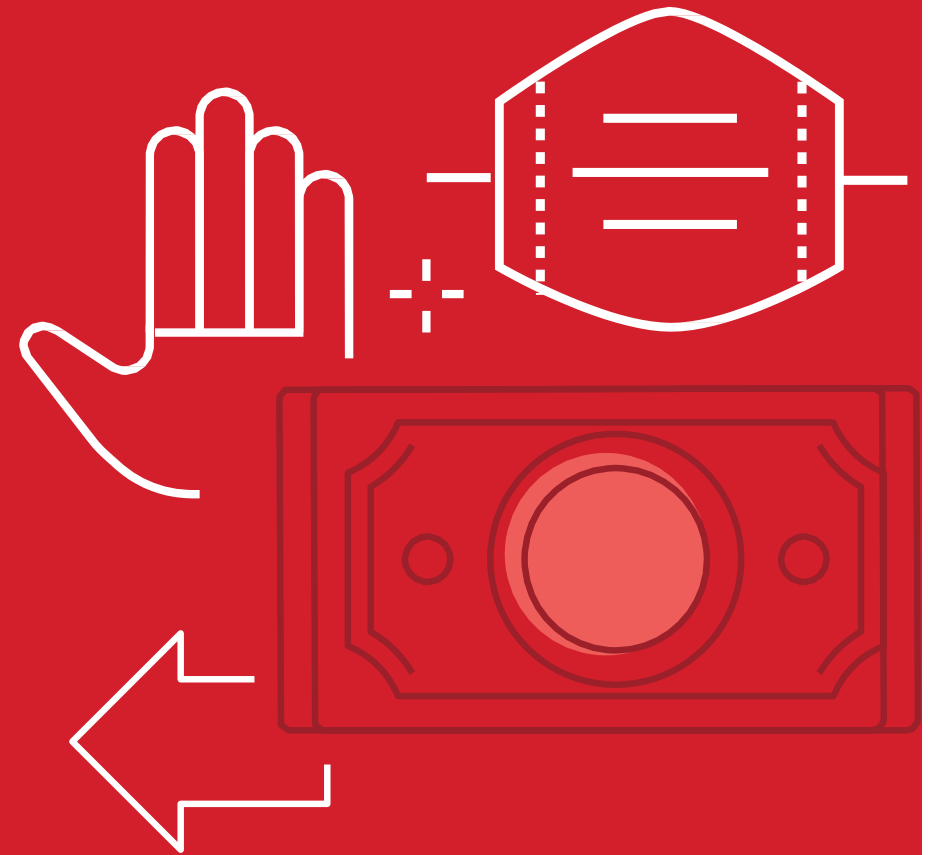


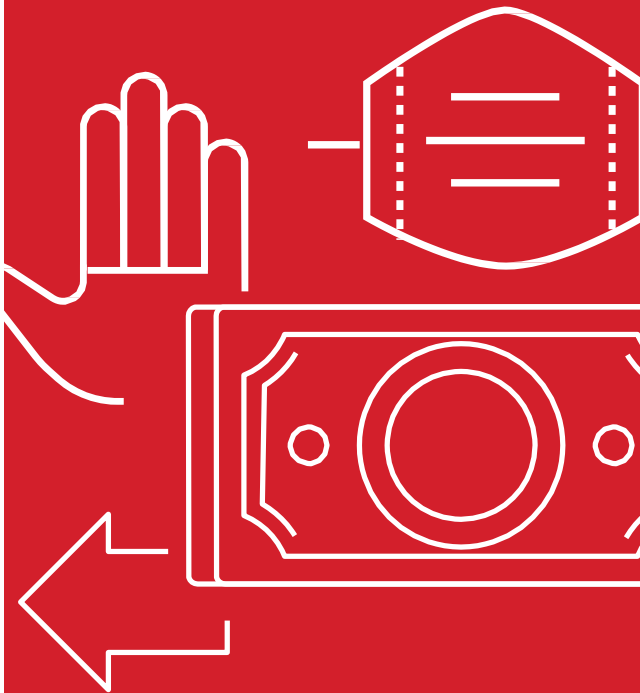
**Instructions pour les sociétés nationales**

**Collaboration avec les  
prestataires de  
services financiers  
(PSF) durant la crise  
COVID-19**



## Instructions pour les sociétés nationales

### Collaboration avec les prestataires de services financiers (PSF) durant la crise COVID-19



## Contexte

La COVID-19 est un désastre générant des besoins sans précédent et son impact a conduit à la mise en place de nombreuses restrictions d'accès et de déplacement dans de nombreux pays. De ce fait, les transferts monétaires et coupons (TM) peuvent être considérés comme une modalité plus sûre et efficace que l'aide en nature, notamment en raison de la possibilité de recourir à des méthodes de livraison innovatrices, lorsque les circonstances le permettent. Les transferts monétaires représentent donc une modalité utile que les Sociétés nationales devraient continuer à envisager dans le cadre de leur analyse des mesures et de leur conception de programme habituelles en réponse à cette crise.

