



Cash  
Working  
Group  
Madagascar

# MANUEL DES TRANSFERTS MONÉTAIRES

POUR LA REPONSE  
AUX CHOCS

SECHERESSE  
MADAGASCAR



Janvier  
2023

MANUEL DES OPERATIONS  
PROTECTION SOCIALE REACTIVE AUX CHOCS

---

POUR LA REPONSE  
AUX CHOCS

---

SECHERESSE  
MADAGASCAR

Janvier 2023

*Ce manuel a été élaboré sous la coordination du MPPSPF et du BNGRC avec les membres du comité restreint du Cash Working Group, appuyé par la Banque Mondiale. Il a pour objectif d'harmoniser les procédures techniques d'utilisation du Transfert Monétaire pour répondre aux effets de la sécheresse.*

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

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

*Sincères remerciements*

# 1. TABLE DES MATIERES

|                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>2. ACRONYMES .....</b>                                                               | <b>6</b>  |
| <b>3. TERMINOLOGIE : .....</b>                                                          | <b>7</b>  |
| <b>4. INTRODUCTION .....</b>                                                            | <b>9</b>  |
| 4.1. Contexte .....                                                                     | 9         |
| 4.2. La Protection Sociale Réactive aux Chocs .....                                     | 9         |
| <b>5. LE MANUEL .....</b>                                                               | <b>11</b> |
| 5.1. Objectif du manuel .....                                                           | 11        |
| 5.2. Champs d'application du manuel .....                                               | 12        |
| 5.3. Utilisateurs .....                                                                 | 13        |
| 5.4. Mise à Jour .....                                                                  | 13        |
| <b>6. ARRANGEMENTS INSTITUTIONNELS ET COORDINATION .....</b>                            | <b>15</b> |
| 6.1. Les Institutions engagées dans la PSRC .....                                       | 15        |
| Le Bureau National de Gestion des Risques et des Catastrophes (BNGRC) .....             | 16        |
| Le Fonds d'Intervention pour le Développement (FID) .....                               | 17        |
| Les agences partenaires de mise en œuvre .....                                          | 17        |
| Les Autorités et comités locales .....                                                  | 17        |
| 6.2. Les structures de coordination .....                                               | 18        |
| Le Comité interagences de Gestion des Plaintes .....                                    | 21        |
| 6.3. Le cadre juridique et politique de référence de la PSRC .....                      | 21        |
| <b>7. DECLENCHEMENT DE LA PSRC ET CIBLAGE GEOGRAPHIQUE .....</b>                        | <b>23</b> |
| <b>8. PREPARATION .....</b>                                                             | <b>26</b> |
| 8.1. Analyse et cartographie de la PSRC .....                                           | 26        |
| 8.2. Analyse de la réponse (MEB, Analyse des marchés, Capacité Institutionnel) .....    | 27        |
| 8.2.1 Analyse des besoins pour définir le montant du transfert .....                    | 27        |
| 8.2.2 Analyse des marchés : .....                                                       | 29        |
| 8.2.3 Analyse des Capacités Institutionnelles : .....                                   | 30        |
| 8.3. Mesures de préparation .....                                                       | 30        |
| 8.3.1. Lettre d'engagement .....                                                        | 30        |
| 8.3.2. Avenants avec les agences partenaires de mise en œuvre .....                     | 31        |
| 8.3.3. Protocoles d'accords pour le partage d'information avec le Registre Sociale .... | 31        |
| <b>9. PLANIFICATION .....</b>                                                           | <b>32</b> |

|            |                                                                                   |           |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 9.1.       | Plan de soutien pour la PSRC.....                                                 | 32        |
| 9.2.       | Plan d'action budgétisée .....                                                    | 32        |
| 9.3.       | Note de Cadrage.....                                                              | 33        |
| 9.4.       | Stratégie de Sortie .....                                                         | 33        |
| <b>10.</b> | <b>MECANISMES OPERATIONNELLES.....</b>                                            | <b>34</b> |
| 10.1.      | Ciblage des ménages .....                                                         | 34        |
| 10.2.      | Transferts et mécanismes de distribution (Avenants avec les agents payeurs) ..... | 37        |
| 10.3.      | Transfert et mécanisme de distribution.....                                       | 37        |
| 10.4.      | Mesures d'accompagnement.....                                                     | 37        |
| 10.5.      | Fonds de soutien .....                                                            | 38        |
| <b>11.</b> | <b>MECANISMES DE PLAINTES .....</b>                                               | <b>39</b> |
| 11.1       | Réception des plaintes .....                                                      | 40        |
|            | Qui peut porter plainte ?.....                                                    | 40        |
|            | Les canaux de réception d'une plainte.....                                        | 40        |
|            | Vulgarisation des canaux de réception .....                                       | 41        |
|            | Accusation de réception d'une plainte : .....                                     | 41        |
| 11.2       | Enregistrement des plaintes.....                                                  | 42        |
| 11.3       | Catégorisation .....                                                              | 42        |
| 11.4       | Attribution .....                                                                 | 44        |
| 11.5       | Traitement.....                                                                   | 44        |
|            | Le chronogramme de traitement d'une plainte.....                                  | 44        |
| 11.6       | Prise de décision.....                                                            | 45        |
| 11.7       | Émission de réponse au plaignant.....                                             | 45        |
| 11.8       | Clôture et archivage .....                                                        | 45        |
| 11.9       | Suivi .....                                                                       | 46        |
| 11.10      | Comité Inter-agence de Gestion des Plaintes (CIAGP).....                          | 46        |
| <b>12.</b> | <b>COMMUNICATION .....</b>                                                        | <b>47</b> |
| 12.1       | Les actions de communication au niveau national .....                             | 47        |
| 12.2       | Les actions de communication au niveau local .....                                | 49        |
| 12.3       | Les actions de communication au niveau Communautaire : .....                      | 50        |
| 12.4       | La communication sur la stratégie de sortie .....                                 | 51        |
| <b>13.</b> | <b>SUIVI &amp; ÉVALUATION .....</b>                                               | <b>52</b> |

## 2.ACRONYMES

|               |                                                                                                  |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ACTP</b>   | Argent Contre Travail Productif                                                                  |
| <b>AGEC</b>   | Agence d'Encadrement                                                                             |
| <b>AGEX</b>   | Agence d'Exécution                                                                               |
| <b>ARV</b>    | African Risk View                                                                                |
| <b>BNGRC</b>  | Bureau National de Gestion des Risques et Catastrophes                                           |
| <b>CCC</b>    | Comité de Communication de Crise                                                                 |
| <b>CFSAM</b>  | Crop and Food Security Mission                                                                   |
| <b>CIN</b>    | Numéro d'identification de la carte                                                              |
| <b>CRIC</b>   | Cercle de Réflexion Inter-Cluster                                                                |
| <b>CTE</b>    | Comité technique d'évaluation                                                                    |
| <b>ENSOMD</b> | Enquête Nationale sur le Suivi des indicateurs des Objectifs du Millénaire pour le Développement |
| <b>EWEA</b>   | Early Warning Early Action                                                                       |
| <b>FID</b>    | Fonds d'Intervention pour le Développement                                                       |
| <b>FNC</b>    | Fonds propres de contingence de l'Etat                                                           |
| <b>FS</b>     | Fonds de Soutien                                                                                 |
| <b>GTPS</b>   | Groupe Technique de Protection Sociale                                                           |
| <b>HEA</b>    | Approche basée sur l'Economie des Ménages                                                        |
| <b>KAP</b>    | Connaissance, Apprentissage et Pratique                                                          |
| <b>IMF</b>    | Institutions de micro finance                                                                    |
| <b>IPC</b>    | Classification à phases intégrées                                                                |
| <b>MACC</b>   | mesures d'accompagnement                                                                         |
| <b>MAG</b>    | Malnutrition Aigüe Globale                                                                       |
| <b>MEB</b>    | Panier des Dépenses Minimum (Minimum Expenditure Basket)                                         |
| <b>MID</b>    | Ministère de l'intérieur et Décentralisation                                                     |
| <b>MPPSPF</b> | Ministère de la Population, de la Protection Sociale et de la Promotion de la Femme              |
| <b>PAM</b>    | Programme Alimentaire Mondiale                                                                   |
| <b>PDM</b>    | Suivi après distribution                                                                         |
| <b>PFE</b>    | Pratiques familiales essentielles                                                                |
| <b>PSRC</b>   | Protection Sociale Réactive aux Chocs                                                            |
| <b>PTF</b>    | Partenaires Techniques et financières                                                            |
| <b>r-CSI</b>  | Index des stratégies de survie                                                                   |
| <b>RGPH</b>   | Recensement général de la population et de l'habitat                                             |
| <b>RSU</b>    | Registre Social Unique                                                                           |
| <b>SAP</b>    | Système d'alerte précoce                                                                         |
| <b>SISAV</b>  | Système d'information sur la Sécurité Alimentaire et la Vulnérabilité                            |
| <b>TMDH</b>   | Transfert Monétaire pour le Développement Humain                                                 |
| <b>SCOPE</b>  | System of Cash Operations                                                                        |
| <b>VBG</b>    | Violence Basée sur le Genre                                                                      |

### 3. TERMINOLOGIE

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Aléa</b>                                    | Processus, phénomène ou activité humaine pouvant faire des morts ou des blessés ou avoir d'autres effets sur la santé, ainsi qu'entraîner des dégâts matériels, des perturbations socio-économiques ou une dégradation de l'environnement.                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Aléas à survenance lente</b>                | Les aléas à survenance lente, comme la sécheresse, les infestations d'insectes et les épidémies de maladies, prennent des mois ou des années à se développer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Catastrophe</b>                             | Perturbation grave du fonctionnement d'une communauté ou d'une société à n'importe quel niveau par suite d'événements dangereux, dont les répercussions dépendent des conditions d'exposition, de la vulnérabilité et des capacités de la communauté ou de la société concernée, et qui peuvent provoquer des pertes humaines ou matérielles ou avoir des conséquences sur les plans économique ou environnemental.                                                     |
| <b>Gestion des risques et des catastrophes</b> | Mise en œuvre de politiques et stratégies de réduction des risques visant à empêcher l'apparition de nouveaux risques, à réduire ceux qui existent et à gérer le risque résiduel afin de renforcer la résilience et de limiter les pertes dues aux catastrophes.                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Protection Sociale</b>                      | Ensemble d'interventions qui permet de prévenir les risques, de faire face aux divers chocs (naturels, socio-économiques, culturels, politiques, ect) et d'assurer une sécurité minimale de revenu et d'accessibilité aux services sociaux de base à la population, en particulier les groupes les plus vulnérables                                                                                                                                                     |
| <b>Protection Sociale Réactive aux Chocs</b>   | <p>Mise en œuvre d'une protection sociale existante qui peut répondre aux besoins anticipés des populations vulnérables résultant de l'impact d'un choc endogène ou exogène affectant négativement les moyens d'existence.</p> <p>Une des caractéristiques clé des programmes de protection sociale réactive aux chocs est leur « évolutivité » ; ce qui implique qu'ils peuvent rapidement étendre la couverture en cas de crise et réduire celle-ci par la suite.</p> |
| <b>Résilience</b>                              | La capacité d'un système, d'une communauté ou d'une société exposée à des aléas de résister à leurs effets, de les résorber, de s'y adapter, de se transformer en conséquence et de s'en relever rapidement et efficacement, notamment en préservant et en rétablissant les structures et fonctions essentielles au moyen de la gestion des risques.                                                                                                                    |
| <b>Risque</b>                                  | La combinaison de la probabilité d'un événement et de ses conséquences négatives.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Sécheresse</b>                              | Une période prolongée (une saison, une ou plusieurs années) de déficit pluviométrique par rapport à la moyenne statistique enregistrée sur plusieurs années dans la région. L'absence de précipitations ne permet plus de satisfaire les besoins en eau des végétaux, des animaux et des êtres humains.                                                                                                                                                                 |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sécheresse Intense</b> | Un phénomène de sécheresse qui dure parfois des années et peut avoir des effets ravageurs sur l'agriculture et l'approvisionnement en eau, y créer des crises sociales et économiques à long terme dans les zones touchées.                                        |
| <b>Urgence</b>            | Situation anormale, en cours ou imminente, de quelque nature que ce soit, pouvant affecter ou avoir des impacts néfastes sur la vie de la communauté et nécessitant de mesures spécifiques et des interventions rapides en vue d'en limiter et atténuer les effets |

## 4.INTRODUCTION

### 4.1. Contexte

Le Sud de Madagascar est caractérisé par un taux très élevé de pauvreté chronique, les données de la dernière l'enquête de consommation (ENSOMD de 2012) estiment que 90% de la population dans les Régions d'Androy, et environ 70% de la Région d'Anosy et Atsimo Andrefana vivent en dessous du seuil de pauvreté extrême.

Madagascar est particulièrement exposé à des phénomènes climatiques extrêmes qui affectent le pays à une cadence quasi annuelle, exacerbés depuis quelques années par le phénomène de changement climatique. Le pays fait face principalement aux effets néfastes d'aléas météorologiques aussi bien à survenance rapide comme les cyclones et les inondations qu'à parution lente ou progressive comme la sécheresse

Les catastrophes provoquées par le passage d'aléas à survenance rapide – cyclones et inondation -, entraînent généralement des destructions par un impact physique immédiat. Ils frappent différentes régions et communautés de manière imprévisible. De plus, ces dernières années, leur sévérité est amplifiée par les effets du changement climatique

Les catastrophes émanant d'un aléa à parution lente, telles qu'une sécheresse prolongée, créent des crises sociales et économiques à long terme dans les zones touchées. Les opportunités à court terme d'argent contre travail risquent de ne pas être suffisantes pour les ménages affectés. En effet, une sécheresse prolongée empêche les ménages de produire pour leur consommation quotidienne et compromet leur bien-être en termes de santé et de nutrition. En outre, son effet à moyen ou à long terme peut amener les ménages à adopter des stratégies d'adaptation négatives comme : le retrait de leurs enfants de l'école, la vente des actifs et des capitaux essentiels à leurs activités génératrices de revenu

Pour atténuer ces effets et permettre une reprise rapide et un relèvement précoce des populations touchées, le gouvernement appuyé par ces partenaires techniques et financiers a adopté, une approche de Protection Sociale Réactive aux Chocs (PSRC). Cette approche vise à « permettre au gouvernement de Madagascar et ses partenaires techniques et financiers d'utiliser les systèmes et les programmes de Protection Sociale existantes pour aider les ménages plus vulnérables à se rétablir après une catastrophe, en leur fournissant des appuis tels que les transferts de cash combinés avec des mesures d'accompagnement et changement comportemental ».

### 4.2. La Protection Sociale Réactive aux Chocs

Le programme national de protection sociale, filets sociaux de sécurité, a été introduit à Madagascar en 2016 avec l'appui financier des bailleurs (Banque Mondiale et Unicef). Le programme est mis en œuvre par le FID (Fond d'Intervention pour le Développement) qui est l'agence nationale d'implémentation de ces filets sociaux à Madagascar.

La protection sociale joue un rôle important dans le continuum Urgence → développement durable en renforçant la résilience des populations à haut risque de catastrophes. Elle met à disposition des systèmes administratifs et des outils financiers établis et expérimentés afin de répondre rapidement et efficacement aux besoins des populations touchées.

Une réponse à travers la protection sociale réactive aux chocs permet d'apporter une assistance plus efficace en minimisant certains coûts administratifs et logistiques, optimisant les ressources humaines disponibles et réduisant les temps de réponse. A condition que les programmes aient les capacités administratives et opérationnelles nécessaires pour mettre en œuvre cette expansion, la réponse via le programme de protection sociale pourrait être privilégiée par rapport à la mise en place de réponses humanitaires parallèles.

Il n'existe pas d'approche unique pour mettre en œuvre une protection sociale réactive aux chocs, mais des options différentes selon le type et la portée d'une crise, la maturité du système de protection sociale, le niveau d'intégration avec les autres secteurs. Ci-dessous quelques exemples sur la manière dont la PSRC peuvent être appliqués dans la pratique :

**Ajustement de la conception des programmes de protection sociale** de manière à prendre en compte les chocs typiques. Introduire de la flexibilité pour maintenir un service régulier en cas de crise et ajuster les interventions pour améliorer la couverture, la rapidité d'exécution, la prévisibilité etc.

**Adossement de la réponse humanitaire à des systèmes établis et expérimentés de la protection sociale.** Les programmes d'urgence gérés par le gouvernement ou d'autres acteurs humanitaires pourraient se greffer sur une partie des systèmes de protection sociale établis, par exemple utilisation de leur base de données, alignement de l'approche de ciblage ; capitalisation des systèmes de paiement, etc. Une telle approche peut utiliser n'importe quel élément du système considéré pertinent et approprié.

**Expansion verticale de programmes de protection sociale.** Cette option consiste à compléter les programmes de protection sociale existants en augmentant la valeur ou la durée des prestations sur une base temporaire. Cette option est rapide et n'exige pas l'installation de nouveaux systèmes au lendemain d'une crise. Elle implique un bon chevauchement entre les bénéficiaires réguliers et la population touchée par les chocs, et probablement d'interventions complémentaires pour atteindre ceux qui ne sont pas couverts

**Expansion horizontale des programmes de protection sociale** consiste en l'inclusion temporaire de nouveaux bénéficiaires. Elle envisage l'utilisation de base de données existantes ou d'autres mécanismes de ciblage pour inscrire de nouveaux bénéficiaires dans des zones d'intervention. Ces mécanismes de ciblage répondent aux critères prédéfinis ou modifient ces critères tout en respectant la perspective du continuum Humanitaire → Développement.

