

Compte rendu de la réunion du Cash Working Group (CWG)/Nord Kivu																	
Lieu	Bureau Unicef/Goma																
Durée	De 11h00 à 12h50																
Date	26.06.2015																
Facilitation	Unicef																
Secrétariat	Unicef																
Agenda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suivi des recommandations de la réunion du 29 Mai 2015. 2. Echange sur la thématique du jour(Tous) : Processus de ciblage des bénéficiaires cash transfert en Milieu urbain et gestion des fraudes (par NRC) 3. Divers : <ul style="list-style-type: none"> - Matrice de suivi des interventions cash inconditionnel et coupons multisectoriels (PRH2015); - Cash Atlas (rappel); - Informations diverses (Formation ActivityInfo, échanges avec CaLP,...). 																
Participants	ADSSE, Diakonie, HCR, Mercy Corps, NRC, PAM, SOLIDARITES International et UNICEF Détail Cf. liste de présences.																
Points saillants	1. Revue des recommandations :																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Quoi</th> <th>Par qui</th> <th>Quand</th> <th>Niveau de suivi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Préparer la thématique d'échange pour la réunion du 26 Juin 2015</td> <td>NRC</td> <td>Partager la présentation avant la tenue de la réunion.</td> <td>Suivie avec thématique validée.</td> </tr> <tr> <td>Partager le format électronique du sondage d'Oxfam sur l'utilisation des logiciels ICT en RD Congo</td> <td>Co-lead Unicef</td> <td>ASAP</td> <td>Suivie</td> </tr> <tr> <td>Partager avec les Co-leads la présentation pour l'animation des thématiques choisies avant le jour de la présentation</td> <td>Le membre présentateur de la thématique</td> <td>Avant la présentation</td> <td>Suivie</td> </tr> </tbody> </table>	Quoi	Par qui	Quand	Niveau de suivi	Préparer la thématique d'échange pour la réunion du 26 Juin 2015	NRC	Partager la présentation avant la tenue de la réunion.	Suivie avec thématique validée.	Partager le format électronique du sondage d'Oxfam sur l'utilisation des logiciels ICT en RD Congo	Co-lead Unicef	ASAP	Suivie	Partager avec les Co-leads la présentation pour l'animation des thématiques choisies avant le jour de la présentation	Le membre présentateur de la thématique	Avant la présentation	Suivie
	Quoi	Par qui	Quand	Niveau de suivi													
	Préparer la thématique d'échange pour la réunion du 26 Juin 2015	NRC	Partager la présentation avant la tenue de la réunion.	Suivie avec thématique validée.													
Partager le format électronique du sondage d'Oxfam sur l'utilisation des logiciels ICT en RD Congo	Co-lead Unicef	ASAP	Suivie														
Partager avec les Co-leads la présentation pour l'animation des thématiques choisies avant le jour de la présentation	Le membre présentateur de la thématique	Avant la présentation	Suivie														

2. Echange sur la thématique du jour : Processus de ciblage des bénéficiaires cash transfert en Milieu urbain et gestion des fraudes (par NRC)

La thématique du jour a été présentée et discutée. La motivation première était de partager avec les membres du groupe, l'expérience dans l'exercice de ciblage des bénéficiaires dans les zones urbaines et la façon dont les cas de fraudes ont été prévenus, gérés et traités.

1) Processus de ciblage :

- Présentation du projet aux autorités municipales et provinciales.
- Après avoir présenté/expliqué le projet auprès des autorités de la mairie et ceux des communes, un programme de réunions est pris avec les autorités des quartiers (Kyeshero et Mabanga Sud) et les leaders de la société civiles (églises, écoles associations, et les représentants des déplacés/vulnérables...) en vue de présenter le projet à leur niveau,
- Election des membres du Comité d'Appui au Ciblage :
 - Au cours de la réunion avec les parties prenantes (les autorités de base, les représentants des Associations locales, des écoles, Eglises et celles des groupements des déplacés) les agents NRC expliquent le projet (le contexte du projet, le cible, les objectifs et les résultats attendus).
 - Après ces explications les élections sont organisées séance tenante. Les membres du comité d'appui au ciblage sont issus des participants de la réunion pour la représentativité de toutes les catégories afin de se rassurer que le processus de ciblage est géré avec équité.
- Mise en place des critères de sélection
Cette phase vise à renforcer l'appropriation du projet par la base et réduire les risques liés à l'exclusion et l'inclusion des personnes par les chefs d'avenues et autres cadres de base.
A cette phase nous avons collaboré avec Handicap international qui avait détaché deux agents qui ont appuyés l'équipe du projet. En renforçant les capacités de ces leaders locaux sur « la vulnérabilité, handicap et Inclusion ».
- Adoption des critères des sélections (c'est-à-dire l'intégration des critères que proposés par NRC et ceux du comité d'appui au ciblage,
- Formation sur l'utilisation de l'outil d'identification
Cette formation concerne les chefs d'avenues qui vont exécuter l'activité sur terrain mais aussi la participation des membres des comités de ciblage qui feront la supervision et le contrôle.
- Identification : Comment trouver les bénéficiaires ?
 - Identifications des bénéficiaires par le chef d'avenues (chacun dans son avenue respective en tenant compte des critères de sélection)

