Feuille de route pour la sélection et le recrutement de prestataires de services de transferts monétaires

## INTRODUCTION

Cette feuille de route vous guidera tout au long du processus de sélection et de recrutement des partenaires appropriés. Les accords conclus avec les partenaires d’exécution et les prestataires de services qui assurent la distribution des espèces aux bénéficiaires revêtent une importance cruciale pour le succès des programmes de transferts monétaires (PTM).

Cette feuille de route vous indiquera également quelles sont les ressources de la Boîte à outils qui sont les plus utiles pour cette étape et ses étapes subsidiaires. Ces outils devront être adaptés à vos besoins et à votre contexte.

Il est important de respecter les normes minimales définies pour cette étape aux fins de garantir la qualité des PTM.

Il est probable que vous deviez **aller et venir** entre les différentes étapes subsidiaires pour orienter la prise de décisions à mesure que des informations deviennent disponibles et que la mise en œuvre du processus progresse.

Pour obtenir des orientations plus détaillées sur la sélection et le recrutement des partenaires appropriés, veuillez consulter les documents de référence mentionnés à la fin du document.

## Normes minimales

* Les départements des finances et de la logistique doivent participer à la sélection et au recrutement des prestataires de services potentiels.
* Les critères de sélection doivent être inclus dans le mandat élaboré en vue de la procédure d’appel d’offres.
* Les contrats conclus avec les prestataires de services doivent respecter les conditions générales relatives aux contrats.

## Étapes subsidiaires et outils

### Recherche et présélection des prestataires de services potentiels

Vous devez examiner avec soin la capacité des prestataires potentiels de fournir des services de transferts monétaires dans des situations d’urgence ainsi que les risques liés à la collaboration avec ces prestataires. Il se peut qu’il n’y ait qu’un faible nombre de prestataires de services potentiels. Prenez en compte les aspects suivants pour orienter votre choix :

* la mesure dans laquelle le prestataire de services répond aux besoins tant de l’organisation que des bénéficiaires visés ;
* la couverture géographique du prestataire de services ;
* les tarifs appliqués par le prestataire de services ;
* la qualité des services proposés.

Les outils de cette étape subsidiaire vous aideront à déterminer les exigences auxquelles les prestataires de services doivent satisfaire pour être inclus dans le processus de sélection.

### Procédure d’appel d’offres et sélection des prestataires de services

Les prochaines étapes dépendront des procédures d’appel d’offres de l’organisation. En règle générale, le recrutement de prestataires de services doit faire l’objet d’un processus formel d’appel d’offres géré par le département de la logistique. Toutefois, dans la mesure où les partenaires potentiels ont été présélectionnés, vous devriez pouvoir restreindre l’appel d’offres aux prestataires qui ont franchi avec succès l’étape d’évaluation initiale. S’il n’y a qu’un seul partenaire potentiel, vous devrez probablement opter pour un contrat sans appel d’offres ou un contrat à fournisseur unique.

Le mandat élaboré en vue de la procédure d’appel d’offres doit préciser le but des services requis ; les tâches devant être menées par le prestataire et les résultats attendus ; les normes de qualité ; et le type de soutien fourni par l’organisme sollicitant les services. Les dispositions de la proposition technique et les critères d’évaluation à respecter doivent être décrits en annexe. Les outils de cette étape subsidiaire comprennent un modèle de mandat.

L’évaluation des propositions des prestataires doit se fonder sur les critères définis dans le mandat qui a été communiqué aux participants à l’appel d’offres. Des membres des départements des finances et de l’informatique doivent participer au processus d’évaluation afin de garantir que tous les critères soient pris en compte :

* les coûts ;
* la rapidité ;
* la capacité du prestataire de services de s’adapter aux besoins du projet ;
* la facilité de la communication et de la coordination avec le prestataire ;
* la capacité de fournir un soutien technique ;
* tout problème potentiel mis en évidence lors de la phase de recherche.

### Recrutement et définition des méthodes de travail

Il existe différentes possibilités sur le plan juridique pour conclure un partenariat avec un prestataire de services. Le moyen le plus simple est d’utiliser un modèle standard de contrat, en y apportant quelques ajustements mineurs. En fonction de la relation avec le partenaire et de la nature du programme, vous pouvez aussi opter pour une simple lettre d’accord. Dans la plupart des cas, toutefois, le prestataire de services, en particulier s’il s’agit d’une banque ou d’un opérateur de téléphonie mobile, disposera d’un modèle standard de contrat de services. Dans ce contexte, assurez-vous que les aspects spécifiques à votre organisation et au programme soient pris en compte. Les outils de cette étape subsidiaire comprennent un modèle de contrat pour les prestataires de services, une liste des conditions générales s’appliquant à tous les contrats de services et une liste des obligations contractuelles minimales devant être respectées par un prestataire de services de transferts électroniques.

### Gestion et protection des données relatives aux bénéficiaires

La gestion et la protection des données relatives aux bénéficiaires sont particulièrement importantes dans les opérations de transferts monétaires requérant la participation de prestataires de services financiers. Plusieurs niveaux de contrôle doivent être mis en place en ce qui concerne la collecte, l’utilisation, la communication et le stockage des données personnelles des bénéficiaires afin de garantir le respect de leur vie privée et de prévenir tout risque de fraude ou d’abus. La sélection des mécanismes de gestion et de protection des données dépendra de facteurs tels que :

* la législation locale ;
* la portée du programme ;
* les connaissances techniques et les ressources disponibles ; et
* les exigences du prestataire de services.

Les outils de cette étape subsidiaire comprennent un ensemble de principes portant sur la protection des données personnelles des bénéficiaires, ainsi que des modèles de clauses relatives à la protection des données.

|  |
| --- |
| DOCUMENTS DE RÉFÉRENCEUSAID et NetHope, La transition entre paiements en espèces et paiements électroniques – Guide : <http://solutionscenter.nethope.org/assets/collaterals/USAID_NetHope_ePayments_Toolkit_FRENCH.pdf> *Working With Banks: A field guide to negotiating with banks in cash transfer programming*, CaLP, 2011 (en anglais) : <http://www.cashlearning.org/resources/library/34-working-with-banks-a-field-guide-to-negotiating-with-banks-in-cash-transfer-programming-screen-version> *E-transferts in emergencies: implementation support guidelines*, CaLP, 2013 (en anglais) : <http://www.cashlearning.org/resources/library/390-e-transfers-in-emergencies-implementation-support-guideline> |