**Alignement de la réponse humanitaire sur les interventions de développement à travers la protection sociale**, par ex. sur les objectifs, les méthodes de ciblage, la valeur de transfert, les mécanismes de paiement. Cet alignement peut être utilisé lorsque la protection sociale n'est pas opérationnelle, ou n'est pas en condition d'effectuer une expansion verticale dans les zones touchées par le choc.

Le développement d'un système national de filets sociaux réactifs aux chocs s'inscrit dans la Stratégie Nationale de la Protection Sociale (2019 - 2023). Spécifiquement dans son action stratégique 1.3 dont les objectifs sont les suivants :

- D'ici 2019, des approches de 'protection sociale réactive aux chocs' adaptées aux différents zones d'interventions et aux différents types de chocs seront élaborées et pilotées.
- A partir de 2020, après l'évaluation des projets pilotes, ces approches seront progressivement mises à l'échelle.

En 2018-2019 un projet pilote de protection sociale réactive aux chocs a été mis en œuvre dans le district de Beloha (classée en IPC 4 en 2018) avec l'appui technique et financier du PAM. La réponse humanitaire dans deux des communes de ce district a été fournie à travers une expansion temporaire du programme FIAVOTA jusqu'à la fin de la période de soudure. Vue l'expérience positive, l'approche de protection sociale réactive aux chocs sera portée graduellement à l'échelle à partir de la soudure 2019-2020 et les années suivantes. Cette mise à l'échelle se fera aussi bien avec l'appui des partenaires au développement (Banque mondiale, PAM, UNICEF, et autres si disponibles) qu'avec les fonds propres de contingence de l'Etat (FNC).

## 5.LE MANUEL

### 5.1. Objectif du manuel

Le présent manuel de procédures va détailler les modalités d'application des interventions de la protection sociale dans les urgences humanitaires liées à l'aléa sécheresse. Il va harmoniser la mise en œuvre des transferts monétaires et l'expansion des programmes nationaux de protection sociale dans le Sud du pays et les prescriptions.

## 5.2. Champs d'application du manuel

Le manuel s'applique dans toutes les situations dans lesquelles sont réunies les conditions pour faire intervenir le système de protection sociale dans la réponse **à une crise à déclenchement progressif, telles qu'une sécheresse intense.**

Les procédures du manuel s'appliquent aux différentes phases de préparation, de réponse et, de relèvement à une crise.

Le manuel présente les procédures spécifiques pour l'expansion verticale et horizontale des interventions de filets sociaux de sécurité. Toutefois, il doit être utilisé comme référence pour l'alignement de la réponse humanitaire au développement durable via la protection sociale.

En plus des procédures pour l'expansion horizontale et verticale des programmes de protection sociale, le manuel fournit des orientations pour aligner la réponse humanitaire par le biais de transferts monétaires aux programmes de protection sociale réactive aux chocs. Il fournit également des indications sur la manière dont les acteurs humanitaires peuvent utiliser les systèmes de protection sociale établis (le Registre Social, les Mécanisme de Gestion es Plaintes) pour répondre rapidement et efficacement aux crises à déclenchement progressif (adossement).

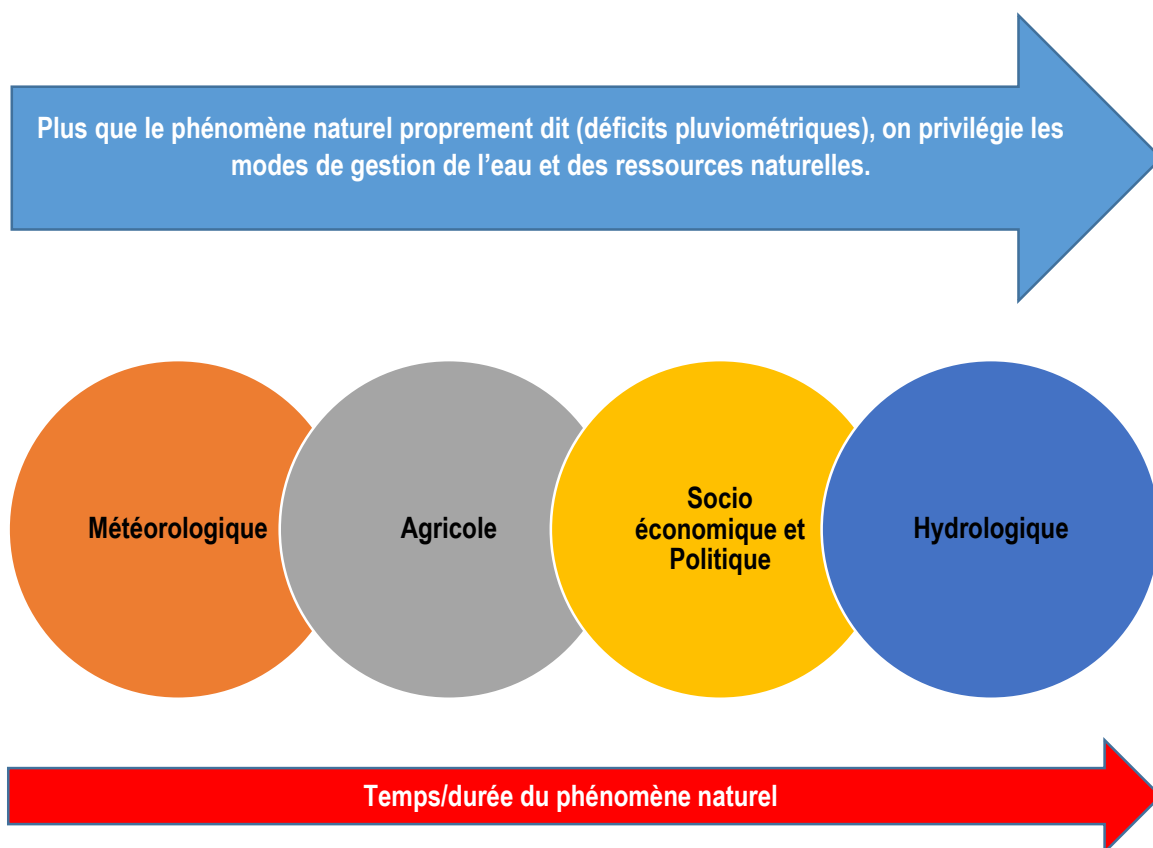
Les interventions par la PSRC, s'alignent aux mécanismes de prises de décision nationaux. À cet effet, elles se déclenchent suite à une :

- 1- Déclaration officielle du Gouvernement
- 2- Évaluation multisectorielle décidée au niveau CRIC<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Cercle de réflexion inter-cluster

À titre indicatif, l'Organisation Mondiale de la Météorologie définit quatre types de sécheresse comme représenté par ce schéma<sup>2</sup> :



### 5.3. Utilisateurs

Les utilisateurs principaux de ce Manuel de procédures sont :

- **Le Gouvernement** représenté par le Ministère en charge de la Protection Sociale et le Bureau National de Gestion des Risques et Catastrophes (BNGRC) ;
- **Les Agences de Protection Sociale et/ou humanitaires** qui interagissent dans la complémentarité ou synergie opérationnelle ;
- **Les Agences de mise en œuvre opérationnelle** qui agissent sous la diligence des agences citées ci-dessus (ONG nationales, régionales ou locales, institutions financières telles les IMF ou Opérateurs mobiles etc...).
- **Les autorités locales** (Régions, Districts, Communes et Fokontany) ;
- **Les comités** institués au niveau local de protection sociale.

### 5.4. Mise à Jour

Toute mise à jour éventuelle du présent Manuel doit être faite à travers un accord écrit entre les entités étatiques (Ministère de la Population, de la Protection Sociale et de la Promotion de

<sup>2</sup> Source : <https://www.droughtmanagement.info/literature/WMOdroughtmonitoringearlywarningfr2006.pdf>

la Femme (MPPSPF) et le Bureau National de Gestion des Risques et Catastrophes (BNGRC) en collaboration avec les agences de Protection Sociale et Humanitaires.

En aucun cas la mise à jour ne doit contredire les dispositions contenues dans les accords de financement qui régissent les activités de ces dernières. En cas d'incohérence entre les accords de financement et le présent manuel de procédures, les dispositions des accords de financement régissant les activités des agences de Protection Sociale ou Humanitaires prévalent.

## 6. ARRANGEMENTS INSTITUTIONNELS ET COORDINATION

### 6.1. Les Institutions engagées dans la PSRC

| Institution                                                                         | Rôle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le Ministère de la Population, Protection Sociale et Promotion de la Femme (MPPSPF) | <p>Dans le cadre de la protection sociale réactive aux chocs, le MPPSPF a la responsabilité de<sup>3</sup> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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. La mise à disposition d'une base de données au niveau du registre social permettant d'avoir un inventaire des bénéficiaires et des programmes de protection sociale, de réduire au minimum le chevauchement et d'optimiser les réponses.</li> <li>• Pour faciliter la phase de préparation, le MPPSPF, en collaboration avec les agences de mise en œuvre, en particulier dans le cadre du groupe de travail cash, développera une note de cadrage qui définira les détails opérationnels, qui ne sont pas définis dans ce manuel, et inclus la couverture géographique, la valeur du montant, la durée de la réponse, les mécanismes de ciblage des ménages et la stratégie de sortie.</li> <li>• Organiser et présider des réunions avec les partenaires pour analyser les indicateurs déclencheurs d'anticipation et de la réponse et conduire l'analyse de la réponse. Il sera responsable de coordonner l'élaboration et de valider le plan de réponse à travers la PSRC.</li> <li>• Communiquer le plan de réponse PSRC et assurer son intégration dans les plans nationaux de réponse aux chocs.</li> <li>• Assurer, superviser et faciliter l'engagement de ses partenaires et des structures locales dans la protection sociale.</li> <li>• Mettre à jour le manuel des opérations de la PSRC et établir toutes conventions nécessaires avec les acteurs humanitaires et de GRC pour définir les normes communes d'engagement et harmoniser la réponse.</li> <li>• Élaborer et faire signer aux partenaires de mise en œuvre une lettre d'engagement afin de respecter les paramètres d'alignement à la</li> </ul> |

<sup>3</sup> Pour plus de détails, voir le Protocole d'Accord entre le MPPSPF et le MID sur la protection sociale réactive aux chocs (Mai 2019)

|                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                       | <p>PSRC spécifiés dans ce manuel et dans les notes de cadrages périodiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliter la mobilisation des fonds, et se coordonner avec les PTF pour la mise en place de mécanismes de financement (fonds commune) pour la PSRC.</li> <li>• Développer des outils simples et accessibles à intégrer dans le système de suivi et évaluation de la PSRC, en adéquation au system S&amp;E de réponse aux crises.</li> <li>• Assurer le déclenchement de la réponse humanitaire via le système de la PSRC et la priorisation des communes si les besoins sont supérieurs aux ressources. Un partage des informations sera effectué lors des réunions du groupe cash.</li> </ul>                                                                                |
| Le Ministère de l'Intérieur et de la Décentralisation (MID)           | <p>Un protocole d'accord avec le MPPSPF définit les rôles du MID dans la PSRC. Le MID doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer la coordination et le contrôle de la cohérence entre les différents plans de soutien, en particulier d'intégrer les scénarios et les plans de soutien de la PSRC dans les plans de contingence annuels ;</li> <li>• En fonction de l'évolution du contexte, prendre en compte et mettre à jour les conventions existantes avec les agences impliquées dans la mise à l'échelle de la PSRC ;</li> <li>• Participer aux activités du Groupe Technique de Protection Sociale (GTPS) et du Groupe de Travail « transferts sociaux » afin d'assurer la coordination entre la gestion des risques et des catastrophes et la protection sociale.</li> </ul> |
| Le Bureau National de Gestion des Risques et des Catastrophes (BNGRC) | <p>Le BNGRC a le rôle de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégrer les plans de réponse de la PSRC dans ses plans de réponse multi risques et multi aléas.</li> <li>• Co-présider le groupe cash quand il s'agit de thématiques relatives à la GRC.</li> <li>• Assurer, à travers le CRIC et les instances de coordination, les synergies et l'harmonisation nécessaires entre i) la réponse humanitaire, ii) la GRC iii) la PSRC.</li> <li>• Au niveau de la mise en œuvre, le BNGRC, à travers ses structures décentralisées<sup>4</sup>, doit assurer un échange continu d'informations sur la situation, sur le ciblage, la couverture et les interventions de</li> </ul>                                                                                                            |

<sup>4</sup> Actuellement assurées par le bureau régional de GRC basé à Ambovombe en liaison avec le BNGRC

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     | ses partenaires de mise en œuvre, et favoriser l'intégration des systèmes de S&E.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Le Fonds d'Intervention pour le Développement (FID) | <p>Le FID, en tant qu'agence de mise en œuvre de programmes nationaux de protection sociale au Sud du pays, sera également responsable des opérations d'expansion horizontale et verticale de la PS en réponse à la sécheresse. Il aura la responsabilité fiduciaire de l'expansion verticale et ou horizontale des projets de filets sociaux dont il est le maître d'œuvre. Le FID pourra sous-traiter certains aspects de la mise en œuvre à des ONG et/ou prestataires de service.</p> <p>Le FID sera responsable de faire des rapports périodiques des activités entreprises ainsi que leur avancement au MPPSPF, au BNGRC et aux Régions concernées.</p> <p>Au niveau technique et stratégique, il contribuera, en collaboration avec ses partenaires d'intervention et d'autres intervenants, à l'harmonisation et à la complémentarité des réponses, et l'application des procédures prévues dans le manuel PSRC et le notes de cadrage.</p> <p>Le FID pourra compter avec l'appui technique et financier des partenaires pour l'implémentation des activités.</p> |
| Les agences partenaires de mise en œuvre            | <p>Les partenaires potentiels sont toutes les agences opérant dans le sud. Tirant des leçons des collaborations avec les agences tels que PAM et UNICEF, les rôles des agences partenaires de mises en œuvre sont : de financer, d'apporter un appui technique et de contribuer à une expansion horizontale et verticale de la PS ou aligner leur réponse sur le système de protection sociale existant. Les agences impliquées dans la réponse humanitaire, et particulièrement celles engagées dans le groupe de travail cash, sont parmi les premiers utilisateurs de ce manuel. Ils contribueront à l'analyse et à l'évaluation des déclencheurs et à la planification d'une réponse coordonnée. Ils pourront adhérer aux principes et s'aligner sur les orientations de la PSRC, coordonner leurs interventions et partager les informations afin de rendre la réponse plus rapide et efficace.</p>                                                                                                                                                                  |
| Les Autorités et comités locales                    | <p>Les autorités et comités locaux à différents niveaux : région, district, commune et fokontany, jouent un rôle primordial dans la planification, la mise en œuvre, la communication/sensibilisation et la supervision de la PSRC au niveau local. Les ateliers<sup>5</sup> de préparation et de révision de ce manuel ont mis l'accent sur le fait que l'engagement des autorités et comités locaux est primordial pour le succès de la PSRC. Il est important de souligner que les autorités locales intègrent les autorités traditionnelles.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

<sup>5</sup> Ateliers Taolagnaro– Juillet 2019, et Tananarive – Juillet 2022.

