



CARITAS CONGO ASBL

SECRETARIAT EXECUTIF

Siege Social: 59, Mont Virunga Kinshasa-Gombe/ RD. Congo
Bureaux: 26, Basoko Kinshasa-Gombe / RD.Congo
Site : www.caritasdev.cd Email : directeur@caritasdev.cd
B.P: 3258 Kinshasa | Fax: + 243 99 100 88 36 Tél: +243 81 526 17 83

APPEL D'OFFRES POUR LA FOURNITURE DE SERVICE : TRANSFERTS MONÉTAIRES SOUS FORME D'ESPÈCE AUX MÉNAGES

Objet du marché

Fourniture de service de transferts monétaires sous forme d'espèce/cash à des ménages

Pouvoir adjudicateur

Caritas Congo Asbl
26, Avenue Basoko, Commune de la Gombe, Ville de Kinshasa
Ville Province de Kinshasa
République Démocratique du Congo

Date de parution de la publicité :

01/07/ 2022

Date limite de remise des offres :

15/07/2022 à 12 h 00

Numéro dossier d'appel d'offres : 06/SERVICE/CC/SPSP/AAON /2022

Juillet 2022

v

Contexte

La République Démocratique du Congo (RDC) a connu une période d'instabilité sécuritaire dans la région des Kasai. Ceci a occasionné des vagues de déplacements des populations et a augmenté leur vulnérabilité socio-économique.

Dans ce contexte d'urgence, les populations déplacées et retournées sont parmi les plus vulnérables. À cause de fréquents déplacements, ils perdent leurs biens et moyens de subsistance. De plus, les familles qui les accueillent sont touchées par la situation d'urgence des nouveaux arrivants du fait qu'ils se voient dans l'obligation de partager le peu de ressources disponibles avec eux.

C'est ainsi que Caritas Congo Asbl a obtenu une subvention du Gouvernement allemand dans le cadre de la mise en œuvre du projet d'aide d'urgence multisectorielle pour déplacés internes, retournés forcés de l'Angola et population hôte.

Préliminaire

Les soumissionnaires doivent mentionner le numéro ci-dessus dans toutes les communications.

En présentant son offre, le soumissionnaire accepte la totalité, sans restriction, des exigences qui régissent ce marché quelles que soient ses propres conditions de vente auxquelles il déclare renoncer.

Toute demande d'information complémentaire concernant le présent appel d'offres peut être adressée à Caritas Congo au plus tard 5 jours avant la date limite de remise des offres :

À l'adresse E-mail : directeur@caritasdev.cd

A. INSTRUCTIONS AUX SOUMISSIONNAIRES

1. **Étendue de l'appel d'offre** : sur base de l'avis de publication de l'appel d'offre, le pouvoir adjudicataire attend obtenir les prestations de services susmentionnées suivant les clauses édictées dans ce cahier des charges.
2. **Origine de fonds** : la prestation des services sollicités se fera avec le financement de la coopération Allemande.
3. **Fraude et corruption** :
 - a. Offrir ou donner directement ou indirectement un bien de valeur en vue d'influencer indûment la décision ;
 - b. Déclarations mensongères délibérées pour induire en erreur en vue de tirer un avantage financier ;
 - c. Manœuvres collusoires des soumissionnaires de s'entendre afin d'atteindre un objectif illicite notamment influencer la décision du pouvoir adjudicataire ;
 - d. Se livrer à des pratiques qui portent préjudice au pouvoir adjudicataire ou aux autres soumissionnaires concurrents en vue d'influencer la décision ou porter atteinte à la validité de l'appel d'offre ;
 - e. Falsification ou dissimulation délibérée des éléments de preuve sur lesquels se fonde la vérification ;

Ces manquements mettent en droit le pouvoir adjudicataire de disqualifier le soumissionnaire fautif.

