



REPUBLIKAN'I MADAGASIKARA
Fitiavana - Tanindrazana - Fandrosoana

Cash
Working
Group
Madagascar

MANUEL DES TRANSFERTS MONÉTAIRES

POUR LA RÉPONSE AUX CHOCS

CYCLONES ET INONDATION MADAGASCAR



Janvier
2023

Ce manuel a été élaboré sous la coordination du BNGRC et MPPSPF avec les membres du comité restreint du Cash Working Group, appuyé par UNICEF, et facilité par CashCap/NORCAP et ACF. Il a pour objectif d'harmoniser les procédures techniques d'utilisation du Transfert Monétaire pour répondre aux cyclones et inondations.

Outre les Institutions et Organisations susmentionnées, les membres du CWG impliqués dans le développement de ce document sont :

MINAE, FID, CRM, WB, OCHA, FAO, PAM, Start Network, CRS, WHH, MEDAIR

Sincères remerciements

TABLE DES MATIÈRES

ACRONYMES	II
GLOSSAIRE ET TERMINOLOGIE CASH	II
I. CONTEXTE ET OBJECTIFS	1
I.1. Contexte	1
I.2 Objectif général du manuel.....	1
I.3 Objectifs spécifiques.....	1
I.4 Champ d'application du manuel	2
I.5 Utilisateurs.....	2
I.6 Mise A Jour.....	2
III. ARRANGEMENTS INSTITUTIONNELS ET COORDINATION	3
IV. PRÉPARATION ET RÉPONSES DE TM AUX CYCLONES ET INONDATIONS	5
IV.1 Déclenchement des Réponses de Transfert Monétaire	5
IV.2 Les secteurs prioritaires et chronogrammes recommandés pour les réponses.....	6
IV.3 Les indicateurs pour déclencher les réponses de TM	7
IV.2 Préparations du processus de mise en œuvre des TM	9
IV.3 Valeur du transfert	10
3.1. Considérations sur le calcul MEB	10
3.2. Montant du transfert	11
3.3. Mise à jour MEB	11
3.4. Point d'attention lors de la mise en œuvre des TM à la suite des cyclones/inondations	12
3.5. Alignement de la réponse humanitaire avec le programme Protection Sociale	12
3.7. Détermination des critères de ciblage en phase de préparation aux chocs.	12
IV. TRANSFERT MONÉTAIRE POUR LE SECTEUR HABITAT	13
V. MECANISME OPERATIONNEL	15
V.1 Mécanisme de ciblage des ménages pour le transfert multiusage	15
1.1. Considérations générales pour le ciblage :	15
1.2. Indications pour les activités relatives au processus de ciblage.....	16
1.3. Préalables et principes dans le ciblage :	16
1.4. Activités pour le ciblage, rôles et responsabilités des acteurs :	17
V.2 Mécanismes de distribution	18
V.3 Mécanisme de Gestion de Plaintes-MGP	18
V.4 Étapes dans le traitement des plaintes.....	19
V.5 Mesures d'accompagnement-MACC	21
VI. SUIVI ET ÉVALUATION	22
VI.1 Suivi de processus	23
VI.2 Suivi des résultats.....	24
VI.3 Suivis des risques et du contexte	26
VII. COMMUNICATION	27
REFERENCES	29

ACRONYMES

ACF	: Action Contre la Faim
BM	: Banque Mondiale-World Bank
BNGRC	: Bureau National de Gestion de Risques et des Catastrophes
CashCap	: NORCAP Cash Capacity
CaLP	: Cash Learning Partnership
CGP	: Comité de Gestion des Plaintes
CLGRC	: Comité Local de Gestion de Risques
CRM	: Croix Rouge Malagasy
CTD	: Collectivités Territoriales Décentralisées
CWG	: Cash working group
DGM	: Direction Générale de la Météorologie
FAO	: Food and Agriculture Organisation
FBF/A	: Forecast Based Financing/Forecast Based Action
FID	: Fonds d'intervention pour le développement
HEA	: Household Economy Analysis
INSTAT	: Institut National de la Statistique
IPC	: Integrated Protocol for food security phase Classification
OCHA	: Office of Coordination of Humanitarian Action
MEB	: Minimum Expenditure Basket
MGP	: Mécanisme de Gestion de Plaintes
MID	: Ministère Interieur de Développement
MPPSPF	: Ministère de la Population, de la Protection Sociale et Promotion de la Femme
NORCAP	: Norwegian Capacity, by NRC
ONG	: Organisations Non Gouvernementales
PAM	: Programme Alimentaire Mondial
PS	: Protection Sociale
PSME	: Programmation Saisonnière Basée sur les Moyens d'Existence
PTF	: Partenaires Techniques et Financiers
STD	: Services Techniques Déconcentrés
TM	: Transferts Monétaires
UNICEF	: Fonds des Nations Unies pour l'enfance
WHH	: Welt Hunger Hilfe

GLOSSAIRE ET TERMINOLOGIE CASH

Pour le glossaire complet de termes : visiter le document du CaLP :

<https://www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2020/03/calp-glossaire.pdf>

I. CONTEXTE ET OBJECTIFS

I.1. Contexte

Madagascar, compte tenu de son emplacement géographique dans l'Océan Indien et des caractéristiques physiques de son climat, est l'un des pays les plus exposés aux cyclones et aux inondations en Afrique, avec 25% de sa population totale qui vivent dans les zones à risques. L'accélération du changement climatique amplifie l'exposition du pays à ces deux aléas, entraînant parfois de sérieux dégâts comme la perte de vies humaines, la destruction des infrastructures de base et des moyens de subsistance d'une importante proportion des populations impactées. Selon l'analyse du profil de risque de catastrophe produite par la

Banque mondiale en 2016, Madagascar subit une perte moyenne de plus de 100 millions de dollars US chaque année, dont 85% dûes aux cyclones tropicaux combinés et 13% dûes aux inondations.

La saison cyclonique à Madagascar coïncide avec la saison chaude et pluvieuse qui commence à partir du mois de Novembre jusqu'au mois d'Avril. Les systèmes dépressionnaires peuvent se manifester par des vents violents ou extrêmes, et apportent d'importants volumes de pluies, entraînant des crues soudaines, des inondations, et parfois des glissements de terrain.

Transferts Monétaires

Le Transfert Monétaire est une modalité d'assistance qui prévoit la distribution directe aux bénéficiaires d'un instrument de paiement, argent en espèces ou coupons, sans remboursement. Les TM sont adoptés par le Gouvernement Malagasy et les Acteurs Humanitaires dans les Interventions de Réponses aux Catastrophes, dans les Programmes de Protection Sociale ou de Résilience Communautaire, et aux Actions d'Anticipation.

Les TM à Madagascar sont coordonnés par le MPPSPF et le BNGRC, avec l'appui de l'UNICEF, à travers la plateforme « Cash Working Group ». Ladite plateforme inclut les Institutions Publiques parties prenantes, les Partenaires Techniques et Financiers du Gouvernement comme la Banque Mondiale, les Agences des Nations Unies, diverses ONG, et la Croix Rouge.

I.2 Objectif général du manuel

L'objectif de ce document de procédures de Transfert Monétaire est d'établir toutes les directives d'utilisation du transfert Monétaire pendant les réponses aux chocs liés aux cyclones et aux inondations, afin d'harmoniser et de coordonner toutes les interventions correspondantes.

I.3 Objectifs spécifiques

Ce Manuel a pour rôle de fournir des orientations structurées sur la manière dont les TM doivent être mises en œuvre au moment des réponses aux cyclones et inondations par :

- La définition des processus impliqués et la pré-exigence standard pour le Cash Transfert : cela permet de rationaliser la prise de décision opérationnelle en cas de Réponses aux Urgences ou d'utiliser le Cash Transfert pour les Actions Précoces ou les Actions d'Anticipation.
- La fourniture d'un aperçu des modalités de TM, des mécanismes appropriés et d'établissement du montant de transfert pour la réponse aux cyclones et inondations.
- L'apport d'un aperçu structuré de la façon dont le TM doit être coordonné en cas d'urgence.

I.4 Champ d'application du manuel

Le manuel est applicable dans les 4 phases de réponses aux cyclones/inondations : phase de préparation et anticipation, phase d'urgence, phase de réponse humanitaire et phase de relèvement.

Les interventions avec le TM, s'alignent aux mécanismes de prises de décision nationaux. À cet effet, elles se déclenchent à la suite d'une Déclaration Officielle de Situation de Sinistre par le Gouvernement. Les partenaires d'exécution s'engagent à cet effet à suivre les diverses recommandations, et s'alignent et dans la structure de coordination existante dans les CWG.

I.5 Utilisateurs

Les utilisateurs principaux de ce Manuel de procédures sont :

Le Gouvernement : représenté par le Bureau National de Gestion de Risques et des Catastrophes (BNGRC) et le Ministère de la Population, de la Protection Sociale et de la Promotion de la Femme (MPPSPF), en collaboration avec les Départements Ministériels intervenant dans la gestion des risques spécifiques ou dans des actions humanitaires et qui interagissent à travers une synergie opérationnelle,

Les Bailleurs de fonds, Partenaires Financiers du Gouvernement comme la Banque Mondiale, ou autres bailleurs,

Les Agences de Mise en Œuvre qui opérationnalisent les TM sous la diligence des agences citées ci-dessus : FID, Agences des Nations Unies, ONG internationales ou locales, institutions financières telles les IMF ou Opérateurs mobiles etc.),

Les autorités locales : Régions, Districts, Communes et Fokontany qui composent les Comités Locaux de Gestion des Risques et des Catastrophes (CLGRC).

I.6 Mise A Jour

Toute mise à jour éventuelle du présent Manuel sera établie suite à un commun accord entre le MPPSPF et le BNGRC, en collaboration avec les Institutions Etatiques et Partenaires du Gouvernement, collaborant dans le CWG.