## 6.2. Les structures de coordination

| Structure                                     | Rôle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le Groupe Thématique de la Protection Sociale | Le GTPS présidé par le MPPSPF et co-présidé par l'UNICEF représente l'espace de dialogue et partage d'information entre les intervenants de la Protection Sociale. Il favorise l'alignement des interventions de protection sociale entre les différents secteurs et les différents acteurs. Il est responsable de faire le suivi, l'analyse et des recommandations sur le secteur protection social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Le sous-groupe cash transferts (GCT)          | <p>Le groupe de travail cash ou « <b>Cash Working Group</b> » est co-présidé par le MPPFPS-BNGRC et l'UNICEF. Le sous-groupe a le rôle de coordonner les réponses mise en œuvre à travers les interventions cash, d'assurer 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.</p> <p>Le groupe cash est l'instance de coordination pour la phase de préparation et planification de la PSRC. Le groupe cash est en charge de développement et de la mise à jour des cartographies ; de l'analyse des indicateurs déclencheurs ; de l'analyse de la réponse, de l'élaboration des notes de cadrage pour la détermination des zones prioritaires, montants et la durée des prestations ; de l'élaboration du plan de réponse de la PSRC, le partage des informations et du suivi des interventions liées à la PSRC. Des groupes restreints de travail pourront être créés en l'occurrence pour faciliter l'élaboration des documents techniques, y compris la révision du manuel.</p> <p>Les agences engagées dans les groupes de travail cash, et toutes les agences humanitaires qui le souhaitent, signeront une lettre d'engagement qui attestera leur adhésion aux principes de la réponse via la PSRC.</p> |
| Le Cercle de réflexion inter-cluster - CRIC   | Une fois la réponse lancée, les intervenants devront maintenir 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 humanitaire, la GRC et la PSRC. Le CRIC facilite le dialogue pour la définition des conditions pour l'harmonisation et la complémentarité des intervenants, notamment pour le développement des approches harmonisées pour le ciblage et l'enregistrement, le niveau des prestations, et les stratégies de sortie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Le cluster national, groupe sectoriel Sécurité Alimentaire et Moyens de Survie (SAMS)</p> | <p>Le groupe sectoriel SAMS est coordonné par le ministère de l'Agriculture et de l'élevage, le BNGRC, et les agences chef de file (PAM, FAO). Les membres incluent les organisations humanitaires (y compris le secteur privé et la société civile). Son rôle inclut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination sectorielle des activités humanitaires (préparation et réponse)</li> <li>• Facilitation de la synergie des activités des membres du secteur dans la préparation et la réponse ;</li> <li>• Identification des capacités des membres du secteur</li> <li>• Suivi des avancements, des résultats et des effets des activités sectorielles</li> <li>• Centralisation et analyse de l'information sectorielle.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>Les autres clusters humanitaires</p>                                                      | <p>L'action menée par la PSRC souvent chevauche avec le travail des clusters humanitaires et la nature polyvalente des transferts monétaires rend la coordination et l'échange avec plusieurs clusters thématiques une condition nécessaire.</p> <p>Les 11 groupes sectoriels ou clusters sont constitués de différentes catégories d'acteurs humanitaires (Étatiques et non gouvernementaux). Sous la coordination et l'animation du ou des ministères concernées, pour une expertise technique donnée, il est composé d'un ou plusieurs membres des Nations Unies, d'ONG internationales et locales et des membres du secteur Privé. Les clusters s'occupent de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mener des activités de prévention et de préparations aux catastrophes ;</li> <li>• de participer aux évaluations des dégâts au moment d'une urgence ;</li> <li>• émettre des recommandations à l'endroit du CRIC et de contribuer à la mise en œuvre des activités de réponses, de résilience, de relèvement précoce et des projets/programmes de réduction et gestion des risques.</li> </ul> |
| <p>Le comité de la protection sociale, au niveau local</p>                                   | <p>Des Comités de Protection Sociale (CPS) sont établis au niveau des projets de filets sociaux nationaux. Ils sont constitués des chefs de fokontany, des agents communautaires qui peuvent avoir des expertise sectorielles (nutrition, santé) et/ou de personnes membres de la communauté et connaissant bien leurs concitoyens. Les membres du Comité de Protection Sociale sont élus par la communauté en Assemblée Générale. Le rôle du CPS est d'appuyer les programmes dans le processus de ciblage des ménages les plus pauvres. Le comité de la protection sociale assurera les rôles et responsabilités suivant :</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionner les bénéficiaires qui répondent aux critères de vulnérabilité établis par la communauté;</li> <li>• Organiser les bénéficiaires présélectionnés pour faciliter le processus de vérification ;</li> <li>• Collaborer avec l'agent du ciblage et le comité des plaintes pour coordonner tout ce qui est en lien avec le processus de plaintes et de réconciliation pendant le ciblage.</li> </ul> <p>En cas d'expansion horizontal d'un projet de filets sociaux, l'établissement et la formation du comité de protection sociale peut être conduite de manière simplifiée, afin d'apporter un soutien rapide.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Les Comités Locaux de la GRC     | <p>Au niveau local, une coordination doit être assurée entre les Comités Locaux de Protection Sociale et les comités locaux de secours ou les comités locaux de la GRC, dans les localités et fokontany où ceux sont actifs. Parmi les attributions de ces comités locaux, il y a l'identification des populations nécessiteuses des aides humanitaires, lors d'une intervention de réponses en cas de crise. Leurs rôles incluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préétablir la liste des ménages les plus vulnérables et les plus exposés aux catastrophes.</li> <li>• Faciliter l'évaluation des besoins et du marché local et surveiller le marché avant, pendant et après le choc</li> <li>• Collaborer avec le comité de ciblage et le comité des plaintes pour coordonner tout ce qui concerne le processus de plaintes et de réconciliation lors du ciblage.</li> <li>• Faciliter la mise en œuvre et renforcements des actions de rétablissement après le choc.</li> </ul>                                                                                                                 |
| Le Registre Sociale Unique - RSU | <p>Le registre Sociale Unique sur l'égide du MPPFPS est une plateforme qui permet une coordination au niveau de partage de données et d'information entre les acteurs de la PSRC. La base des données du RSU contient des informations structurées et organisées sur les bénéficiaires actuels et potentiels dans les zones d'intervention. Elle permettra de consolider les processus de ciblage et la coordination des interventions et de réduire les doublons et les lacunes de couverture.</p> <p>Le Registre Social Unique doit mettre à disposition des acteurs engagés dans la PSRC des formats standards pour la collecte des informations pour le ciblage et l'enregistrement des bénéficiaires. Il mettra également à disposition des informations sur les ménages vulnérables enregistrés dans la base de données afin d'optimiser le ciblage dans les zones d'intervention.</p> <p>Le partage d'information se fera sur la base des protocoles d'accord et de lettres de requête d'information signées entre le RSU et les agences. Ces protocoles définiront le type d'information partagée, son</p> |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | utilisation et toutes les normes relatives à la confidentialité et protection des données personnels.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Le Comité interagences de Gestion des Plaintes | Le comité interagence de Gestion des Plaintes (CIAGP) est co-présidé par le MPPFPF et le BNGRC et engage les points focaux de gestion de plaintes des intervenants dans la PSRC. Le CIAGP a le but de faciliter l'identification et le partage des problèmes et des défis communs à l'ensemble de la réponse du PSRC. Il doit aider à discuter et trouver des réponses et des actions communes à ces problèmes. Le comité pourrait faciliter le référencement des plaintes et travailler comme une plate-forme d'échange de bonnes pratiques. |

### 6.3. Le cadre juridique et politique de référence de la PSRC

| Texts                                                                                                   | Les aspects pertinents pour la PSRC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>La Politique Nationale de Protection Sociale (2015)</b>                                              | L'axe stratégique 1 a comme objectif une augmentation des revenus des plus pauvres, et l'objective spécifique (OS1) de mettre à l'échelle les transferts sociaux. L'OS1 prévoit la mise en place des transferts monétaires pour les secours d'urgence et les réponses post-cataclysmes en offrant aux sinistrés un appui hors vivres.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Loi 2015-031 relatif à la Politique Nationale de Gestion des Risques et des Catastrophes (PNGRC)</b> | La Gestion des Risques et des Catastrophes (GRC) <b>s'intègre dans tout processus de planification</b> du développement et en particulier dans les domaines visant la réduction de la vulnérabilité, l'atténuation et l'adaptation au changement climatique, <b>ainsi que la réduction de la pauvreté (art. 5) ;</b><br>La Gestion des Risques et des Catastrophes (GRC) repose sur <b>la cohérence et la synergie des actions</b> des intervenants sur l'ensemble du territoire national, à travers des organisations, des mécanismes et des procédures appropriées. <b>(art. 7) ;</b><br>A chaque niveau d'intervention, la GRC repose sur des structures privilégiant les méthodes <b>d'approche participative et inclusive</b> , dans leur organisation et leur fonctionnement, prônant également <b>les principes de coopération et de synergie d'actions (art. 13).</b><br>Le niveau opérationnel assure la coordination et la mise en œuvre de la Stratégie Nationale de la Gestion des Risques et des Catastrophes (SNGRC) à travers l'élaboration des plans d'intervention et de leurs mises en œuvre, le suivi et l'évaluation des activités, de ces différents plans d'intervention sur l'ensemble du territoire <b>(art. 17).</b> |
| <b>Loi n° 2017-028 sur la PS relative au régime non contributif</b>                                     | La Loi n° 2017-028 définit les formes de protection sociale et les structures de mise en œuvre de la politique de protection sociale du régime non contributif.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Stratégie Nationale de la Protection</b>                                                             | L'axe 1 sur les transferts sociaux a comme action stratégique (1.3) l'adaptation au contexte de pauvreté et vulnérabilité du pays à travers :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sociale (2019-23)</b>                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le développement d'un système national de filets sociaux réactifs aux chocs.</li> <li>• D'ici 2019, des approches de 'protection sociale réactive aux chocs' adaptées aux différentes zones d'interventions et aux différents types de chocs seront élaborées et pilotées.</li> <li>• A partir de 2020, après l'évaluation des projets pilotes, ces approches seront progressivement mises à l'échelle.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Protocol d'Accord sur la PSRC entre le MPSPF et le MID (2019)</b> | Le PdA sur la Protection Sociale Réactive aux Chocs signée entre le MPPFPS et le MID le 29 mai 2019, précise les rôles, les responsabilités, et les relations mutuelles des parties. Il définit les étapes à suivre (préparation, financement, mise en œuvre, suivi et évaluation) dans les réponses aux crises engageant les parties. Il renforce le cadre de coordination des engagements des parties dans les phases de préparation, d'alerte précoce, de planification, de réponse et de suivi et évaluation.                                                                                                                                                          |
| <b>Protocole de Partenariat entre BNGRC et FID (2019)</b>            | Le protocole définit les rôles et les obligations du BNGRC et du FID pour la mise en œuvre et les mécanismes déclencheurs des interventions du FID dans le cadre de la réponse aux catastrophes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Accord multisectoriel principes groupe cash (2019)</b>            | Un protocole d'entente sur dix principes pour la coordination des interventions cash en urgence. Les principes se concentrent sur la : 1) la coordination à travers le groupe Cash ; 2) le partage de l'information, 3) les analyses conjointes, 4) une communication coordonnée ; 4) un manuel de procédures harmonisées ; 5) un cadre standard pour le suivi ; 6) une stratégie de communication commune et harmonisée ; 7) un plaidoyer conjoint ; 8) des liens et la coordination entre les différents niveaux ; 9) un' évaluation conjointe ; 10) les liens entre les interventions générales d'urgence et les programmes axés sur le développement et la résilience. |

## 7. DÉCLENCHEMENT DE LA PSRC ET CIBLAGE GÉOGRAPHIQUE

Figure 1. Le calendrier saisonnier et les phases de la réponse à la sécheresse dans le Grand Sud.

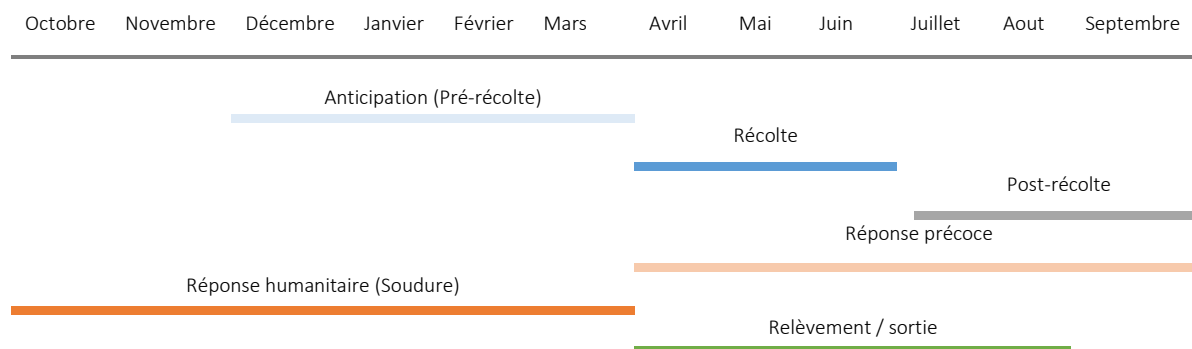


Tableau 1. Analyse, déclencheurs et options d'intervention par phase

| Phase              | Anticipation et/ou réponse humanitaire                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Réponse précoce ou Relèvement / Sortie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Réponse précoce                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | Octobre - March                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Avril - Juin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Juillet - Septembre                                                                                                                                                                                                                                        |
| Facteurs d'analyse | <p><b>Pré-récolte</b></p> <p>L'information météorologique permet de prédire les productions agricoles et les effets potentiels sur les populations, permettant de prédire l'évolution d'une urgence existante ou se préparer à une nouvelle.</p> <p><b>Soudure</b></p> <p>La période de soudure se caractérise par un épuisement des stocks alimentaires des ménages, une réduction de la disponibilité, un amenuisement du pouvoir d'achat des ménages, utilisation par les ménages des stratégies néfastes pour acquérir de la nourriture et/ou pour produire et augmentation des prix des denrées alimentaires dans les marchés.</p> <p>L'analyse porte sur la sécurité alimentaire des ménages et la situation nutritionnelle de leurs membres, ainsi l'analyse de la fonctionnalité des marchés.</p> | <p><b>Récolte</b></p> <p>La période coïncide avec les récoltes des céréales et des légumes. Dans ce période l'analyse se concentre sur le déroulement de la campagne agricole et l'analyse de l'insécurité alimentaire et nutritionnelle à la sortie de la période de soudure.</p> <p>Si la tendance est à l'amélioration ou à la normalisation, le PCRS se concentrera sur les <b>stratégies de sortie ou de relèvement</b>. Si l'analyse suggère une aggravation, la PSRC se concentrera sur des <b>mesures de réponse précoce</b>.</p> | <p><b>Post-récolte /</b></p> <p>L'analyse se concentre sur les résultats de la campagne agricole et son impact actuel sur la sécurité alimentaire et nutritionnelle (actuelle) des ménages et les projections pour les mois à venir (projections IPC).</p> |
| Données et analyse | <p><b>Anticipation</b></p> <p>L'<i>Africa RiskView</i> (ARV) estime le nombre de personnes potentiellement touchées par les effets directs de la sécheresse sur les productions. Les projections sont effectuées à partir de décembre.</p> <p>L'<b>évolution de la saison pluviométrique</b> calcule le déficit de pluviométrie (en %) par district et le compare à l'année précédente. C'est utilisé pour prévoir l'anticipation et le niveau de récolte (Bulletin SAN).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p><b>Réponse Précoce</b></p> <p><b>Évaluation Approfondie Multisectorielle de l'Insécurité Alimentaire (EAM/IA)</b> (Avril) analyse l'évolution de la campagne agricole, de la couverture de la réponse humanitaire et mesure les principaux indicateurs d'insécurité alimentaire et nutritionnelle. L'EAM utilise la méthodologie <b>CARI</b> pour déterminer le niveau d'insécurité</p>                                                                                                                                                | <p><b>Post-récolte / pré-soudure</b></p> <p><b>Projections IPC</b></p> <p><b>Analyse des récoltes</b></p>                                                                                                                                                  |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | <p><b>NDVI</b> mesure l'état de la végétation comparée à la moyenne longue terme, avec catégories avec 50-70% ou 50% de la moyenne (Bulletin SAN).</p> <p><b>L'indice de sécheresse</b> SP13 identifie les districts proches à la normalité, avec un déficit sévère, et déficit extrêmement sévère. (Bulletin SAN)</p> <p><b>Prévisions de pluviométrie</b> par la météo dans les mois suivants.</p> <p style="text-align: center;"><b>Soudure</b></p> <p><b>Les analyses IPC</b> insécurité alimentaire et malnutrition aiguë (Octobre-Novembre) utilisent les données primaires collectées via l'enquête d'Évaluation des Productions Agricoles et de la <b>Sécurité Alimentaire EPASA</b> (Octobre) et <b>l'enquête SMART</b>. Les deux enquêtes analysent la consommation alimentaire du ménage et la stratégie d'adaptation au niveau du district, ainsi que l'estimation des productions agricoles (EPASA) et de l'état nutritionnel des enfants et des femmes enceintes, la qualité de leur diète et les pratiques de soins (SMART)</p>                                                                                                                                                                         | <p>alimentaires dans les régions et les 10 districts du Grand Sud.</p> <p><b>Projections de l'analyse IPC.</b> Elle prédit l'évolution de l'insécurité alimentaire et nutritionnelle sur la base de prévisions pluviométriques et de la couverture de l'assistance humanitaires. En plus, facteurs comment les effets des inondations, des ravageurs des cultures et des prix des marchés sont considérés.</p> <p style="text-align: center;"><b>Relèvement et sortie</b></p> <p><b>PDM</b> Analyse de résultats du suivi post-distribution commun des agences qui répondent à travers la PSRC (cash groupe)</p> |                                                                                                                                                                                                        |
|                          | <p>Données collectées régulièrement dans toutes les phases :</p> <p>Le <b>système de surveillance nutritionnelle</b> (SSN) est présent historiquement dans les districts les plus touchés du Grand Sud mais peut être étendu en cas de besoin. La situation nutritionnelle est mesurée à-travers des proxys de la MAG et de la MAS pour les enfants de 6 à 59 mois. Les districts (15) et les communes (247) sont classifiés en trois catégories : i) sous-contrôle ; ii) alerte ; et iii) urgence<sup>6</sup>. Les données sont présentées par des cartographies à niveau districts et communes avec une fréquence actuellement trimestrielle, mais qui pourrait devenir semestrielle.</p> <p>Le <b>MVAM/BNGRC</b> ou <i>Mobile Vulnerability Assessment and Monitoring</i> collecte à travers un call center dédié les informations sur les marchés et la situation de sécurité alimentaire des ménages (SCA, ISA et SAME). Se focalise, initialement, sur les districts du Grand Sud et du Grand Sud Est.</p> <p><b>L'analyse des marchés</b> comprend les prix des denrées de base et le coût du panier de base comparés aux années précédentes permet d'analyser le changement en pouvoir d'achat des ménages</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                        |
| Indicateurs synthétiques | <p><b>ARV</b> : estime le nombre de personnes qui pourront affectées par la sécheresse au niveau de régions et de districts.</p> <p><b>IPC (octobre-décembre ; projections janvier-avril)</b> : districts en IPC 1, 2, 3, 4.</p> <p><b>IPC AMN</b> : districts en IPC 1, 2, 3, 4.</p> <p><b>SSN</b> : districts et communes du Grand-Sud classifiées en sous-contrôle, alerte, urgence.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p><b>IPC</b> (mai-août) : districts en IPC 1, 2, 3, 4.</p> <p><b>CARI</b> : Régions du Grand Sud en 5 catégories d'Insécurité Alimentaire Globale (&lt;15% ; 15-30 ; 30-50 ; 50-65 ; &gt;65%)</p> <p><b>SSN</b> : districts et communes du Grand-Sud classifiées en sous-seuil, alerte, urgence)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p><b>IPC</b>. districts en IPC 1, 2, 3, 4.</p> <p><b>SSN</b> : districts et communes du Grand-Sud classifiées en sous-seuil, alerte, urgence)</p>                                                     |
| Déclencheurs             | <p style="text-align: center;"><b>Déclencheurs d'anticipation</b></p> <p>L'AVR déclenche le paiement d'une prime par l'assurance ARC</p> <p style="text-align: center;"><b>Déclencheurs soudure</b></p> <p><b>Districts.</b> L'expansion horizontale et verticale des projets PS peut se faire dans les districts en IPC IA et/ou AMN 3 et 4. En l'absence d'IPC, si une SMART validée est disponible, les districts peuvent être classés directement en fonction des prévalences MAG.</p> <p><b>Communes.</b> La réponse à niveau des communes se fera en fonction des communes prioritaires classifiés entre 1 et 4 sur la base des critères suivants :</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p style="text-align: center;"><b>Déclencheurs de relèvement or/ de stratégie de sortie</b></p> <p><b>PDM</b> : convergence des indicateurs vers un amélioration de la sécurité alimentaire (SCA, ISA)</p> <p><b>IPC</b> : districts qui rentrent en phase 2</p> <p><b>SNN</b> : communes qui rentrent dans la catégorie sous-contrôle</p>                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p style="text-align: center;"><b>Déclencheurs de la réponse pré-soudure</b></p> <p>(Voir soudure)</p> <p><b>Analyse IPC Nutritionnelle</b></p> <p><b>Analyses projetées IPC</b></p> <p><b>PDM</b></p> |