4. Éligibilité du candidat :

- a. Toute personne physique ou morale représentant l'entité avec la volonté formelle établie de conclure un accord ;
- b. L'entité de soumission peut se faire représenter par une personne dûment mandatée qui agit en toute responsabilité dont les effets engagent l'entité ;
- c. L'entité ne doit pas avoir un dossier judiciaire limitant sa capacité à concourir ;
- d. Ne doit pas être en conflit d'intérêt vis-à-vis du pouvoir adjudicataire ;
- e. Ne doit pas être sous la sanction d'une déclaration d'exclusion relative de garantie d'offre ;
- f. Fournir toutes les pièces que le pouvoir adjudicataire demande dans cet appel d'offre ;



B. RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION

ARTICLE 1 - DÉSIGNATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR

Boniface NAKWAGELEWI ata DEAGBO, Secrétaire Exécutif
26, Avenue Basoko, Commune de la Gombe, Ville de Kinshasa
Ville Province de Kinshasa
République Démocratique du Congo

ARTICLE 2 – OBJET DU MARCHÉ

L'objet du marché est la fourniture de service de transfert monétaire auprès des ménages bénéficiaires des projets de Caritas Congo Asbl. Ce service répond aux caractéristiques énumérées dans le cahier des charges.

ARTICLE 3 - DURÉE DU MARCHÉ

Le marché passé au terme de la consultation sera un marché d'une durée d'exécution de 60 jours calendrier. La livraison devra donc avoir lieu au maximum dans 5 jours après signature du contrat de service.

ARTICLE 4 - PRÉSENTATION DES OFFRES / CONVENTIONS DE PRIX

Les offres présentées devront être formulées suivant les directives énumérées dans le cahier des charges et l'annexe 1. Il y sera annexé les informations suivantes :

- Nom et adresse du soumissionnaire ;
- Désignation commerciale de chaque produit proposé ;
- Remise en % (le cas échéant) ;
- Prix unitaire de service exprimé en pourcentage ou en nombre de bénéficiaires ;
- Date, signature, cachet de la société.

ARTICLE 5 - COMPOSITION DU DOSSIER DE SOUMISSION

Les candidats devront présenter :

1. Une déclaration sur l'honneur, dûment datée et signée par le candidat, attestant :
 - qu'il est en ordre avec ses obligations fiscales et sociales ;
 - qu'il ne fait pas l'objet d'une interdiction de concourir ;
 - qu'il n'a pas fait l'objet, au cours de cinq dernières années, d'une condamnation inscrite au casier judiciaire ;
2. La présentation technique des offres remplie selon les précisions données à l'article 4 ci-dessus ;
3. Le cahier des charges paraphé, daté et signé ;
4. Le descriptif de l'organisation du service financier ;
5. La garantie bancaire ;
6. Tout document jugé nécessaire à l'appui de son offre ;
7. Les documents suivants sont à annexer :
 - Autorisation de fonctionnement ;

- Bilan synthèse de l'année 2021 ;
- Numéro impôt ;
- Attestation de paiement de l'impôt sur le revenu de 2021 ;
- Attestation de paiement de la CNSS ;

ARTICLE 6 - MODALITÉS D'ÉTABLISSEMENT DES PRIX

Les candidats établissent leur proposition sur base de leur capacité à se déployer sur terrain en prenant en charge toutes les questions sécuritaires. Les prix comprendront : les frais de transfert de l'enveloppe de fonds pour distribution et les frais de service correspondant. Ils seront exprimés en pourcentage ou au prorata du nombre de bénéficiaires.

ARTICLE 7 - DÉLAI DE VALIDITÉ DES OFFRES

Le délai de validité des offres est fixé à 30 jours suivant la date limite de remise des offres.

ARTICLE 8 - REMISE DES OFFRES

Les propositions seront placées sous enveloppe cachetée.