→ Les listes sont remises aux membres du comité d'appui au ciblage et sont validées par les chefs des quartiers en présence des agents NRC

- Contre vérification (Porte à Porte)

- Cette étape s'effectue en collaboration avec les agents NRC, les membres du comité d'appui en présence de celui qui a identifié/le chef d'avenue.

- Ce qui se fait concrètement : l'équipe visite toutes les personnes figurant sur la liste, vérifie si l'identité et les informations fournies sur la fiche d'identification sont valides ou non la personne en déférant sur les critères.

- Après la première contre vérification physique, les membres du comité d'appui invalide les personnes qui ont été remarquées qu'elles ne remplissent pas les critères et en fin un rapport est remis au bureau du quartier pour la validation de la liste des ce qui sont présélectionnées après ce travail.

- Récoltes des plaintes

- A ce niveau on récolte les plaintes liées à l'identification et contre vérification physique

- Nous avons mis un système de proximité : vu que les agents NRC ne sont pas directement en première ligne d'identification, ils sont présentés pendant la séance d'explication du projet aux parties prenantes et peuvent servir de première interface pour recevoir les plaintes liées à l'exclusion ou à l'inclusion.

- Le résultat de cette contre vérification a fait que sur une identification de 1450 ménages, 1225 ont été retenus.

- Application du critère lié au manque de soutien/pas de source de revenus:1064 manages; application du critère liés à la famille de taille supérieure à 7 personnes à charge parentale : 916 ménages

- Application du deuxième critère lié aux familles monoparentales: 850 bénéficiaires

2) Processus de gestion des fraudes :

Les stratégies arrêtées pour la gestion des cas éventuels de fraude consistent en :

- Au niveau de l'organisation, NRC :

- Ne pas directement responsabiliser les agents NRC dans la première identification des bénéficiaires potentiels mais constituer un comité de ciblage;

- Distribution d'un numéro de contact aux bénéficiaires pour dénoncer les cas éventuels de plaintes;

- Pour les personnes qui n'ont pas accès aux téléphones, leurs plaintes sont récoltées à travers les points focaux, des associations locales, les pasteurs des églises membres ou pas du comité de ciblage.

- Au niveau des parties prenantes :

- Mise en place d'un comité d'appui au ciblage mixte (les autorités locales et les membres de la société civile);

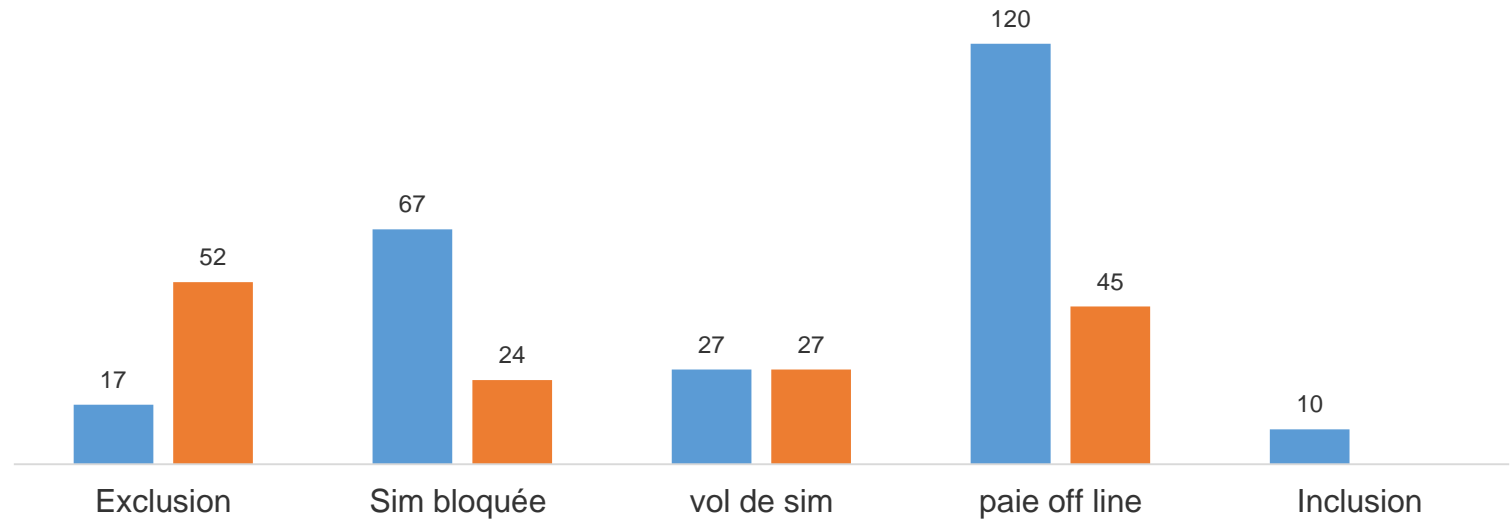
- Organisation de visites de contre-vérification physique ménage par ménage;