III. ARRANGEMENTS INSTITUTIONNELS ET COORDINATION

Institutions	Rôles et Responsabilités
<p style="text-align: center;">MPPSPF</p>	<p>Les responsabilités du MPPSPF :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour faciliter la phase de préparation, le MPPSPF, en collaboration avec les parties prenantes et agences de mise en œuvre, organise et dirige la planification conjointe des interventions et développe ensuite une note de cadrage qui résume les détails opérationnels, non-encore inclus dans ce manuel. Cette planification contient la couverture géographique, la durée de la réponse, les mécanismes de ciblage des ménages, la stratégie de sortie, et toutes autres informations indispensables au document de planification. - Avec l'appui en matière de coordination par le BNGRC, organiser et présider des réunions avec les partenaires pour analyser les indicateurs déclencheurs des actions d'anticipation et ceux déclencheurs des réponses. Le MPPSPF est responsable de coordonner l'élaboration du Plan de Réponse avec les Agences de Mise en Œuvre. - De concert avec le BNGRC, établir toutes conventions nécessaires avec les acteurs humanitaires/GRC pour définir les normes communes d'engagement, harmoniser la réponse, et assurer l'intégration du TM planifié dans les plans nationaux de réponses aux crises. - Faciliter la mobilisation des fonds et se coordonner avec les PTF pour la mise en place de mécanismes de financement (fonds commun) pour les interventions. - Mettre à disposition de toutes les parties prenantes, une base de données dynamique qui contiendra toutes les informations essentielles sur les programmes de protection sociale en cours et planifiés : utiles principalement pour permettre une expansion verticale et/ou horizontale des interventions lors d'une réponse aux cyclones et inondations dans des zones et chez les personnes déjà bénéficiaires des différents programmes. - Développer des outils accessibles au système de Suivi et Évaluation des réponses aux crises et les mettre en œuvre.
<p style="text-align: center;">Ministère de l'Intérieur et de la Décentralisation (MID) à travers le BNGRC</p>	<p>Les responsabilités du BNGRC :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assure à travers le CRIC, la coordination des actions humanitaires effectuées par les différents groupes sectoriels, et co-préside les réunions du CWG avec le MPPSPF. - Mobilise l'effort commun des parties prenantes pour une utilisation optimale des ressources permettant les interventions de TM. Les principaux outils de coordination sont le plan de contingence national, les plans de contingence régionaux et les planifications des interventions de TM, effort commun avec le MPPSPF, les Agences de Mise en Œuvre et les Partenaires Financiers. Il intègre les plans de réponse de TM dans les plans de réponses humanitaires. - Fournit les lettres de saisines destinées aux Agences de Mise en Œuvre à l'instar du FID pour permettre le déclenchement des interventions de TM - Au niveau de la mise en œuvre, le BNGRC, à travers ses structures décentralisées, doit assurer un échange continu d'informations

	<p>sur la situation, sur le ciblage géographique, la couverture et les interventions de ses partenaires de mise en œuvre, et favoriser l'intégration des systèmes de S&E.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faciliter la mobilisation des fonds et se coordonner avec les PTF pour la mise en place de mécanismes de financement (fonds commun) pour les interventions. - Développer des outils accessibles au système de Suivi et Évaluation des réponses aux crises et les mettre en œuvre. - Avec le MPPSPF, développe une note de cadrage des planifications - De concert avec le MPPSPF, mettre à jour le présent manuel des opérations et établir toutes conventions nécessaires avec les acteurs humanitaires/GRC pour définir les normes communes d'engagement et harmoniser la réponse.
<p>Le CRIC</p>	<p>Présidé par le BNGRC et regroupant les groupes sectoriels humanitaires, le CRIC s'assure que les intervenants maintiennent une collaboration et une communication étroites avec les structures de coordination existantes à différents niveaux. Le CRIC et les autres instances de coordination en matière d'intervention humanitaire définissent ensemble les conditions pour l'harmonisation et la complémentarité des intervenants dans la réponse.</p>
<p>Le Cash Working Group</p>	<p>Le CWG présidé par le MPPSPF et le BNGRC et coordonné de concert avec l'UNICEF représente l'espace de dialogue et de partage d'informations entre les intervenants en transfert monétaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il assure la coordination et favorise l'harmonisation des interventions de transfert monétaire. - Il fournit les recommandations dans la préparation et la planification, ainsi que dans la phase opérationnelle - Il est responsable du suivi des interventions avec l'analyse et le rapportage des résultats, et ce, à travers le Comité Suivi au sein du CWG. - Il assure la coordination entre les réponses cash/non cash pour éviter duplications, mener une analyse conjointe pour définir les aspects opérationnels les plus appropriés pour la réponse cash ; de minimiser la dispersion des efforts et la fragmentation. - Il est en charge du développement et de la mise à jour des cartographies ; de l'analyse des indicateurs déclencheurs ; de l'analyse de la réponse, d'appuyer l'élaboration des notes de cadrage pour la détermination des zones prioritaires, le montant et la durée des interventions.
<p>Les agences et partenaires de mise en œuvre</p>	<p>Les partenaires potentiels sont toutes les agences opérant dans le transfert monétaire : Système des Nations Unies, ONGs, Agences d'Exécution. Ils ont pour rôle d'apporter leurs appuis techniques et financiers.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ils contribuent à l'analyse et à l'évaluation des déclencheurs et à la planification d'une réponse coordonnée. Ils adhèrent aux principes directeurs du manuel et s'alignent sur les orientations y afférentes. - Ils sont responsables des opérations et des aspects fiduciaires correspondants. - Au niveau technique et stratégique, ils contribuent, en collaboration avec leurs partenaires d'intervention, à

	<p>l'harmonisation et à la complémentarité des réponses, et l'application des procédures prévues dans le manuel et les notes de cadrage découlant des planifications conjointes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dans une optique d'efficacité et d'efficience sur l'utilisation des ressources, ils coordonnent leurs interventions et partagent entre eux les informations sur leurs interventions respectives, exemple dans le cas d'une extension verticale ou horizontale des programmes déjà existants dans une circonscription administrative affectée par les cyclones et/ou les inondations.
<p>Les Autorités et comités locaux</p>	<p>Les autorités locales à différents niveaux dont les Régions, Districts, Communes et Fokontany constituent les comités locaux de GRC. Elles contribuent au succès des interventions de TM et participent dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'orientation de la planification des interventions. - La communication et la sensibilisation durant le ciblage et la mise en œuvre des interventions. - La supervision et la sécurisation des interventions.

IV. PRÉPARATION ET RÉPONSES DE TM AUX CYCLONES ET INONDATIONS

IV.1 Déclenchement des Réponses de Transfert Monétaire

D'après le Cadre de Sendai 2015-2030, l'efficacité d'une réponse dépend des efforts et des investissements pour renforcer la préparation, une composante principale de la gestion des risques qui met fortement l'accent sur la gestion anticipée.

Les approches humanitaires sont fondées sur les besoins des personnes vulnérables. Il est important d'intégrer l'évaluation et l'analyse des risques d'une manière régulière et pointue. Les interventions de TM peuvent donc concerner les phases de Prévention/Anticipation, les Réponses Humanitaires aux Urgences et au Relèvement Précoce, et l'Appui à la Réhabilitation.

Pour les Actions d'Anticipation, le principe se base sur le modèle actuel du « Financement/Actions Basés sur les Prévisions » (anglais : Forecast-Based-Financing/Action – FbF/A). Ce modèle permet d'entreprendre une action anticipée ou précoce et libère des fonds humanitaires sur la base de prévisions et d'une analyse des risques pour des activités convenues à l'avance. L'élément clé de ce processus est le protocole d'action précoce défini dans le Document Cadre des Actions d'Anticipation pour Madagascar.

Les indicateurs et les actions pour déclencher la réponse TM doivent être considérés à chaque phase de l'alerte. Le déclenchement de la réponse humanitaire de TM aux aléas rapide se fera sur la base :

- Des alertes partagées par le BNGRC à travers la Direction du CERVO (Centre d'Étude, de Réflexion et de Veille Opérationnelle qui constitue le centre de convergence de toutes les informations relatives aux alertes et aux catastrophes.
- De l'analyse de la modalité de réponse effectuée lors des réunions de coordination de la réponse de TM coordonnée par le MPPSPF et le BNGRC avec les membres du CWG.

IV.2 Les secteurs prioritaires et chronogrammes recommandés pour les réponses

Nature de l'avis d'alerte pour les cyclones	Alerte	Menace	Danger imminent	Vigilance	Classification ERM	Phases IPC	
						Normal	Stress
Période couverte par l'alerte	5 à 2 jours avant l'impact	48h à 24h avant l'impact	À partir de 12h avant l'impact et durant toute l'alerte rouge	Après l'impact	Après ERM ou autres évaluations rapides	Après évaluations approfondies et/ou analyses IPC	
Type d'action/réponse	Préparation et anticipation						
					Réponse d'urgence		
					Relèvement, rétablissement		
Secteurs prioritaires pour les interventions de transfert monétaire	Abri WASH SAMS Nutrition		Abri WASH SAMS Nutrition		Besoins multisectoriels	Besoins multisectoriels	
Type de transfert monétaire recommandé	TMNC Besoins multisectoriels		TMNC Besoins multisectoriels		Cash Plus	Cash Plus	
	Cash For Shelter		Cash For Shelter		TMNC	TMC	
					ACT/FSP	ACT/FSP	
					Cash For Shelter		

À noter que les secteurs prioritaires permettent de définir les besoins qui méritent d'être couverts par une assistance utilisant la modalité de Transfert Monétaire. Ce transfert a un caractère multiusage et le montant est défini en fonction du panier de dépense des ménages et du profil de consommation.

