Prestataires de services – Modèle de cahier des charges

### 1. Informations générales et contexte

Décrivez brièvement le projet (objectifs, activités, régions, nombre de bénéficiaires, modalités de transferts monétaires, dates, montants, etc.) et son contexte de mise en œuvre (une page maximum).

### 2. But des services requis

Décrivez les services financiers requis : le type de services (modalités de distribution, etc.), le nombre de transferts, leur montant et leur fréquence, la méthode de distribution, les dates et l’organisation, le nombre de transferts/bénéficiaires prévus par distribution, le nombre de points de distribution, le calendrier des distributions, les mécanismes de suivi et de compte rendu, l’accès des bénéficiaires aux services, etc.

Décrivez les obligations financières : les paiements effectués, les obligations en matière de compte rendu, le remboursement des fonds restants, etc.

### 3. Responsabilités du prestataire de services

Décrivez les tâches devant être réalisées par le prestataire de services. Par exemple, la définition des points et des horaires de distribution, l’attribution de numéros de référence, la vérification de l’identité des bénéficiaires, la formation et la sensibilisation, le maintien de l’ordre, le service à la clientèle, la coordination technique avec la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge, les mécanismes de plainte, la distribution des espèces, la mise en place d’un système de suivi, les comptes rendus, la collecte de documents, la distribution de cartes, etc.

Définissez le calendrier et la couverture géographique.

### 4. Résultats attendus

Décrivez les résultats attendus : les montants transférés et le nombre de bénéficiaires, les comptes rendus, la satisfaction des bénéficiaires, la résolution des problèmes et des différends, etc.

### 5. Normes de qualité

Définissez les normes de qualité s’appliquant aux services requis.

### 6. Soutien fourni par la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge

Décrivez le rôle et les responsabilités potentiels de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Ces éléments, qui devront être décrits de manière plus détaillée dans la proposition de services, peuvent inclure : la fourniture d’informations sur les bénéficiaires, la distribution de cartes, le suivi, le transfert des ressources sur un compte de l’organisation, l’exonération de la TVA, la mise à disposition de personnel, de bureaux et d’équipements (le cas échéant), etc.

Veuillez ajouter en annexe un **calendrier préliminaire des activités** ainsi que les documents relatifs aux programmes et les rapports pertinents (le cas échéant).

## ANNEXE I : Contenu de la proposition technique

|  |
| --- |
| **1. Expérience et capacités** |
| * Type de services proposés |
| * Années d’expérience et expérience dans les régions cibles |
| * Recours à des sous-traitants, des intermédiaires ou des points de vente |
| * Nombre et localisation des points de distribution dans les régions cibles |
| * Couverture potentielle (région couverte par les services – accès des bénéficiaires) |
| * Capacité journalière de chaque point de distribution (montants et nombre de clients) |
| * Ressources humaines disponibles |
| * Niveau de préparation et temps nécessaire pour fournir les services requis |
| **2. Approche** |
| * Procédure par étapes pour la mise en place des mécanismes de transferts monétaires |
| * Procédure par étapes pour l’exécution des transferts monétaires |
| * Procédure par étapes pour la mise en place de nouveaux agents/points de vente le cas échéant |
| * Responsabilités : fourniture d’informations, ouverture de comptes, etc. |
| * Dispositifs de sécurité et de contrôle interne (pour les transferts ou les retraits) |
| * Processus d’acquittement des frais |
| * Mécanismes de plainte |
| * Soutien technique |
| * Système d’information et de communication le cas échéant |
| * Système de suivi et de compte rendu |
| * Sensibilisation et formation le cas échéant |
| * Respect des obligations financières |
| **3. Fixation des prix** |
| **4. Responsabilités respectives** (prestataire de services/sous-traitant/organisation) |

## ANNEXE II : CRITÈRES D’ÉVALUATION

|  |
| --- |
| 1. **Expérience et capacités** |
| * Années d’expérience * Expérience dans les régions cibles * Recours à des sous-traitants/intermédiaires * Nombre de points de distribution dans les régions cibles * Couverture potentielle et accès des bénéficiaires * Capacité journalière de chaque point de distribution * Temps nécessaire pour fournir les services requis * Etc. |
| 1. **Critères techniques** |
| * Niveau de préparation ou temps nécessaire pour mettre en place le système * Temps nécessaire pour fournir les services requis, personnel et ressources humaines * Commodité pour les bénéficiaires (processus) * Commodité (p. ex. transfert en bloc, processus) * Processus de vérification de l’identité des bénéficiaires et informations devant être communiquées par les bénéficiaires/la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge * Systèmes de sécurité et de compte rendu * Système de suivi * Mécanismes de plainte et système de soutien technique * Respect des obligations financières * Transparence et redevabilité * Fiabilité * Etc. |
| 1. **Coûts liés aux aspects suivants** |
| * Transferts * Ouverture et gestion des comptes * Fermeture des comptes * Remboursements * Fabrication des cartes * Suivi et compte rendu * Chargement * Logiciels * Retraits (bénéficiaires) * Etc. |