Globalement, ces instructions visent à aider les Sociétés nationales (SN) à envisager comment prévoir, sélectionner et engager des prestataires de services financiers (PSF), pendant la crise COVID-19. Cette fiche pratique fournit des conseils spécifiques sur les dispositions sensibles à la COVID-19 pour l'analyse des capacités des PSF et sur les possibilités d'adaptation des PSF, que ce soit pour des accords avec les PSF existants ou nouveaux. En raison de la crise, la pandémie peut avoir une incidence significative sur les niveaux de prestations de service et l'opérationnalité des PSF, mais offre également la possibilité d'explorer de nouvelles méthodes de travail pour distribuer l'argent. Ce guide fournit également des moyens de garantir que les PSF avec lesquels les Sociétés nationales choisissent de travailler intègrent les réglementations de santé publique, afin de limiter la propagation de la COVID-19.

Chaque pays est soumis à différentes restrictions et mesures gouvernementales dues à la COVID-19. En outre, chaque pays constate différents niveaux de danger ou d'intensité d'urgence et de leurs répercussions, à tout stade. En conséquence, le contenu de ce guide peut être adapté au contexte local.

Ce guide accompagne les **Instructions pour les sociétés nationales sur la programmation en transferts monétaires tout au long du cycle du projet durant la crise COVID-19**, et les **Instructions pour les sociétés nationales sur l'adaptation de la RAM et du MAG durant la crise COVID-19**

Toutes les notes d'instructions relatives à la COVID-19 sont également prévues pour un usage conjoint avec d'autres outils du Mouvement : « **La boîte à outils transferts monétaires en situation d'urgence** », le manuel sur **l'évaluation rapide des marchés** et le **Guide d'analyse des marchés**. Ce guide ne fait pas double emploi avec les outils et conseils existants, mais fournit des conseils et des dispositions pour l'évaluation, la sélection et la contractualisation de PSF.

## Instructions pour les sociétés nationales

### Collaboration avec les prestataires de services financiers (PSF) durant la crise COVID-19



# 1

## Dispositions et préparation initiales

- **Commencez dès maintenant à communiquer avec vos PSF. La planification d'urgence avec les PSF doit être prioritaire**, la situation de la pandémie évoluant et restant imprévisible dans un avenir proche.
- Recherchez à bien comprendre les problèmes suivants avec les PSF, pour toute programmation en TM existante ou prévue :
  - La COVID-19 apporte-t-elle ou est-elle susceptible d'apporter des changements immédiats aux services des PSF ? Moins de points de retraits ? Une hausse des tarifs des prestations ?
  - Quelle incidence sur les contrats avec les PSF actuels ? Examinez si la force majeure est applicable. Revoyez et clarifiez les conditions auprès de votre PSF.
  - Envisagez les scénarios possibles, si la liquidité du PSF devient limitée, si des contrôles des capitaux sont mis en place ou si les banques ferment.
  - Quels sont les plans d'urgence quand/si les déplacements des clients sont restreints ?
  - Quels sont les éventuels déclencheurs pour assouplir les normes KYC (Know Your Customer) ? Existe-t-il d'autres possibilités, outre la vérification physique ?
  - Menez des activités de plaidoyer et de sensibilisation auprès des opérateurs de téléphonie mobile ; négociez des frais de transmission de données réduits ou annulés ; voyez si les services de transfert d'argent via téléphonie mobile seront proposés à prix réduit ou sans frais de transaction.
  - Tenez-vous au courant des réglementations ou mandats gouvernementaux en évolution, avec les ministères ou les banques centrales concernés, qui peuvent influencer sur les exigences en matière de connaissance du client (KYC), la promotion des paiements sans liquide, la promotion des paiements électroniques, etc.