L'enveloppe portera en suscription la mention :

**CARITAS CONGO ASBL MARCHÉ / FOURNITURE DE SERVICE DE
TRANSFERTS MONÉTAIRES NE PAS OUVRIR avant le 15/07/ 2022
Numéro de l'appel d'offre**

La soumission devra être déposée en main propre sous plis fermés à l'adresse suivante :

26, Avenue Basoko, Commune de la Gombe, Ville de Kinshasa, Ville Province de Kinshasa, République Démocratique du Congo, avant le 15/07/2022 à 12 heures (de Kinshasa), date et heure de réception avec accusé de réception.

Les plis seront déposés au bureau de Caritas Congo Asbl sur 26, Avenue Basoko, Commune de la Gombe, Ville de Kinshasa avec accusé de réception.

ARTICLE 9- RETRAIT/MODIFICATION/ANNULLATION DE L'APPEL D'OFFRE

Tout soumissionnaire peut modifier ou retirer son offre avant la date limite fixée pour la présentation des offres à condition d'un avis écrit de cette modification ou du retrait.

Caritas Congo Asbl peut décider d'annuler la procédure d'appel d'offres à tout moment, en particulier à la lumière du rapport d'évaluation, dans les cas suivants :

- Lorsque l'appel d'offres est demeuré infructueux, c'est-à-dire lorsqu'aucune offre méritant d'être retenue sur le plan qualitatif et/ou financier n'a été reçue ou lorsqu'il n'y a pas eu réponse ;
- Lorsque les caractéristiques techniques de l'offre ont été fondamentalement modifiées ;
- Lorsque les circonstances exceptionnelles, ou de force majeure, rendent impossible l'exécution normale du contrat ;
- Lorsque toutes les offres retenues en rapport avec les caractéristiques techniques excèdent les ressources financières disponibles ;
- Lorsqu'il y a eu des irrégularités graves de procédures, ayant empêché une concurrence loyale ;

En cas d'annulation du présent appel d'offres par Caritas Congo Asbl, les soumissionnaires en seront avertis et ne pourront prétendre à aucune indemnité.

ARTICLE 10 - OUVERTURE DES PLIS - EXAMEN DES PROPOSITIONS

Le choix de l'offre économiquement la plus avantageuse (rapport service/prix) se fera en fonction des critères suivants :

- La capacité légale à fonctionner ;

- La capacité de gestion et la robustesse financière ;
- Le taux de couverture du marché ;
- Les délais et capacités de déploiement dans les zones ciblées par le projet ;
- Les prix proposés en fonction du mécanisme d'assistance monétaire ;
- Les limites de transaction journalière ;
- La régularité des paiements (delivrement de l'assistance monétaires) ;
- Le service de suivi proposé à Caritas Congo Asbl et aux bénéficiaires pendant et après l'assistance et notamment la gestion des plaintes dues à des difficultés dans la perception du montant défini pour les bénéficiaires ou des cas de fraude ou d'abus des agents du Prestataire de Service Financier (PSF). Par exemple :
 - Les mécanismes antifraudes mis en place par le PSF : mécanisme de plaintes sur les agents de retrait, utilisation de mauvais taux de change, manque de liquidité,
- Les expériences passées dans des interventions similaires ;
- La capacité de préfinancement des fonds ;
- L'analyse des risques et des problèmes liés à la protection des bénéficiaires lors de l'acheminement et du paiement de fonds ainsi que les solutions potentielles pour réduire ces risques.

En cas d'erreur de calcul constatée dans une offre, les prix unitaires HT ou TTC portés en chiffres sur l'offre prévalent sur toutes autres indications de l'offre et le montant du décompte est rectifié en conséquence.

ARTICLE 11- NOTIFICATION DE L'ATTRIBUTION DU CONTRAT DE PASSATION DE MARCHE

Avant l'expiration de la date de validité des offres, Caritas Congo Asbl informe l'attributaire, par écrit, que son offre a été retenue. Le soumissionnaire dont l'offre est retenue doit, en outre maintenir la validité de sa soumission pendant 30 jours supplémentaires à compter de la date de notification de l'attribution du marché.