- Renforcer la large diffusion à travers les associations et les églises en s'assurant que les personnes qui s'estiment victimes d'exclusion soient orientées vers le comité de ciblage ou les agents NRC;
 - Organiser des formations en faveur des autorités locales et les membres de la société civile.
 - Au niveau des bénéficiaires :
 - Mise en place de points focaux choisis par les bénéficiaires (par avenue en tenant compte du genre);
 - Mise en place d'un système d'accompagnement des personnes aux besoins spécifiques;
 - La personne qui trouve qu'elle a difficile à maîtriser le système suite à l'âge avancé ou la maladie, elle présente à l'équipe NRC et le comité de ciblage une personne de référence (physiquement, ses adresses, ses contacts et le degré de parenté) ;
 - Libéralisation des points des retraits pour les personnes qui sont capables;
 - Suivi de proximité et être prompt pour récolter et traiter les plaintes en collaboration avec le partenaire de télécommunication.
 - Au niveau du partenaire de télécommunication:
 - Les cartes SIM doivent être vérifiées (déjà enregistrées dans le système Airtel money) avant la distribution;
 - Répertorier les vendeurs qui sont dans notre rayon d'action pour qu'en cas fraude, ils puissent les identifier et procéder à un suivi;
 - En cas de problème technique lié au réseau, les bénéficiaires ont droit d'être payés en OFF line;
 - En cas de perte ou vol des cartes SIM, le bénéficiaire informe son point focal qui a son appel 'Bip' l'agent NRC ;
 - L'agent NRC informé présente le problème chez le partenaire télécom pour traitement (bloquer la carte et puis on swape)
- N.B :
- Pour ce qui est des dealers, ce sont des partenaires privées enregistrés chez Airtel; ils sont des relais entre Airtel et les clients du service Airtel money ;
 - Pour notre cas spécifique, le retrait est libéralisé, nous avons remarqué quelques personnes à besoins spécifiques, surtout les personnes âgées et analphabètes ; ont connu des sérieux problèmes :
 - Problèmes de détournement lors des retraits auprès de quelques dealers.
 - Membres des Familles.
 - Solutions apportées : dans le cadre de la protection nous avons choisi un des dealers sérieux qui venait aux endroits ciblés par les bénéficiaires en off line.
 - En plus, la personne à besoins spécifiques présente une personne de référence de son choix pour son accompagnement.

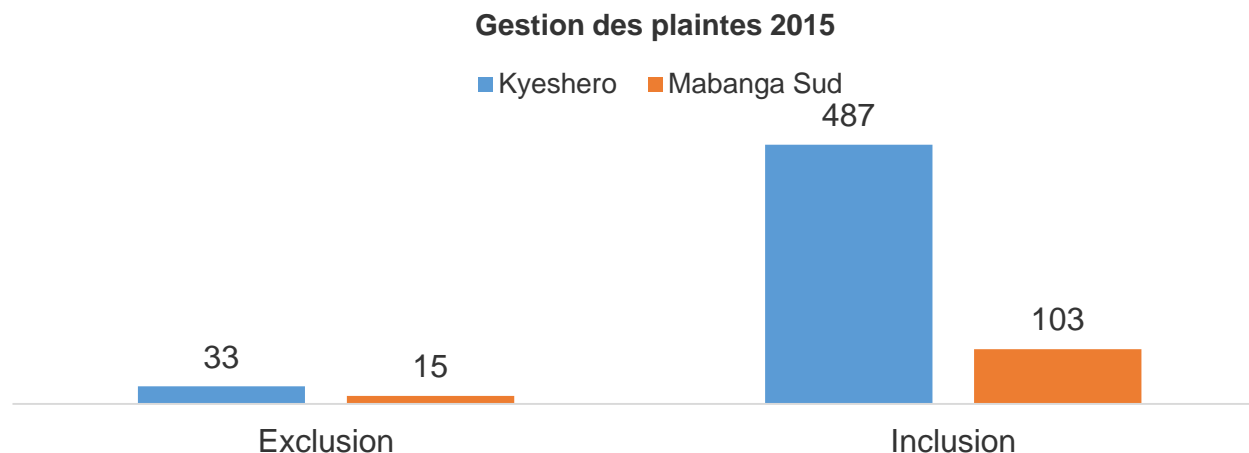
Les graphiques ci-dessous présentent le bilan de gestion de plaintes reçues en 2014 et 2015:

Gestion des plaintes en 2014

■ kyeshero ■ Mabanga



Commentaires : Au vu de graphique ci- haut, nous observons que les cas d'exclusion sont supérieur Mabanga - Sud qu'à Kyeshero, tandis que les cas des sims bloquées sont élevés à Kyeshero qu'à Mabanga - Sud lors de la manipulation des téléphones pendant les retraits, en suite il y a égalité des cas sims volées, et plus des bénéficiaires payés en off line Kyeshero que Mabanga -sud ce qui peut être explique par une simple raison que Kyeshero a un nombre élevés de bénéficiaires que Mabanga -Sud suite d'un nombre élevés des bénéficiaires analphabètes a Kyeshero que a Mabanga sud, en fin nous remarquons que les inclusions ont été seulement a Kyeshero que a Mabanga sud.



Commentaires : *Les résultats ci- haut montrent que les exclusions ont baissée soit à cause de la formation que Handicap a fait en faveur des comités d'appui aux ciblage comparativement aux inclusions qui se sont multipliées par 4 à Kyeshero et par 2 à Mabanga - Sud, par une simple analyse, nous pensons que le fait que les chefs d'avenus étaient déjà informés du type de l'assistance que les bénéficiaires vont recevoir ils ont voulu inclure leurs connaissances.*

Le long de la présentation, plusieurs questions ont été posées par les participants à différents niveaux et des réponses ont été données sous forme de débat:

1. Sur le plan communication, quel type de message avez-vous adressé aux parties prenantes ? A qui spécialement le type de message était adressé ? A quelle étape (quand) le message était-il donné ? Quand est-ce que les bénéficiaires ont été au courant du type d'assistance et de la valeur de l'assistance ?

Réponse : Pour les parties prenantes, nous leurs expliquons les objectifs du projet, la cible du projet, leurs rôles qu'ils doivent jouer pour la réussite du projet. Le message est adressé aux autorités municipales (maire de la ville, la division de l'intérieur, les bourgmestres des communes, les chefs des quartiers, les chefs des cellules, les chefs d'avenues, les représentants des écoles, des églises, des associations locales qui ont les activités dans les quartiers concernés). Au lancement du projet/début, les bénéficiaires sont informés du type d'assistance lors que la liste finale est publiée. C'est à ce moment que nous les invitons pour expliquer le type d'assistance et le processus pour atteindre l'aide.