# 2

## Cartographie et évaluation des PSF

Reportez-vous au document « **Plan pour les prestataires de services, capacité organisationnelle et analyse des risques** » de la **boîte à outils** « Transferts monétaires en situation d'urgence (CiE) » pour des renseignements généraux sur l'évaluation des PSF, compte tenu des aspects suivants :

- Une **cartographie à jour des PSF** doit avoir lieu si vous envisagez de réévaluer la capacité des PSF durant la crise COVID-19. Conformément aux lignes directrices « Transferts monétaires en situation d'urgence (CiE) », cela constitue également une étape cruciale dans l'évaluation des possibilités de services de transferts monétaires.
- S'appuyer sur la **liste de contrôle des capacités des PSF de la boîte à outils** « Transferts monétaires en situation d'urgence (CiE) », mais inclure des considérations supplémentaires concernant les possibles répercussions de la COVID-19 sur les capacités des PSF, les services offerts et les aspects opérationnels.

## Instructions pour les sociétés nationales

### Collaboration avec les prestataires de services financiers (PSF) durant la crise COVID-19



- Conformément à toute restriction des déplacements, les données nécessaires à l'évaluation et la planification du PSF devront probablement être recueillies via les **données secondaires, la collecte de données à distance**, par exemple en réalisant des entretiens par téléphone avec les PSF.
- **Appuyez-vous sur toute planification PSF existante ou sur les évaluations disponibles auprès d'autres acteurs humanitaires, opérateurs de réseaux mobiles ou gouvernements.**
- Rejoignez et participez à tous les groupes de travail nationaux ou locaux sur les transferts monétaires, à la fois pour obtenir des informations et contribuer à toute **planification et analyse des PSF collaborative**. **La coordination est essentielle pour faciliter les échanges avec le secteur privé.**

#### Considérations lors de la planification des PSF pendant la crise COVID-19

- Tenez compte de la **continuité des activités du PSF**, car de nombreux services sont temporairement fermés ou interrompus.
- Évaluez la **disponibilité, la portée, les réseaux et les points de retrait d'argent**. Les succursales sont-elles ouvertes et les centres d'appels fonctionnent-ils ? Les confinements et les restrictions de déplacement peuvent avoir eu une incidence.
- La COVID-19 a-t-elle eu des répercussions sur la **liquidité** du PSF ?
- Évaluez la **flexibilité et volonté des PSF de poursuivre ou d'offrir des services** dans les zones touchées
- Comprenez la **capacité des PSF à fournir des services impliquant moins de contacts** entre prestataire et bénéficiaire, par ex. **options de transfert électronique ou mobile, paiements sans contact**, etc.
- Les fournisseurs **acceptent-ils toujours l'argent liquide** ou utilisent-ils uniquement des systèmes de paiement électronique ?
- Évaluez la **possibilité de fournir des garanties pour une distribution ou un encaissement plus sûr**
- Discutez des **mesures d'atténuation** des risques que la COVID-19 pose aux PSF.
- Les PSF sont-ils **prêts et aptes à s'engager dans un processus d'appel d'offres**, notamment en raison du délai du processus de sélection de la FICR ; sont-ils également prêts à passer à un dépôt de candidature électronique, plutôt que sur papier et ont-ils la possibilité de fournir les documents nécessaires.

## Instructions pour les sociétés nationales

### Collaboration avec les prestataires de services financiers (PSF) durant la crise COVID-19



# 3

## Sélection et engagement des PSF

Reportez-vous au document « **Plan pour les prestataires de services, capacité organisationnelle et analyse des risques** » de la **boîte à outils** « **Transferts monétaires en situation d'urgence (CiE)** » pour des renseignements généraux sur la sélection et la contractualisation des PSF, compte tenu des aspects suivants :