ARTICLE 12- NOTIFICATION DES SOUMISSIONNAIRES NON RETENUS

Caritas Congo Asbl avisera tout soumissionnaire non retenu dans le meilleur délai possible qui suit la conclusion du contrat sans excéder la date ultime de validité des offres.



C. CAHIER DES CHARGES ADMINISTRATIVES

ARTICLE 13 - FORMALISATION DE LA DEMANDE DE SERVICE ET CONDITIONS DE PAIEMENT

L'offre de prestation retenue fera l'objet d'une notification des pièces du marché par Caritas Congo Asbl.

Les paiements seront effectués suivant les termes du contrat de service qui sera signé avec le prestataire retenu. Le paiement s'effectuera suivant les règles requises de la comptabilité par présentation de la facture et les preuves des paiements effectués des bénéficiaires.

Les factures afférentes au paiement seront établies en dollars américains et en deux exemplaires, portant outre les mentions légales, les indications suivantes : Le nom et l'adresse du créancier,

- L'identité bancaire ou postale telle qu'elle est précisée à l'acte d'engagement,
- Le numéro du bon de commande pour chacune des livraisons,
- La fourniture livrée exactement définie (nombre des bénéficiaires servis en fonction du contrat de service),
- Le montant de la prestation exécutée,
- Le prix des prestations accessoires contractuel,
- Le taux et le montant des taxes,
- Le montant en HT et en TTC,
- La date de facturation,

La totalité du paiement est due à compter de la livraison de l'intégralité de la prestation prévue au contrat.

ARTICLE 14 – PRIX

Les prix à facturer seront en hors taxes et en toutes taxes et devront comprendre tous les frais afférents à la livraison complète du service demandé.

Les prix seront fermes du début à la fin et non ajustables.

ARTICLE 15 – NÉGOCIATION DE L'OFFRE

Caritas Congo Asbl se réserve la possibilité de négocier avec les candidats dont l'offre a été retenue ; cette négociation pourra porter sur tous les éléments de l'offre y compris le prix.

ARTICLE 17 – LANGUE DU MARCHE

Le dossier de soumission et toutes les correspondances relatives à ce marché seront rédigés en français.

D. CAHIER DES CHARGES TECHNIQUES

1. La description du lot

LOT	Province/Région	Mécanisme d'Assistances privilégiées	Nombre ménages bénéficiaires	Fréquence de distribution	Période estimée	Montant estimatif
Unique	Kasaï Central Territoires de Dibaya, de Dimbelenge, de Luiza et de Kazumba AS de Tshidimba, de Kajiba, de Kakala et de Tsapula	Espèces en direct	1.900 ménages dont 500 à Dibaya, 500 à Dimbelenge, 570 à Luiza et 330 à Kazumba	Paiement régulier (1 paiement par mois en 2 tranche)	Août et Novembre 2022	USD 475.000

2. Le mécanisme d'assistance monétaire considéré est :

Les espèces en direct : versement d'espèces aux bénéficiaires en monnaie physique sur un lieu de distribution défini avec l'acteur humanitaire ;

3. Lieux d'intervention :

Province : Kasaï Central

✓ Diocèse de Luiza

- Territoires de : Luiza et Kazumba
- Zones de Santé de : Luiza et Tshibala
- Lieux de distribution :
 - **ZS Luiza : Aire de Santé de Kakala** : Kakala, Kalola, Kamayi, Kapenda, Kral 8-9-10, Luyinda 1-2, Mfunga, Nsombi, Mulunda, Ngueja Mbuta, Sakatela, Sabangu, Sangueji 1-2, Maluwa, Mualansele, Nkabu, Nsuapanti
 - **ZS Tshibala : Aire de santé de Shapula** : Kabunda, Kamonji, Kanema, Kayanza, Mbuanisa, Muat-yamvu, Muayila, Shapula, Tshilumbi, Nshingi, Tshilambikila, Yangueji, Mukumbula

✓ Archidiocèse de Kananga

- Territoires de : Dibaya et Dimbelenge
- Zones de santé de : Dibaya et Katende
- Lieux de distribution :
 - **ZS Dibaya : Aire de Santé de Tshidimba** : Tshidimba, Rond-point, Kasangidi, Mukaya
 - **ZS Katende : Aire de santé de Kajiba** : Mutombo, Mutshipayi, Mpuka, Bijika, Mwanza

N.B : le soumissionnaire doit avoir la capacité de se déplacer sur l'ensemble du territoire précité.

