



# Élaboration de critères de catégorisation communautaire de la pauvreté pour appuyer le ciblage des programmes de protection sociale en République Démocratique du Congo

Manuel opérationnel



# Élaboration de critères de catégorisation communautaire de la pauvreté pour appuyer le ciblage des programmes de protection sociale en République Démocratique du Congo

Manuel opérationnel



# TABLE DES MATIÈRES

<b>Avant-propos</b>	<b>5</b>
<b>1. Introduction générale</b>	<b>6</b>
1.1 Présentation du manuel	6
1.2 Introduction au ciblage communautaire	6
1.3 Justificatif et avantages du ciblage communautaire	7
1.4 Défis et points d'attention dans la mise en œuvre du ciblage communautaire	7
1.5 Considérations pour la sélection des localités	9
<b>2. Étapes du processus de ciblage communautaire</b>	<b>11</b>
<b>3. Rôles et acteurs</b>	<b>13</b>
3.1 Structure locale de dynamique communautaire	14
3.2 Comités de Ciblage (CC)	16
<b>4. Catégories de bien-être</b>	<b>17</b>
<b>5. Préparation de la mise en œuvre de l'approche de ciblage communautaire</b>	<b>19</b>
<b>6. Mise en œuvre du ciblage communautaire</b>	<b>21</b>
<b>7. Mécanismes de retours communautaires et gestion des plaintes</b>	<b>26</b>
7.1 Rappel des objectifs des mécanismes de retours communautaires et gestion de plaintes	26
7.2 Éléments de définition, typologie et catégorisation	26
7.3 Procédure de registre de retour communautaire et de gestion de plaintes	29
<b>8. ANNEXES</b>	<b>33</b>
8.1 Questionnaire Standard d'Éligibilité des ménages vulnérables	33
8.2 Catégories de bien-être et critères de la pauvreté pour le Kasaï Central	34
8.3 Catégories de bien-être et critères de la pauvreté pour le Nord Ubangi	35
8.4 Catégories de bien-être et critères de la pauvreté pour le Sud Kivu	36
8.5 Guide de facilitation d'un exercice participatif d'identification des critères de pauvreté	37
8.6 Outils de communication et de registre du processus de ciblage communautaire	44
8.7 PV de constitution du comité de ciblage	45
8.8 PV de l'exercice de ciblage communautaire	47
8.9 Répertoire des ménages pauvres et très pauvres	48
8.10 Formulaire de retour d'information communautaire et gestion de plaintes	49

## Liste des Figures

FIGURE 1 - Étapes du processus de ciblage communautaire	11
---	----

## Liste des Tableaux

TABLEAU 1 - Acteurs, rôles et responsabilités dans le cadre de l'approche de ciblage communautaire	13
TABLEAU 2 - Types de demandes traités	27
TABLEAU 3 - Catégories de plaintes	27

## Acronymes

BM	Banque mondiale
CBT	Ciblage communautaire
COVID-19	Maladie à coronavirus 2019
DHS – EDS	Enquête démographique et de santé
DIVAS	Division Provinciale des Affaires Sociales
DIVGenre	Division Provinciale du Genre et Famille
DIVPlan	Division Provinciale du Plan
DPINS	Direction Provinciale de l'INS
EGI-ODD	Enquête par Grappes à Indicateurs des Objectifs de Développement Durable
EPST	Ministère de l'Enseignement Primaire Secondaire et Technique
FAO	Organisation des Nations Unies pour l'Alimentation et l'Agriculture
FEWS NET	Famine Early Warning Systems Networks - Réseau de systèmes d'alertes précoces des famines
FSRDC	Fonds Social de la République Démocratique du Congo
HCR	L'agence des Nations Unies pour les Réfugiés
HRP	Humanitarian Response Plan
IDP	Personne déplacée à l'intérieur de son propre pays
INS	Institut National de la Statistique
MICS	Enquête par Grappes à Indicateurs Multiples
MINAS	Ministère des Affaires Sociales, Actions Humanitaires et Solidarité Nationale
MIS	Système de Gestion d'Information
ODD	Objectifs de Développement Durable
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PAM	Programme Alimentaire Mondial
PIB	Produit Intérieur Brut
PMT	Proxy Means Test - ciblage par approximation du bien-être des ménages
PNSD	Plan National Stratégique de Développement
PPA	Évaluation Participative de la Pauvreté
PWR	Poverty Wealth Ranking (appellation anglophone de PPA)
QSE	Questionnaire Standard d'Éligibilité
RDC	République Démocratique du Congo
RSU	Registre Social Unique
SOP	Protocole opérationnel - procédures opérationnelles normalisées
STEP	Projet pour la Stabilisation de l'Est de la RDC pour la paix
THIMO	Travaux publics à Haute Intensité de Main-d'œuvre
TMI	Transferts Monétaires Inconditionnels
UNICEF	Le Fonds des Nations Unies pour l'Enfance
UNICEF Innocenti	Centre de recherche UNICEF
VBG	Violence Basée sur le Genre

## Avant-propos

La République Démocratique du Congo est l'un des pays les plus pauvres du monde, avec 74,7% de la population vivant en dessous du seuil de pauvreté fixé au niveau international (EGI-ODD 2020). Marqué par une situation humanitaire critique (conflits, épidémies d'Ébola et Covid-19, déplacement des populations, insécurité alimentaire), le pays est classé 179e (sur 189 pays) sur l'Indice de développement humain (IDH, 2019).

Afin d'atténuer la vulnérabilité des ménages et leur exposition aux chocs (économiques, sanitaires, humanitaires), le Gouvernement de la République Démocratique du Congo a entrepris diverses actions visant à structurer le système de protection sociale du pays. Ce manuel s'inscrit dans cette démarche. L'équipe de recherche mandatée par le bureau de l'UNICEF République Démocratique du Congo et le Bureau de recherche de l'UNICEF-Innocenti a ainsi réalisé une recherche sur la définition de la pauvreté à partir de la méthode de Participatory Poverty Ranking dans trois provinces de la RDC.

La conduite d'exercices participatifs dans les régions du Nord-Ubangi, Sud-Kivu et Kasai Central dans le cadre de cette recherche fait office de recherche-cadre, permettant de mettre à l'épreuve la méthode de ciblage communautaire des ménages et des individus vulnérables à partir de leur propre définition de la pauvreté<sup>1</sup> et d'envisager leur extension à d'autres provinces de la République Démocratique du Congo. À la suite de ces considérations générales, nous émettons des recommandations pratiques pour l'extension aux autres provinces.

<sup>1</sup> L'analyse qualitative de cette expérience a été restituée dans un rapport analytique adossé à ce projet de recherche. Ce dernier décrit en profondeur les étapes de la conduite de l'exercice participatif ainsi que les obstacles et les défis de cette expérience. Voir notamment : Élaboration de critères de catégorisation communautaire de la pauvreté pour appuyer le ciblage des programmes de protection sociale en République Démocratique du Congo.

# 1. Introduction générale

Ce manuel a été conçu pour apporter des conseils pratiques sur la mise en œuvre du processus de Ciblage Communautaire (CC) au niveau local en République Démocratique du Congo.

Le ciblage communautaire constitue une étape du processus global de ciblage, qui détermine l'éligibilité des bénéficiaires aux différents programmes d'assistance sociale fournis par le MINAS et ses partenaires. Son principal objectif est d'identifier les pauvres et les très-pauvres au niveau local, à partir des perceptions de la pauvreté et du bien-être émanant de la communauté.