IV.3 Les indicateurs pour déclencher les réponses de TM

- Phase actions d'anticipation (alerte verte à jaune et qui couvre une partie de l'alerte rouge)
- Phase de réponses d'urgence (inférieur à 30 jours)
- Phase réponses humanitaires (inférieur à 90 jours après la levée d'alerte)
- Phase réponses relèvement précoce (inférieur à 6 mois, à compter de mai, fin de la saison cyclonique)

	Phase de préparation	Phase des réponses humanitaires axées sur l'urgence	Phase des réponses humanitaires axées sur le relèvement précoce	Phase de relèvement et réhabilitation
Aléas	Cyclone	Cyclone/inondation	Cyclone/inondation	Cyclone/inondation
Données/informations permettant l'intervention	Modèle sur les personnes touchées avec leurs localisations (exemple : ATLAS des risques) Données issues du BNGRC sur la situation des personnes évacuées et leurs localisations	Données issues du diagnostic initial	Rapport du survol et/ou de l'Évaluation rapide multisectorielle	Rapport IPC ou autres évaluations approfondies
Durée	72 heures à 48 heures au moins avant impact Les interventions peuvent dépasser de quelques jours la date d'impact	À partir de 48 heures après impact jusqu'à J + 30 jours Les interventions peuvent aller jusqu'à 3 mois	Du J+30 jours de l'impact à J+ 120 jours Les interventions peuvent aller jusqu'à 6 mois	À partir du mois Mai jusqu'à 6 mois (180 j) Les interventions peuvent aller jusqu'à 12 mois
Déclenchement	Zone concernée par les alertes de la DGM Alerte verte et/ou jaune	Zone concernée par les alertes de la DGM Alerte rouge et/ou alerte bleue	Plan de réponse humanitaire multisectoriel	Plan de réponse humanitaire et/ou bien plan de relèvement multisectoriel

	Phase de préparation	Phase des réponses humanitaires axées sur l'urgence	Phase des réponses humanitaires axées sur le relèvement précoce	Phase de relèvement et réhabilitation
Types de transfert monétaire possible	TMNC + conditionnel	TMNC + cash shelter	Multisectoriel (besoin de base) Cash plus + conditionnel	Multisectoriel (besoin de base) Cash plus + conditionnel
Objectif du transfert monétaire	Aider les communautés et ménages exposés et vulnérables qui se trouvent dans la trajectoire du cyclone et qui nécessitent des évacuations préventives	Pour aider les ménages à retourner dans leurs situations d'avant (reconstruction°) pour faciliter la mise en œuvre des aides. Rétablir les conditions d'hygiène.	Pour protéger les moyens d'existence et prévenir la malnutrition.	Pour protéger les moyens d'existence et prévenir la malnutrition. Relance agricole.
Personnes cibles des activités	Personnes évacuées préventivement	Personnes / ménages sinistrés	Personnes affectées	Personnes en phase humanitaires
Zones cibles	Zones exposées à l'impact	Zones impactées	Zones prioritées par l'ERM : Zone fortement impactée et zone moyennement impactée	Districts en phase IPC 3 et 4
Prérequis	Liste préalable des personnes vulnérables avec numéro de téléphone Agence d'exécution disponible sur la localité en alerte	Base de données des bénéficiaires	Base de données des bénéficiaires	Base de données des bénéficiaires
Fréquence des transferts ou durée des transferts conditionnels (à titre indicatif)	5 jours (3jours avant et 2 jours après l'impact)	20 jours 2-3 fois pour le cash shelter	2 - 3 fois	Autant que nécessaire après des évaluations plus approfondies

IV.2 Préparations du processus de mise en œuvre des TM

Les indications dans la coordination, la préparation et la planification pour une réponse efficace de Transfert Monétaire :

<p>(a) Identification des zones exposées, sensibles aux cyclones et/ou inondations, et potentiellement affectées selon la trajectoire prévisionnelle du système</p>	<p>Sur base du Plan National de Contingence, les Régions à risques sont identifiées à l'avance. D'autres outils comme l'Atlas des Risques peuvent être utilisés selon leurs disponibilités. Par ailleurs, les réunions du CRIC permettent d'identifier les zones potentiellement affectées. Ces réunions se basent sur les bulletins météorologiques fournis par la Direction Générale de la Météorologie comprenant les informations indispensables sur l'évolution des cyclones ou des systèmes pouvant apporter de fortes pluies.</p>
<p>(b) Cartographie des interventions</p>	<p>Les intervenants ou acteurs humanitaires devraient être identifiés et les fonds ou capacités disponibles doivent être communiqués et partagés au sein de BNGRC et du CWG afin d'assurer une coordination efficace et planifier une réponse prompte.</p>
<p>(c) Détermination de la liste des bénéficiaires potentiels dans les localités exposées et vulnérables</p>	<p>En utilisant les rapports HEA et les multiples informations utilisées dans les planifications conjointes, il est possible d'obtenir le profil de richesse et des moyens d'existence des groupes de ménages. Dans les zones où il y a déjà des programmes de PS ou de RRC implantés, le partage des listes des bénéficiaires de chaque programme est recommandé pour faciliter la coordination et la planification des réponses. Un alignement implicite de la réponse humanitaire avec les programmes en cours facilite le processus de ciblage géographique et celui des ménages.</p>
<p>(d) Préparation et harmonisation des outils</p>	<p>Il est indiqué d'harmoniser les outils utilisés dans le mécanisme opérationnel dont le Ciblage, le Suivi, l'Évaluation, et ceux relatifs au Mécanisme de Gestion des Plaintes.</p>
<p>(e) Disponibilité des plans de contingences régionaux</p>	<p>Sur la base des outils de références nationales, sont établis les plans régionaux de contingence incluant les points suivants qui sont nécessaires aux réponses humanitaires, y compris les réponses utilisant la modalité de TM :</p> <ul style="list-style-type: none">- Cartographie des risques et de la vulnérabilité,- Développement des scénarii à l'échelle sous-nationale,- Identification des aléas ou évènements potentiels : cyclone, cyclone inondation, inondation- Cartographie des intervenants en TM, PS ou autres programmes implantés dans les zones exposées ou sensibles (fonds, modalités de transfert, couverture, nombre de bénéficiaires, etc.), à mettre à jour régulièrement.
<p>(f) Suivi systématique des marchés</p>	<p>Dans les zones exposées afin de déterminer la faisabilité d'une opération de transfert monétaire ou la modalité de réponses appropriées selon les informations sur la disponibilité et l'accessibilité des produits dans un contexte de crise liée aux cyclones et aux inondations. L'analyse des marchés dans les zones exposées permet aussi l'utilisation et la mise à jour des outils de référence comme le MEB et les analyses des résultats de HEA (Outcome Analysis).</p>

IV.3 Valeur du transfert

Une approche axée sur les dépenses des ménages : un MEB basé sur les dépenses des ménages décrit les coûts réels basés sur les modèles de consommation identifiés par les enquêtes auprès des ménages, les analyses de marché, les profils de dépenses des ménages et autres données économiques fournies par l'Analyse de l'Économie des Ménages (HEA). Le succès d'une approche axée sur les dépenses et les profils de consommation repose en grande partie sur la capacité d'identifier la capacité des ménages qui sont tout juste en mesure de répondre à leurs besoins de survie.

3.1. Considérations sur le calcul MEB¹

Le MEB ou panier de dépenses minimum est constitué par les différents besoins de base, alimentaires et non alimentaires, des ménages. Le MEB est un outil opérationnel permettant d'identifier et de quantifier, dans un contexte particulier et pour un moment précis, le coût moyen des besoins de base/essentiels réguliers ou saisonniers d'un ménage qui peuvent être couverts par le marché local.

Le MEB développé pour le Sud de Madagascar (zones exposées à la sécheresse) sera à la base du MEB pour les autres zones de Madagascar pour la réponse 2022, en absence d'un exercice à l'échelle nationale pour l'ensemble du pays. Ce MEB pour le Grand Sud a été défini suivant une approche hybride.

Le premier MEB a été mis en place en 2018. Ce premier MEB est basé sur les données des dépenses des ménages (enquête de pauvreté des ménages EPM 2012), complétée et triangulée avec des informations récentes (2018) et qualitatives sur les profils de consommations des ménages moyens des zones des moyens d'existence du Grand Sud (HEA).

Pour l'année 2022, en l'absence d'étude sur la consommation et les dépenses des ménages, le montant MEB a été mis à jour en appliquant :

- L'évolution des prix de tous les éléments constitutifs, alimentaires et non alimentaires, du panier de ménage. L'évolution de prix prise en considération concerne entre la période du premier MEB de 2018 jusqu'à la période de 2022, le taux d'augmentation de l'IPC³ de 2018 à 2022. Ces données proviennent de l'INSTAT.
- La taille de ménage donnée par le RGPH en 2018 qui est de 4,8
- La part de dépense alimentaire est de 85,2%, définie par les calculs du MEB en 2018.