Z

4. Activités

a. Distribution monétaire :

Dans le cadre de ses interventions monétaires, Caritas Congo Asbl travaille en collaboration avec le PSF retenu pour préparer l'assistance.

Dans le cas des **paiements réguliers**, Caritas Congo Asbl communiquera au PSF retenu le calendrier estimatif des 2 distributions prévues. Les informations spécifiques à chaque distribution seront quant à elles communiquées au PSF 15 jours avant l'assistance.

Caritas Congo Asbl communiquera aussi le nombre de personnes à servir par jour, le nombre de jour de distribution, le nombre de guichet nécessaire, la liste reprenant les informations des bénéficiaires à payer en dur et sous format électronique.

Dans le cas des mécanismes d'assistance par transfert d'espèces en direct, Caritas Congo Asbl s'occupera de l'organisation des distributions.

b. Les monnaies utilisées :

Le contrat signé avec le PSF se fera en dollars américains. Ces taux de transfert et coûts opérationnels seront aussi présentés en dollars américains. Le montant total de chaque intervention est calculé en dollars américains, puis converti en monnaie nationale, le franc congolais. Les distributions se feront dans la monnaie nationale en respectant le billetage présenté par Caritas Congo Asbl. Ce billetage se compose principalement des coupures les plus fréquemment utilisées par les bénéficiaires.

Le PSF devra s'assurer que les billets proposés soient de bonne qualité et le cas échéant d'être en mesure d'échanger les billets défectueux.

c. La gestion des plaintes :

Caritas Congo Asbl, avec ses partenaires d'exécution de ces projets, met en place un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MEGP). Ce MEGP permettra de relayer des plaintes, avis et recommandations sur l'assistance monétaire, le déroulement des distributions, le montant reçu, le comportement des agents du PSF, etc.

Caritas Congo Asbl partagera avec le PSF sur ces plaintes reçues afin d'améliorer la qualité de l'assistance monétaire et de suppléer ou de corriger les manquements ou erreurs dans l'apport de l'assistance.

Lors des distributions, un agent Caritas est désigné pour assurer la réception des plaintes sur chaque site de paie, afin d'assister l'équipe du PSF en cas de problème avec les identités des bénéficiaires (exemple : noms repris sur la liste des bénéficiaires mal orthographié par rapport au nom repris sur la pièce d'identité). Le PSF quant à lui doit mettre en place un mécanisme de suivi pour les plaintes en lien avec la non réception de l'aide conformément à ce qui a été convenu.

Remarques sur les problèmes liés à l'identité des bénéficiaires :

Selon les cadres réglementaires en RDC, en soulignant les obligations des règles locales par rapport au KYC (Know Your Customer) et de leur impact sur les programmes de transfert monétaires, Caritas Congo Asbl, tout en considérant le type de populations cibles de ces deux programmes, s'emploiera à identifier les bénéficiaires, soit à l'aide de document d'identité officiellement reconnue par la RDC dans la mesure du possible, soit en octroyant aux bénéficiaires démunis de ce document une carte d'enregistrement individuelle précisant l'identité complète de la personne bénéficiaire.

