumissionnaires et la SNOI.

Livrable(s) attendu(s):

- *Un dossier de consultation des entreprises (règlement de passation de marché, cahier des charges, format de contrat) prêt pour publication, ainsi que tout autre document nécessaire pour l'appel d'offres*

- *Une grille d'analyse comparative des prestataires des services financiers et/ou tout autre outils jugés pertinents pour ce processus d'appel d'offres*
- *Une réunion de restitution pour présenter le travail réalisé et permettre un moment d'échanges (uniquement interne aux entités du Mouvement CR/CR présents dans le pays)*
- *Un calendrier de passation de marché accompagné d'une fiche explicative et récapitulative destinée à guider la SNOI durant tout le processus de l'appel d'offre*

2. Rédiger un ou plusieurs modèles de contrats cadre entre la SNOI et un PSF

L'objectif de ce résultat est de rédiger des modèles de contrat cadres adaptés à la SNOI, sur base des meilleurs standards de Mouvement CR/CR. Il nécessite de comprendre et prendre en compte les procédures internes de chaque société nationale. Grâce à cela, une fois l'appel d'offres finalisé, la SNOI aura les outils pour signer rapidement un ou plusieurs contrats avec un PSF. Le contrat devra contenir en annexe une fiche de procédures opérationnelles standards entre la SNOI et le PSF et/ou tout autre document sur demande de la SNOI.

Il sera important que les modèles de contrats cadre prennent également en considération les procédures/exigences de la Société Nationale, de la FICR et des partenaires CR présents dans le pays et du cadre légal national afin que, in fine, les opérations, soutenues financièrement par ces derniers, puissent être réalisées dans le cadre de ces contrats cadres.

Une fiche explicative et récapitulative destinée à guider la SNOI pour la signature des futures contrats cadre pour les programmes de transferts monétaires devra être incluse. Elle pourrait par exemple contenir une checklist des éléments essentiels et des points d'attention.

Les livrables attendues devront être à vocation opérationnelle. Ils devront être facile à comprendre et à utiliser par la SNOI.

Livable(s) attendu(s) :

- *Un modèle de contrat cadre*
- *Annexes: des fiches opérationnelles de mise en œuvre avec les procédures standards entre la SNOI et le PSF (à déterminer précisément avec la SN. Par exemple, une checklist de suivi des termes du contrat)*
- *Une fiche explicative et récapitulative destinée à guider la SNOI pour la signature des futures contrats cadre pour les programmes de transferts monétaires*
- *Une réunion de présentation du résultat et de ses livrables*

Livable attendu en fin de mission de consultance :

- *Une réunion de restitution, pour chaque SN, sur le récapitulatif de tous les livrables*
- *Optionnel : Une courte formation à destination du staff de la SNOI (et staff des entités du Mouvement CR/CR présentes dans le pays impliquées) pour récapituler sur les résultats de*

cette consultance, et former sur tout le processus d'appel d'offre et de contractualisation des PSF.

Méthodologie

Le processus sera mis en œuvre en faisant appel à divers outils et approches :

- Collecte et analyse de documents pour comprendre le contexte de transferts monétaires dans chaque pays et pour chaque SNOI
 - Consultation et prise en compte des résultats de la consultance "Plan d'action pour développement des transferts monétaires" (PIROI-CRF, S2 2021)
 - Documents techniques développés par la FICR et le Cash Hub
- Entretiens avec les équipes PIROI-CRF, CRM, CRCo, SNP et FICR mais aussi avec d'autres partenaires externes si pertinent (par exemple, des participants au Cash Working Group à Madagascar)
- Il sera apprécié que le prestataire se réfère aux outils développés par la FICR (comme par exemple l'outil d'évaluation des capacités des PSF)
- Autres outils à proposer par le consultant.

La prestation peut être réalisée sur place ou à distance avec des déplacements ponctuels. Dans ce dernier cas, pour les déplacements ponctuels, les candidats sont invités à préciser dans leur offre technique et financière, les déplacements envisagés, tant la gestion, le coût que la nécessaire disponibilité des acteurs impliqués.

Le prestataire devra spécifier, dans sa réponse technique à l'appel d'offres, la méthodologie et la temporalité proposée et les ressources dédiées au projet. La méthodologie sera détaillée dans la réponse technique. Elle est propre aux consultants. Toutefois, il est attendu qu'elle prenne en considération la méthodologie proposée par le Mouvement CR/CR, notamment les ressources développées par la FICR et le Cash Hub.

L'offre financière doit contenir le coût total, incluant les éventuelles taxes.

Rappel des échéances

Deadlines	Livrables
1er octobre 2023	Envoi des propositions technique et financière
2 novembre 2023	Début de la consultance
30 novembre 2023	Rapport de démarrage
31 janvier 2024	Résultat 1 : Cartographie des PSF

15 avril 2024	Résultat 2 : Préparation du processus de passation de marché
15 mai 2024	Livrable de fin de consultance : une restitution des livrables + une courte formation à destination de la SNOI (optionnel)

NB : Le calendrier présenté ci-dessus se déroule pendant la saison cyclonique. Certaines dates pourraient être décalées en fonction de l'activité cyclonique et de la disponibilité de la SNOI si une réponse d'urgence devait être organisée.

Liens fonctionnels et étapes clés

Le consultant aura pour point focal la chargée de la préparation et réponse aux catastrophes de la PIROI, basée à la Réunion. Le suivi se fera à distance.

Le consultant sera également amené à échanger et à travailler étroitement avec les équipes de la CRM et du CRCO, notamment les points focaux CASH, les responsables des opérations, les départements logistique, administratif et financier ainsi que leurs équivalents au sein de la FICR et des sociétés nationales partenaires présentes à Madagascar et aux Comores.

///. PROFIL ET COMPÉTENCES REQUISES

Qualités recherchées

- Bon esprit analytique et de synthèse
- Respect des délais
- Autonomie et initiative
- Qualités pédagogiques
- Patience et diplomatie
- Bonnes capacités rédactionnelles
- Capacité d'adaptation aux différents contextes culturels
- Français et anglais fluides.

Compétences recherchées

- Expérience avérée dans les programmes de transferts monétaires
- Expérience dans la contractualisation des prestataires de services financiers pour les programmes de transferts monétaires

- Bonne connaissance des procédures de passation de marchés des bailleurs de fonds européens
- Expérience dans l'appui/l'accompagnement d'organisation de la société civile (OSC)
- Compétences en animation d'ateliers et d'interviews, en particulier à distance
- Expérience au sein du Mouvement Croix-Rouge / Croissant-Rouge sera un grand atout
- Expérience et aisance dans l'utilisation des outils de la FICR appréciée
- Connaissance des zones d'intervention (pays de la zone du Sud-Ouest de l'Océan Indien) appréciée

IV. COMPOSITION DE L'OFFRE TECHNIQUE ET FINANCIÈRE

- Proposition technique incluant la méthodologie proposée et le chronogramme détaillé ;
- Proposition financière détaillée par phase et précisant les déplacements envisagés, avec le montant total incluant les taxes éventuelles ;
- CV de le(a) consultant(e) / de l'équipe de consultants ;
- Références détaillées des expériences en lien avec cet appel d'offres.

Un contrat type sera proposé par la Croix-Rouge Française.

La proposition complète devra être envoyée au plus tard le 1er octobre 2023 à : piroi.achat@croix-rouge.fr avec la mention objet du mail:

- **« Consultance PSF CASH_Complète », si vous répondez à l'appel d'offres pour les deux lots**
ou
- **« Consultance PSF CASH_Pays », en précisant le pays concerné si vous répondez à un seul lot.**