¹ Panier de dépenses minimum (MEB) outils de prise de décisions (CaLP) <https://www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2020/03/mebcalpvf1-1.pdf> et Calculating the minimum expenditure basket: a guide to best practice. CaLP 2022

² Panier de dépenses minimum Madagascar. Validé par le CWG en 2019 (2019)

³ Indice de prix à la consommation

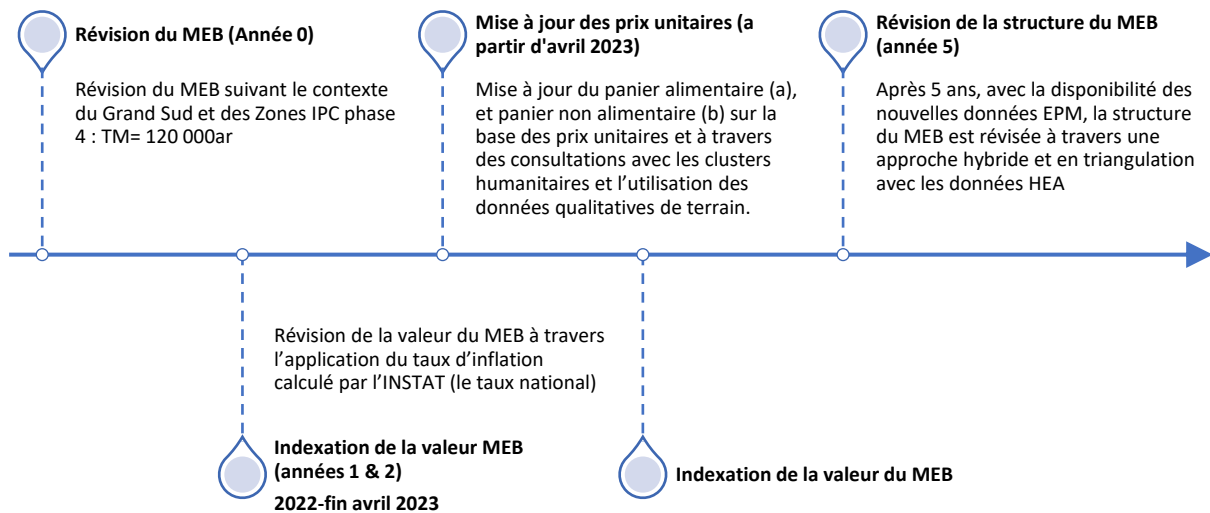
3.2. Montant du transfert

Le MEB n'est pas le montant du transfert (TM). Le montant du TM est né d'un consensus technique à travers **la lecture du protocole IPC sur les gaps de survie et de moyen d'existence**. Au moment d'une crise comme les inondations et les cyclones, qui se déroule en pleine période de soudure, l'accessibilité et la disponibilité alimentaire deviennent plus difficiles, voire pires. Il y a aussi les effets de l'inflation saisonnière et l'inflation conjoncturelle, des coupures de routes, de l'interruption et des pertes enregistrées sur les activités génératrices de revenus.

Les zones affectées, et au moins **20% des ménages vivant dans ces zones vivent des situations équivalentes au phasage 4 de l'IPC⁴**. En d'autres termes, le gap de survie alimentaire se situe entre 35% à 50% et le gap sur les moyens d'existence est de 100%. Ainsi, il serait justifié à ce que pour une zone et un groupe de ménages affectés par les cyclones/inondations, **le montant du cash alloué pour une unité de bénéficiaire qui est le ménage soit de 120.000 Ariary, au même titre que les zones les plus affectées par la sécheresse**. La seule différence se trouve sur la fréquence des versements qui devrait être ajustée et évaluée au cas par cas.

3.3. Mise à jour MEB

Le montant MEB doit être mis à jour une fois par an sur la base des augmentations des prix et du taux d'inflation. À l'instar des lignes de base HEA, la composition MEB a une durée de vie de 5 ans, si les habitudes de consommation ne changent pas drastiquement à cause d'un choc.



Graphique : mise à jour MEB à partir du manuel PSRC 2022, avec des modifications sur les périodes

⁴ Integrated Food Security Phase for Classification

3.4. Point d'attention lors de la mise en œuvre des TM à la suite des cyclones/inondations

Quelques points méritent notre attention lors des TM à la suite des cyclones/inondations :

- Tenir compte de la continuité des activités existantes au niveau de la localité, car de nombreux services sont temporairement fermés ou interrompus.
- Évaluer la disponibilité, les réseaux et les points de retrait d'argent.
- La situation a-t-elle eu des répercussions sur la liquidité du PSF ?
- Évaluer la flexibilité et la volonté des PSF de poursuivre ou d'offrir des services dans les zones touchées
- Avoir une idée sur 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 ?
- Évaluer la possibilité de fournir des garanties pour une distribution ou un encaissement plus sûr
- Les PSF sont-ils prêts et aptes à s'engager dans un processus d'appel d'offres ?

3.5. Alignement de la réponse humanitaire avec le programme Protection Sociale

Dans les zones où il y a le programme de la protection sociale, il est très important d'aligner la réponse humanitaire en cours avec les programmes de protection sociale dans les processus de ciblage géographique et celui des ménages à travers l'expansion verticale et horizontale.

3.7. Détermination des critères de ciblage en phase de préparation aux chocs

Ménages Victimes sont ceux :	<ul style="list-style-type: none"> - Dont les maisons d'habitation ont été entièrement ou partiellement détruites ; - Coupés ou isolés du reste de la commune ou du Fokontany ; - Dont les cultures ont été détruites entièrement ou partiellement ; - Dont les stocks de vivres sont déclarés perdus ou avariés et non comestibles ; - Dont divers actifs (bétails, petit élevage, petits commerces...) sont anéantis par la catastrophe ; - Déplacés dans des sites d'hébergement organisés par les autorités locales ou dans d'autres endroits (familles, voisins, connaissances, ...).
Sélection par ordre prioritaire :	<ul style="list-style-type: none"> - Sélection des ménages dirigés par une femme seule et ayant des enfants et/ou des personnes âgées à sa charge dans ce ménage ; - Sélection des ménages n'ayant pas de force de travail (personnes âgées, personnes handicapées) et avec ou non des enfants à charge ; - Sélection des ménages selon le nombre d'enfants en bas âge (moins de 5 ans) ; - Sélection des ménages selon la taille.

IV.4 TRANSFERT MONÉTAIRE POUR LE SECTEUR HABITAT

Éléments clés du TM Habitat	<p>Les principes et directives de Transfert Monétaire spécifiques pour le Secteur Habitat sont issus du document de Stratégie Cash dans le cadre de la reconstruction partielle d'habitations suite aux cyclones Batsirai et Emnati qui ont frappé la partie Sud Est de Madagascar durant l'année 2022.</p> <p>Ce document a été développé conjointement en 2022 par les membres du Groupe Sectoriel Habitat/Abri coordonné par le MPPSPF, le BNGRC et la CRM, avec l'appui de la SENVH. Il a pour objectif de consolider les résultats d'études nationales avec les évaluations conduites dans le cadre de la réponse aux cyclones. Des études qui ont été conduites hors du cadre de cette réponse d'urgence ont été prises en compte afin de pouvoir définir une ligne de base, et les évaluations faites après les cyclones permettent d'apporter les nouveaux éléments afin de proposer une intervention de TM dans le cadre du secteur Habitat pour la reconstruction des cases des familles affectées par les cyclones.</p>
Résumé de la stratégie de réponses TM Habitat :	<ul style="list-style-type: none">- Type d'intervention : Transfert monétaire conditionnel- Bénéfices : 350 000 Ariary par ménages payés en 3 tranches.- Bénéficiaires : Ménages vulnérables dont la maison a été détruite ou qui ont perdu leur logement complètement suite aux cyclones
Résumé sur le ciblage (à affiner si nécessaire) et la chronologie des interventions :	<p>Les ménages qui sont restés au-delà de 3 semaines dans les sites d'hébergement collectifs. Les plus vulnérables sont ceux restés au-delà de 3 semaines dans les sites collectifs avec une situation plus complexe. Selon le degré de vulnérabilité en considérant les dégâts sur les habitations : ménages les plus nécessiteux ayant des maisons détruites et/ou des maisons fortement endommagées.</p> <p>En termes de chronologie de réponse suite à une catastrophe, naturellement les options de réponse d'urgence doivent démarrer dans l'immédiat. Les options de réponse de relèvement dure jusqu'à 3 mois. Pendant ce temps, la reconstruction et le développement commencent durant le 2ème mois. Cette stratégie ne traite pas les options d'urgence ou de développement, mais seulement la partie cash pour la reconstruction.</p>
Justification d'une réponse cash pour les reconstructions partielles :	<ul style="list-style-type: none">- Aide au marché local : l'injection de cash aide les bénéficiaires à se relever tout en appuyant les moyens de subsistance relatifs à la vente de produits locaux : approche à effet domino avec une aide aux bénéficiaires directs et à toutes les personnes dans la chaîne du marché des intrants et de main-d'œuvre (création d'une demande temporaire pour les travailleurs saisonniers ou locaux dans la reconstruction).- Le cash apporte une aide qui promettant un relèvement dirigé par le ménage et non par les acteurs humanitaires, la responsabilité de reconstruire est entièrement laissée au ménage ; toutefois la conditionnalité exigée et le suivi permettent d'assurer des reconstructions plus robustes et plus résistante. L'appui est accompagné de formations.- Le cash est moins complexe à mettre en œuvre en l'absence d'une chaîne d'approvisionnement normale.

**Détails du
montant et
conditionnalités :**

Le montant total du transfert pour la reconstruction partielle des cases est de 350,000 Ar, coût d'implémentation non encore inclus. Ce montant est calculé environ sur 25% des matériaux nécessaires pour la construction d'une maison « type de case d'habitation améliorée qui résiste mieux aux cyclones d'après le guide fourni par la CPGU » de 3x4m + main-d'œuvre, avec le panier proposé pour guider les bénéficiaires dans ce qu'ils peuvent acheter. La proportion de 25% correspond au minimum nécessaire pour mettre en place les éléments indispensables et structurels de la maison. Ce montant est considéré comme étant un fond de base.