La méthode de ciblage développée dans ce manuel vise à renforcer le système de protection sociale de la République Démocratique du Congo, favorisant l'adéquation de la réponse de l'État et de ses partenaires aux besoins des populations en termes de protection sociale. Elle a été développée à la suite de la réalisation d'un travail de recherche sur la définition de la pauvreté à partir de la méthode de Participatory Poverty Ranking réalisé dans trois provinces de la RDC (Nord-Ubangi, Sud-Kivu et Kasaï Central) et tient compte des leçons apprises et des recommandations qui formulées dans le rapport de l'équipe de recherche<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Isaurralde M., Dangeot A., Cele P., Mbobebe J., Lima J. (2023) « Élaboration de critères de catégorisation communautaire de la pauvreté pour appuyer le ciblage des programmes de protection sociale en République démocratique du Congo ».

## 1.1 Présentation du manuel

<b>Section 1</b>	Introduction au ciblage communautaire
<b>Section 2</b>	Étapes du processus de ciblage communautaire
<b>Section 3</b>	Rôles et acteurs
<b>Section 4</b>	Catégories de bien-être
<b>Section 5</b>	Préparation de la mise en œuvre de l'approche de ciblage communautaire
<b>Section 6</b>	Mise en œuvre du ciblage communautaire
<b>Section 7</b>	Mécanismes de retour communautaire et gestion de plaintes
<b>8. Annexes</b>	Documents et outils de travail pour la conduite du ciblage communautaire

## 1.2 Introduction au ciblage communautaire

Le ciblage communautaire est une approche qui repose sur la conception que les membres d'une communauté se font de la pauvreté et du bien-être des individus qui la constituent. Il s'agit d'une étape du processus global de ciblage qui s'ancre dans une vision participative, faite de discussions et d'arbitrages, par le biais desquels les membres d'une communauté donnée sont invités à identifier les facteurs de vulnérabilité et les critères de pauvreté à partir de leurs propres expériences et des indicateurs de bien-être socialement et localement établis. C'est à la suite de cette discussion qu'est validée une liste de bénéficiaires qui correspondent auxdits critères. L'objectif du ciblage communautaire est donc celui d'établir les critères et les seuils de pauvreté en fonction des caractéristiques particulières de la localité et ensuite identifier les ménages pauvres et très pauvres qui correspondent à ces critères et qui se situent en dessous des seuils établis qualitativement.

*Les communautés évoluent dans des contextes locaux très différents (en termes de conditions climatiques, de conditions du sol, de conflits sociaux, de déplacements de population, de travail informel, d'agriculture de subsistance, etc.), engendrant des réalités différenciées en termes de privations et de résilience à l'égard des chocs qui sont fortement ancrés dans leur territoire. En fonction de ces réalités et du contexte culturel et social dans lequel elles s'inscrivent, les communautés développent leur*

*propre appréciation de la pauvreté, de la richesse et du bien-être. Dans le ciblage communautaire, les membres de la communauté sont invités à participer au processus de ciblage y jouant un rôle dans l'identification et la validation des ménages pauvres et très pauvres qui seront inscrites au Registre Social Unique de la RDC, pouvant par la suite prétendre aux aides sociales accordées par le gouvernement et/ou ses partenaires.*

### 1.3 Justificatif et avantages du ciblage communautaire

Le processus de ciblage communautaire est défini par deux caractéristiques principales :

- a) Identification des ménages pauvres et très-pauvres sur la base de catégories de bien-être définies localement à partir d'une recherche participative réalisée préalablement.
- b) Approche ouverte et participative où les habitants de la communauté, réunis en comité de ciblage, catégorisent les ménages selon leur perception de bien-être.

La méthode du ciblage communautaire présente plusieurs avantages. Parce qu'il informe et engage la communauté, le processus de ciblage communautaire contribue à renforcer la redevabilité et la légitimité des programmes d'aide sociale, évitant des erreurs d'inclusion et d'exclusion qui sont communs à d'autres méthodes de ciblage<sup>3</sup>. L'approche adoptée par la méthode de ciblage communautaire (approche par le bas) reconnaît que les membres d'une communauté que se côtoient au quotidien sont les plus à même de connaître la situation socio-économique des ménages et d'identifier leurs besoins. Le ciblage communautaire peut ainsi engendrer des réponses plus adaptées et qui tiennent compte des dynamiques locales de privation et de pauvreté ainsi que de l'exposition des communautés à des situations de vulnérabilité liées aux conditions territoriales spécifiques à chaque contexte.

Par ailleurs, le ciblage communautaire sensibilise l'ensemble des ménages (bénéficiaires ou non) aux catégories de bien-être qui déterminent leur éligibilité aux programmes de protection sociale. Les membres de la communauté disposent ainsi de toutes les informations nécessaires pour comprendre pourquoi certains ménages sont considérés comme pas pauvres et sont donc exclus des programmes, ainsi que les informations nécessaires pour déposer des plaintes s'ils ne sont pas d'accord avec les résultats du ciblage. In fine, la méthode de ciblage communautaire peut être complémentaire à d'autres approches de ciblage et des méthodes mixtes peuvent être appliquées<sup>4</sup>.

### 1.4 Défis et points d'attention dans la mise en œuvre du ciblage communautaire

#### Points d'attention généraux

Plusieurs variables peuvent influencer sur le processus de ciblage communautaire et avoir un impact sur les résultats<sup>5</sup>. L'exercice pilote réalisé dans les régions du Nord-Ubangi, du Sud-Kivu et du Kasai Central a permis d'identifier des défis et des points de vigilance qui méritent une attention particulière dans le contexte de la RDC. Il convient ainsi de rappeler certaines des recommandations de mise en œuvre formulées par l'équipe de recherche lors de la conduite de l'exercice participatif<sup>6</sup>.

Il est essentiel de procéder à une identification ex-ante des obstacles pouvant compromettre l'approche de ciblage communautaire à travers une enquête de faisabilité dont la vocation est d'évaluer si les conditions sont réunies pour la réalisation de la démarche de ciblage communautaire.

3 Les erreurs d'exclusions sont commises lorsque des populations pourtant éligibles ne sont pas identifiées comme pauvres par la méthode de ciblage et donc exclues à tort d'un programme. En revanche, les erreurs d'inclusion sont commises lorsque des populations non éligibles sont identifiées comme pauvres par le ciblage et incluses à tort dans un programme (Del Ninno & Mills, 2015 ; Hoddinott, 2000).

4 La littérature montre d'ailleurs que de meilleurs résultats de ciblage sont envisageables en conjuguant différentes méthodes (Coady et al., 2004; M. Grosh et al., 2008; Handa et al., 2012)

5 Isaurralde M., Dangeot A., Cele P., Mbobebe J., Lima J. (2023), Élaboration de critères de catégorisation communautaire de la pauvreté pour appuyer le ciblage des programmes de protection sociale en République démocratique du Congo.

6 Isaurralde M., Dangeot A., Cele P., Mbobebe J., Lima J. (2023), Élaboration de critères de catégorisation communautaire de la pauvreté pour appuyer le ciblage des programmes de protection sociale en République démocratique du Congo.

7 Vérifier l'existence de conflits de voisinage, conflits autour du bétail et/ou des productions agricoles, conflits religieux, liés à des coutumes ou croyances (comme la sorcellerie ou au tribalisme), conflits concernant les terres et les limites des parcelles, violences sexuelles et sexistes, etc.

8 Vérifier l'existence de dynamiques sociales de stigmatisation et d'exclusion de certains groupes dans la communauté, la situation des personnes les plus vulnérables (comme les personnes âgées, les personnes porteuses d'un handicap, les femmes enceintes, les réfugiés, les minorités religieuses et/ou ethniques, etc.).

9 Vérifier l'existence de conflits armés et le niveau d'insécurité de la région.

10 Voir notamment la revue de la littérature commentée dans le rapport analytique : Isauralde M., Dangeot A., Cele P., Mbobebe J., Lima J. (2023), Élaboration de critères de catégorisation communautaire de la pauvreté pour appuyer le ciblage des programmes de protection sociale en République démocratique du Congo.