<sup>6</sup> La classification est en cours de remise à jour pour s'aligner avec les classifications IPC.

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phase IPC du district d'appartenance (période de l'analyse (octobre-décembre) et projetée (janvier-avril)</li> <li>- Pourcentage de population (à niveau de district) pour laquelle se prévoit une récolte de moins de 60% de la moyenne (en 2 échelons : mois de 40%, et entre 40% et 60%)</li> <li>- Pourcentage de population (à niveau de district) en insécurité alimentaire sévère (CARI-4)</li> <li>- Catégorisation de la commune en termes de nutrition selon les données de dépistage trimestriel : en sous control, alerte, urgence (catégorisation SNN)</li> </ul> <p>A chaque élément ci-dessus, il y a un pointage correspondant, et le scoring final est donné par la somme des pointages. La catégorisation des priorités sur la base de ce scoring est ensuite revue à niveau terrain et certaines modifications peuvent être apportées selon la connaissance de la zone par les acteurs sur place.</p> <p><b>Les critères et poids attribués sont relatifs à la situation actuelle, ils sont donc ajustés lorsque considéré nécessaire par le cluster SAMS et le groupe Cash, en fonction d'un changement marqué de la situation.</b></p>                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Réponse | <p style="text-align: center;"><b>Anticipation</b></p> <p>Introduction des mesures d'anticipation :<br/>Préparation des <b>avenants</b> avec les prestataires et partenaires,<br/>Réduction ou suppression des <b>conditionnalités</b> dans les projets de protection sociale ;<br/>Activation les mécanismes de <b>déblocage rapide des fonds</b> de la PS destinés à la réponse d'urgence<br/>Activation précoce des <b>mécanismes de coordination</b> de la PSRC (cash groupe) et <b>d'analyse commune</b>, y compris l'anticipation des plans de réponse de la PSRC.</p> <p style="text-align: center;"><b>Réponse humanitaire</b></p> <p>Transferts monétaires aux ménages en situation d'insécurité alimentaire, nutritionnelle et vulnérables, ciblés par une approche communautaire, sur la base d'une classification prioritaire des communes :</p> <p><b>Le niveau de couverture</b> (% des ménages assistés) <b>et le montant du transfert</b> (la proportion du MEB à couvrir) sont déterminés sur la base d'une priorisation des communes établie de façon consensuelle entre les différents acteurs au sein des groupes SAMS et CWG. Ces paramètres peuvent être adaptés en différentes périodes de la réponse en fonction de l'évolution de la situation.</p> | <p><b>Relèvement ou stratégie de sortie</b></p> <p><b>PS expansion verticale</b> : retour aux paramètres pré-choc du Project PS (en termes de montant, fréquence, etc.)</p> <p><b>PS expansion verticale</b> : Considérer les actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Fond de soutien</b> pour appuyer le relèvement économique et l'inclusion productive des sortants.</li> <li>- <b>Intégration</b> des ménages évalués en insécurité alimentaire chronique dans le Project PS.</li> </ul> <p><b>Action humanitaire</b> (en alignement à la PSRC) Planifier des activités de relèvement rapide ou orienter les ménages vulnérables vers d'autres programmes de relèvement</p> | <p style="text-align: center;">Réponse précoce</p> <p>Des transferts monétaires précoces ciblés sur les ménages en situation d'insécurité alimentaire, et prenant en compte les besoins spécifiques des FEFA et des enfants de moins de 2 ans. Ils visent à soutenir la reconstitution des stocks alimentaires avant que la disponibilité du marché ne soit réduite et que les prix n'augmentent.</p> <p>Dans la réponse précoce et humanitaire, le rôle de la coordination au niveau du MPPSPF et du BNGRC est fondamental.</p> <p>Les données du registre sociale des bénéficiaires est important pour coordonner la réponse et éviter chevauchements, Pour cette raison les agences participant à la PSRC doivent partager les données des ménages bénéficiaires au du</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                            |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <p>Ci-dessous est rapporté l'exemple de la priorisation 2021-22 :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ciblage 100%, montant 100% du MEB (50% en cash+50% en aliments)</li> <li>2. Ciblage 100%, montant 50% du MEB</li> <li>3. Ciblage 50%, montant 50% du MEB</li> <li>4. Ciblage des groupes vulnérables, 50% du MEB.</li> </ol> <p>L'incorporation des actions de prévention de la malnutrition, visant à protéger l'état nutritionnel des enfants et réduire les taux de malnutrition, est recommandée dans toute les réponses. Lorsque cela n'est pas possible, par exemple de l'inclure dans l'expansion des projets de protection sociale, d'autres acteurs spécialisés peuvent étendre leur caseload pour couvrir les besoins en fonction des données de dépistage.</p> | registre sociale du MPPSPF |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|

## 8. PRÉPARATION

Les activités de préparation permettront de mesurer et de maintenir la réactivité des programmes nationaux par rapport à un choc. Elles sont les suivantes :

- Analyse et cartographie de la PSRC
- Analyse de la réponse (MEB, analyse des marché, capacité institutionnelle).

### 8.1. Analyse et cartographie de la PSRC

Une cartographie de la PSRC va être élaboré. Elle sert de base pour une meilleure compréhension de la couverture actuelle, les besoins d'expansion et les localités qui pourront être couvertes par une approche de protection sociale réactive aux chocs.

Cette cartographie présente :

- Le nombre actualisé des ménages et individus bénéficiaires des programmes nationaux de filets sociaux au niveau région, district, commune et fokontany dans les régions du Sud (Anosy, Androy, Atsimo Andrefana) et des zones frappées par la sécheresse ;
- Le pourcentage de couverture par rapport à la population sur la base des estimations du dernier recensement (RGPH 2019) ;
- Localisation des personnes dans le besoin selon les données de la sécurité alimentaire ;
- Utilisation des données sur la Malnutrition Aigue Globale (MAG) ;
- Triangulation avec les informations d'autres systèmes de suivi de la sécheresse (ex : ARV<sup>7</sup>, EWEA<sup>8</sup>, SAP<sup>9</sup>, SMS...).

<sup>7</sup> African risk view

<sup>8</sup> Early warning early action

<sup>9</sup> Système d'alerte précoce

Sur la base des informations recueillies sur ces critères, le Ministère en charge de la Population élabore des scénarios de réponse aux situations d'urgence liées à la sécheresse en corrélation avec la PSRC. Cette méthodologie permet aux acteurs humanitaires et de protection sociale d'assurer la complémentarité des actions.

Une mise à jour de la cartographie de référence du programme national de protection sociale et de sa couverture est finalisée avant le démarrage de la période de soudure au plus tard au mois d'août de chaque année. Les données pour la mise à jour de cette cartographie sont fournies par le MIS du FID (et/ou le registre du Ministère dès que ça sera opérationnel).

## **8.2. Analyse de la réponse (MEB, Analyse des marchés, Capacité Institutionnel)**

Afin de préparer l'expansion du programme de protection sociale trois éléments doivent être analysés dans la phase de préparation :

- L'analyse des besoins
- L'analyse des marchés
- L'analyse des capacités institutionnelles

### **8.2.1 Analyse des besoins pour définir le montant du transfert**

L'analyse de besoins se fera en deux étapes :

1. Définir le panier minimum de dépenses MEB (Minimum Expenditure Basket) pour couvrir les différents besoins alimentaires et non alimentaires des ménages.
2. Déterminer le déficit de consommation des ménages affectés par le choc.

**MEB.** L'objectif du MEB est de comprendre les habitudes de consommation et de dépense des ménages afin d'adapter la réponse aux besoins réels. Le MEB permet d'avoir une vue d'ensemble des besoins des ménages et, donc de planifier et harmoniser la réponse aux urgences (sécheresse, cyclones) en fonction des écarts de consommation relatives au MEB.

L'approche de formulation du MEB au Sud de Madagascar se base sur l'approche hybride<sup>10</sup> mise en place en 2018. L'analyse est basée sur les données des dépenses des ménages (enquête de pauvreté des ménages EPM 2018), complétée et triangulée avec des informations qualitatives des profils HEA et de toute évaluation d'impact disponible. En plus, des consultations avec les clusters sectoriels permettent l'intégration des éléments additionnels en assurant le respect des besoins minimaux fondés sur les droits (ex. les standards sphère).

---

<sup>10</sup> L'approche hybride consiste à construire le MEB sur le comportement de consommation réel de la population d'intérêt tel qu'il ressort des enquêtes sur les dépenses des ménages tout en tenant compte des besoins fondés sur les droits.

La construction du MEB hybride est révisée toutes les 5 années, en fonction de la disponibilité des données de l'enquête sur la consommation des ménages (normalement conduite chaque 5 années).

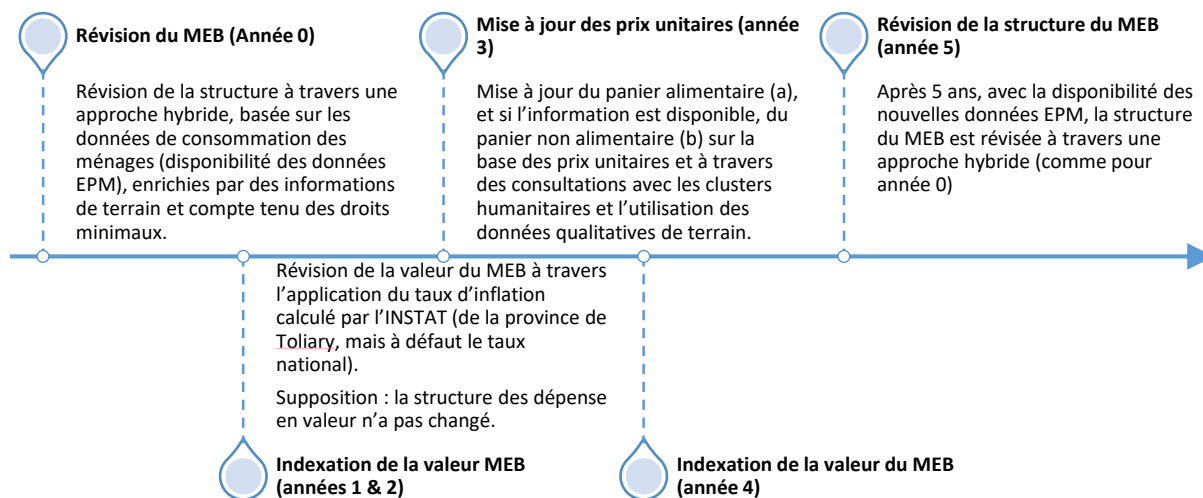
Dans les années intermédiaires, le MEB sera mis à jour en utilisant des approches simplifiées.

Les premiers deux années le MEB sera mis à jour à travers l'indexation de la valeur totale par rapport au taux d'inflation. La valeur du MEB sera mise à jour appliquant le taux d'inflation calculé par l'INSTAT au niveau de la province de référence (Toliary a été utilisée en 2018), mais à défaut le taux d'inflation national. La raison de l'indexation dans les premières deux années est que les habitudes de consommation des ménages et la structure du panier ne devrait pas changer à court-terme.

La troisième année le MEB sera mis à jour à travers l'actualisation des prix unitaires des biens du panier alimentaire et non alimentaire. L'analyse qualitative et les consultations avec les clusters thématiques permettent de faire des petites améliorations de la composition des paniers, sans changer leur structure.

Après 5 années, la structure du MEB sera revue en profondeur, à condition que des nouvelles données de l'EPM soient disponibles. Le schéma ci-dessous résume la séquence des méthodologies pour la mise à jour du MEB.

**Figure 2. Sequence et methodologies de mise à jour du MEB**



La mise à jour du MEB se fera dans le mois de septembre. Un MEB commune pour toutes les régions du Sud a été adopté en 2018. La raison est que les habitudes de consommation ne doivent pas changer de manière significative entre les régions du sud, mais aussi un MEB commune pour le Sud évite la confusion parmi les populations. L'utilisation du MEB à niveau nationale pourrait demander la construction de MEB différent pour les autres régions du Pays, ou d'un MEB national, basé sur les données statistiques de différentes régions. Cette décision sera prise à travers une approche consultative et consensuelle dans les organes de coordination relevant du MPPFPS et du BNGRC.

## Le déficit de consommation des ménages.

Pour définir le montant du transfert sur les besoins des populations, le déficit de consommation doit être déterminé. Cela peut être fait en suivant deux approches :

- A travers le déficit de survie et le déficit de moyens d'existence de HEA. Une méthode de définition du déficit de consommation basée sur les résultats de l'analyse des résultats de l'HEA.
- En absence des résultats de l'analyse des résultats (outcome analysis) HEA : le déficit de consommation sera estimé sur la base des orientations fournies par le cash groupe et le cluster SAMS sur les niveaux de couverture et des lacunes de consommation à couvrir dans les communes prioritaires.

L'approche définie dans ce chapitre fait référence à la méthode de calcul de la valeur du transfert multisectoriel octroyé aux ménages. Pour assurer une cohérence dans la réponse des différents acteurs et éviter une multitude de transferts monétaires sectoriels cette approche de transfert multisectoriel aux ménages est à prioriser. Toutefois, dans des crises liées à la sécheresse, qui ont de forts impacts sur le statut nutritionnel des enfants, il est possible que pour les catégories de personnes les plus vulnérables à la malnutrition, ce transfert ne soit pas suffisant pour couvrir des besoins spécifiques. En collaboration avec le cluster nutrition des lignes guides spécifiques pour un éventuel top up (en cash ou en nature) pour les femmes enceintes et les jeunes enfants seront développées et pourront être intégrées à la réponse des membres du CWG.

### 8.2.2 Analyse des marchés :

Les informations sur le fonctionnement du marché seront utilisées pour le choix de modalité des réponses. Pour avoir une bonne information sur ce sujet, il est recommandé : (i) renforcer la collaboration avec de structure de collecte des prix existante (ODR, SISIAV, etc.) ; (ii) utiliser les données sur le système d'approvisionnement et le système des marchés effectués par les autres organisations (BNGRC-PAM, SISIAV FAO, etc.).

Dans la phase de conception des interventions, l'analyse Market Index Functionality (MFI) fournit des informations précieuses pour une bonne compréhension de la situation des marchés et leur capacité à supporter des interventions cash, en mettant en évidence ses forces et ses faiblesses selon 9 dimensions : *Assortiment de biens essentiels, Disponibilité, Prix, Résilience des chaînes d'approvisionnement, Concurrence, Infrastructure, Services, Qualité des aliments, Accès et protection*. Toutefois, des études complémentaires pourraient être nécessaires pour la prise de décisions sur le choix de la modalité et l'opportunité ou non de mener une activité de cash dans les zones dépendantes des marchés étudiées. Le MFI est utilisé également pendant la phase de mise en œuvre dans le cadre du processus de "suivi de la situation du marché" afin de détecter les changements dans la fonctionnalité du marché au fil du temps (la méthodologie est succinctement présentée dans le chapitre S&E).