#	DESIGNATION	Unité	Quantité	Unité	nbre	Prix unitaire	Montant total
A	MATERIAUX BOIS & "RAVINALA"					sous-total A	235'000.00
1	Bois carré scié de 8cm x 8cm x 400cm (bois dur)	pce	8	unité	1	11'000	88'000
2	Bois rond de Ø 8cm x 400cm (bois dur du pays)	pce	4	unité	1	7'000	28'000
3	Bois rond de Ø10 x 400cm pour pilotis (bois dur)	pce	4	unité	1	9'000	36'000
4	Bois dur - Planche de 2cm x 15cm x 400cm	pce	4	unité	1	10'000	40'000
5	Bois - tringle de 2*7*400cm (bois dur)	pce	4	unité	1	5'000	20'000
6	Bois Ravinala - Rapaka honkona/planche 1.5x 30 x 300 cm	paire	2	unité	1	3'500	7'000
7	Feuille Ravinala - Falafa - 50 pces - en paquet de 50 pce	paquet	4	unité	1	2'000	8'000
8	Feuille Ravinala - Ravimpontsy ou Rati - 50 pces (Ravinala) - en	paquet	4	unité	1	1'500	6'000
9	Fitoroka Ø 4cm x 400cm / Gaultette	pce	3	unité	1	500	1'500
10	Afotra (liane pour attacher le rati)	paquet	5	paquet	1	100	500
B	MATERIAUX - FIXATION					sous-total B	55'000.00
11	Corde nylon 3mm de 100m	rouleau	1	unité	1	5'000	5'000
12	Corde nylon 12mm de 100m	rouleau	1	unité	1	20'000	20'000
13	Fil d'acier galvanisé 1.5 ou 2 mm - rouleau 5 mètre	rouleau	1	unité	1	20'000	20'000
14	Pointe (clous) 100 mm	kg	1	unité	1	5'000	5'000
15	Pointe (clous) 50 mm	kg	1	unité	1	5'000	5'000
C	MAIN D'OEUVRE					sous-total C	60'000.00
1	Chef Charpentier	pers	3	jour	1	10'000	30'000
2	Aide charpentier	pers	3	jour	2	5'000	30'000
TOTAL DU BASKET CASH POUR SHELTER							350'000.00

- Les ménages qui bénéficieront de ce montant sont considérés comme pouvant contribuer en partie à la reconstruction ou la réparation, par exemple récupérer la quincaillerie et une partie des boiseries de leur ancienne maison, ou bénéficiant de divers appui de la communauté (outils/matériaux etc.)
- Le TM habitat peut être accompagné d'une distribution de kit abri, ou d'un transfert multiusage pour la couverture des besoins élémentaires des ménages.

V. MECANISME OPERATIONNEL

V.1 Mécanisme de ciblage des ménages pour le transfert multiusage

1.1. Considérations générales pour le ciblage :

Le ciblage des ménages consiste à identifier les ménages nécessiteux suite à une crise liée aux cyclones et aux inondations. Ce sont les bénéficiaires des réponses dans les zones ciblées. L'approche communautaire et participative est plus indiquée.

Les méthodes et les protocoles de ciblage dépendent **de l'objectif du programme** et non pas de la modalité d'assistance (cash). Toutefois, les questions spécifiques aux transferts monétaires doivent être prises en compte : la disponibilité et l'accès aux produits de base, les éventuels risques de sécurité et de protection, et l'attractivité de l'assistance varieront probablement en fonction des personnes ciblées et du mécanisme de distribution.

Dans un premier lieu, selon les protocoles IPC qui définissent la sévérité de la situation de sécurité alimentaire des ménages, le profil correspond :

- Aux ménages avec une consommation alimentaire réduite et d'adéquation minimale, mais incapacité de se permettre certaines dépenses non alimentaires essentielles sans s'engager dans des stratégies d'adaptation irréversibles
- Aux ménages qui ont des déficits de consommation alimentaire reflétés par une malnutrition aiguë élevée ou supérieure aux niveaux habituels ; ou qui parviennent à couvrir leurs besoins alimentaires essentiels de façon marginale, mais seulement en se départissant de leurs avoirs de moyens d'existence majeurs ou en employant des stratégies d'adaptation de crise.
- Aux ménages qui ont d'importants déficits de consommation alimentaire reflétés par une malnutrition aiguë très élevée ; ou qui sont en mesure de réduire l'importance des déficits alimentaires, mais uniquement en utilisant des stratégies d'adaptation d'urgence et en liquidant leurs avoirs.

Deuxièmement, on peut aussi utiliser les profils de ménages selon la catégorie de vulnérabilité utilisée dans la PSME :

- Les groupes de ménages qui répondent généralement à leurs besoins alimentaires, sauf durant les périodes de chocs majeurs, et sont donc vulnérables à ces événements car pouvant compromettre leurs actifs ou moyens d'existence à cause de stratégies d'adaptation négatives. En plus des programmes sociaux, ce groupe peut nécessiter, dans certains cas une aide d'urgence en cas de crise pour préserver leurs actifs. Les ménages qui ont perdu des actifs importants sont à risque de glisser vers une situation critique s'ils ne sont pas soutenus par des assistances d'urgence ou des programmes de création d'actifs.
- Les groupes de ménages en insécurité alimentaire élevée due à un choc récent ou à une récurrence de chocs. Ce groupe n'arrive pas à satisfaire leurs besoins alimentaires durant une importante partie de l'année en premier lieu, et/ou particulièrement après un choc en second lieu. Ils sont jugés en insécurité alimentaire élevée. Ils ont perdu un nombre important d'actifs en raison d'un choc récent : cyclone ou inondation. Ce groupe devrait être aidé pour la reconstruction de leur base d'actifs et les moyens d'existence perdus, tout en améliorant simultanément leur accès à la nourriture, ainsi que d'autres soutiens complémentaires : les interventions multisectorielles et programmes sociaux.
- Le groupe de ménages en insécurité alimentaire très élevée qui comprend les plus démunis et les indigents.

1.2. Indications pour les activités relatives au processus de ciblage

Processus	Phase de préparation/Anticipation	Phase d'urgence (opération d'assistances d'urgence)	Phase de réponse humanitaire complexe	Relèvement (réhabilitation, reconstruction)
Ciblage	Personnes évacuées préventivement ⁵	Personnes ménages sinistrés ⁶ /	Personnes affectées	Personnes en phase humanitaires
Inscription	-	-	+	+
Sélection et vérification préliminaire	+	+	+	+
Vérification communautaire	-	-	-	+
Validation de liste	+	+	+	+
Enregistrement et protection de données	+	+	+	+

1.3. Préalables et principes dans le ciblage :

- Une coordination préalable sur le mécanisme de ciblage au niveau des structures de coordination pour une standardisation et une complémentarité des interventions en cas de besoin : extension horizontale et extension verticale, éviter des empiètements.
- Une bonne connaissance des moyens d'existence des ménages : éviter les erreurs d'inclusion et d'exclusion.
- Une bonne collaboration avec les autorités locales et la communauté : exiger l'approche participative avec responsabilisation et engagement des communautés à la base ; introduire le processus de ciblage avec la plus grande neutralité dans le Fokontany.
- Protéger les moyens d'existence ou éviter le basculement des ménages vers des phases plus critiques.
- La communication sur le processus de ciblage. Durant tout le processus, la présence des acteurs étatiques et non-étatiques parties prenantes est conseillée, en présence d'un maximum de personnes au sein des communautés. Les points à discuter contiennent la présentation de la mission et de son objectif qui est l'identification des bénéficiaires, la présentation du comité de ciblage avec les rôles et les responsabilités de chacun, la méthodologie ou la démarche à adopter y compris le critère de ciblage, le mécanisme de plaintes, et autres points pertinents pouvant faire objet d'échanges avec les communautés et les CTD.

⁵ Personnes / ménages sinistrés : sont ceux en situation critique nécessitant du soutien pour faire face à l'impact éventuel de l'aléa

⁶ Personnes évacuées préventivement : victimes du passage de l'aléa et dont prioritairement les plus pauvres

1.4. Activités pour le ciblage, rôles et responsabilités des acteurs :

<p>Activité 1. Mise en place de comité de ciblage. Le comité de ciblage est composé des acteurs suivants :</p>	<ul style="list-style-type: none">- Représentants du Gouvernement particulièrement les STD : ils jouent un rôle dans la communication/facilitation, la supervision et le suivi de l'opération de ciblage.- Représentants du Gouvernement particulièrement les CTD dont les Autorités locales Maires, Chefs Fokontany, Chefs de Village (facultatif) : ils participent dans la facilitation, la définition de chaque catégorie de groupe de ménages selon le contexte local, la définition de la typologie de ménages appartenant à chaque catégorie, la mobilisation communautaire- Staff terrain des intervenants : ils jouent leurs rôles dans la communication, la supervision avec l'appui technique et le suivi de l'opération de ciblage.- Personnes ressources et prestataires du Gouvernement, structures rattachées dont les Agents Communautaires : facilitation à l'identification des ménages répondants aux critères d'éligibilité, appui aux prestataires des entités gouvernementales et non-gouvernementales qui opérationnalisent les réponses de transfert monétaire.- Prestataires des Entités intervenants : ceux-ci composent l'Equipe de Recensement et d'Enregistrement des ménages éligibles, puis l'établissement de la liste des bénéficiaires.- Dans un contexte où des programmes de protection Sociale ou d'autres programmes sont exécuté dans les régions ciblées, les comités existants doivent travailler ensemble afin d'éviter et de réduire les problèmes d'inclusion et d'exclusion. Dans ce cas les méthodologies d'Expansion verticale et/ou Horizontale doivent être tenues en considération.
<p>Activité 2. Engagement des agents de ciblage</p>	<p>Les agents de ciblage ont pour rôle d'appuyer le comité de ciblage.</p>
<p>Activité 3. Consignes et/ou formation à dispenser aux agents et comités de ciblage :</p>	<p>L'objectif consiste au renforcement des capacités en matière de méthodologie de ciblage (critères, inscription, vérification, sélection, enregistrement, validations, sortie de la liste définitive).</p>
<p>Activité 4. Information et communication :</p>	<p>Cette activité consiste à informer les autorités locales et les communautés sur le dispositif, le processus et les mécanismes du ciblage en vue de garantir la transparence. L'idée est également de permettre à la population d'avoir une compréhension commune et de faciliter le processus.</p>
<p>Activité 5.</p>	<p>Mise en place des Comités de Gestion des Plaintes (CGP).</p>