- À l'aide des informations recueillies lors d'une planification PSF en période de crise COVID-19, analysez quels sont les prestataires avec lesquels il est le plus faisable et le plus approprié de travailler.
- Appuyez-vous sur les listes de contrôle des prestataires de services existantes « **Recherche de prestataires de services potentiels** » de la boîte outils « **Transferts monétaires en situation d'urgence (CiE)** » le cas échéant, en tenant compte des dispositions actuelles en raison de la COVID-19.
- Pensez à faire appel à des PSF qui proposent de **l'argent mobile, des cartes bancaires et des paiements sans contact**. **Le recours à ces mécanismes réduira le risque de contamination associé à la manipulation de l'argent liquide**, qui peut jouer un rôle dans la chaîne de transmission du virus. Cela réduira également le besoin d'organiser des distributions et donc limitera les contacts physiques.
- De manière générale, envisagez **de privilégier les PSF qui ont proposé des solutions électroniques, automatisées ou innovantes** pour les activités de distribution, d'encaissement, de rapprochement et de suivi. **La diversité des services et la possibilité de passer d'un mécanisme ou d'un produit financier à un autre** (à condition qu'il ait été demandé dans l'offre) permettront de faire face à toutes les éventualités et d'assurer la continuité.
- **Envisagez d'attribuer le contrat à plusieurs PSF, pour le même programme utilisant les transferts monétaires** (avec le même mécanisme de distribution ou non) pour gérer le risque, partager la charge de travail et fournir différentes options, si la capacité d'un d'entre eux est fortement réduite. Cependant, gardez à l'esprit que tous les PSF peuvent être confrontés aux mêmes restrictions.
- Pour les **nouveaux contrats et le changement de PSF, en raison de la COVID-19, n'oubliez pas de prendre en compte le temps nécessaire pour un processus d'appel d'offres et de passation de marchés**, qui dans certains cas peut prendre 8 à 12 semaines. Étant donné la nature évolutive de la COVID-19, cela peut toutefois signifier que les capacités du PSF ont changé entre la planification et la passation de marchés. Prenez en compte les imprévus et le suivi.
- Des difficultés surviennent parfois durant les processus de passation des marchés des PSF lorsque les services de finance et logistique sont impliquées trop tard dans le processus. **Envisagez d'organiser une réunion de lancement avec toutes les fonctions clés de votre SN et avec la FICR le cas échéant (opérations, logistique/achats, finances)** pour discuter du processus et assurer son déroulement correct et sans heurt dès le début.
- Utilisez les informations de planification des capacités en période de crise COVID-19 pour **rédiger un contrat de service réaliste**, tenant compte des limitations ou problèmes relatifs à la pandémie qui ont eu une incidence sur l'économie.

## Instructions pour les sociétés nationales

### Collaboration avec les prestataires de services financiers (PSF) durant la crise COVID-19



- Demandez des informations sur toute **augmentation potentielle des coûts du service en raison des mesures de prévention de la COVID-19 nécessaires facultatives ou obligatoires.**

— Envisagez d'introduire une clause contractuelle précisant un plafond sur les surcoûts et/ou un déclencheur de renégociation entre les deux parties.

— Demandez s'il existe un moyen d'éviter ces frais, par exemple si la **société nationale fournit du matériel de protection (désinfectant pour les mains, gants, masque, etc.) en nature** ou entreprend elle-même certaines activités préventives.

- Si les restrictions actuelles rendent impossibles ou risquées les transactions avec le PSF existant, **vous souhaitez peut-être changer de PSF.**

#### Assurez le respect des procédures de d'approvisionnement de la FICR

- Si une SN doit s'assurer que son PSF existant ou nouveau se conforme aux procédures d'approvisionnement de la FICR, et que le PSF ne peut pas suivre la procédure standard de la FICR, il **peut être possible de demander des dérogations, avec une justification solide.** Cf. section 2.7.2 du Manuel d'approvisionnement de la FICR, accessible [ici](#) et nécessitant un compte FedNet.

- Si les PSF ne sont pas en mesure de fournir les documents nécessaires à la passation de marchés, les départements des programmes, finances et de la logistique devraient **déterminer ensemble la documentation minimale requise pour que la soumission soit admissible.**

- Si une exemption autorisée n'est pas applicable, dans la mesure du possible, **envisagez de commencer par des distributions monétaires directes, parallèlement au déroulement du processus d'appel d'offres**, puis de procéder à la transition lorsque le contrat entre en vigueur.

— Pour rappel, les seuils d'approvisionnement de la FICR, précise que lorsque les frais de service sont inférieurs à 1 000 CHF, une réquisition logistique est recommandée et un seul devis d'un seul PSF est requis.

## 4

### Collaboration avec les PSF

Cf. document « **Feuille de route pour la mise en œuvre** » de la boîte à outil « Transferts monétaires en situation d'urgence (CiE) » pour des renseignements généraux sur la collaboration avec les PSF, compte tenu des aspects suivants :