La formation/le briefing de l'équipe Caritas Congo Asbl :

Pour l'ensemble des distributions, Caritas Congo Asbl et ses partenaires d'exécution sont responsables de la sensibilisation des bénéficiaires sur le déroulement de l'assistance monétaire.

d. Les modalités de rapportage :

Dans les 15 jours suivant la fin de chaque distribution, le PSF devra remettre à Caritas Congo Asbl un rapport de distribution comprenant :

- Un rapport narratif de l'intervention, faisant part notamment des difficultés rencontrées et de la gestion des plaintes des bénéficiaires sur l'accès à l'assistance et à leur enveloppe monétaire ;
- Les listes des bénéficiaires cachetées par le PSF ;
- Un tableau de réconciliation des fonds reçus et de l'assistance relayée aux bénéficiaires.
- Le processus de restitution des fonds non perçus par les bénéficiaires à Caritas Congo Asbl.

Un procès-verbal sera signé pour chaque intervention par les parties en présence faisant état du montant total remis lors de l'assistance.

5. Résultats escomptés

- Le PSF doit être en mesure d'effectuer la distribution - des fonds aux bénéficiaires dans un délai ne dépassant pas les 15 jours après réception de la requête de distribution monétaire ;
- Le PSF doit être en mesure de faire les distributions en masse (ex. plus de 800 bénéficiaires) à travers une soumission des instructions de paiement par Caritas Congo Asbl à l'agence (lieux et jours de distribution, nombre de guichets, liste des ménages bénéficiaires, nombre d'enveloppes par taille, billetterie, etc.) ;
- Le PSF doit être en mesure d'effectuer des distributions de montants différents selon la requête de Caritas Congo Asbl (nombre et taille des ménages) ;
- Le PSF doit être en mesure d'effectuer les transactions avec les bénéficiaires en monnaie nationale exclusivement ;
- Le PSF doit être en mesure de déplacer les fonds vers les zones d'intervention ciblées à ses propres risques et responsabilités ;
- La procédure de distribution doit inclure des mesures adéquates de sécurité pour prévenir les fraudes, vols et avoir une assurance pour réduire les risques liés à la distribution monétaire ;
- Le PSF doit avoir des mécanismes en place pour confirmer l'identité de la personne recevant l'argent, en collaboration avec Caritas Congo Asbl ;
- Le PSF doit avoir un système en place pour offrir l'appui technique et déblocage des problèmes (ex : en cas d'échec de la transaction, perte ou vol de la carte du bénéficiaire, défaillance dans la composition des enveloppes cash, qualité rejetée des billets, etc.) ;
- Le briefing ou l'orientation du personnel de Caritas Congo Asbl et des bénéficiaires doit être prévue pour faciliter la compréhension de la procédure de distribution (ex. exigences des pièces d'identité, technologie utilisée, etc.) ;
- Le PSF s'engage à respecter les principes humanitaires et de protection contre les abus et exploitations sexuelles ;
- Le PSF doit soumettre les rapports d'activités, incluant un bilan financier, dans les 15 jours qui suivent chaque intervention. Tout rapport doit être accompagné par une lettre officielle de l'agence avec le cachet et la signature de l'autorité habilitée de l'agence ;
- Le paiement sur terrain devra se faire sans la présence des gardes armés.



ARTICLE 18 - LITIGES

Tout différend survenant à l'occasion de l'exécution du marché et n'ayant pu être réglé de façon amiable entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire du marché, le différend sera porté au tribunal de grandes instances de Kinshasa de la République Démocratique du Congo.

ARTICLE 19 - RÉSILIATION

Le marché sera résilié de plein droit sans indemnité par le pouvoir adjudicateur en cas d'infraction aux clauses contractuelles, après avoir invité le titulaire du marché à présenter ses observations dans un délai de quinze jours.