V.2 Mécanismes de distribution

<p>Activité 1. Mise en place du plan de distribution.</p>	<p>Le plan de distribution du transfert monétaire doit être préalablement coordonné par le MPPSPF et le BNGRC et communiqué aux membres du Cash Working Group. Ce plan est ensuite communiqué aux parties prenantes locales (autorités locales, comités locaux, etc.), et prend en compte les détails ci-après :</p> <p>(a) Sélection des sites de distribution. Cette action est réalisée en concertation avec les responsables au niveau de districts, communes et fokontany. Les sites sont identifiés sur la base de la proximité et la sécurité, et communiqués aux bénéficiaires.</p> <p>(b) Calendrier de distribution : est communiqué préalablement au BNGRC et au MPPSPF, et ensuite aux communautés le moment opportun.</p>
<p>Activité 2. Distribution</p>	<p>Des améliorations technologiques pourront être apportées à condition que celles-ci favorisent une expansion plus rapide ; soient plus adaptées aux contextes et/ou permettent une meilleure traçabilité. Le montant du TM et la fréquence de distribution sont concertés au niveau du CWG et validés par le MPPSPF et le BNGRC.</p>
<p>Activité 3. Communication durant la distribution.</p>	<p>L'aspect communication durant la distribution permet de transmettre les messages clés relatifs à tout le processus et ce pour garantir une meilleure appropriation des opérations par les bénéficiaires et les non-bénéficiaires. L'enjeu concerne également la transparence de tout le processus.</p>

V.3 Mécanisme de Gestion de Plaintes-MGP

Niveau de réception	Canaux de réception	Mécanisme de réception
<p>Communautés / Fokontany</p>	<p>Comités villageois de gestion des plaintes établis par les agences de mise en œuvre Comités locaux de protection sociale, Comités locaux de la GRC ou de secours Agents de terrain des agences de mise en œuvre</p>	<p>Communication interpersonnelle Communication personnelle au niveau des activités de sensibilisation communautaire ; activités de ciblage, enregistrement, paiement, etc.</p>
<p>Communes /Districts / Régions</p>	<p>Points focaux des agences au niveau régional, district ou commune. Des boîtes à plaintes placées dans les bureaux régionaux</p>	<p>Communication personnelle</p>
<p>Central</p>	<p>Ligne verte ou ligne d'assistance (opérateurs du call center) Points focaux nationaux des agences Les points focaux de gestion des plaintes du MPPSPF et du BNGRC</p>	<p>Appels téléphoniques au numéro court dédié et gratuit Courriels Les réseaux sociaux (sites internet, facebook, etc.)</p>

Dans le cadre du renforcement de la Gouvernance Citoyenne, il est nécessaire de mettre en place un MGP pour assurer la garantie et la prestation de meilleurs services aux bénéficiaires des interventions de TM : aspects de redevabilité sociale.

V.4 Étapes dans le traitement des plaintes

Le traitement d'une plainte à tous les niveaux devrait passer par les étapes suivantes :

Étapes	Sujet	Actions
a- Réception des plaintes	Vulgarisation des canaux de réception	Encourager les autorités administratives et coutumières à contribuer efficacement à la sensibilisation des bénéficiaires sur les canaux de réception des plaintes
	Accusation de réception d'une plainte	<ul style="list-style-type: none"> - Accuser réception de la plainte dans une communication verbale ou écrite au plaignant, en décrivant le processus, - Communiquer au plaignant le numéro d'identification de la plainte lorsque la plainte n'a pas encore été résolue à un niveau inférieur, - Fournir au plaignant les coordonnées et, si possible, le nom de la personne de contact responsable du traitement de la réclamation, - Indiquer au plaignant combien de temps le traitement des plaintes est susceptible de prendre.
b- Enregistrement	Formulaires	Les plaintes sont enregistrées par l'utilisation de formulaires. Au niveau téléphonique (ligne verte, service d'assistance téléphonique) les opérateurs rempliront le formulaire de plainte directement sur le portail web que sera téléchargé sur un Système d'Information de la gestion des plaintes. Toutes plaintes doivent être remontées au niveau central et stockées dans une base de données sécurisée.
c- Catégorisation	Recevabilité	Les plaintes irrecevables ne sont pas directement liées au projet ou ne relèvent pas du mandat du MGP (par exemple, les plaintes qui nécessitent une action en justice ou similaire).
	Catégories	<ul style="list-style-type: none"> - Les plaintes non sensibles font généralement référence à i) des demandes d'informations ; ii) l'insatisfaction motivée par le non-respect supposé ou réel des accords de projet ; et iii) « la gestion des cas, c'est-à-dire les cas qui traitent de l'intérêt des ménages (ciblage, enregistrement, etc.). - Les plaintes sensibles comprennent les dénonciations / rapports d'incidents graves impliquant des personnes et/ou des structures directement ou indirectement liées au projet
d- Attribution	Catégories	<p>Les plaintes sensibles doivent être immédiatement communiquées au niveau d'un cadre supérieur (dans les 24-48h) et suivre un canal de résolution spécifique.</p> <p>Les cas de dénonciations et d'incidents graves méritent un traitement spécial et nécessitent une investigation immédiate et/ou plus approfondie.</p> <p>L'attribution dépendra de qui détient les informations nécessaires à leur résolution ; des canaux spécifiques peuvent être envisagés.</p>
e- Traitement	Vérification	Vérification et investigation auprès du plaignant au moyen de réunions, de confrontation, visites sur le terrain ou par téléphone. Dans le cas d'une dénonciation, le recoupement sur le terrain est à faire obligatoirement.

Étapes	Sujet	Actions
f- Prise de décision	Disposition à prendre	<ul style="list-style-type: none"> - Si la plainte est fondée c'est-à-dire si une exclusion ou inclusion volontaire, favoritisme, non-respect du droit humain, non-respect des engagements, malversations ou erreurs sont prouvés, l'entité décideur prendra la décision de rectifier la situation. - Si la plainte n'est pas fondée, ou bien si aucun recours n'est plus possible, un feed back est envoyé au plaignant en lui donnant les explications y afférentes.
g-Communication	Émission de réponse	<p>Toutes les plaintes traitées au niveau régional et central devraient être répondues par lettre officielle.</p> <p>Pour les plaintes traitées localement par les comités, par l'audience publique ou par l'équipe locale, il suffit de remplir la fiche de suivi de plainte (individuelle) ou noter sur le PV de réunion que la plainte est déjà traitée.</p> <p>Envoyer une copie au comité local qui à son tour va compléter la partie "situation de la plainte" dans le registre d'enregistrement des plaintes.</p>
h-Clôture	Clôture et archivage	<p>Une fois que la plainte est traitée, le formulaire et la fiche de suivi de plaintes ainsi que tous les documents y afférents : lettres de réponses, PV de recoupement, autres pièces justificatives sont à épingler ensemble et à archiver dans une sous chemise mentionnant le site de l'activité concernée (Fokontany) et qui est rangé dans une chemise mentionnant la Commune. Chaque chemise est ensuite rangée dans un carton mentionnant le District. C'est le responsable de la gouvernance citoyenne de l'agence de mise en œuvre qui est chargé de l'archivage des plaintes.</p>
i-Suivi	Rapport de suivi	<p>En partant de la base des données qui est mise à jour régulièrement, un rapport relatant la situation des plaintes doit être rédigé mensuellement par le responsable de la gouvernance citoyenne de l'agence de mise en œuvre, et doit inclure les indicateurs ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de plaintes traitées - % de plaintes reçues par canal de réception - % de plaintes reçues et admissibles divisées par catégorie - % de plaintes catégorisées et attribuées pour la résolution - % de plaintes classées comme résolues sur le total reçu - % des plaintes résolues dans les délais établis par le chronogramme - % de plaintes résolues à la satisfaction du plaignant - % de plaintes dont la résolution a suscité un appel

V.5 Mesures d'accompagnement-MACC

Les mesures d'accompagnement sont constituées d'un ensemble d'activités qui promeuvent des changements de comportement, l'amélioration des conditions de vie, l'autonomisation des ménages bénéficiaires des réponses TM. Ils sont constitués d'activités de formation, de sensibilisation et de suivi sur des thématiques qui peuvent comprendre (liste non exhaustive) :

- (a) Les Pratiques Familiales Essentielles (PFE) : Mesures préventives et préparatives en cas de crise, hygiène et nutrition de la famille, scolarisation et protection des enfants
- (b) La Gouvernance Citoyenne : acquisition de CIN, lutte contre la corruption
- (c) Les Aspects de Protection : Violence Basée sur le Genre (VBG), exploitation et travail des enfants
- (d) L'Éducation Financière
- (e) L'Inclusion Productive

VI. SUIVI ET ÉVALUATION

Le suivi est un processus régulier et méthodique de collecte de données et d'analyse d'un projet ou d'un programme. Les éléments de résultats du suivi sont conçus pour aider à ajuster les programmes, et à soutenir la consultation et la rétroaction des populations affectées. Le suivi des TM inclut la réalisation de missions spécifiques pour le secteur habitat, outre les TM à usages multiples conçus pour répondre à des besoins de base plus larges. Cet exercice met un accent particulier sur la sélection des indicateurs, ainsi que les méthodologies de collecte de données.

Le MPPSPF, le BNGRC et les partenaires engagés dans le Comité Suivi du CWG sont les responsables pour l'implémentation de la mission de **suivi conjoint**, comprenant l'élaboration des outils de suivi, les préparatifs de la mission, la collecte des informations, la saisie, le traitement, l'analyse des données et la production des rapports. Le Comité Suivi au sein du CWG est responsable de la fiabilité des données fournies dans les différents rapports de suivi. Les rapports sont partagés au sein du CWG. Cette activité garantit l'appropriation des résultats par tous les membres.