Si jamais le marché venait à mal réagir à l'injection du transfert monétaire ou si la hausse des prix venait à être intolérable, le nouveau programme devra envisager de changer de modalité

d'assistance. Pour ce, il faudra que le plan de réponses soit flexible en termes de modalité d'assistance.

### 8.2.3 Analyse des Capacités Institutionnelles :

Il y a plusieurs acteurs institutionnels travaillant dans le secteur de la protection sociale et des réponses aux urgences. Les acteurs principaux du gouvernement tombent sur le Ministère de la population et de la protection sociale, et le Ministère de l'intérieur et de la Décentralisation.

L'analyse des capacités doit être basée sur des principes qui déterminent l'aptitude de l'entité à répondre rapidement et efficacement aux besoins croissants et éventuellement à des besoins de soutien supplémentaire. Les principes doivent tenir compte de l'analyse de capacité de l'agence de mise en œuvre de la PS, à étendre horizontalement son intervention vers la PSRC dans toutes les municipalités identifiées.

Actuellement, le FID assure la mise en œuvre opérationnelle du programme PS. Il a beaucoup d'expériences dans le domaine d'urgence et a déjà travaillé sur le programme de protection sociale réactive aux chocs. Il dispose donc des capacités nécessaires qui peuvent évoluer selon la situation. Au vu de la capacité et de l'expérience du FID dans l'implémentation, cette organisation semble une bonne option.

## 8.3. Mesures de préparation

### 8.3.1 Lettre d'engagement

La lettre d'engagement formule l'adhésion des agences intervenants aux principes exprimés dans le Manuel de la Protection Sociale Réactive aux Chocs (PSRC), et aux procédures opérationnelles standards définies annuellement dans la Note de Cadrage.

En signant la lettre, les agences adhèrent à ce qui suit :

- ✓ S'aligner au montant des transferts monétaires et la couverture géographique en fonction des communes prioritaires, comme agréée dans le cadre de concertation (CWG) et défini au niveau de la note de cadrage
- ✓ Se coordonner avec les autres acteurs de la PSRC pour cibler les interventions dans les zones prioritaires et évitant tout chevauchement ;
- ✓ D'effectuer des visites de courtoisie auprès des autorités locales et les parties prenantes dans le cadre de la phase préparatoire. Ces activités visent à s'assurer que les acteurs locaux sont au courant des activités prévues et rechercher une coordination à tous les niveaux.
- ✓ De partager avec le groupe cash toute information sur l'analyse des besoins et l'actualisation des interventions menées (communes, fokontany et nombre de ménages couverts)
- ✓ De respecter, en fonction des ressources disponibles, la durée et la fréquence des transferts et la stratégie de sortie défini au sein du CWG ;

- ✓ S'aligner aux principes de la méthodologie de ciblage communautaires et utiliser des formats standards d'enregistrement des bénéficiaires ;
- ✓ Mettre à disposition du Registre Sociale toute information relevant sur les bénéficiaires et les actions de réponse menées, en fonction des protocoles d'accord et dans le respect de la confidentialité et le traitement des données personnelles.
- ✓ Utiliser les instruments harmonisés de suivi et évaluation pour les interventions PSRC
- ✓ De contribuer à un système commun de gestion des plaintes de la PSRC, en participant au comité inter-agences de révision des plaintes et en adhérant à une catégorisation et chronogramme commune de gestion des plaintes.
- ✓ De produire des rapports d'activités sur leurs réalisations

Le groupe de travail Cash peut être autorisé soit par les donateurs, soit par les mêmes agences d'exécution à examiner leurs propositions afin de s'assurer que les activités proposées respectent le manuel du PSRC et ses directives.

Si et quand un tel engagement entrera en conflit avec des accords juridiques ou des engagements pris avec les donateurs des agences adhérant, ces derniers pourront prévaloir sur les premiers.

### 8.3.2 Avenants avec les agences partenaires de mise en œuvre

Une préparation générale aux réponses d'urgence sera établie par les acteurs de la protection sociale.

Cette activité de préparation permettra de mesurer et de maintenir la réactivité du programme par rapport à un choc. Les activités de préparation sont les suivantes :

- Lettre d'entente entre le FID et les acteurs humanitaires ;
- Établissement d'un contrat dormant avec les agences d'exécution et les agences pour les mesures d'accompagnement.

Cette préparation est traduite par la signature des avenants avec les agences de distribution, les agences pour les mesures d'accompagnement et les PSAs.

### 8.3.3 Protocoles d'accords pour le partage d'information avec le Registre Social Unique

Les agences doivent se préparer à pouvoir partager des informations avec le Registre Social Unique. La base des données du RSU contient des informations structurées et organisées sur les bénéficiaires actuels et potentiels dans les zones d'intervention. Elle permettra de consolider les processus de ciblage et la coordination des interventions et de réduire les doublons et les lacunes de couverture.

Des protocoles d'accord et de lettres de requête d'information doivent être signés entre le RSU et les agences adhérant à la PSRC. Ces protocoles définiront le type

d'information partagée, son utilisation et toutes les normes relatives à la confidentialité et protection des données personnels.

Le registre social doit mettre à disposition des acteurs engagés dans la PSRC des formats standards pour la collecte des informations pour le ciblage et l'enregistrement des bénéficiaires. Il mettra également à disposition des informations sur les ménages vulnérables enregistrés dans la base de données afin d'optimiser le ciblage dans les zones d'intervention.

## **9. PLANIFICATION**

### **9.1. Plan de soutien pour la PSRC**

Le plan de soutien pour la PSRC est un document de coordination pour le Ministère de la Population et de la Protection Sociale et le BNGRC. De ce fait, il est un document synthétique qui expose/récapitule les besoins humanitaires si on utilise le programme de protection sociale.

Cependant, il peut aussi être utilisés pour : i) communiquer sur l'entendue de la réponse à une crise, aux donateurs et au public ; ii) mobiliser des ressources et iii) discuter entre les acteurs humanitaires et les acteurs de la protection sociale.

Le plan de soutien pour la PSRC contient les informations suivantes :

- Localisation des communes concernés par la PSRC suivant les résultats de du ciblage géographique et de l'analyse de la réponse aux urgences
- Le nombre des bénéficiaires de la protection sociale avant la crise ;
- Le nombre des bénéficiaires d'extension ou expansion horizontale ;
- Le besoin du transfert pour les bénéficiaires en USD qui est calculé sur la base du MEB et du score de l'année.
- Le besoin en transfert monétaire pour les nouveaux ménages (Expansion verticale).

### **9.2. Plan d'action budgétisée**

Le plan de d'action est un document pratique qui décrit les activités clés qu'un projet de PSRC entreprendra au cours de la période de la réponse à l'endroit des bénéficiaires. Les activités seront liées aux résultats attendus, aux objectifs et aux produits livrables. Il fournit le cadre pour les opérations mensuelles. Le plan détaillera la période à laquelle les activités doivent être menées, leur ordre chronologique, et peut également fournir des informations sur les cibles et les stratégies qui seront utilisées. (Voir Annexe XX)

La préparation du plan d'action nécessite la participation et l'engagement de toutes les parties prenantes clés et doivent suivre un calendrier préétabli. Un projet de plan d'action est développé par chaque partenaire chargé d'une activité ou d'un secteur spécifique, en consultation avec les parties prenantes. Il est consolidé et approuvé par l'agence responsable de la mise en œuvre de la réponse de PSRC.

### 9.3. Mécanismes de financement - mobilisation de ressources

Le MPPSPF et le MID ont la responsabilité de mettre en commune les efforts pour la mobilisation des ressources, incluant l'engagement de fonds propres, afin de constituer des fonds spécifiques pour le financement de la « protection sociale réactive aux chocs ».

Les partenaires techniques et financières peuvent ou seront invités à contribuer au financement du plan de soutien PSRC pour la sécheresse.

Les projets de filets sociaux pourront inclure des lignes budgétaires de contingence pour faire face à la nécessité d'expansion des activités en cas d'une crise.

### 9.4. Note de Cadrage

Une « **note de cadrage** » sera développée chaque année pour fournir des détails techniques pour une réponse harmonisée. La note servira à compléter les informations non incluses dans ce manuel, en particulier celles qui doivent être mises à jour régulièrement en fonction du contexte (au moins : la valeur des transferts, la priorisation géographique et la couverture, la durée, et l'approche). Les agences signataires de la lettre d'engagement doivent respecter à la fois les principes généraux du manuel et les directives spécifiques de la note de cadrage

La « note de cadrage » doit être produite chaque année lorsque les premiers déclencheurs sont disponibles (juillet) et peut être révisée à des étapes critiques (par exemple, décembre, lorsque les données PDM/IPC sont publiées).

En tant que document technique, la « note de cadrage » doit être discutée et approuvée au sein du CWG, sous la direction du MPPSPF. La « note de cadrage » devrait être le résultat d'un processus consultatif impliquant toutes les agences adhérant au PSRC et devrait combiner les leçons apprises/bonnes pratiques et les informations contextuelles.

### 9.5. Stratégie de Sortie

La stratégie de sortie est une option qui décrit la façon dont l'organisation d'une action combinée de cash et d'appui nutritionnel (sur laquelle repose le mécanisme de PSRC) mettra fin à sa campagne ou se retirera d'une synergie/complémentarité qui ne pourra continuer d'exister qu'avec d'autres arrangements des agences de mise en œuvre.

En effet, il s'avère idoine que le soutien aux ménages et/ou communautés sinistrées bénéficiaires d'une action combinée de cash et d'appui nutritionnel puisse être formulé de manière à ce qu'à la fin des opérations de transfert de cash et de complément nutritionnel il sera mis en place un mécanisme qui permettra d'améliorer la résilience de ces ménages et/ou communautés.

A titre d'exemple, pour le cas du Programme « Toseke Vonje Aigne » mis en œuvre conjointement par le PAM et le FID dans le District de Beloha en 2018-2019, sa stratégie de sortie consiste à transformer les 3 derniers transferts de cash en un Fonds de Soutien (FS) pour

les bénéficiaires de l'extension horizontale (les bénéficiaires de l'extension verticale du Programme classique de PS bénéficiant d'un Fonds de Redressement).

## 10. MÉCANISMES OPÉRATIONNELLES

### 10.1. Ciblage des ménages

Une coordination préalable sur le mécanisme de ciblage au niveau des structures de coordination, permettrait une standardisation et une complémentarité des interventions. Le mécanisme de ciblage des ménages le plus couramment utilisé dans la PSRC et recommandé dans ce manuel est basée sur la catégorisation socioéconomique des ménages et conduite d'une façon participative avec la communauté cible. L'approche repose sur l'identification des critères de ciblage par la communauté et le classement de tous les ménages du Fokontany suivant les catégories socioéconomiques sous la facilitation d'une équipe de ciblage.

Cette approche nécessite une bonne connaissance des moyens d'existence des ménages et exige une bonne collaboration avec la communauté.

L'opération de ciblage contiendra les activités suivantes :

- **Activité 1 : Calcul des bénéficiaires par Fokontany :** Cette étape sera conduite avec les autorités locales (autorités communales, chef Fokontany, etc.). Pour de question d'uniformisation des données, il est recommandé d'utiliser la liste officielle des Fokontany en se référant au décret numéro 2015-592 portant sur les classements des communes avec la liste des Fokontany. S'il y a une grande différence entre la liste officielle du Fokontany et la situation sur le terrain une mise à jour est recommandée avant de démarrer le processus. Pour calculer le nombre de ménages à identifier par Fokontany, la méthode de proportionnalité basée sur les données de la population et les bénéficiaires cibles sera utilisée.

$$NPop (Commune) = \sum NPop (Fokontany) \sim 100\%$$

$$Pondération (Fokontany i - \%) = NPop (Fokontany) / NPop (Commune) \sim \%$$

$$Cible (Fokontany) = Pondération (Fokontany I - \%) * Cible$$

La population au niveau des communes est calculée en utilisant les données du RGPH et appliquant un taux de croissance annuel de 4% (taux de croissance des ménages). La liste de la population résidente au niveau de Fokontany sera obtenue directement des autorités locales.

Ce calcul sera effectué d'une façon participative avec les autorités locales et respect les points suivants :

1. La somme des ménages bénéficiaires par Fokontany ne doit pas dépasser de la planification initiale présenté dans le plan des réponses PSRC
  2. Bien communiquer avec les autorités communales que l'extension du projet de PS ne pourra pas cibler toute la population du Fokontany
- **Activité 2 : Formation de l'équipe sur la méthodologie de ciblage** : La formation de l'équipe sera conduite par un staff technique qui connaît la méthodologie de catégorisation socio-économique. L'objectif est de faire un renforcement de capacité technique des agents de ciblage. La formation va axée sur deux modules : (i) la technique de catégorisation socio-économique et remplissage de la fiche sur la répartition des groupes économiques (annexe 7) ; (ii) l'enregistrement des données sur des outils électroniques, ou manuellement en leur absence.
  - **Activité 3 : Information & sensibilisation de la communauté** : Il est recommandé d'introduire le processus de ciblage avec la plus grande neutralité dans le Fokontany. Les décideurs locaux seront contactés pour la convocation d'une assemblée générale auprès du Fokontany qui sera conduite par les agents de ciblage sous la supervision de l'agence de mise en œuvre de la PSRC. Pour avoir le maximum de personnes du Fokontany, il est nécessaire de patienter et d'attendre. Les points discutés durant la réunion communautaire sont : (i) présentation de la mission ; (ii) explication du projet des réponses ; (iii) objet de la mission (identification des bénéficiaires) ; (iv) but et collecte des informations socio-économiques ; (v) les rôles et responsabilités du comité de protection sociale ; (vi) recensement communautaire des ménages inscrit et non inscrit au projet de protection sociale ; (vii) exercices de catégorisation socio-économique.
  - **Activité 4 : Mise en place du comité de protection sociale auprès des Fokontany** : Cette activité est applicable dans les Fokontany où le comité de la protection sociale n'est pas encore mis en place ou ils n'existent pas d'autres comités locaux. Les membres des comités de ciblage doivent représenter tous les hameaux et maintenir une représentativité de genre. Idéalement, la taille du comité devrait être de 5% de la population du fokontany, mais pour les communautés importantes, un plafond de 12 membres peut être envisagé, afin de maintenir le nombre de manière gérable.
  - **Activité 5 : Identification participative des critères de ciblage et identification des ménages bénéficiaires** : Après la présentation des objectifs du projet et les démarches à suivre, l'équipe de ciblage engage la discussion sur la définition d'un ménage ainsi que les critères de classification des ménages en quatre groupes socioéconomiques. L'idée est de permettre à la population d'avoir une compréhension commune de la définition d'un ménage et des critères de vulnérabilité au niveau du Fokontany. La formation sur le ciblage donne les détails de ces derniers points avec l'explication de la fiche HEA de répartition des groupes économiques (annexe 7). Après élaboration des critères de catégorisation, le comité aura 48 heures pour sélectionner les ménages répondant aux critères définis par la communauté et établir la liste.

**Activité 6 : Vérification de la liste par l'agent de ciblage** : les agents de ciblage avec l'appui des institutions chargées du ciblage prend en charge la vérification des listes des

bénéficiaires identifiés. Il sera nécessaire de procéder à une vérification sur la base d'un échantillonnage (en général 10 à 20%<sup>11</sup>). La vérification se fera en deux phases.

- La première phase est une vérification porte à porte de la liste par les agents de ciblage (ménages inclus) et une vérification des ménages exclus
- La deuxième phase est un apurement de la liste après le premier paiement

Les marges d'erreur par rapport aux résultats de la vérification sont :

<4% = liste acceptée

>4% à <8% = approfondissement de l'échantillonnage (ajout de 5% de vérification supplémentaire) pour s'assurer que cette marge d'erreur ne soit pas exponentielle.

>8% = la liste des bénéficiaires identifiée est refusée et l'étape d'identification doit être refaite tout en essayant de comprendre les raisons pour lesquelles il y a eu autant d'erreurs.

- **Activité 6 : Validation communautaire de la liste de ciblage :** la validation communautaire sera assurée par l'agent de ciblage. Elle sera effectuée après l'opération de vérification. Dès que les listes d'identification sont validées par l'étape de vérification et la validation communautaire, l'enregistrement définitif des bénéficiaires sera effectué.
- **Activité 7 : Enregistrement définitif - collecte des données sur les ménages et les indicateurs socio-économiques :** Sur la base de la liste validée par la communauté, chaque agent de ciblage sera en mesure de nous fournir des données sur les bénéficiaires sélectionnés en assurant ainsi l'exactitude des données grâce à un système de contrôle qui se référera aux informations de la Carte d'Identité Nationale (CIN) ou de la copie d'acte de naissance. La liste finale des bénéficiaires comprendra, au moins, les informations suivantes :
  - un *numéro d'identifiant* pour chaque bénéficiaire de la protection sociale ;
  - le *nom* et le *prénom* ;
  - le *genre*,
  - l'*âge* ou la *date de naissance* ;
  - le *statut dans le ménage*, etc.