2. Comment se faisait le suivi lié à la libéralisation des points de retrait de l'argent par les bénéficiaires ?
Réponse : Les bénéficiaires sont libre de retirer à n'importe quel cash point, au cas où tout se passe bien ok, s'il y a un cas de détournement, c'est à ce niveau que nous collaborons avec Airtel pour chercher ce cash point.
3. Comment aviez-vous géré les cas de fraude entre les dealers et les bénéficiaires ?
Réponses : pour les cas des fraudes commis par un dealer en défaveur d'un bénéficiaire ; après avoir reçu la plainte du bénéficiaire, nous identifions le dealer ensuite nous présentons une plainte à Airtel qui à son tour fait le suivi du dossier (il vérifie dans le système/serveur si réellement le transfert a été effectué par ce dernier, au cas où il est vrai, Airtel demande au dealer de payer. Si le dealer hésite de payer, Airtel paye le bénéficiaire et eux vont régler après.
4. Aviez-vous constaté de cas de complicité dans la tricherie entre les bénéficiaires et les dealers ?
Réponses : pas encore mais ce que nous avons remarqué est qu'il existe des bénéficiaires qui cherchaient à tricher.
5. Aviez-vous rencontré des cas de tricherie/fraude liés à la connaissance de la méthodologie et technique de ciblage ?
Réponses : oui, les chefs d'avenues ont toujours tendance d'inclure les personnes qu'ils vont présenter comme des bénéficiaires et au cas où elles sont sélectionnées, ils divisent l'aide en deux ou à trois, ça dépend.
 Un cas concret que nous avons vécu à Kyeshero nous a amené à renforcer le mécanisme de contre vérification porte à porte. Au fait, nous ne nous limitons pas juste au fait que vous êtes sur la liste finale et vous avez reçu la SIM ou même la première phase de l'aide et terminer. Nous actualisons les listes avant chaque phase de transfert et pendant cette actualisation, nous traitons des cas que nous avons récoltés après le transfert.
 Nous informons Airtel qui swape la carte, et à notre niveau nous le remettons à un autre bénéficiaire soit exclue dans le ciblage ou soit exclue par le fait que le nombre des bénéficiaires qui remplissaient les critères était supérieur aux fonds disponibles
6. Les difficultés d'ordre techniques rencontrées trouvaient-elles facilement de réponse par la maison de télécommunication (temps de réponse) ?
Réponses : oui avec Airtel, les difficultés techniques trouvent réponses dans les 48 h au plus.
7. Combien des bénéficiaires par point focal ? comment était choisi le point focal ? Pourquoi il été si important ?
Réponses : En moyenne chaque point focal a 11 bénéficiaires à suivre. Il était choisi par les bénéficiaires eux-mêmes et était important car il devait servir pour suivre les différents problèmes et préoccupations des bénéficiaires de son rayon d'action.
8. Quel type de ciblage a été fait ?
Réponses : le type de ciblage fait est l'approche communautaire.
9. Comment a été faite la vérification physique des ménages ?
Réponses : La vérification physique a été faite de la manière suivante ; après la remise des listes par les chefs d'avenues aux comités de ciblage, un chronogramme de visite maison par maison est mis en place pour voir la personne enregistrée par le chef d'avenue et vérifier si elle répond aux critères de sélection. Si oui, elle est maintenue et si non elle est effacée après une mise en commun.

10. Combien de ménages avez-vous ciblés et quels fonds ont été utilisés ?

Réponses : Pour 2014 nous avons 1260 ménages bénéficiaires avec une enveloppe de 180\$ par ménage soit une enveloppe totale de 226 800 \$US. Pour cette année, nous avons 850 ménages à servir pour une enveloppe de 90\$ par ménage, plus les AGR/formation professionnelle aux bénéficiaires qui ont moins de 40 ans.

3. Divers

→ **Matrice de suivi des interventions cash inconditionnel et coupons multisectoriels (PRH2015) :**

Un rappel a été fait aux participants pour compléter la matrice de récolte des données sur l'activité de l'Assistance multisectorielle à travers des programmes de coupons et/ou cash inconditionné, avec comme indicateur à suivre « le nombre de ménages assistés ».

Etant un indicateur transversal aux différents secteurs, aucun Cluster est dans la position de pouvoir recueillir ces données et le Cash Working Group (CWG) de Goma, considérant sa nature multisectorielle, s'est chargé de recueillir ces données au niveau National pour la révision à mi-parcours et pour la fin de l'année 2015.

Les membres sont appelés à compléter la dite matrice et la renvoyer dans un meilleur délai (avant le 19 juillet 2015).

→ **Cash Atlas (rappel)**

Un rappel a été aussi fait aux membres pour compléter la matrice de Cash Atlas et c'est à leur intérêt en particulier et celui du groupe en général.

→ **Informations diverses (Formation ActivityInfo, échanges avec CaLP,...).**

Les membres du groupe ont été informés sur la possibilité d'une formation en ActivityInfo afin de pouvoir bien gérer les données en rapport avec les activités réalisées dans le cash inconditionnel et ou coupons multisectoriels. La possibilité de formation est provisoirement fixée vers la fin du mois de juillet 2015.

Les membres ont aussi été informés des divers échanges qui ont eu lieu avec le bureau de CaLP.

Prochaines étapes

Quoi	Par qui	Quand
Préparer la thématique d'échange pour la réunion du 31 Juillet 2015	Co-leads	Lors de la réunion des Co-leads.
Partager avec les Co-leads la présentation pour l'animation des thématiques choisies avant le jour de la présentation	Le membre présentateur de la thématique	Avant la présentation

La prochaine réunion se tiendra au bureau Unicef, le vendredi 31 juillet 2015.