L'enquête portera sur :

- Niveau de cohésion/ou de fragmentation sociale dans la communauté : existence de conflits et/ou tensions communautaires latentes ou avérés<sup>7</sup>, dynamiques d'exclusion et marginalisation sociales<sup>8</sup>, niveau d'insécurité<sup>9</sup>.
- Pratiques d'entre-aide communautaire, notamment visant les plus pauvres et les plus vulnérables
- Modes de gouvernance dans la zone cible : participation de la communauté dans la prise de décisions la concernant, pratiques de cooptation et/ou corruption avérées, etc.
- Conditions d'accès aux communautés situées dans la zone cible : état des routes, ponts et accès fluviaux, saison de pluies, etc.
- Adhésion et soutien des autorités locales à la réalisation de l'approche de ciblage communautaire
- Implantation et niveau opérationnel de la structure de dynamique communautaire locale. Dans le cadre de la présente étude, il s'agit des CACs et autres structures telles que la Communauté Protectrice (CP), les Comités Locaux de Développement (CLD), les agents sociaux du DIVAS (CASO) dans la zone de ciblage.

→ Il est fortement recommandé que le ciblage catégoriel soit appliqué dans les communautés où le ciblage communautaire n'est pas applicable, notamment les zones où l'on constate une faible cohésion sociale (beaucoup de réfugiés, déplacés) ainsi que dans les zones de conflit armé. En effet, l'approche de ciblage communautaire n'est pas conseillée dans les zones où il y a des conflits ou dans les localités à forte insécurité, car il peut attiser les tensions. Cela peut se traduire par l'exacerbation des conflits sociaux préexistants<sup>10</sup>.

### L'implication du MINAS

L'implication du MINAS à toutes les étapes, et a fortiori, dans les phases initiales, est jugée essentielle au bon déroulement du processus.

1. L'équipe en charge du processus de ciblage doit également s'assurer de l'implication effective du Ministère des Affaires Sociales, Actions Humanitaires et Solidarité Nationale dans toutes les phases de la démarche de ciblage, notamment pour sensibiliser les autorités locales et appuyer la mobilisation des communautés. L'adhésion de ces dernières est essentielle pour motiver et engager les membres de la communauté.
2. L'implication du MINAS est également assurée par la constitution d'une Commission technique en son sein. En effet, à la suite de l'Atelier de validation tenu en Août 2023, l'établissement d'une Commission technique de formateurs au niveau national a été proposée pour suivre l'organisation, garantissant ainsi le leadership et engagement du MINAS dans les premières phases de ciblage, permettant d'implantation du système de ciblage communautaire.
3. En collaboration ou sous la responsabilité directe du MINAS, cette équipe aura entre autres la mission de :
  - (i) identifier dans les provinces les potentiels facilitateurs ;
  - (ii) identifier le besoin réel en renforcement de leurs capacités ;
  - (iii) concevoir les modules de formation sur la facilitation ;
  - (iv) renforcer les capacités et assurer l'appui conseil technique en facilitation aux facilitateurs provinciaux.

→ La facilitation est un des éléments clés du processus de ciblage communautaire. Les

animateurs doivent être formés à la méthode et être aptes à juger de la faisabilité de la démarche de ciblage par la méthode participative. Ils doivent notamment avoir une expérience dans la conduite d'enquêtes (notamment dans la collecte de données qualitatives) ; une expérience de terrain ; une bonne connaissance de la zone d'intervention ; connaissance de la langue parlée dans la localité d'intervention. L'établissement d'une équipe dédiée pourra permettre d'assurer les orientations générales en matière de formation et préparer les supports et monitoring afférents.

11 La conduite de l'exercice participatif dans les régions du Nord-Ubangi, Sud-Kivu et Kasai Central a été illustrative de ces difficultés, avec des itinéraires revus en fonctions de la disponibilité des accès fluviaux et routiers.

## Points de vigilance

Les points de vigilance suivants méritent une attention particulière lors de la mise en œuvre du processus de ciblage :

- Un contexte de précarité généralisée peut influencer sur la perception des bénéficiaires : La précarité généralisée (taux de pauvreté/extrême pauvreté ou de privations multiples) dans une zone géographique donnée peut avoir pour conséquence le fait qu'un grand nombre de ménages estime avoir droit à un bénéfice ou estime être éligible à un programme de protection sociale ou d'assistance sociale. Or, l'octroi des bénéfices ou la délimitation du périmètre du programme est dépendante de divers facteurs, dont le financement et les orientations de politique générale ou stratégie de protection sociale. Ceci peut entraîner des difficultés pendant le processus de ciblage - notamment dans la phase d'identification et validation des listes de bénéficiaires - et/ou un nombre élevé de réclamations après la validation de la liste. Dans ce contexte, la couverture universelle est recommandée à la place du ciblage communautaire.
- Les membres de la communauté doivent être mobilisés et motivés à participer au processus. Le processus de ciblage communautaire implique que les membres de la communauté y consacrent un temps important, ceci pouvant être plus ou moins long selon le contexte et le déroulement de la démarche de ciblage. Le temps alloué à la participation au processus de ciblage est assimilable à un temps non productif pour les membres de la communauté - qui ne peuvent pas aller labourer dans champs, par exemple. Ceci peut avoir un effet sur la mobilisation sociale (motivation à prendre part dans le processus, etc.).
- La logistique peut être un frein important au processus de ciblage. L'accès aux communautés étant parfois difficile, dû notamment à l'état de délabrement des routes et voies d'accès en RDC, le temps consacré aux déplacements par l'équipe de facilitateurs peut être très important<sup>11</sup>. Ceci doit être vérifié et pris en compte dans la phase de planification.

## 1.5 Considérations pour la sélection des localités

Durant le déroulement de la recherche cadre, la question du regroupement des territoires selon les similitudes a été posée (cf. Rapport analytique). En l'absence de données statistiques au niveau locales, l'équipe de recherche a proposé un regroupement des provinces avec des problématiques similaires (exposition aux conflits, déplacements de populations) qui a permis de mettre à l'épreuve la faisabilité du ciblage.

Après les discussions tenues lors de l'Atelier du 9 et 10 Août 2023, et dans le souhait d'opérationnaliser la mise en place du ciblage, l'équipe de recherche recommande les approches suivantes pour le regroupement des 26 provinces de la RDC à partir de l'exemple des trois provinces couvertes par l'étude ; pour lesquelles des critères et seuils de pauvreté ont été identifiés.

1. Regroupement par pôle géographique. La RDC peut être divisée en trois zones : Nord, Centre et Est, représentées par les provinces du Nord Ubangi, du Kasai Central et du Sud Kivu, respectivement. De cette manière, les provinces du Nord pourront utiliser les critères et seuils du Nord Ubangi, alors que celles du Sud et du Centre utiliseront les critères et

les seuils de pauvreté définis pour le Sud Kivu et le Kasai Central, respectivement. Cette approche plutôt simplifiée peut servir de premier tri.

2. Regroupement selon le niveau d'urbanisation et d'ouverture commerciale dans la province. L'analyse des données quantitatives montre une densité de population plus importante et une part moindre de la population rurale (47%) au Sud Kivu. De plus, une augmentation sensible d'organisations paysannes pour les agriculteurs semble indiquer que la province présente des caractéristiques d'urbanisation avec une agriculture qui dépasse la subsistance, avec une vocation plutôt commerciale. Ce critère indique qu'il s'agit de zones de transition, avec par ailleurs, des axes routiers plus stables. Finalement, la province du Kasai Central est mieux connectée à Kinshasa et présente un meilleur potentiel commercial que le Nord Ubangi.
3. Création d'un comité national d'experts pour définir le modèle final de regroupement, sous la tutelle du MINAS. Ce comité serait composé d'acteurs nationaux, des organisations des Nations Unies et de la société civile. Ce comité pourrait trancher sur les modèles de regroupements obtenus en adoptant les deux critères de regroupement cités plus haut tout en apportant des perspectives sectorielles, selon l'expertise de chaque membre. Cette recommandation fait suite au débat de l'atelier, permettant d'opérationnaliser la mise en place de la sélection selon les contraintes et opportunités du MINAS.