Le numéro CIN et le numéro de la carte du programme PS existant seront utilisés pour les clés d'identification des doublons avec la base de données des partenaires d'exécution et/ou de mise en œuvre.

Le groupe de coordination Cash, avec l'appui de l'équipe du Registre Sociale du MPPFPS, devra définir un modèle harmonisé (outil commune) de collecte d'information au niveau d'enregistrement pour tous les intervenants de la PSRC. Il est attendu que cette harmonisation, définie par des conventions signées entre les intervenants, facilitera l'échange d'information avec le Registre Sociale.

---

<sup>11</sup> Une recommandation du groupe de révision du manuel est de maintenir un seuil minimum de ménages à visiter par Fokontany (10 ménages minimum) et d'augmenter la taille de l'échantillon en fonction du nombre de ménages par fokontany en gardant une taille gérable, qui ne génère pas de retards dans le processus de ciblage.

## **10.2. Transferts et mécanismes de distribution (Avenants avec les agents payeurs)**

Dans la mesure du possible (selon les saisons), le paiement des bénéficiaires seront effectuées dans des sites de regroupement situés au niveau des districts, des communes ou à défaut au niveau d'un Fokontany. Des réunions au niveau de districts, communes et Fokontany seront menées afin d'établir correctement les sites, qui seront identifiés sur la base de la proximité et l'affinité territoriale.

Cette approche sera poursuivie pour des raisons d'efficience en termes de temps et couts (moins d'agents de paiement, de forces de l'ordre, d'espaces bien-être) et de meilleur gestion de la sécurité et du suivi.

## **10.3. Transfert et mécanisme de distribution**

Dans le cas de l'expansion verticale, l'intervention priorisera les femmes dans les ménages comme principaux récepteurs des transferts. Cette modalité sera tenue en compte lors de l'enregistrement des nouveaux bénéficiaires qui en seront informés dès les premières séances d'information-sensibilisation sur le programme.

Les transferts seront payés mensuellement aux bénéficiaires d'un programme au moyen d'un mécanisme de paiement bien défini. Le mécanisme de paiement du projet de protection sociale existant sera normalement utilisé pour l'expansion horizontale et vertical.

Des améliorations technologiques pourront être apportées par les partenaires de mise d'œuvre, à condition que celles-ci favorisent une expansion plus rapide ; soient plus adapté aux bénéficiaires ; et/ou permettent un meilleur suivi.

Comme pour le pilote « Tosike Vonje Aigne », le paiement des transferts de façon numérique est recommandé (voir Annexe XX), quand il existe, ou lorsque son adoption est réalisable dans le délai de la réponse. La vérification des identités des ménages récepteurs est obligatoire. Les paiements devraient être enregistrés pour le besoin des rapports.

## **10.4. Mesures d'accompagnement**

Les mesures d'accompagnement seront constituées d'activités de formation, de sensibilisation et de suivi sur des thématiques comprenant :

- Les PFE : Hygiène et nutrition de la famille, solarisation et protection des enfants
- La Gouvernance Citoyenne : acquisition de CIN, lutte contre la corruption
- La Violence Basée sur le Genre (VBG), exploitation et travail des enfants
- L'Éducation Financière
- L'Inclusion Productive, particulièrement dans les zones où l'eau est accessible :
  - Culture de case
  - Jardins communautaires par groupe de mères leaders

Les mesures d'accompagnement seront délivrées pendant 6 mois, à une fréquence optimale, aux bénéficiaires par les mères leaders qui seront formées, supervisées et suivies par des consultants individuels accompagnateurs spécialisés, préalablement formés.

## **10.5. Fonds de soutien**

Un Fonds de Soutien (FS) est alloué éventuellement aux ménages pour constituer une stratégie de sortie du programme de PSRC qui ne saurait qu'améliorer substantiellement les impacts positifs des transferts et la résilience des bénéficiaires de l'extension horizontale.

Cette allocation leur permettra d'effectuer des petits investissements pour l'amélioration des actifs des ménages (matériels de production agricole, petit élevage, petite agriculture familiale, petit commerce, artisanat...). (voir l'exemple de « Tosike Vonje Aigne en Annexe XX)

### ***Dispositifs de mise en œuvre du Fonds de Soutien.***

#### **Les accompagnateurs**

Les bénéficiaires sont accompagnés par des accompagnateurs dans l'identification, la mise en œuvre, le renforcement des capacités des bénéficiaires, le paiement du FS et le suivi des petits investissements financés par le FS.

#### **La fiche de projet**

A travers des séances de sensibilisation, de formation et d'appui-conseils par les accompagnateurs, les ménages bénéficiaires établiront une fiche de projet simplifiée. Elle permettra de donner le minimum d'informations nécessaires aux bénéficiaires quant au choix de leur activité et de renseigner sur la connaissance des bénéficiaires de ce qu'ils aimeront mettre en œuvre et de ce dont ils ont besoin.

La fiche de projet en version papier sera remplie par les bénéficiaires et vérifiée par les accompagnateurs. Elle sera ensuite saisie, sur site, dans une tablette pour être validée rapidement par les agents du Projet.

La fiche de projet servira également de contrat d'engagement moral entre le bénéficiaire et le programme.

#### **Mères Leaders**

Les accompagnateurs collaboreront étroitement avec les Mères Leaders pour l'info-sensibilisation, l'appui au remplissage et à la collecte des fiches de projet et le suivi de la réalisation des petits projets.

## 11. MÉCANISMES DE PLAINTES

Dans le cadre du renforcement de la Gouvernance Citoyenne sur les Programmes de Protection Sociale (y compris les interventions relatives à la PSRC), le MPPFPS est responsable de mettre en place un mécanisme de gestion de plaintes et des cas spéciaux pour assurer la garantie et la prestation de meilleurs services aux bénéficiaires des interventions. En effet, le mécanisme de gestion des plaintes et des cas spéciaux fait partie des aspects de la redevabilité sociale.

Le mécanisme est destiné à l'usage de toutes les parties prenantes ou personnes impliquées dans la gestion des plaintes et des cas spéciaux, et particulièrement le personnel opérationnel, afin de leur permettre d'intervenir suivant leur responsabilité. Toutefois,

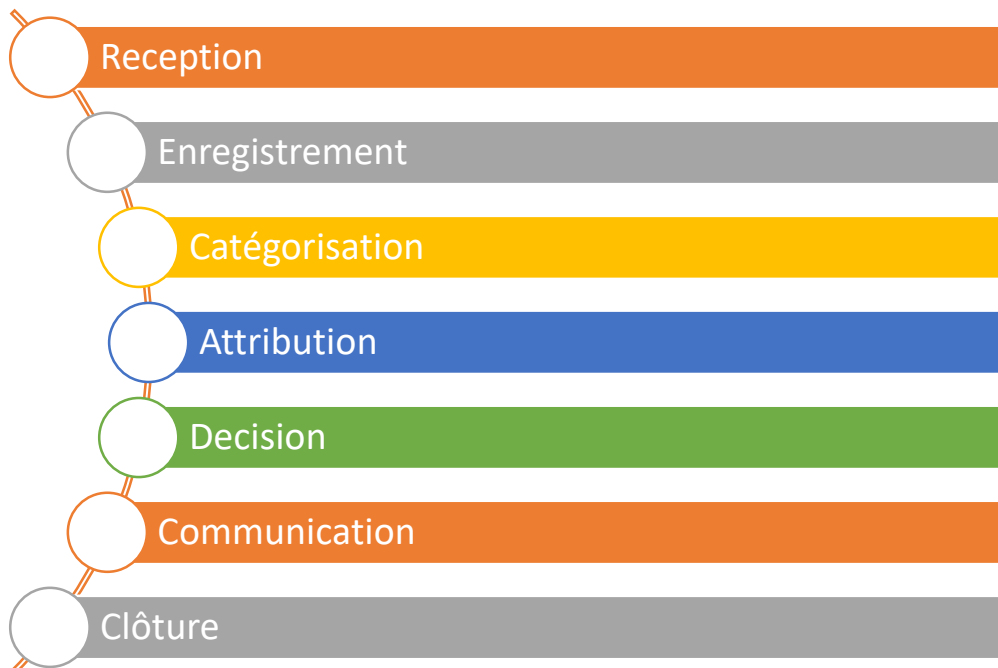
- Tout ce qui a trait à la gestion des contrats avec les partenaires relève des services de Passation de Marchés des agences de mise en œuvre
- Toute mise à jour des informations concernant les ménages bénéficiaires relève des départements opérationnels de l'agence de mise en œuvre.

Le système de gestion des plaintes et des cas spéciaux vise globalement à :

- Renforcer la capacité de la communauté bénéficiaire, en particulier les ménages vulnérables à défendre leur droit et à traiter et résoudre localement leurs conflits ;
- Renforcer et asseoir la redevabilité du Programme auprès des communautés bénéficiaires tout en encourageant la participation citoyenne ;
- Assurer une amélioration continue de la qualité d'intervention des acteurs en tirant les leçons issues des plaintes reçues.
- Donner des réponses dans un délai raisonnable aux plaignants
- Soutenir la transparence du processus
- Réduire les erreurs d'inclusions et d'exclusions
- Connaître les limites des processus/mécanismes afin d'apporter de l'amélioration qui répond mieux à la réalité
- Avoir un peu plus de maîtrise de la situation réelle dans la connaissance des vérités
- Accroître le niveau de participation citoyenne dans l'interpellation.

Les mécanismes de gestion de plaintes utilisés par les projets de protection sociale seront appliqués dans l'expansion verticale et horizontale. L'ensemble des principes et des procédures présentés dans ce chapitre représentent une orientation pour les agences de mise en œuvre alignant leurs interventions sur la PSRC.

Le traitement d'une plainte, à tous les niveaux (local, régional, central) devrait passer par les étapes suivantes :



## 11.1 Réception des plaintes

### 11.1.1 Qui peut porter plainte ?

Une plainte peut être déposée par toute personne directement ou indirectement liée au projet, notamment :

- Ménages bénéficiaires,
- Membres de la communauté non liés au processus de mise en œuvre du programme,
- Membres des structures liées au projet : personnel du projet ; ONG, les fournisseurs de services, autorités locales et coutumières, etc.

### 11.1.2 Les canaux de réception d'une plainte

Toutes les parties prenantes d'un projet peuvent recevoir des plaintes et doivent être formées sur la façon de les recevoir et de les classer, comment enregistrer et répondre à des plaintes. Il n'y a « **pas de mauvaise porte** » pour présenter une plainte. Partout où une plainte est déposée, le destinataire doit savoir à qui la remettre afin que la réponse puisse être activée.

A chaque niveau, différents personnels et structures liés au projet sont formés pour recevoir des plaintes. Le tableau ci-dessous donne quelques exemples, non exhaustifs, de canaux et de mécanismes pouvant être utilisés pour recevoir des plaintes.

Tableau 2. Des exemples de canaux et mécanismes de réception des plaintes par niveau

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

### 11.1.3 Vulgarisation des canaux de réception

Les projets doivent encourager les autorités administratives et coutumières à contribuer efficacement à la sensibilisation des bénéficiaires sur les canaux de réception des plaintes et le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes. Les canaux doivent être communiqué aux communautés par les agents de terrain lors des réunions de sensibilisation et les séances publiques. Il peut être vulgarisé par le biais de messages radio locaux (avant son lancement). Dans le cas d'une ligne verte, le numéro peut être inclus au dos des cartes des bénéficiaires du projet ou ajouté dans tous matériaux de communication du projet, y inclus les dépliants, les bannières, les matériels des mesures d'accompagnement, etc.

### 11.1.4 Accusation de réception d'une plainte :

Lorsqu'une plainte est officiellement déposée, le personnel lié au projet qui reçoit la plainte doit :

- Accuser réception de la plainte dans une communication (verbale ou écrit) au plaignant décrivant le processus de gestion de la plainte ;
- 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 ; et

- Indiquer au plaignant combien de temps le traitement des plaintes est susceptible de prendre.

## 11.2 Enregistrement des plaintes

Les plaintes sont enregistrées, par l'utilisation de formulaire et autres documents de supports appropriés si la plainte est reçue personnellement. Les plaintes reçues au niveau local doivent être enregistrées dans des formulaires par les comités locaux de gestion de plaintes, avant de les remonter au niveau central. 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 SIG de gestion des plaintes.

Il s'agit d'enregistrer la plainte pour qu'elle ne reste pas seulement verbale.

- Pour les plaintes émises individuellement, le formulaire doit être signé par le plaignant et par un membre du Comité local de protection sociale. Une pièce justificative de déposition devrait être remise au plaignant pour s'assurer de la traçabilité et pour les vérifications ultérieures. Chaque plainte est également enregistrée dans un registre d'enregistrement des plaintes.
- En ce qui concerne les plaintes émises lors d'une Audience publique, il faut enregistrer toutes les plaintes émises dans le procès-verbal de réunion (signé par les participants) et dans le registre d'enregistrement des plaintes. La fiche de présence fera office d'auteurs des plaintes qui accompagnera ce PV.

Notons que tous les formulaires reçus par le Comité devraient être transmis aux agences de mise en œuvre pour être comptabilisés et enregistrés.

Toutes plaintes doivent être remontée au niveau centrale et téléchargé sur un système d'information et gestion pour leurs stockage dans une base de données sécurisée et avec de protocoles d'accès et de protection de données.

## 11.3 Catégorisation

La première étape après la réception d'une plainte consiste d'abord à évaluer sa recevabilité et puis sa catégorisation.

- **Les plaintes irrecevables** comprennent celles qui ne sont pas directement liées au projet ou ne relèvent pas du mandat du MPG (par exemple, les plaintes qui nécessitent une action en justice ou qui peuvent être traitées de manière plus appropriée par d'autres institutions, telles que la police)
- Les **plaintes recevables** devraient être classifiés d'abord en fonction de leur sensibilité, et après du type de problème, car cela influence le canal de résolution potentiel.
- 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 vulnérables (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

Le tableau ci-dessous donne un exemple de catégorisation qui pourrait servir d'exemple pour l'harmonisation entre les différents systèmes de gestion des plaintes au sein du PSRC.

**Tableau 3. Exemple de catégorisation des plaintes sur la base de leur sensibilité et catégorie**

| Recevabilité                                                      | Sensibilité  | Catégorie                   | Type de problème                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Recevable : les plaintes ou informations qui sont liées au projet | Non sensible | Information ou commentaires | Demande d'informations ou de précisions sur le montant, la durée de l'aide, les dates de paiement, etc.                                                                                                            |
|                                                                   |              |                             | Commentaires et recommandations pour améliorer les activités du projet.                                                                                                                                            |
|                                                                   |              | Gestion des cas             | Cas liés à l'inscription et à l'identification (perte des cartes d'identité de projet, changement de bénéficiaire, changement de résidence, cas d'absences, etc.)                                                  |
|                                                                   |              |                             | Cas liés au ciblage (ménages manqués ou absents lors de l'enquête de ciblage, réclamations d'erreurs d'exclusion ou d'inclusion ; changement de statut).                                                           |
|                                                                   |              |                             | Problèmes liés aux paiements (paiement non reçu, montant incorrect, solde non payé)                                                                                                                                |
|                                                                   |              | Impact négatif du projet    | Problèmes intra-ménage (si ceux-ci nécessitent une sensibilisation, mais pas s'il s'agit de VBG, d'incidents, etc.)                                                                                                |
|                                                                   |              |                             | Insatisfaction : non-conformité (ou mauvaise qualité) des services fournis par le projet et les partenaires (consultants, organisme de paiement, etc.).                                                            |
|                                                                   |              |                             | Les personnes qui se sentent négativement affectées par les activités du projet (dans leurs entreprises, leurs relations, leur vie).                                                                               |
|                                                                   | Sensible     | Dénonciation                | Faute grave commise par des personnes ou des structures liées au projet (par exemple, manque de respect présumé ; discrimination, agression verbale, menace ; corruption et népotisme ; abus et exploitation).     |
|                                                                   |              |                             | Fraude : les bénéficiaires commettent une fraude ou une faute (informations inexacts, vol, détournement d'argent)                                                                                                  |
|                                                                   |              |                             | Cas de violence basée sur le genre                                                                                                                                                                                 |
|                                                                   |              | Incidents graves            | Incidents aux bénéficiaires participant aux activités du projet, violence contre le personnel lié au projet, attaque contre un convoi de paiement, attaque contre les bénéficiaires recevant leur prestation, etc. |

## **11.4 Attribution**

Le niveau d'attribution d'une plainte (local, régionale ou centrale) dépende de la catégorie et la sensibilité d'une plainte. Dans certains cas, l'attribution dépendra de qui détient les informations nécessaires à leur résolution (unités de projet spécifiques), dans d'autres cas des canaux spécifiques sont envisagés à cause de la sensibilité et gravité d'une plainte.

Les cas de dénonciations et d'incidents graves peuvent être à la fois sensibles (méritent un traitement spécial) et graves (nécessitent une enquête immédiate et/ou plus approfondie). Ils peuvent avoir un impact à la fois sur le programme (réputation) et sur la communauté. Par conséquent, quel que soit le canal de réception de ces plaintes sensibles, ils doivent être immédiatement communiquées au niveau de cadre supérieur (dans les 24-48h) et suivre un canal de résolution spécifique.