Fait à Kinshasa, le 01 juillet 2022

Boniface NAKWAGELEWI ata DEAGBO


Secrétaire Exécutif



Annexe 1 : Quelques questions pour présenter l'offre technique et financière

1. LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE PROPOSE
<p>a) Veuillez préciser par lot présenté la couverture géographique du PSF</p> <p>b) En cas de non couverture de l'ensemble de la zone demandé par Caritas Congo Asbl, veuillez le préciser explicitement dans votre offre.</p>
2. LES MODALITÉS D'INTERVENTION
<p>a) Combien de jours vous faut-il pour effectuer la préparation du déploiement de vos équipes sur le terrain ?</p> <p>b) Effectuez-vous des analyses sécuritaires avant de vous rendre sur les sites de distribution ?</p> <p>c) Combien de bénéficiaires pouvez-vous servir par jour (limite de transaction journalière par service ? avec combien de guichets ou points de service ?</p> <p>d) Quels types spécifiques de pièces d'identités sont acceptés pour que les bénéficiaires puissent accéder aux fonds ?</p> <p>e) Pouvez-vous expliquer la composition de l'équipe du prestataire qui effectuera les distributions et les rôles de chacun ?</p> <p>f) Comment allez-vous gérer les plaintes des bénéficiaires sur le montant de l'enveloppe, la qualité des billets fournis, l'utilisation du jeton électronique, les cas de fraudes et abus des agents du PSF dans les transactions avec les bénéficiaires, les cas de corruption, etc.? h) Etc.</p>
3. LES COÛTS OPÉRATIONNELS ET LA GESTION FINANCIÈRES
<p>Veuillez détailler les coûts opérationnels en fonction du lot et du mécanisme d'assistance monétaire proposé :</p> <p>a) Les coûts de préparation</p> <p>b) Les coûts de transfert</p> <p>c) Les coûts de déploiement</p> <p>f) Les coûts de suivi</p> <p>g) Les coûts de rapportage</p> <p>h) Etc.</p> <p>Veuillez préciser si vous allez utiliser des intermédiaires/partenaires pour effectuer les distributions d'assistance monétaire.</p> <p>i) Avez-vous une capacité de préfinancement des fonds ?</p> <p>j) Est-il possible d'ouvrir une ligne de crédit ?</p> <p>k) Quel est le délai minimal requis avant la date prévue d'intervention pour la réception des fonds auprès de votre institution ?</p> <p>l) Combien de temps vous est-il nécessaire pour effectuer l'approvisionnement en monnaie nationale et confectionner les enveloppes conformément au billetage demandé par Caritas Congo Asbl ? m) Etc.</p>
4. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

Confidentialité des données	Décrivez le processus et les politiques que vous avez mis en place pour garantir la confidentialité et la sécurité des données/informations des bénéficiaires impliquant leurs informations personnelles.
Assurance	<ul style="list-style-type: none"> a) Les fonds de Caritas Congo Asbl sont-ils assurés ? b) Précisez s'il y a une franchise et le coût ?
5. COMMUNICATION ET RÉOLUTIONS DES PROBLÈMES	
Spécificités de la relation avec Caritas Congo Asbl	<ul style="list-style-type: none"> a) Décrivez la structure du personnel pour ce projet b) Indiquez si un responsable de la mise en œuvre et/ou une équipe de mise en œuvre sera affecté/e à Caritas Congo Asbl. Décrivez le personnel affecté (par exemple, poste/titre, lieu, expérience). c) Veuillez décrire de quelle manière la communication sera gérée entre Caritas Congo Asbl et votre agence. d) Expliquez comment votre organisation communiquera à Caritas Congo Asbl tout type d'interruption de service ou autre problème majeur. e) Etc.
Résolution des problèmes (lors de l'assistance monétaire et après)	<p>Expliquez les méthodes et solutions de dépannage ou de suivi mises en place pour différents scénarios :</p> <ul style="list-style-type: none"> f) Bénéficiaires avec/sans accès à une pièce d'identité ; a) Montant octroyé aux bénéficiaires non conforme ; b) Certaines coupures sont inutilisables ; c) Manque de liquidité dans les points de retrait ou de distribution de l'assistance cash ; d) l'assistance cash ; e) Fraude ou abus de l'agent du PSF dans le delivrement de l'assistance <p>Veuillez préciser l'implication financière pour le client en cas d'un recours ou d'une plainte ne permettant aux bénéficiaires d'accéder à son assistance monétaire comme convenu.</p>