## 2. Étapes du processus de ciblage communautaire

Avant le démarrage, une enquête de vérification de faisabilité est réalisée afin d'assurer que les conditions pour le bon déroulement du ciblage communautaire dans une localité donnée sont bien réunies. Si tel est le cas, le processus de ciblage communautaire est mis en place et se déroule en quatre phases successives (schématisées dans la Figure 1). L'enquête de vérification permettra d'établir si les conditions sont réunies pour la conduite du ciblage.

Des mécanismes de gestion de plaintes et de feedbacks (section 7) sont en place tout au long du processus pour permettre le repérage des retours communautaires à un stade précoce de la mise en œuvre de l'approche de ciblage communautaire, afin de pouvoir répondre aux doutes de la communauté, éviter la désinformation/mésinformation, et adresser les plaintes au fur et à mesure qu'elles sont présentées.

FIGURE 1 - Étapes du processus de ciblage communautaire



Source : Plan Eval

Les paragraphes suivants présentent brièvement la séquence d'actions permettant d'identifier les ménages pauvres et très-pauvres (ciblage communautaire) qui seront éligibles aux différents programmes d'assistance sociale :

1. Après avoir été sensibilisées au processus de ciblage communautaire, les autorités locales élaborent la liste des ménages de la communauté (chef du village) et désignent les membres qui feront partie du comité de ciblage (autorités coutumières). Celui-ci est entériné par le référent de la structure de dynamique communautaire locale identifiée localement. Il s'agira, plus précisément des représentants CAC/CP/CLD/CASO tel que mentionné plus haut.
2. L'ensemble des membres de la communauté sont conviés à une réunion publique d'information où les objectifs, les différentes étapes du processus de ciblage, les catégories de bien-être ainsi que les mécanismes de retour communautaire et de gestion de plaintes sont présentés. Les membres du comité de ciblage signent la charte éthique.
3. Le comité de ciblage se réunit en session de travail. Il modifie/valide la liste de ménages fournie par le chef du village, veillant à ce qu'aucune famille n'en soit exclue car il s'agit là d'un dénombrement de la communauté. Il procède également à la vérification de l'inclusion des ménages vulnérables. Dans le cadre d'un processus participatif et délibératif, les membres

du comité de ciblage identifient les ménages pauvres et très pauvres de la communauté en partant des critères de bien-être prédéfinis et validés par le groupe. Un répertoire de ménages pauvres et très pauvres est élaboré. La liste des ménages pauvres et très pauvres est affichée dans les lieux publics afin que l'ensemble des membres de la communauté puissent en prendre connaissance. Les détails de la phase de ciblage sont présentés dans la section 7.

4. Les agents communautaires, au premier rang desquels les CAC/CP/CLD/CASO, (ou un prestataire externe engagé à cet effet) conduisent une enquête d'approfondissement (enquête par questionnaire, en l'occurrence le QSE et/ou le cas échéant combiner au PMT) sur les ménages inscrits dans le répertoire de ménages pauvres et très pauvres afin de vérifier qu'ils correspondent bien aux catégories dans lesquelles ils ont été classés. Seuls les ménages pauvres et très pauvres font partie de l'enquête. Les membres du comité de ciblage procéderont à la vérification des enquêtes d'approfondissement et à la liste des ménages répertoriés.
5. A partir des résultats de l'enquête, la liste des ménages répertoriés par le comité de ciblage est entérinée/modifiée est ensuite affichée dans les lieux publics et transmis aux délégations provinciales du MINAS. En cas de divergence, il sera possible de recourir à la vérification des caractéristiques des ménages concernés afin d'aboutir à une liste consensuelle. Les ménages pauvres et très pauvres seront inscrits dans le Registre Social Unique.
6. L'inscription des ménages prendra appui sur le Questionnaire Standard d'Éligibilité (QSE) des ménages vulnérables (QSE), qui est l'outil standard de saisie des programmes sociaux (cf. [ANNEXE 8.1](#)).

### 3. Rôles et acteurs

Plusieurs acteurs locaux sont impliqués dans l'approche de ciblage communautaire. Leurs responsabilités à chaque étape du processus de ciblage sont déterminées dans le Tableau 1. La composition, le rôle et les responsabilités des structures locales de dynamique communautaire et du comité de ciblage (CC) sont détaillés dans les sections 3.1 et 3.2.

**TABLEAU 1 - Acteurs, rôles et responsabilités dans le cadre de l'approche de ciblage communautaire**

Acteurs	Rôles et Responsabilités
Délégation du MINAS au niveau provincial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détermine les zones géographiques (aires de santé) qui seront engagées dans le processus de ciblage communautaire.</li> <li>• Fourni les ressources et le soutien logistique à l'organisation et mise en œuvre du processus de ciblage communautaire.</li> <li>• Informe les autorités locales de la réalisation du ciblage communautaire.</li> <li>• Prépare et fournit le matériel de sensibilisation : panneaux présentant les étapes du processus de ciblage, les catégories de bien-être et les mécanismes de retour communautaires, les affiches d'invitation aux réunions publiques d'information, etc.</li> <li>• Fournit le matériel nécessaire à la réalisation de la démarche de ciblage communautaire : tablettes, chartes, posters, panneaux, charte d'intégrité des comités de ciblage, modèle de PV de réunion de comité de ciblage, les formulaires et support pour les bases de données, etc.</li> <li>• Forme les animateurs de la structure locale de dynamique communautaire à la méthode du ciblage communautaire (ou désigne un prestataire extérieur pour le faire).</li> <li>• Fournit les directives claires sur le processus de saisie et d'enregistrement des données.</li> <li>• Coordonne l'enquête d'approfondissement (PMT), traite les données et fournit la liste finale de ménages pauvres et très pauvres de la communauté aux autorités locales et aux animateurs de la structure locale de dynamique communautaire</li> </ul>
Structure locale d'animation communautaire (Rôle et responsabilités détaillés dans la section 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour rappel : la structure locale de dynamique communautaire comprend différentes entités, principalement les CACs mais aussi la Communauté Protectrice (CP), les Comités Locaux de Développement (CLD), les agents sociaux du DIVAS (CASO)</li> <li>• Coordonne et anime la mise en œuvre du processus de ciblage communautaire.</li> <li>• Vérifie les conditions de faisabilité du ciblage communautaire après consultation des autorités administratives, des autorités coutumières, des structures de la société civile et des agences de l'ONU engagés dans la région : référent de de la structure locale de dynamique et/ou du CC.</li> <li>• Facilite le processus de ciblage au niveau des aires de santé suivant les différentes étapes présentées dans ce manuel et dans le guide des animateurs : animateurs/facilitateurs.</li> <li>• Entérine la liste des ménages pauvres et très pauvres conforme à la catégorisation du comité de ciblage et la fait publier.</li> <li>• Gère le mécanisme de retour communautaire, le dépôt et suivi des plaintes : de de la structure locale de dynamique communautaire et/ou du CC., animateurs/facilitateurs, agents désignés pour le suivi et la gestion des plaintes.</li> <li>• Conduit ou guide l'enquête d'approfondissement (enquête ménages par questionnaire) et transmet les données aux délégations provinciales du MINAS pour traitement : de la structure locale de dynamique communautaire (ou prestataire externe désigné à cet effet).</li> <li>• Sensibilise la communauté sur les critères de ciblage prédéterminés.</li> </ul>