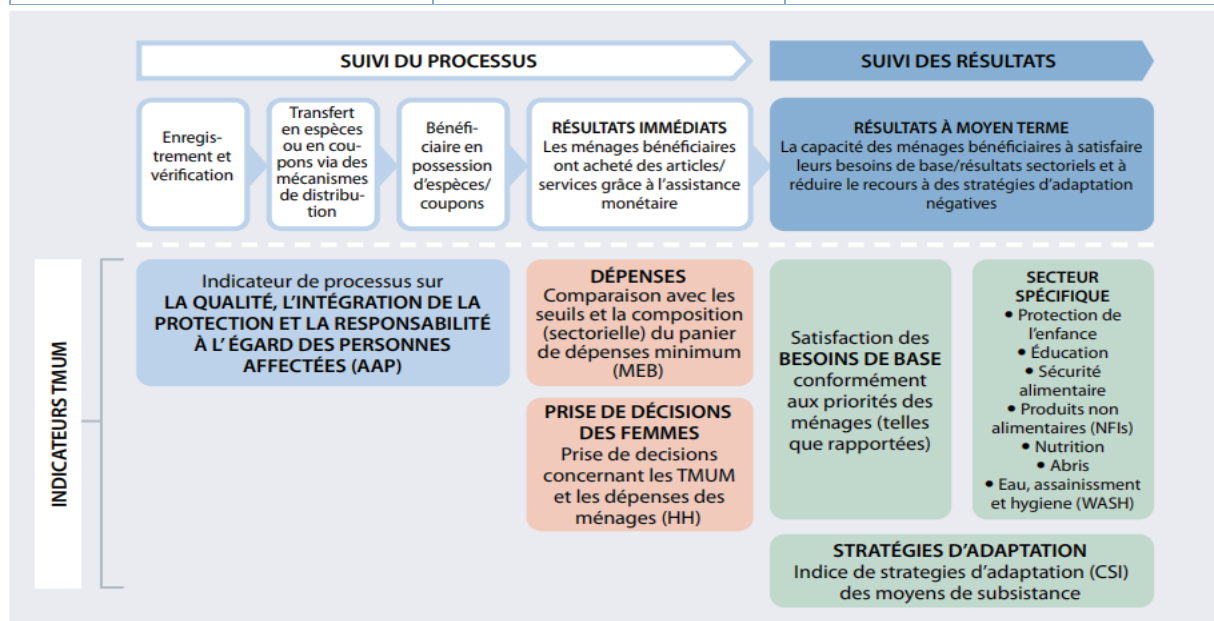
Le mécanisme de suivi concerne la gestion locale des interventions et le suivi au niveau des bénéficiaires. Pour mener à bien le suivi, la prise en compte de la situation des bénéficiaires tout au long des processus est nécessaire ; considérant les bénéficiaires comme étant la finalité des actions. La mise en œuvre de cette activité se fait à travers la mobilisation de ressources humaines, matérielles, financières et temporelles. Des acteurs à différents niveaux peuvent être impliqués (directement ou indirectement) dans les missions de suivi et constituent des sources d'informations.

L'opérationnalisation de ce mécanisme repose sur une organisation comportant quelques unités de gestion et de mise en œuvre liées entre elles de manière hiérarchique et interdépendante. Dirigé par les points focaux au sein du MPPSPF et du BNGRC, ce comité constitue **l'unité de coordination du système et des opérations de suivi** et se charge particulièrement des opérations suivantes :

- Conception, orientation et amélioration du système de suivi
- Coordination et appui à la mise en œuvre du mécanisme
- Supervision des missions de suivi et/ou collecte des données
- Analyses des données et production de rapport
- Renforcement de capacité des équipes locales dans un contexte où celles-ci sont impliquées dans le processus.

Les 3 Composantes du Suivi des interventions de TM :

SUIVI DU PROCESSUS ET DES PRODUITS	SUIVI DES RÉSULTATS ET DES SATISFactions	SUIVI DES RISQUES ET DU CONTEXTE
Les activités/processus liés aux transferts monétaires (enregistrement, transfert des espèces), les produits (le bénéficiaire a reçu les espèces/coupons) ainsi que les risques programmatiques et contextuels	basés sur la réalisation des résultats et sur l'impact . Il évalue les changements (intentionnels et non intentionnels) apportés par le projet en termes de produits et de résultats .	Suivre les risques liés au projet/programme identifiés pendant la phase de conception et les nouveaux risques imprévus . Le suivi du contexte permet connaître comment il affecte les risques et les hypothèses identifiés



VI.1 Suivi de processus

Le suivi du processus permet d'évaluer si les ressources ou les intrants (par exemple, les fonds, les biens en nature, les ressources humaines) sont utilisés au taux ou à la période prévus, et si les activités se déroulent conformément aux plans (en répondant aux besoins appropriés des personnes appropriées) afin de produire des résultats.

Le suivi de processus sera effectué lors de la distribution du cash. Cela permettra de vérifier si les activités (paiements, mesures d'accompagnement, gestion des plaintes, etc.) sont sur la bonne voie et conformément aux plans et collecter la perception des bénéficiaires pour améliorer la prochaine distribution.

La mise en œuvre de cette partie supervision se fera sur la base des ressources (financières, humaine et logistique) existantes au niveau des régions et districts. Elle nécessite la disponibilité préalable des informations sur les différentes opérations, notamment le calendrier de mise en œuvre. Elle concernera aussi bien les opérations ponctuelles, comme le ciblage..., que les opérations systématiques, comme les transferts... Un outil très léger doit être mis à disposition de l'équipe locale pour la mise en œuvre de cette activité. L'association d'autres intervenants (niveau coordination) pourra se faire sous forme de mission conjointe.

SUIVI DE PROCESSUS	CONSIDERATIONS
Résultat : Bénéficiaire en possession d'espèces/coupons	<ul style="list-style-type: none"> - Accès et contrôle par les femmes et les hommes - Temps d'attente - Erreurs d'inclusion et d'exclusion - Mécanisme distribution - Existence mécanismes de plainte - Cas de détournement, fraude ou d'abus - Si TM influence les tensions au niveau ménage et communautaires
Activité : Transfert monétaire par le biais d'un mécanisme de distribution	<ul style="list-style-type: none"> - Sureté et sécurité des bénéficiaires pendant distribution - Protection des données - TM affectés par conflits, insécurité - Gains de temps/d'argent grâce à la possibilité de s'appuyer sur les programmes gouvernementaux existants (PS et autres) - Nombre total et valeur des transferts - Délai et coût du suivi et de la responsabilité
Activité : Enregistrement et vérification	<ul style="list-style-type: none"> - Soutien pour accès des bénéficiaires - Erreurs d'inclusion et d'exclusion liées au ciblage - Temps et cout de la sensibilisation des populations

VI.2 Suivi des résultats

Le suivi des résultats se concentre sur la réalisation des résultats du projet et évalue les changements (intentionnels et non intentionnels) apportés par le projet

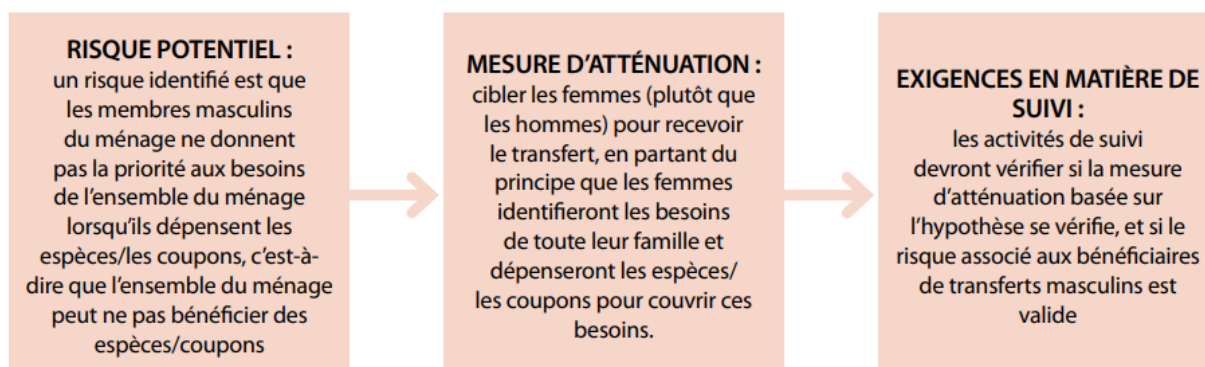
- Le résultat immédiat est que les bénéficiaires sont en mesure de dépenser les espèces ou les coupons.
- Le résultat à moyen terme est que les ménages sont en mesure de satisfaire leurs besoins de base/besoins spécifiques au secteur (en fonction des objectifs de conception des transferts).²⁴

SUIVI DES RESULTATS	CONSIDERATIONS
Le bénéficiaire dépense des espèces	<ul style="list-style-type: none"> - Accès aux marchés et de dépense des espèces/coupons en toute sécurité - Temps de déplacement pour acheter les biens/services - Qualité des biens/services achetés - Problème technique lié à l'utilisation - Si tous les coupons ont été utilisés, ou si certains ont été revendus - Préférence du bénéficiaire

	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilité mécanismes plainte - Protection des données et vie privée des bénéficiaires - Capacité des marchés à absorber efficacement l'aide/la chaîne d'approvisionnement - Inflation, vol, pillage, extorsion - Sécurité/liberté de mouvements
Capacité du ménage bénéficiaire à répondre aux besoins de base et spécifiques du secteur, et à réduire l'utilisation de stratégies d'adaptation négatives	<ul style="list-style-type: none"> - Le transfert a-t-il été utilisé comme prévu ? - L'adéquation de la valeur de transfert - Tout problème technique lié à l'utilisation des espèces ou des coupons possibilité de s'appuyer sur les programmes gouvernementaux existants (PS et autres) - Comment le TM a-t-il eu un impact positif et négatif sur la dynamique des ménages ? - Augmentation des désaccords entre les ménages sur l'utilisation des ressources
Évolution du marché influencée par la demande des bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> - Quels effets positifs ou négatifs les transferts monétaires ont-ils eu sur les marchés locaux - Des mesures d'atténuation sont-elles nécessaires ?
Autres facteurs qui influencent l'efficacité	<ul style="list-style-type: none"> - Force de la collaboration inter-agences et des mécanismes de coordination, - Liens avec les filets de sécurité sociale - Une structure claire de plaintes et de rétroaction a-t-elle été mise en place et a-t-elle été utilisée par les bénéficiaires ?²⁵

VI.3 Suivis des risques et du contexte

Les risques et les avantages posés par le type de transfert monétaire doivent avoir été identifiés au cours de la phase d'évaluation du projet. Les actions visant à atténuer ces risques auraient dû être définies lors de la conception du projet. Les risques liés au PTM comprennent généralement les risques de protection et les risques organisationnels, notamment la fraude, la corruption et le détournement. Le suivi des risques implique le suivi des risques internes et externes des PTM identifiés dans le cadre de la conception du projet, ainsi que le suivi de l'efficacité des mesures d'atténuation et de la validité des hypothèses associées et de l'analyse des risques.