## **11.5 Traitement**

Vérification et investigation auprès du plaignant ou au moyen de réunions, de confrontation, visites sur le terrain ou par téléphone)

Il s'agit de faire une investigation directe et de procéder aussi à une vérification physique suivant le cas.

A faire autant que possible pour confirmer la raison de la plainte. Toutefois, le recoupement sur le terrain n'est pas à faire systématiquement car c'est pratiquement impossible. C'est aux Responsables d'en juger si cela est nécessaire.

Notons que dans le cas d'une dénonciation, le recoupement sur le terrain est à faire obligatoirement

## **11.6 Le chronogramme de traitement d'une plainte**

Tous les systèmes de gestion des plaintes doivent avoir un chronogramme défini pour le traitement des cas. Le calendrier fixe les délais pour l'accusation de réception, le traitement, la résolution des plaintes et la communication aux plaignants. L'expérience montre qu'une semaine est le temps pour accuser réception d'une plainte, vérifier sa validité et informer des prochaines étapes. Normalement, toutes plaintes devraient être résolues et les résultats communiqués au plaignant dans un délai de trente jours au plus après réception de la plainte. Au cas où pour des raisons valables ce délai ne pourrait être respecté le plaignant en est immédiatement informé.

Un calendrier accéléré est établi pour les dénonciations et les incidents graves afin d'empêcher tout problème de s'aggraver. Dans ce cas, la plainte immédiatement référée au point focaux ou l'encadrement supérieur dans les 24 heures de l'accusé de réception Pour renforcer la redevabilité, ce calendrier est largement diffusé aux différentes parties prenantes, y compris les communautés, lors des activités de communication du projet.

Bien que le chronogramme et les délais soient indicatifs et varient selon les projets, un alignement est recommandé entre les agences adhérant au PSRC

Tableau 4. Exemple de chronogramme de réception de plaintes

| Type de plainte                                                      | Immédiatement à la réception                                                      | Dans les 24 heures                                        | Dès la 1 <sup>ère</sup> semaine                           | Dès la 2 <sup>ème</sup> à la 4 <sup>ème</sup> semaine |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Plaintes non sensibles                                               | Accusé de réception et vérification                                               |                                                           |                                                           | Enquête, résolution et communication                  |
| Plaintes sensibles (les incidents graves et les cas de dénonciation) | Communication immédiate au point focal (et à la police en cas d'incidents graves) | Informar le coordinateur, encadrement supérieur du projet | Enquête et résolution (dans les 30 jours de la réception) |                                                       |

## 11.7 Prise de décision

La décision est prise sur la disposition à prendre ou sur la situation à changer ou sur le contenu de la réponse à envoyer au plaignant entre autres.

- 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, malversation ou erreur 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 ou le délai de considération de la plainte a été dépassé, la décision à prendre serait d'envoyer une lettre de regret au plaignant en lui donnant les explications y afférentes.

## 11.8 Émission de réponse au plaignant

- Toutes les plaintes traitées au niveau régional et central devraient être répondues par lettre officielle.
- Pour les plaintes traitées localement, que ce soit par les Comités, ou par l'Audience publique ou par l'équipe locale, les réponses écrites ne sont pas obligatoires. Il suffit de remplir la fiche de suivi de plainte (individuelle) ou noter sur le PV de réunion que la plainte est déjà traitée.
- 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.

## 11.9 Clôture et archivage

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 concerné (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.

### **11.10 Suivi**

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, incluant les indicateurs ci-dessous :

- Nombre de plaintes traitées
- Pourcentage de plaintes reçus par canal de réception
- Pourcentage de plaintes reçues et admissibles divisées par catégorie
- Pourcentage de plaintes catégorisées et attribuées pour la résolution
- Pourcentage de plaintes classées comme résolues sur le total reçu
- Pourcentage des plaintes résolues dans les délais établis par le chronogramme
- Pourcentage de plaintes résolues à la satisfaction du plaignant
- Pourcentage de plaintes dont la résolution a suscité un appel.

### **11.11 Comité Inter-agence de Gestion des Plaintes (CIAGP)**

Un comité interagence de Gestion des Plaintes (CIAGP) est mis en place. Le CIAGP est co-présidé par le MPPFPF et le BNGRC et engage les points focaux de gestion de plaintes des intervenants adhérant à la PSRC.

Le CIAGP a le but de faciliter l'identification et le partage des problèmes et des défis communs à l'ensemble de la réponse du PSRC. Il permettra aux participants de discuter et trouver des réponses et des actions communes aux problèmes identifiés. Le comité facilitera le référencement des plaintes entre agences.

L'objectif à long terme du comité est de devenir une plate-forme d'échange de bonnes pratiques, qui favorise l'alignement entre les différents mécanismes de gestion de plaintes et ouvre la voie à un système commun pour le secteur de la protection sociale réactive aux chocs.

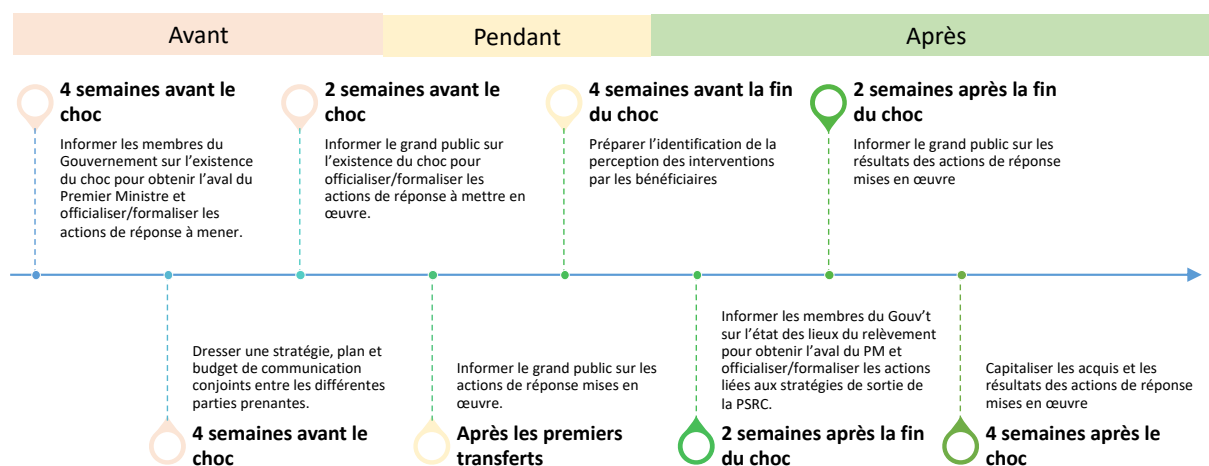
## 12. COMMUNICATION

La communication représente un élément clé dans la mise en œuvre de la protection sociale réactive aux chocs (PSRC). Elle est une activité transversale qui accompagnera les différentes étapes du processus de mise en œuvre c'est-à-dire avant, pendant et après les interventions dans le cadre de la PSRC.

Il est à noter que la communication entrant dans le cadre de la PSRC doit être en accord avec la stratégie nationale de communication de la protection sociale non contributive à Madagascar. Ainsi, cette stratégie nationale sera le document de référence de base sur lequel va s'appuyer les aspects opérationnels des actions de communication indiquées dans ce manuel de PSRC.

Par ailleurs, il est à souligner que les actions de communication proposées dans ce manuel ne sont pas totalement exhaustives et ne limitent pas la possibilité d'avoir recours à des actions correspondant à des cas spécifiques/exceptionnels dont les dispositions y afférentes sont indiquées dans le présent manuel.

### 12.1 Les actions de communication au niveau national



Sous le leadership du MPPSPF :

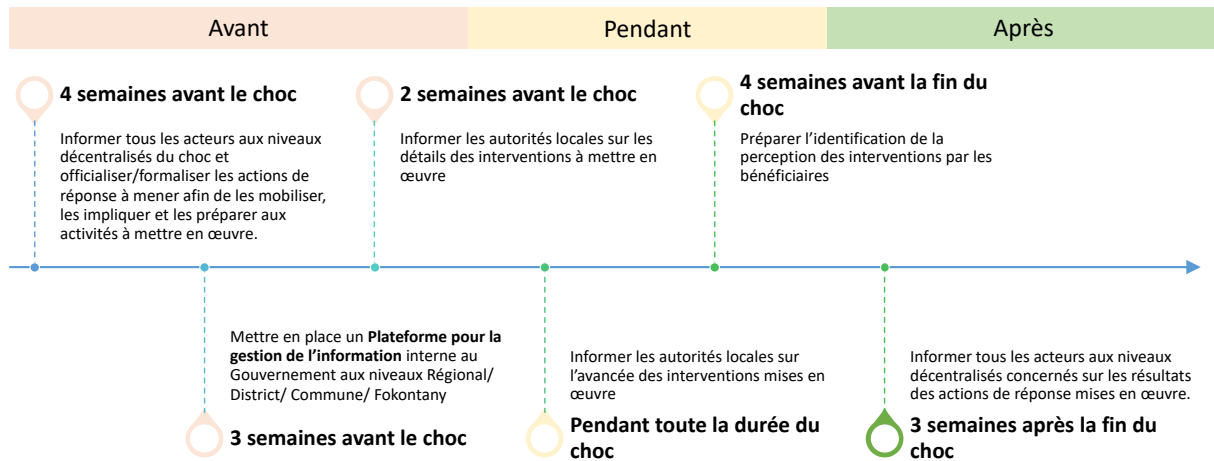
- Avec la participation de tous les acteurs concernés par la PSRC (acteurs de la protection sociale, acteurs humanitaires et agences de mise en œuvre), une communication interne et interministérielle pour :
  - L'officialisation des actions de réponse aux chocs à mener
  - La présentation des résultats/impacts des actions de réponses aux chocs
- Le CCC aura à :

- Préparer et mettre en œuvre les communications visant à informer le grand public sur les actions et les activités liées à la mise en œuvre de la PSRC au niveau communautaire
- Réaliser la conception d'une stratégie de communication interne et externe ainsi qu'un plan de communication détaillé et budgétisé
- Développer les outils de collectes des informations et données relatives à la perception des bénéficiaires sur la mise en œuvre de la PSRC

Les étapes à suivre sont les suivant dont les détails sont en annexe 6 :

- ☞ Émission par le MPPSPF d'une invitation à une réunion liée aux interventions de PSRC.
- ☞ Tenue de la réunion suivant l'ordre du jour à savoir :
  - nomination des membres du Comité Communication de crise,
  - élaboration de la stratégie et plan de communication,
  - élaboration de draft de communiqué (de presse et/ou verbale),
  - présentation des résultats d'évaluation,
  - développement de TdR pour l'atelier de capitalisation des acquis et des bonnes pratiques
- ☞ Diffusion des PV et/ou CR des réunions par le MPPSPF
- ☞ Rédaction du premier draft d'outils pertinent suivant l'objet de l'invitation à la réunion
- ☞ Partage du draft aux décideurs clés (membres du CCC et/ou tous les acteurs impliqués.
- ☞ Emission des feedbacks des décideurs consultés
- ☞ Révision des outils suivant les feedbacks reçu et recevables
- ☞ Envoi de l'outil corrigé pour validation finale aux décideurs clés consultés
- ☞ Mise en œuvre des outils comme :
  - Achat d'espaces pour insertion dans la presse local/national
  - Diffusion des outils de communication aux médias
  - Réalisation de revue de presse pour la collecte des copies des parutions publiées assurer par le MPPSPF
  - Envoi de la revue de presse à tous les acteurs concernés
  - Archivage de la revue de presse par le MPPSPF
  - Envoi à la conseil gouvernementale par le MPPSPF

## 12.2 Les actions de communication au niveau local



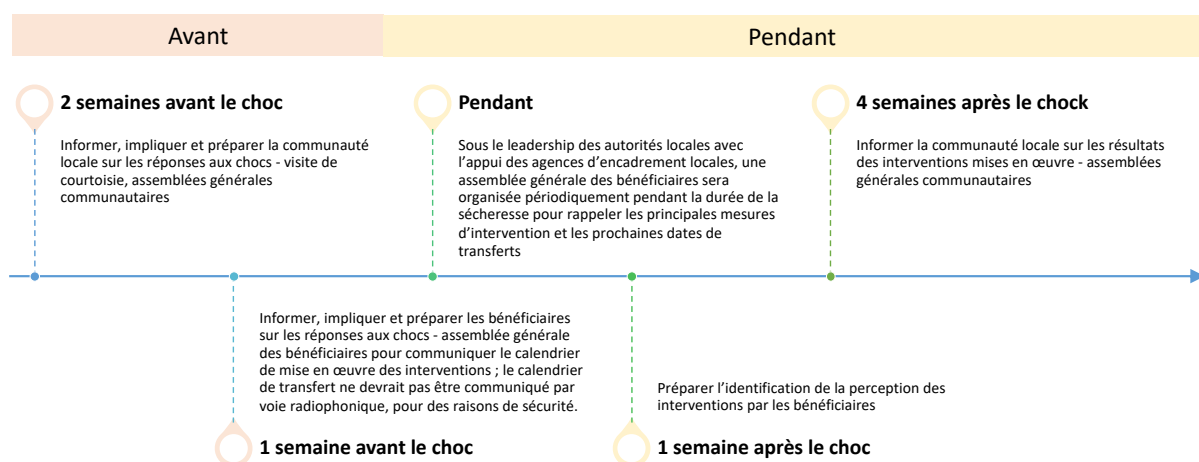
- Le MPPSPF assurera d'informer par email les responsables des Régions et des Districts et via l'envoi d'une lettre ou des descentes terrain les responsables des Communes et des Fokontany sur :
  - La survenance du choc et la stratégie d'intervention liée à la PSRC
  - Le questionnaire pour l'évaluation de la perception des bénéficiaires des interventions en PSRC
  - Les résultats des évaluations des interventions de PSRC mises en œuvre dans leur localité.
- Sous le leadership du MPPSPF, avec la collaboration des autres acteurs concernés par le choc (BNGRC, Ministère Sectoriel, Agences de mise en œuvre, ...) :
  - Réaliser des réunions avec les autorités locales concernés pour la mise en place d'un dispositif de gestion de l'information interne au Gouvernement.
  - Organiser des ateliers de réponse aux chocs pour échanger sur les détails des interventions en PSRC à mener. À l'issue de ces ateliers de réponse, les supports de communication sur les interventions de PSRC seront diffusés au niveau des autorités locales (Région, District, Commune, Fokontany).
  - Informar les autorités locales sur les avancées des interventions passées, en cours et à venir mises en œuvre en utilisant le dispositif de gestion de l'information interne.

Les étapes à suivre sont les suivant dont les détails sont en annexe 6 :

- Elaboration des TdR relatifs à la mise en place des dispositifs de coordination de la PSRC au niveau local :
  - Plateforme pour la gestion de l'information du CCC,
  - Atelier de réponse au choc,

- Fiche technique de suivi – communicationnel et veille – informationnelle,
- Suivi des questionnaires sur la perception des bénéficiaires de la PSRC mise en œuvre.
- ☞ Envoi des invitations à la réunion du CCC dont les membres assureront le leadership et dont l'objet est stipulé par les TdR développés.
- ☞ Tenue de la réunion objet de l'invitation.
- ☞ Diffusion des PV de réunion par le MPPSPF.
- ☞ Réalisation des décisions prises, à savoir :
  - Mise en place des plateformes au niveau local
  - Envoi DANO
  - Tenue des ateliers de réponse aux chocs.
  - Suivi communicationnel Conjointe et veille informationnelle par le MPPSPF et le CCC.
  - Mise en œuvre de la collecte sur terrain par le MPPSPF et le CCC.

## 12.3 Les actions de communication au niveau Communautaire :



Sous le leadership des autorités locales avec l'appui des agences d'encadrement locales une assemblée générale sous la forme d'une réunion communautaire est organisée, avec la participation de toute la population au début des interventions et plus orientée vers les bénéficiaires pendant et après les interventions pour :

- Informer sur les critères d'éligibilité pour le ciblage géographique en présentant les processus de ciblage, le déroulement de l'enregistrement et le mécanisme de transferts monétaire de la mise en œuvre de la PSRC. L'objectif étant de mettre toute la population au même niveau d'information et éviter la propagation de fausses rumeurs sur l'intervention en PSRC.
- Transmettre les calendriers de mise en œuvre des interventions (ciblage, enregistrement, transfert monétaire) afin que les bénéficiaires retiennent les dates importantes. Ces communications sont appuyées par la diffusion des supports de communication y afférentes dans la localité des bénéficiaires à la PSRC (affichages, banderoles, spots radios, ...)

- Rappeler périodiquement les principales mesures d'intervention et les prochaines dates de transferts pendant la durée de la PSRC.
- Avoir une meilleure compréhension de leur perception des interventions qui ont été menées à leur profit.
- Présenter les résultats des interventions en PSRC mises en œuvre.