Acteurs	Rôles et Responsabilités
Comités de Ciblage (CC) (rôle et responsabilités détaillées dans la section 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signe la charte d'intégrité des comités de ciblage.</li> <li>• Participe à la réunion publique de sensibilisation de la communauté.</li> <li>• Valide la liste de ménages élaboré par le chef du village/quartier, veillant à que tous les ménages de la communauté y soient inscrits.</li> <li>• Valide les catégories et critères de bien-être prédéfinis en veillant à que celles-ci correspondent à la réalité de la communauté.</li> <li>• Identifie les ménages pauvres et très-pauvres de la communauté en se basant sur les catégories de bien-être prédéfinies.</li> </ul>
Autorités Administratives	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apportent leur soutien au processus de ciblage communautaire.</li> <li>• Informent les membres de la structure locale de dynamique communautaire sur les conditions de faisabilité du processus de ciblage, dont l'existence de conflits latentes ou avérés dans la communauté.</li> <li>• Facilitent l'accès des référents de la structure locale de dynamique communautaire aux communautés</li> <li>• Participent à la réunion publique d'information en tant qu'observatrices.</li> </ul>
Autorités Coutumières	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apportent leur soutien au processus de ciblage communautaire et collaborent avec les référents de la structure locale de dynamique communautaire et les chefs de village/quartier dans la mobilisation de la communauté.</li> <li>• Informent les membres des référents de la structure locale de dynamique communautaire sur les conditions de faisabilité du processus de ciblage, dont l'existence de conflits latentes ou avérés dans la communauté.</li> <li>• Facilitent l'accès des référents de la structure locale de dynamique communautaire aux communautés.</li> <li>• Désignent le comité de ciblage</li> <li>• Participent à la réunion publique d'information en tant qu'observatrices.</li> </ul>
Chef de village Chef quartier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soutient le processus de ciblage et collabore dans la mobilisation des membres de la communauté.</li> <li>• Informe les membres des CAC sur les conditions de faisabilité du processus de ciblage, dont l'existence de conflits latentes ou avérés dans la communauté.</li> <li>• Fourni aux référents de la structure locale de dynamique communautaire une liste complète des ménages de la communauté.</li> </ul>

Source : Plan Eval

Si toutes les personnes impliquées dans l'approche de ciblage communautaire y jouent un rôle essentiel, il est important d'apporter quelques précisions sur le rôle de la structure locale de dynamique communautaire et des Comités de Ciblage (CC).

### 3.1 Structure locale de dynamique communautaire

Suivant les discussions avec UNICEF, l'équipe de recherche juge pertinent d'utiliser des structures déjà en place, intégrées au Plan stratégique national de la santé communautaire en RDC (2019 – 2022). De surcroît ces dernières doivent être opérationnelles et fonctionnelles à la date de mise en œuvre de l'approche de ciblage communautaire. Ainsi, il a été proposé que le processus de ciblage communautaire s'appuie sur les Structure locale de dynamique communautaire incluant en particulier mais pas exclusivement les Cellules d'Animation Communautaire (CACs), qui sont des structures communautaires multisectorielles de coordination d'initiatives communautaires au niveau du village (milieux rural) ou de la cellule (milieu urbain) dans les aires de santé<sup>12</sup>.

12 L'équipe de recherche juge pertinent d'utiliser des structures déjà en place et intégrés au Plan stratégique national de la santé communautaire en RDC (2019 – 2022). Il est pourtant impératif que les facilitateurs des CACs soient formés à la méthode du ciblage communautaire et aient le profil indiqué dans ce manuel.

Organisées autour du chef de village ou du responsable de la cellule, les CACs sont composées des personnes influentes du village/cellule élues par l'assemblée du village/cellule pour un mandat de trois ans. Elles jouissent de la confiance des communautés (hommes, femmes, enfants) et ont une expérience dans l'appui des programmes gouvernementaux et dans l'accompagnement des membres de la communauté au quotidien. Constituant la structure de base pour l'animation du village/cellule, leur mandat inclut, entre autres, la coordination et le pilotage des actions de développement communautaire et le monitoring des activités communautaires (y compris la gestion des feedbacks communautaires)<sup>13</sup>.

Dans le cadre de l'approche de ciblage communautaire, les CACs ont pour rôle de coordonner et de faciliter le processus de ciblage communautaire en s'appuyant sur une formation dédiée ainsi que sur ce manuel. Afin de bien mettre en œuvre l'approche du ciblage communautaire, chaque CAC doit désigner en son sein :

- Un référent ciblage communautaire : le référent est responsable pour la coordination et la supervision de la mise en œuvre du processus de ciblage communautaire. Dans ce cadre, le référent centralise la communication avec les autorités locales (administratives, coutumières, chefs de village et de quartier), vérifie la faisabilité de la démarche de ciblage communautaire, coordonne les animateurs sociaux qui sont engagés dans le processus de ciblage, et gère les réclamations et les retours communautaires.
- Des animateurs sociaux (trois par groupe de 25 ménages) : les animateurs sociaux sont formés à la méthode du ciblage communautaire et ont une expérience dans les enquêtes de terrain. Cette expérience consiste ad minima en la conduite d'entretiens, la saisie de données simples (civiles, constitution des ménages, vulnérabilités). Ils animent et facilitent le processus de ciblage : ils collaborent dans la communication et dans la sensibilisation de la communauté, organisent et animent les réunions publiques de sensibilisation de la communauté, réalisent les enquêtes d'approfondissement (ou appuient leur réalisation par des prestataires externes).

Ainsi, il revient aux référents de la structure communautaire de :

- Vérifier les conditions de faisabilité du ciblage communautaire après consultation des autorités administratives, des autorités coutumières et des structures de la société civile engagés dans la région.
- Conduire le processus de ciblage au niveau des aires de santé suivant les différentes étapes présentées dans ce manuel et dans le guide des animateurs.
- Gérer le processus de plaintes.

L'Évaluation de l'approche communautaire pour améliorer les services de base pour les enfants en RDC (AMD, 2023) a montré que les CACs bénéficient de la confiance des communautés (hommes, femmes, enfants), ce qui est très important dans le ciblage communautaire. Néanmoins, les résultats évaluatifs sont mitigés en termes de performance et mettent en lumière des failles autant au niveau institutionnel - absence des organes de coordination de l'approche CAC et d'un budget spécifique affecté par l'État, manque de leadership de l'administration – autant sur le plan opérationnel – manque d'orientation et de directives, absence de partage d'expériences, difficulté à opérationnaliser tous les contours de la multisectorialité au niveau stratégique. Il s'avère donc nécessaire de renforcer les synergies et la coordination entre les CACs et les structures de l'administration publique afin d'assurer la performance, l'efficacité et la durabilité de l'approche. Il est aussi important de considérer le besoin d'allouer des ressources humaines, financières et logistiques aux CACs, notamment en vue de l'extension de leurs responsabilités avec leur intégration dans les projets de ciblage communautaire.

Bien que les CACs constituent des structures pertinentes pour appuyer le processus de ciblage et garantir le lien avec les communautés, de par leur connaissance des réalités sociales et

leur légitimité, la mise en place du ciblage pourra associer d'autres entités de la structure de dynamique locale. A ce propos, les discussions tenues avec les partenaires institutionnels ont mis en avant le besoin d'élargir les groupes considérés structures à d'autres telles la Communauté Protectrice (CP), les Comités Locaux de Développement (CLD), les agents sociaux du DIVAS (CASO) dans la zone de ciblage.

