Liste de contrôle des exigences relatives aux contrats conclus avec des prestataires de services de transferts électroniques

|  |
| --- |
| Au minimum, un contrat avec un prestataire de services doit inclure : |
| * Un aperçu de la période couverte par l’accord. |
| * Une description du service précisant les rôles du prestataire de services, y compris : contrôles à effectuer ; équipements ou dispositifs de transfert électronique à fournir ; rôle en ce qui concerne les enregistrements ; activation des comptes ; processus de transferts monétaires aux bénéficiaires et comptes rendus ; notification des bénéficiaires ; formation du personnel/des bénéficiaires ; communication des informations relatives au programme et aux liquidités nécessaires aux agents/au personnel local actifs dans la zone du projet ; activités visant à promouvoir le programme auprès des bénéficiaires ; et services de soutien fournis par le prestataire en cas de défaillance du service. |
| * Un aperçu du rôle de l’organisation humanitaire, y compris : formation ; enregistrement des bénéficiaires ; communication en temps opportun de la liste des bénéficiaires et des informations relatives aux aspects financiers au prestataire de services ; vérification des identifiants ; et suivi des contrôles assurés par le prestataire de services (par ex., accès en ligne à un compte). |
| * Dans le cas des projets pilotes ou nouveaux, inclure une clause de résiliation ou une période durant laquelle l’une ou l’autre des parties peut résilier le contrat de manière anticipée. |
| * L’emplacement et le nombre de distributeurs/d’agents/de succursales. |
| * La définition précise d’un cas de force majeure. |
| * La durée prévue de la phase de mise en place, y compris toute période de mise à l’essai. |
| * Les détails du calendrier des paiements, y compris : date à laquelle le matériel de transferts électroniques (par ex., chèques/cartes bancaires) sera fourni à l’organisation humanitaire ; date à laquelle les fonds et les avances de fonds seront fournis au prestataire de services ; et date à laquelle le prestataire de services doit avoir effectué tous les paiements. |
| * Les détails concernant le personnel affecté au projet. |
| * Les limites de transaction et de compte de l’organisation humanitaire et, le cas échéant, des bénéficiaires. |
| * Le nombre et le montant maximum des paiements pouvant être effectués chaque jour aux bénéficiaires. |
| * Tous les frais de transaction, y compris toute exonération appliquée par rapport aux frais habituels. |
| * Les procédures de règlement des réclamations/de dépannage. |
| * Tout assouplissement/considération spécial(e) |
| * Les mesures de sécurité que le prestataire de service doit avoir mises en place — par ex., des véhicules blindés dans le cas des services de livraison ; et des échanges de SMS sécurisés dans le cas des transferts d’argent mobile. |
| * Une assurance contre la perte ou contre l’insolvabilité. |
| * Des exigences en matière de protection des données. |
| * Les détails relatifs aux critères de vérification et au processus de documentation que le prestataire de service doit suivre lorsqu’il transfère de l’argent aux bénéficiaires. |
| * Les détails relatifs aux exigences en matière de compte rendu, y compris la fréquence, le contenu et les justificatifs de transaction. Cela peut inclure des procédures d’accès au portail en ligne de l’organisation humanitaire et aux comptes des bénéficiaires hébergés par le prestataire de service. |
| * Les détails relatifs à la commission qui sera facturée par le prestataire de services et aux conditions selon lesquelles il sera rémunéré (potentiellement sur une base mensuelle et par virement bancaire à l’achèvement des activités, après soumission des rapports de distribution et de suivi). |
| * Les grandes lignes du processus à suivre pour les absences, les retours et les remboursements. |
| * Des sanctions claires, en particulier en cas d’incapacité de fournir les services convenus. |
| * Les clauses détaillant la position de l’organisation humanitaire au sujet de la fraude et de la protection des participants du programme, ainsi que les responsabilités du prestataire de services. |
| * Les clauses détaillant la procédure pour la protection des données personnelles des bénéficiaires. |
| * La stratégie de sortie, y compris toute période de désactivation de compte et tout soutien supplémentaire assuré par le prestataire de service au-delà de la période de mise en œuvre. |

Source : CaLP, *Directives pour la mise en œuvre de transferts électroniques en situation d’urgence*.