***Il est important de noter que pour des raisons de sécurité le calendrier de transfert monétaire ne doit pas être communiqué par voie radiophonique quel qu'en soit la raison.***

Les étapes à suivre sont les suivant dont les détails sont en annexe 6 :

- ☞ Elaboration des TdR ou du fiche technique relatif à l'objet de la réunion communautaire : Communication conjointe des interventions de toutes les parties prenantes en PSRC, des bénéficiaires de PSRC, des questionnaires sur la perception des bénéficiaires, atelier de capitalisation des acquis et des bonnes pratiques impliquant toutes les parties prenantes (y compris les bénéficiaires de la communauté)
- ☞ Tenu de la réunion de présentation des TdR et du budget avec les CCC
- ☞ Diffusion du PV de la réunion par le MPPSPF à tous les membres du CCC
- ☞ Envoi du DANO
- ☞ Mise en œuvre par le MPPSPF et les acteurs clés des activités de communication conjointe et des activités de collectes des données et des informations pertinentes aux TdR et Fiche technique :
  - Des interventions en PSRC
  - Des Assemblées Générales de la communauté et des bénéficiaires
  - Des évaluations de perception des bénéficiaires
  - Des ateliers de capitalisation des acquis et des bonnes pratiques
- ☞ Rapportage et partage par le MPPSPF pour chaque interventions objet des TdR et des Fiches techniques

## **12.4 La communication sur la stratégie de sortie**

Pour l'extension horizontale, pour le cas des Programmes de Protection Sociale réguliers, les bénéficiaires doivent être informés de la stratégie de sortie dès la première séance d'information-sensibilisation sur le programme. Ensuite des campagnes de communication doivent être déployées pour les préparer à recevoir et utiliser les transferts reçus à titre de stratégie de sortie.

Ces activités de communication ont utilisé les canaux habituels tels que : radio locale, affiches, Assemblées Générales/réunions, les agents de ciblage et d'enregistrement, les accompagnateurs spécialisés, les agents du Projet.

## 13. SUIVI & ÉVALUATION

Ce chapitre décrit le processus de S&E, qui sera utilisé pour la collecte d'informations, et pour suivre la réponse PSRC en termes de performance, progrès réalisés et objectifs atteints. Le système de S&E capitalise sur les expériences récentes de suivi de la PSRC (2020-22) et vise à s'intégrer avec les systèmes de S&E des opérations de protection sociale et de la réponse humanitaire.

Le spécialiste en S&E du MPPSPF collaborera avec le BNGRC et les partenaires de mise en œuvre de la PSRC pour mettre à jour et améliorer le système de suivi pour la PSRC. Le MPPSPF, le BNGRC et les partenaires de mise en œuvre, au sein du groupe de coordination Cash seront également responsables de définir et mettre à jour les approches, la méthodologie, les outils et leur contenu à chaque niveau. Toutes les agences adhérant à la PSRC seront les responsables pour l'implémentation du suivi, y compris la collecte des informations, la saisie de données et la production des rapports.

Les quatre niveaux de suivi suivants sont recommandés :

- Suivi du processus
- Suivi de satisfaction
- Suivi après la distribution - PDM - (suivi des produits et des résultats)
- Suivi des prix

Les détails techniques sur chaque niveau seront informés dans des manuels spécifiques qui seront attachés progressivement en annexe à ce manuel principal. Ces manuels techniques s'appuieront sur le cadre de suivi en cours de développement au niveau du Ministère, mais plus particulièrement sur les expériences et documents déjà disponibles et utilisés par les agences de mise en œuvre et partenaires. Toutefois, des orientations globales sont développées dans les sections suivantes à titre de ligne directrice et d'indication pour l'opérationnalisation de chaque niveau.

***Suivi de processus*** : Le suivi de processus sera effectué tout au long de la mise en œuvre du projet et consistera principalement à rendre compte des activités des partenaires d'exécution et des prestataires de services par rapport au plan d'action. Cela permettra de vérifier si les activités (paiements, mesures d'accompagnement, gestion des plaintes, etc.) sont sur la bonne voie et conformément aux plans. L'information de suivi des produits sera collectée tous les mois et partagée au niveau des réunion du groupe Cash à partir des données des partenaires

De plus, le MPPSPF organisera des missions de supervision pour compléter et trianguler les données produites par les MIS. Ces missions sont basées par des observations directes des différentes activités, des réunions de groupe semi-dirigées des acteurs locaux, des autorités locales et des bénéficiaires.

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 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 sera mis à disposition de l'équipe locale pour la mise en œuvre de cette activité. L'association d'autres intervenants (niveau coordination) pourront se faire sous forme de mission conjointe.

**Tableau 5. Plan de suivi de processus**

| Domaine                           | Indicateurs                                                                                                                                     | Source                                                 | Outils                                                                                      | Fréquence de collecte            |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Suivi des produits                | Montant de cash distribué par ménage et cumulative par zone                                                                                     | Base de données des opérations partenaires             | Fiche de Suivi Produit et Activités<br><br>Partage information mensuel au sein du CWG (5Ws) | Mensuel                          |
|                                   | Fréquence et nombre de mois de paiement                                                                                                         |                                                        |                                                                                             |                                  |
|                                   | Valeur moyenne de transfert monétaire reçue par les bénéficiaires                                                                               |                                                        |                                                                                             |                                  |
|                                   | Nombre de Fokontany / Assistés (Couverture)                                                                                                     |                                                        |                                                                                             |                                  |
|                                   | Nombre de bénéficiaires (couverture) par fokontany (et désagregés par genre)                                                                    |                                                        |                                                                                             |                                  |
| Redevabilité                      | Nombre de bénéficiaires ayant reçu de sessions de sensibilisation sur la santé / Nutrition                                                      | Base de données opérations partenaires                 | Fiche de Suivi Produit et Activités                                                         | Mensuel                          |
|                                   | % de sites affichant les informations sur les interventions ; les mécanismes de plaintes                                                        | Suivi des sites par MPPFPS (échantillon représentatif) | Fiche de suivi observation                                                                  | Selon calendrier de distribution |
| Paiement                          | Durée moyenne du processus de paiement par site                                                                                                 | Suivi des sites par MPPSPF (échantillon représentatif) | Fiche de suivi observation                                                                  | Selon calendrier de distribution |
|                                   | Nombre moyen de bénéficiaires par site                                                                                                          |                                                        |                                                                                             |                                  |
| Mécanismes de gestion de plaintes | % de projets ayant un mécanisme formel de gestion de plainte                                                                                    | Base de données des opérations des partenaires         | Fiche de Suivi Produit et Activités                                                         | Mensuel                          |
|                                   | Nombre de canaux de réception de plaintes par type                                                                                              |                                                        |                                                                                             |                                  |
|                                   | Proportion des plaintes reçues par catégorie : gestion de cas ; dissatisfaction, effets négatifs du projet, cas sensibles.                      |                                                        |                                                                                             |                                  |
|                                   | % de plaintes reçues ayant été traitées et retournées auprès des bénéficiaires dans les délais établis par le mécanisme de gestion des plaintes |                                                        |                                                                                             |                                  |

**Suivi de satisfaction :** Le suivi de satisfaction des bénéficiaires visera à explorer les perceptions des bénéficiaires sur l'efficacité et la qualité des services fournis par le projet. Il permettra d'identifier les goulots d'étranglement ou les contraintes ainsi que les solutions possibles pour améliorer la mise en œuvre du projet. Les enquêtes de satisfaction pourront être effectuées chaque mois ou chaque deux mois.

Le MPPSPF est en cours de mise en place d'un mécanisme de suivi de satisfaction pour les programmes de protection sociale. L'idée est de faire en sorte que ce mécanisme soit adapté, du moins, aux principaux programmes, y compris, les interventions PSRC, et couvrira aussi les programmes autres que les filets sociaux de sécurité. Le suivi de satisfaction se fait par le biais d'un questionnaire structuré à administrer à un échantillon « non représentatif » de bénéficiaire. Il sera mis en œuvre avec une fréquence pas trop serrée et pas trop espacée ; mais assez fréquente pour pouvoir apporter les corrections nécessaires dans le temps. Une fréquence de bimensuel sera la plus adaptée. Pour les autres aspects, la modalité de mise en œuvre sera la même qu'avec les principaux programmes. Les indicateurs de satisfaction sont collectés à travers l'enquête PDM, menée périodiquement, et généralement 1 à 4 semaines après les paiements des bénéficiaires.

**Tableau 6. Plan de suivi de satisfaction**

| Indicateurs de satisfaction                                                                                                                                                                                                                     | Source                                                                              | Outils                             | Fréquence collecte                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| La satisfaction par rapport au taux d'assistance (le montant alloué)                                                                                                                                                                            | Base de données des enquêtes de satisfaction / PDM sur un échantillon représentatif | Fiche de suivi satisfaction et PDM | Deux fois pendant la durée de l'intervention, entre 1 à 4 semaines après le dernier paiement |
| La satisfaction avec la prestation de service (le temps de déplacement, le temps d'attente, la sécurité, les services, la sensibilisation)                                                                                                      |                                                                                     |                                    |                                                                                              |
| Satisfaction avec les mécanismes de gestion des plaintes à niveau de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'information,</li> <li>• la réponse,</li> <li>• le temps de traitement,</li> <li>• le moyen de collecte de plaintes</li> </ul> |                                                                                     |                                    |                                                                                              |
| Préférences à niveau de modalité d'assistance                                                                                                                                                                                                   |                                                                                     |                                    |                                                                                              |

**Suivi après distribution (PDM) :** Les enquêtes de PDM seront réalisées sur un échantillon de la population du projet et seront effectuées avant le début (référence), pendant la mise en œuvre et à la fin du projet (endline). Le PDM vise à mesurer les changements dans les indicateurs du projet (consommation alimentaire, stratégies de survie, utilisation du cash, connaissances, attitudes et pratiques liées aux activités d'accompagnement). Le MPPSPF, avec le soutien des partenaires techniques et de mise en œuvre, élabore une méthodologie (sélection de l'échantillon aléatoire, questionnaires pour des entretiens individuels et des discussions de groupe). Le développement du modèle et des étapes est fait par un comité de suivi avec l'appui du CWG. A chaque exercice de PDM, comme partie du processus de préparation, le comité révisé le mécanisme et les outils sur la base d'une capitalisation des expériences précédentes.

Le MPPSPF, en collaboration avec le BNGRC, prend en charge la coordination du PDM. Chaque exercice de PDM inclut les aspects :

- La mise à jour du mécanisme et de la coordination (technique, logistique et financier) ;

- La mise en place des équipes de collecte, la formation (recyclage), collecte proprement dite ;
- La gestion technique et financière de la collecte des données ;
- Production et communication des résultats.

La collecte de données est automatisée à travers la mise à disposition par le MPPSPF d'une plateforme de base de données, et de tablettes pour les équipes de la collecte.

**Tableau 7. Indicateurs de suivi utilisés travers les enquêtes de PDM.**

| Type                                  | Indicateurs                                                                                   | Source                                                            | Outils             | Fréquence de collecte                                                                       |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valeur des prestations                | Valeur moyenne du montant (AR) reçue par les bénéficiaires                                    | Base de données des enquêtes PDM sur un échantillon représentatif | Fiche de suivi PDM | Deux fois pendant la durée de l'intervention entre 1 à 4 semaines après le dernier paiement |
| Redevabilité envers les bénéficiaires | % des bénéficiaires ayant connaissance de l'objectif des interventions                        |                                                                   |                    |                                                                                             |
|                                       | % des bénéficiaires ayant rencontré des difficultés à s'enregistrer                           |                                                                   |                    |                                                                                             |
|                                       | % des bénéficiaires ayant connaissance du profil du bénéficiaire des interventions            |                                                                   |                    |                                                                                             |
|                                       | % des bénéficiaires ayant connaissance de la date, du mode de paiement et du lieu de paiement |                                                                   |                    |                                                                                             |
|                                       | % des bénéficiaires ayant connaissance du lieu de déposition d'une plainte                    |                                                                   |                    |                                                                                             |
|                                       | % bénéficiaires souhaitant déposer une plainte mais ne l'a pas pu pour diverses raisons       |                                                                   |                    |                                                                                             |
| Utilisation des transferts            | Utilisation des transferts reçus à niveau du ménage                                           |                                                                   |                    |                                                                                             |
| Indicateurs Insécurité alimentaire    | Le score de consommation alimentaire des ménages (FCS)                                        |                                                                   |                    |                                                                                             |
|                                       | Diversité alimentaire HDDS                                                                    |                                                                   |                    |                                                                                             |
|                                       | Score de Stratégie d'adaptation basée sur la consommation (rCSI)                              |                                                                   |                    |                                                                                             |
|                                       | Proportion des dépenses alimentaires sur les dépenses totales des ménages                     |                                                                   |                    |                                                                                             |
|                                       | Score de Stratégie d'adaptation basée sur les moyens d'existence (LCSI)                       |                                                                   |                    |                                                                                             |
|                                       | Analyse CARI (basé sur la combinaison de FCS, PDA et rCSI)                                    |                                                                   |                    |                                                                                             |

**Suivi des prix.** La stratégie de suivi de la réponse PSRC doit également comprendre le suivi régulier des prix des principaux biens essentiels. La période de soudure se caractérise par un épuisement des stocks alimentaires des ménages, une réduction de la disponibilité et augmentation des prix des denrées alimentaires dans les marchés. L'analyse des marchés permet d'identifier tous les effets inflationnistes engendrés par le projet ou susceptibles

d'affecter l'impact du projet. L'équipe du MPPFPS conduit un suivi des prix des marchés locaux (Fokontany) avec une enquête menée en parallèle du suivi post-distribution.

L'Indice de Fonctionnalité du Marché (*Market Index Functionality MFI*) repose sur une enquête standard où les questions sont organisées en neuf dimensions jugées cruciales pour juger sur la fonctionnalité du marché<sup>12</sup>. Les marchés sont classés sur une échelle de 0 à 10, où la fonctionnalité complète du marché (MFI=10) se réfère à un marché entièrement développé, efficace et fonctionnel. Cet indice est utilisé pendant la phase de conception, mais également pendant la phase de mise en œuvre dans le cadre du processus de suivi afin de détecter les changements dans la fonctionnalité du marché au fil du temps. En mars 2022, l'enquête MFI a été réalisée dans 61 marchés des 11 régions du Sud et Sud-Est, et le centre de Madagascar. Cette étude fournit des informations précieuses sur les marchés dans les régions du Grand Sud et du Grand Sud-Est. Depuis le dernier semestre 2022, l'enquête sur l'indice de fonctionnalités du marché est menée à distance via des centres d'appels.

**Un indicateur synthétique** sera élaboré pour assurer le suivi. Dans la période 2020-22, le MPPSPF, avec le soutien de ces partenaires, a utilisé les données PDM pour élaborer la classification CARI, qui permet de classer les ménages en quatre grands groupes d'insécurité alimentaire :

- En **sécurité alimentaire** (ménage capable de satisfaire ses besoins alimentaires et non alimentaires essentiels sans recourir à des stratégies d'adaptation atypiques)
- En **sécurité alimentaire limitée** (ménage qui a une consommation alimentaire tout juste adéquate sans recourir à des stratégies d'adaptation irréversibles. Ne peut pas se permettre certaines dépenses non alimentaires essentielles).
- En **insécurité alimentaire modérée** (ménage qui a une consommation alimentaire déficiente OU qui ne peut satisfaire ses besoins alimentaires minimaux sans recourir à des stratégies d'adaptation irréversibles)
- En **insécurité alimentaire sévère** (ménage qui a une consommation alimentaire très déficiente OU qui connaît une perte très importante de ses moyens de subsistance qui vont conduire à des déficits importants dans sa consommation alimentaire OU pire).

Cette classification, produite périodiquement dans les zones d'intervention à travers le PDM, peut être utilisée pour comprendre l'évolution de la situation de la sécurité alimentaire et les zones qui peuvent nécessiter soit un soutien supplémentaire, soit au contraire une stratégie de sortie progressive.

**Évaluations d'impact.** Des évaluations d'impact pourront être planifiées en fonction des exigences d'apprentissage de certaines agences et de fonds disponibles. Compte tenu de l'aspect d'urgence du programme, l'évaluation n'utilisera pas de groupe contrefactuel ou non bénéficiaire. Le MPPSPF, avec le soutien de ces partenaires, élaborera et mettra en œuvre la méthodologie y afférente.

---

<sup>12</sup> *Assortiment de biens essentiels, Disponibilité, Prix, Résilience des chaînes d'approvisionnement, Concurrence, Infrastructure, Services, Qualité des aliments, Accès et protection.*

*Toute activité d'évaluation se décide et se définit de manière concertée dans le comité technique d'évaluation ou CTE mis en place par le Ministère. Ce comité gère l'ensemble des processus techniques des actions d'évaluations dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie Nationale de la Protection Sociale. L'évaluation d'impact de la PSRC se fera selon les modalités et mécanismes définis par le CTE. Une revue du fonctionnement de ce comité devra être envisagée dans l'objectif d'assurer la représentativité des parties prenantes. Il devra constituer un noyau stable (Ministère et PTF-PS) dont la participation est systématique et des membres représentant, notamment, les AGEX dont la participation est orientée par rapport aux besoins d'expertises spécifiques se rapportant à l'objet de l'évaluation et/ou à son attribution par rapport à l'intervention PSRC en question.*