### 3.2 Comités de Ciblage (CC)

Les Comités de Ciblage sont les structures communautaires responsables de la catégorisation et de l'identification des ménages pauvres et très pauvres. Le comité de ciblage est composé de 8 à 10 membres de la communauté désignés par le chef coutumier en respectant les critères d'inclusion (femmes, personnes âgées, familles monoparentales, personnes porteuses de handicap) et de représentativité (personnes de différents milieux socio-économiques, religieux, ethniques et culturels). Dans la mesure du possible, le comité de ciblage doit être paritaire (même proportion d'hommes et de femmes). Les membres du comité doivent être issus de la localité où se déroule le ciblage et être des résidents permanents de cette dernière. Ils doivent avoir une bonne connaissance de l'ensemble des membres de la communauté.

Dans les localités de plus de 200 ménages, le comité de ciblage est composé de 1 représentant pour chaque groupe de 25 ménages.

Les Comités de Ciblage ont pour rôles de :

- Signer la Charte d'intégrité (ANNEXE 8.7).
- Participer à la réunion publique de sensibilisation de la communauté.
- Valider la liste de ménages élaboré par le chef du village/quartier, veillant à que tous les ménages de la communauté y soient inscrits.
- Identifier les ménages pauvres et très-pauvres de la communauté en se basant sur les catégories de bien-être prédéfinies.

## 4. Catégories de bien-être

Pour que le ciblage communautaire contribue à bien identifier les ménages pauvres et très pauvres de la communauté, il est nécessaire que les critères de catégorisation des ménages reflètent les appréhensions locales de la pauvreté afin d'assurer, d'une part, une plus grande acceptation des résultats du ciblage par l'ensemble des membres de la communauté (bénéficiaires et non-bénéficiaires) et, d'autre part, une meilleure prise en charge des plus vulnérables par les programmes de protection sociale.

Les catégories de bien-être développées pour les provinces du Kasai Central (ANNEXE 8.2), Nord-Ubangi (ANNEXE 8.3) et Sud-Kivu (ANNEXE 8.4) ont été définies et testées par le biais d'un processus de recherche participative (à travers la méthode de Participatory Poverty Ranking) réalisée dans trois villages de chacune de ces régions (voir notamment le rapport analytique Élaboration de critères de catégorisation communautaire de la pauvreté pour appuyer le ciblage des programmes de protection sociale en République Démocratique du Congo). **Cette recherche participative doit être menée dans les autres provinces de la RDC pour identifier les catégories de bien-être qui correspondent à la réalité locale et qui pourront être appliquées à la méthode décrite dans ce manuel.**

Les critères de bien-être, ainsi que leurs caractéristiques, sont des lignes directrices servant de guide pour la mise en œuvre du ciblage. Il ne s'agit donc pas d'une liste d'indicateurs ni d'une checklist. Ils sont destinés à être utilisés comme des orientations, plutôt que comme une liste exhaustive et fermée. Cela signifie que les membres du comité de ciblage doivent les considérer comme un guide dans le processus de catégorisation lorsqu'elles délibèrent sur l'identification des ménages qui appartiennent aux catégories de bien-être pauvre et très pauvres.

Pendant la réunion du comité de ciblage, les facilitateurs doivent s'assurer que tous les critères de bien-être soient pris en compte lors du classement des ménages pauvres et très pauvres pour éviter des erreurs de ciblage (voir notamment la section 7 de ce manuel). Pour illustrer ce propos, par exemple, un ménage peut posséder du bétail ou des terres mais ne pas être en mesure de manger à sa faim tous les jours. Et inversement, un ménage peut satisfaire certains besoins de base sans disposer de biens matériels, de bétail ou autres ressources constituant une « épargne ». En effet, la distinction entre les pauvres et les très pauvres peut être subtile (cf. tableaux des catégories de bien-être des provinces du Kasai Central - ANNEXE 8.2, Nord-Ubangi - ANNEXE 8.3 et Sud-Kivu - ANNEXE 8.4) et mérite une attention particulière.

### Comment différencier les pauvres des très pauvres ?

*Les facilitateurs doivent veiller à que les membres du comité de ciblage comprennent la distinction entre les pauvres et les très pauvres. Ils peuvent donner quelques exemples (cf. ci-après), en rappelant que l'ensemble des critères de bien-être doivent être pris en compte dans la catégorisation.*

*Dans le critère emploi/argent, par exemple, tantôt les 'pauvres', tantôt les 'très pauvres' ont des possibilités d'emploi limitées. Dans la plupart des cas, ils travaillent à la journée, de manière discontinue, irrégulière et/ou saisonnière. Cependant, les 'très pauvres' sont souvent des personnes marginalisées ou socialement exclues de la société (pas très propres, considérés comme susceptibles de voler ou paresseuses), des personnes âgées fragiles, des personnes physiquement handicapées, des personnes souffrant de maladies chroniques et donc des personnes qui souvent ne sont pas en mesure de travailler.*

*Dans le critère alimentation/nourriture, par exemple, les pauvres ont du mal à avoir de quoi manger mais se couchent difficilement sans avoir mangé de la journée. Ils dépendent parfois de l'aide de quelqu'un de la famille. Les ultra-pauvres mendient de la nourriture et parfois n'arrivent pas à faire deux repas par jour. La plupart du temps, ils ne savent pas ce qu'ils mangeront lors du prochain repas.*

## 5. Préparation de la mise en œuvre de l'approche de ciblage communautaire

La préparation à la mise en œuvre de l'approche de ciblage communautaire assure le bon déroulement du processus. Avant le démarrage du processus de ciblage :

1. Le MINAS détermine les zones d'intervention de l'approche de ciblage communautaire et informe les délégations provinciales, locales et les référents de la structure locale de dynamique communautaire concernées. Les autorités locales sont contactées et informées du processus de ciblage communautaire.

→ L'engagement des autorités locales est un élément clé pour le bon déroulement de l'exercice de ciblage communautaire. Dès lors, il est important que les autorités locales soutiennent le processus, en apportent leur soutien, et participent à la mobilisation de la communauté.

2. Les outils de communication et registre de données nécessaires à la mise en œuvre de l'approche de ciblage communautaire sont préparés et mis à disposition du responsable du ciblage communautaire dans la structure locale de dynamique communautaire. La liste détaillée des outils qui doivent être mis à disposition des CACs/CP/CASO sont les suivants :

- Lettres d'invitation aux autorités locales
- Panneaux, banderoles informatives du processus de ciblage
- Panneaux, banderoles informatives des catégories et critères de bien-être
- PV de constitution du comité de ciblage
- PV de l'exercice participatif de ciblage communautaire
- Répertoire des ménages pauvres et très pauvres
- Guide de facilitation d'un exercice participatif d'identification des critères de pauvreté

3. Les responsables de la structure locale de dynamique communautaire des zones d'intervention désignent un référent de la structure locale de dynamique communautaire/ ou du CC pour assurer la coordination et la gestion du processus de ciblage communautaire ainsi que les animateurs qui seront engagés en tant que facilitateurs.

Le personnel de la structure communautaire engagé dans le processus de ciblage est formé à la méthode du ciblage communautaire et reçoit une copie de ce manuel ainsi que du Guide de facilitation d'un exercice participatif d'identification des critères de pauvreté (ANNEXE 8.5).

Un trio de facilitateurs est désigné pour mener le ciblage communautaire dans chaque localité. Dans la composition du trio de facilitateurs, le responsable structure communautaire/CC observe que les animateurs aient le profil suivant :

- Avoir une expérience de terrain dans les enquêtes de ménage et dans la mise en œuvre d'enquêtes qualitatives, pour assurer la qualité des résultats.
- Parler la langue locale et ont une bonne connaissance des membres de la communauté, pour faciliter leur mobilisation et assurer la confiance dans le processus.
- Avoir au moins une femme qui doit faire partie du trio de facilitateurs, pour assurer l'inclusivité et le respect des dynamiques de genre pendant le processus de ciblage communautaire.