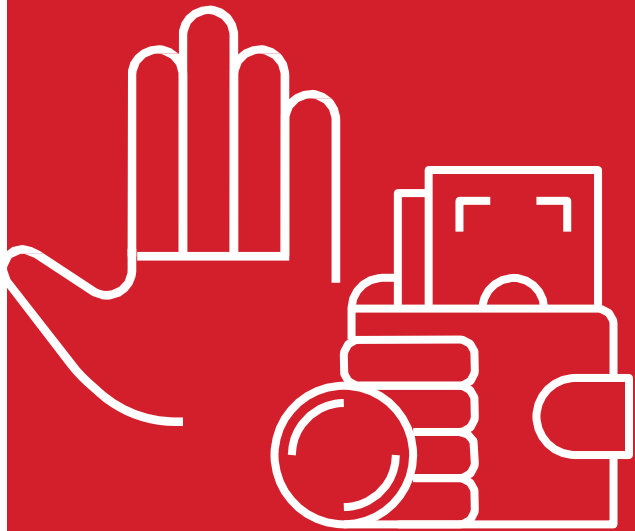
- Faites le plaidoyer auprès des PSF pour la mise en place des **mesures de santé et d'hygiène appropriées**, pour prévenir la COVID-19, telles que la distanciation sociale et les installations de lavage/désinfection des mains, et assurez-vous qu'ils peuvent fournir le matériel nécessaire (masques, savon, désinfectant pour les mains, etc.) conformément aux conseils médicaux/gouvernementaux nationaux.

#### Liens utiles

- Guide général à disposition [ici](https://www.cash-hub.org/resources/procurement-tools-and-templates) : <https://www.cash-hub.org/resources/procurement-tools-and-templates>
- Une courte formation sur les achats et la contractualisation se trouve sur la plateforme d'apprentissage de la FICR : <https://ifrc.csod.com/ui/lms-learning-details/app/curriculum/e095751e-53d5-4e26-9f66-ee1db2c65e5d>

## Instructions pour les sociétés nationales

### Collaboration avec les prestataires de services financiers (PSF) durant la crise COVID-19



- Demandez aux PSF d'utiliser de **nouveaux billets de banque ou de désinfecter** ceux qu'ils distribuent.
- Veillez à ce que les PSF **augmentent la signalisation dans les succursales/communautés indiquant les mesures de prévention contre la COVID.**
- **Échelonnez les distributions de sorte que l'encaissement se déroule sur des périodes plus longues.** Cela devra être soigneusement communiqué et surveillé à distance (c.-à-d. appels téléphoniques ou SMS envoyés aux ménages), pour éviter les rassemblements de foule.
- Envisagez de former les bénéficiaires à **rendre compte des services fournis par les PSF, dans le cadre du suivi des activités**, en particulier du respect des règles relatives à la COVID-19. Faites appel à des « **clients mystères** », si ce n'est déjà le cas.
- **Examinez les conditions du contrat et évaluez le risque de ne pas atteindre** les objectifs du programme.
  - Envisagez de **revoir les indicateurs clés de performance du contrat / les niveaux de service convenus et de rédiger un accord de niveau de service temporaire révisé**, qui facilite la poursuite de la mise en œuvre à un niveau raisonnable.
  - **Encouragez les PSF à contacter proactivement la SN** lorsqu'ils pensent ou savent qu'ils ont découvert un problème. Faites-leur savoir que la **SN et le PSF peuvent collaborer pour résoudre ensemble les problèmes**, sans que cela ne constitue une rupture de contrat.
  - Si nécessaire, un nouveau PSF peut s'avérer nécessaire dans le pire des cas, mais réfléchissez à cela en tenant compte du fait que d'autres PSF peuvent rencontrer des problèmes similaires.
  - **Au lieu de changer de PSF, vous pouvez opter pour une nouvelle modalité, comme mesure d'atténuation.**
- **Augmentez la fréquence du suivi du PSF**, avec des mises au point régulières (par téléphone, si ce n'est pas possible en personne) concernant tout changement de situation, et si cela peut avoir une incidence sur l'économie (par exemple, les changements réglementaires, l'absence de personnel en raison d'une maladie ou d'une mise en quarantaine),
- **Essayez d'anticiper les changements dans les niveaux de services, cherchez des moyens d'atténuer ensemble toute réduction des services et de mieux comprendre ce que la SN pourraient faire pour aider les PSF** à continuer de fonctionner à leur capacité maximale.
- **Communiquez de manière proactive avec les ménages** pour les informer de tout problème ou changement de service potentiel.
- Comprenez toutes les modifications des réglementations, telles que les exigences de connaissances du client (KYC). **Si les normes KYC ont été assouplies, réfléchissez aux vérifications d'identité pouvant être effectuées à distance, à l'équipement requis et à la manière dont la protection des données fonctionnera** avec la nouvelle méthode.