L'analyse des risques fait partie intégrante de l'élaboration et de la mise en œuvre de toute intervention d'urgence, en particulier dans des environnements complexes. **L'analyse et les mesures de réduction des risques doivent être planifiées longtemps à l'avance** par l'équipe en charge du programme et doivent être prises en compte tout au long du cycle de projets.

Avec un outil des risques, on devrait identifier tous les risques potentiels en consultation avec les autorités locales, les dirigeants communautaires, les bénéficiaires, les volontaires et les employés locaux.

Les risques sont regroupés en trois catégories : risques liés au contexte, risques liés aux programmes et risques institutionnels. Vous trouverez un canevas disponible [ici](#)

Le suivi du contexte permet de suivre l'environnement dans lequel un projet fonctionne et la manière dont il influence la capacité à utiliser les TM. Les changements de contexte peuvent affecter les risques et les hypothèses identifiés. Le suivi du contexte doit également permettre de saisir toute considération inattendue qui pourrait survenir.

VII. COMMUNICATION

Pour garantir une réponse et une coordination efficaces lors d'une intervention d'urgence, la communication est essentielle entre les acteurs. Les niveaux de communication à chaque phase de la réponse de TM sont indiqués comme suit :

	NIVEAU DE COMMUNICATION		
PHASE DE REPONSE	CENTRALE (BNGRC, MPPSPF, Acteurs humanitaires ou parties prenantes)	REGIONALE (Autorités, Acteurs humanitaires ou parties prenantes)	LOCALE (Les autorités, Les comités GRC et protection Sociale)
PHASE DE PREPARATION	Réunion préliminaire d'information sur un choc rapide probable au niveau du BNGRC, et parties prenantes et approuver l'utilisation du TM pour les actions précoces	Réunion préliminaire d'information sur le cyclone et les actions TM pour atténuer les impacts de choc	Réunion préliminaire d'information sur le cyclone et les actions TM pour atténuer les impacts de choc
	Dresser une stratégie, plan de communication entre les différentes parties prenantes (Acteurs humanitaires, agents PS, agences de télécommunications, etc et partager cette stratégie et plan au niveau régionale et Locale	Pré-positionne les outils de communications (Matériels promotionnels/visibilité pour le Cash Transfert, etc au niveau local, et préparer les outils/système de collecter des plaintes et feedback	Dissémination des messages de réponse Cash Transfert au niveau communautaires pour les actions précoces (Tenant compte de la sécurité de bénéficiaires)
PHASE D'URGENCE	Partager les informations clés pour donner une première image sur les impacts potentiels du cyclone/inondation aux parties prenantes et la méthodologie de communication pour sécuriser les bénéficiaires du TM	Partager les informations de l'enquête avec les partenaires régionales	Mener une enquête/Evaluation de l'impact de chocs avec les équipes BNGRC et partenaires niveau régionale

<p>PHASE DE REPONSE HUMANITAIRE COMPLEXE</p>	<p>Réunions de coordination pour partager l'évolution de choc et analyse de la modalité de réponse.</p> <p>Réunion d'évaluation de l'intervention et déclarer la fin de la situation d'urgence aigüe selon le cas</p>	<p>Réunion Planification pour intervention TM.</p>	<p>Briefing et communication de stratégie de réponse aux communautés (ciblage, TM, etc) pour les comités locaux (comité de ciblage, CLGRC, Comite de gestion de plaintes) Mener une enquête/Evaluation de perception de l'intervention au niveau communautaire</p>
<p>PHASE DE RELEVEMENT</p>	<p>Réunion de Planification et analyse de TM pour recouvrement et de sortie de crise</p>	<p>Réunion pour partager le plan et stratégie de TM pour le recouvrement aux acteurs régionales et locales</p>	<p>Sensibilisation, Suivi, renforcement et rapportage d'avancement des actions TM pour recouvrement au niveau communautaires</p>

REFERENCES

- [1]. Manuel des opérations Protection Sociale réactive aux chocs, réponse à la sécheresse, Groupe technique de la PS, Madagascar, Mars, 2020.
- [2]. Manuel des opérations protection sociale relative aux chocs. Réponse a la sécheresse. Révision septembre 2022
- [3]. DG ECHO note d'orientation. Préparation aux catastrophes (2021)
- [4]. Manual Forecast based financing. CashHub 2022
- [5]. Panier de Consommation dans les trois villes de Madagascar, PPT Novembre 2019.
- [6]. Panier de Consommation DRC, PPT 2021.
- [7]. Le Développement du Panier de Dépense Minimum Mali, Mai,2020.
- [8]. Plan de Contingence Nationale sur les cyclones et inondation, Ministère de l'Intérieur et de la Décentralisation, Bureau National de Gestion de Risque et des Catastrophe, Madagascar, 2021-2022.
- [9]. Politique Nationale de Gestion de Risque et des Catastrophes, Madagascar 2016-2032.
- [10]. Document de Reference sur les programmes de Transfert Monetaire en Mauritanie, Février 2014
- [11]. Post Distribution Monitoring, Guidelines to Monitor processes, outputs and outcomes, George Bete: - August 2013.
- [12]. CaLP, 2017, Glossaire de Transferts Monétaires
- [13]. Manuel de diffusion d'alertes aux cyclones Madagascar (BNGRC)
- [14]. Guide MEBn Harmonisee DRC. CashCap 2019
- [15]. Orientations Opérationnelles et boîte à outils pour les TMUM, 2015
- [16]. Modèle de contrat de prestations de service, ELAN 2020
- [17]. Boite à outils pour la gestion responsable des données. CaLP network2021
- [18]. Boîte à outils pour la qualité des programmes. CaLP network. www.calpnetwork.org
- [19]. Boîte à outils « transferts monétaires en situation d'urgence » CashHub (RC) <https://cash-hub.org/fr>

Annexe.

RESSOURCES ET OUTILS DISPONIBLES POUR LES INTERVENTIONS TRANSFERT MONETAIRES

AREA	SUJETS	LIENS
Cycle du projet- Boîte à outils	Référence : Boîte à outils pour la qualité des programmes	https://www.calpnetwork.org/fr/library-and-resources/la-boite-a-outils-pour-la-qualite-des-programmes/
Cycle du projet- Boîte à outils	Référence : Boîte à outils « transferts monétaires en situation d'urgence » CashHub (RC)	https://cash-hub.org/fr/instructions-et-outils/boite-a-outils-transferts-monetaires-en-situation-durgence/tous-les-outils/
Préparation	Lettre d'engagement pour les agences partenaires (réponse aux Cyclone-inondation et sécheresse) MADAGASCAR	https://drive.google.com/drive/folders/17iHghvYfYDShb10LfO5Jy0c8WX_i3Wm?usp=sharing
Ciblage	Référence : Modèles de critères de ciblage	Ciblage
Réponse	Référence : Modèle pour la prise de décisions des mécanismes de distribution	https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2020/11/1_6_1-Modele-de-matrice-pour-la-prise-de-decisions.xlsx
Gestion de plaintes	Chapitre Gestion plaintes groupe Suivi-évaluation et gestion de plaintes (CWG). Modèle Madagascar	https://docs.google.com/document/d/1vb6Oe7qScuYFMSN4KLIYXH6hHiYJTIQ1/edit?usp=sharing&oid=100637723690784217556&rtpof=true&sd=true
Gestion de plaintes	Référence : Procédures relatives au mécanisme de retours d'info, de réclamation et de réponse	https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2020/11/253-Procédures-relatives-au-mecanisme-de-retours-dinfo-de-reclamation-et-de-reponse.docx

Gestion de plaintes	Référence : Liste de contrôle relative à la redevabilité et à la com avec les bénéficiaires	https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2020/11/2_4_1-Liste-de-contrôle-relative-a-la-redevabilité-et-a-la-com-avec-les-bénéficiaires.docx
MEB	Panier de dépenses minimum (MEB) outils de prise de décisions (CaLP)	https://www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2020/03/mebcalpvf1-1.pdf
Suivi et évaluation	Référence : Suivi du processus et des produits	https://www.calpnetwork.org/fr/toolset/suivi-du-processus-et-des-produits/ https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2020/11/113-Modele-de-plan-de-travail-pour-le-suivi-et-levaluation-des-PTM.xlsx https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2020/11/1_2_1-Suivi-et-evaluation-des-PTM_formation-initiale.pptx
Suivi et évaluation	Référence : Suivi des marches	https://www.calpnetwork.org/fr/toolset/suivi-des-marches/ https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2020/11/3-Feuille-de-route-4.docx
Suivi et évaluation	Référence : Suivi des résultats	https://www.calpnetwork.org/fr/toolset/suivi-des-resultats/
Suivi et évaluation	Suivi après distribution (PDM) Modèle Madagascar	https://drive.google.com/drive/folders/1egiUfXl7ftZI_TPjazy0JfZ05gjaRNNQ?usp=sharing
CfW	Argent contre travail (BM Madagascar)	https://www.gfdrr.org/sites/default/files/documents/Madagascar%20-%202008%20Cyclones%20-%20ICR.pdf