4. Les animateurs CAC sensibilisent les autorités locales (autorités administratives, les autorités coutumières, des cheffes de village/quartier) à la démarche de ciblage communautaire et réalisent une enquête rapide sur les conditions de réalisation de la démarche de ciblage communautaire. Ils consultent également les organisations de la société civile et les agences du système ONU présentes sur la zone de réalisation du ciblage communautaire pour vérifier

14 Vérifier l'existence de conflits de voisinage, conflits autour du bétail et/ou des productions agricoles, conflits religieux, liés à des coutumes ou croyances (comme la sorcellerie ou au tribalisme), conflits concernant les terres et les limites des parcelles, violences sexuelles et sexistes, etc.

15 Vérifier l'existence de dynamiques sociales de stigmatisation et d'exclusion de certains groupes dans la communauté, la situation des personnes les plus vulnérables (comme les personnes âgées, les personnes porteuses d'un handicap, les femmes enceintes, les réfugiés, les minorités religieuses et/ou ethniques, etc.).

16 Vérifier l'existence de conflits armés et le niveau d'insécurité de la région.

si les conditions de faisabilité de la démarche du ciblage sont réunies. Les animateurs CAC enquêtent notamment sur :

- Niveau de cohésion/ou de fragmentation sociale dans la communauté : existence de conflits et/ou tensions communautaires latentes ou avérés<sup>14</sup>, dynamiques d'exclusion et marginalisation sociales<sup>15</sup>, niveau d'insécurité<sup>16</sup>.
- Pratiques d'entre-aide communautaire, notamment visant les plus pauvres et les plus vulnérables
- Modes de gouvernance dans la zone cible : participation de la communauté dans la prise de décisions le concernant, pratiques de cooptation et/ou corruption avérées, etc.
- Conditions d'accès aux communautés situées dans la zone cible : état des routes, ponts et accès fluviaux, saison de pluies, etc.
- Adhésion et soutien des autorités locales à la réalisation de l'approche de ciblage communautaire.

Si les conditions pour la réalisation de la démarche de ciblage communautaire ne sont pas réunies, les animateurs CAC informent le responsable CAC/CC qui fait remonter leur appréciation des animateurs à la délégation provinciale du MINAS de la zone concernée par le ciblage communautaire. Autre option, le ciblage catégoriel peut être utilisé pour la région en question.

## 6. Mise en œuvre du ciblage communautaire

Dans cette section chaque phase du ciblage communautaire est expliquée étape par étape. Le Guide de facilitation d'un exercice participatif d'identification des critères de pauvreté (ANNEXE 8.5) présente de manière détaillée la réalisation des exercices participatifs réalisés en section de comité de ciblage.

Pour un rappel des étapes du processus de ciblage communautaire, voir la **FIGURE 1**, page 11.

### 1 - Listing des ménages et désignation du Comité de Ciblage (CC)

#### 1. Envoi des Invitations formelles des autorités

Le responsable de la structure locale de dynamique communautaire/CC envoie des invitations formelles aux autorités locales (autorités administratives, autorités coutumières, cheffes de village/quartier) communicant la date et lieu de la réunion publique d'information à laquelle sont conviés tous les membres du village. Les autorités locales relaient l'invitation à l'ensemble des membres de la communauté, veillant à multiplier les moyens de communication (affiches dans les lieux publics, bouche à oreille, visites porte-à-porte, etc.) afin que toutes les ménages de la communauté soient informés de la date et lieu de la réunion publique d'information.

#### 2. Élaboration de la liste des ménages

Les animateurs de la structure locale de dynamique communautaire sollicitent formellement au chef du village/chef du quartier la liste complète des ménages de la communauté. Ils veillent à ce qu'aucun ménage ne soit exclu de la liste - y compris les ménages localisés dans les zones distantes et de difficile accès – et valident la liste des ménages. Dans le cas où cette liste doit être mise à jour, il est suggéré d'utiliser une version simplifiée du Questionnaire Standard d'Éligibilité des ménages.

##### **Enregistrement de la liste de ménages**

*Afin de faciliter le processus de ciblage, les autorités locales veilleront à établir un dénombrement des familles présentes sur le territoire. A ce titre, les référents de la structure locale de dynamique communautaire pourront être convoqués pour l'actualisation des données de registre en procédant à l'établissement d'un enregistrement de toutes les familles du village. « L'enregistrement » des familles dans les listes est ici entendu comme le processus d'enregistrement des données d'identité des individus. Pour faciliter cette tâche, il est conseillé d'utiliser la méthode dite de préenregistrement des groupes ou des ménages, utilisée notamment dans le cas de situation d'urgence. Il s'agit de la collecte de données de base au niveau du groupe. Un groupe d'enregistrement est constitué d'un ou de plusieurs individus enregistrés ensemble. Une suggestion est celle d'utiliser une version très simplifiée de l'enquête standard (uniquement les sections B à D) afin de conserver la codification de base des champs de cette enquête.*

#### 3. Désignation du comité de ciblage (CC)

Les autorités coutumières désignent les membres de la communauté/représentants communautaires qui feront partie du comité de ciblage.

- Communautés avec moins de 250 ménages : 8 à 10 représentants communautaires
- Communautés avec 250 ménages ou plus : 1 représentant communautaire par groupe de 25 ménages

Les animateurs de la structure communautaire vérifient que la composition du CC respecte les principes de représentativité et d'inclusion et que les membres désignés acceptent d'y participer bénévolement. Les animateurs rédigent le procès-verbal de constitution du comité de ciblage (ANNEXE 8.6).

Il est conseillé d'intégrer des témoins de la communauté, ne faisant pas partie ni des structures communautaires ni du CC afin de garantir plus de transparence.

Celui-ci sera signé lors de la réunion publique d'information et sensibilisation de la communauté. Les membres des CC ne doivent pas être bénéficiaires des projets ou programmes sociaux mis en œuvre dans le village/quartier.

## 2 - Sensibilisation de la communauté

### 4. Réunion publique d'information et de sensibilisation de la communauté

Les animateurs de la structure locale de dynamique communautaire/CC préparent la réunion en veillant à ce que :

- Tous les membres de la communauté soient informés de la date, du lieu et de l'objet de la réunion publique.
- Les panneaux présentant les étapes du processus de ciblage, les catégories et critères de bien-être, les mécanismes de retour communautaire et gestion de plaintes soient affichés dans un lieu visible à l'ensemble des participants.
- Les personnes en situation de vulnérabilité : personnes âgées, femmes enceintes et personnes porteuses de handicap et/ou malades puissent suivre la réunion dans des bonnes conditions (prévoir des chaises, par ex.).

Le chef du village/quartier et les autorités coutumières locales participent à la réunion dans la qualité d'observateurs. Les animateurs/facilitateurs issues des structures communautaires locales accueillent les habitants du village/quartier et ouvrent la réunion publique en remerciant à toutes et tous de leur présence. Ils expliquent les objectifs du ciblage communautaire, les étapes du processus de ciblage ainsi que les mécanismes de dépôt de plaintes.

Ensuite, ils présentent les catégories de bien-être et les expliquent à l'aide des caractéristiques décrites dans l'affiche, en précisant que ces caractéristiques servent de guide (ne sont pas des indicateurs ni une checklist) et qu'elles pourront être ajustées par le comité de ciblage si besoin.

Les animateurs expliquent la composition et le rôle du comité de ciblage et présentent les représentants de la communauté qui en font partie. Après la lecture publique de la charte d'intégrité, le CC est formellement constitué. Le procès-verbal de constitution du comité de ciblage (rédigé en amont de la réunion lors de la phase de désignation du CC, cf ANNEXE 8.6) est signé par les membres du comité, par l'autorité communautaire qui les a désignés et par les animateurs communautaires qui facilitent la réunion (à défaut d'une signature, on peut utiliser les impressions digitales).

Avant de clôturer la réunion, les animateurs répondent aux questions des membres de la communauté et remercient les participantes de leur présence.

#### Le rôle de la communication

*Le ciblage communautaire est un processus ouvert et transparent qui vise à accroître la sensibilisation à la méthodologie de ciblage parmi les bénéficiaires et les non-*

*bénéficiaires des programmes de protection sociale. La communication est un élément clé de la sensibilisation des habitants du village/quartier. La transmission de messages cohérents et continus sur les objectifs du ciblage communautaire et sur la réalisation de l'événement public de présentation de la méthodologie de ciblage doit commencer en amont de la tenue de la réunion de sensibilisation pour permettre aux habitants du village/quartier de 1) prendre les dispositions nécessaires pour assister au rassemblement public ; 2) comprendre les objectifs et les différentes étapes du processus de ciblage. Pour assurer la diffusion des informations, des panneaux et affiches peuvent être fixés dans les lieux publics (écoles, centres de santé, marché, etc.). Le personnel de la structure locale de dynamique communautaire doit également profiter de toute autre occasion de rencontrer avec les représentants du village pour réitérer le message et communiquer sur le processus de ciblage communautaire.*

### 3 - Ciblage communautaire

Cette étape du processus doit s'appuyer sur le Guide de facilitation d'un exercice participatif d'identification des critères de pauvreté (ANNEXE 2).

#### 5. Réunion du comité de ciblage

Les animateurs CACs/facilitateurs préparent la session du comité de ciblage en veillant à :

- Afficher les panneaux présentant les étapes du processus de ciblage, les catégories et critères de de bien-être, les mécanismes de retour communautaire et gestion de plaintes dans un lieu visible à toutes et tous.
- S'assurer que les personnes en situation de vulnérabilité personnes âgées, les femmes enceintes et les personnes porteuses de handicap et où malades puissent suivre la réunion dans des bonnes conditions (prévoir des chaises, par ex.).
- Avoir tous les outils nécessaires au bon déroulement de la session : panneaux grand format et affiches taille A4 présentant les étapes du processus de ciblage, les catégories et critères de de bien-être, les mécanismes de retour communautaire et gestion de plaintes ; chartre d'intégrité ; feuille de PV ; feuilles de papier A3 ; gommettes de couleurs différentes ; feutres.
- Si le milieu ne permet pas aisément l'expression des femmes en réunion mixte, les animateurs peuvent décider de constituer des groupes de pairs : un comité d'hommes et un comité de femmes.
  1. Les facilitateurs ouvrent la session du comité de ciblage en souhaitant la bienvenue aux représentantes de la communauté et expliquant le déroulement de la séance. S'ensuit un exercice d'échauffement : les facilitateurs demandent aux participants de dessiner sur une carte tous les ménages du village et d'y indiquer le nom de chaque foyer. Si l'identification des ménages dans la carte ne peut pas se faire par écrit, par exemple, pour raison d'illettrisme d'un ou plusieurs membres du CC, ceux-ci peuvent utiliser des icônes préalablement définis et affichés dans un panneau ou des gommettes de couleur différente. Les facilitateurs s'assurent de la concordance avec la liste de ménages établie par le chef du village. La liste de ménages validée est lue par un des facilitateurs.
  2. Les facilitateurs rappellent les principes éthiques inscrits dans la chartre d'intégrité du comité de ciblage et expliquent comment les ménages doivent être catégorisés. Ils expliquent chacune des catégories et des critères de bien-être ainsi que leurs caractéristiques/seuil. Les facilitateurs doivent insister sur le fait que les critères ainsi que leurs caractéristiques/seuils ne sont pas des indicateurs et qu'ils doivent servir de

guide. Ils demandent aux membres du CC si les critères de bien-être ainsi que leurs caractéristiques/seuils correspondent à ce qu'ils observent dans leur communauté. Après discussion et consensus entre les membres du CC, si nécessaire, les facilitateurs ajustent les critères faisant apparaître les modifications dans le panneau d'affichage.

3. Ensuite les facilitateurs demandent aux participants d'identifier les ménages pauvres et très pauvres de la communauté en partant de la liste de ménages validée et des critères définis (voir les [ANNEXE 8.2](#), [ANNEXE 8.3](#) et [ANNEXE 8.4](#) pour les catégories de bien-être des provinces du Kasai Central, Nord-Ubangi et Sud-Kivu. **Pour les autres provinces, un travail de recherche participatif doit être réalisé avant le ciblage pour identifier les catégories de bien-être qui correspondent à la réalité locale**). Les facilitateurs rappellent que les critères de bien-être ne doivent pas être analysés de manière isolée et que l'identification des catégories de bien-être (pauvres, très pauvres) doit se faire en se basant sur l'ensemble des critères.
4. Les participants discutent et délibèrent sans intervention du facilitateur. Cette dernière veille à ce que toutes les personnes présentes puissent s'exprimer, encourage les plus silencieuses et les plus marginalisées à parler et fait attention à ce que les personnes plus loquaces n'accaparent pas la prise de parole et le processus. Il reste disponible pour répondre aux éventuelles questions des participants et n'intervient que si le processus n'est pas suivi correctement. Cela inclut demander aux membres du village d'expliquer pourquoi ils répartissent les ménages dans certaines catégories et défier le groupe si la répartition des ménages semble irréaliste (par exemple, si le groupe décide d'attribuer la majorité des ménages à la catégorie des très-pauvres). Après délibération, le En cas d'absence de consensus sur la catégorisation des ménages, le facilitateur pose des questions pour aider les participantes à avoir plus de clarté dans la délibération.
5. Après discussion et délibération, les participants établissent la liste des ménages pauvres et très pauvres du village/quartier. Celle-ci est lue à voix haute par le facilitateur et validé par les membres du comité de ciblage. Les noms des ménages pauvres et très pauvres est ensuite inscrit dans le répertoire des ménages pauvres et très pauvres ([ANNEXE 8.9](#)).

La liste des ménages pauvres et très pauvres répertoriés est affichée dans les lieux publics afin que l'ensemble des membres de la communauté puissent en prendre connaissance.

#### 4 - Enquête d'approfondissement et validation de la liste des ménages pauvres et très pauvres

##### 6. Enquête d'approfondissement sur les ménages pauvres et très pauvres

Les animateurs de la structure locale de dynamique communautaire informent le comité de ciblage ainsi que les autorités locales du démarrage de l'enquête d'approfondissement sur les ménages inscrits dans le répertoire de ménages pauvres et très pauvres et en rappellent les objectifs :

- Collecter les données essentielles sur les ménages pauvres et très pauvres au travers le Questionnaire Standard d'Eligibilité (QSE).
- Vérifier et confirmer, si nécessaire, que les conditions de vie des ménages sont en adéquation avec la politique nationale de protection sociale.
- Analyser et filtrer (localité, sexe, âge, niveau d'éducation, etc.), les données des ménages afin d'obtenir des informations spécifiques pouvant être utilisées et transmises aux programmes sociaux.

Tous les acteurs (animateurs, comité de ciblage, autorités locales, chef du village/quartier)

concourent à relayer l'information aux membres de la communauté en multipliant les efforts et les moyens de transmission des messages (affichage dans les lieux publics, porte à porte, bouche-à-oreille, échanges informels dans les lieux publiques).

Les animateurs de la structure locale de dynamique communautaire ou un prestataire extérieur désigné par la délégation du MINAS, réalise l'enquête ménages à travers le Questionnaire Standard d'Éligibilité dont plusieurs instructions sont données au personnel d'enquête pendant la formation avant l'enquête proprement dite sur les tâches qui leurs sont dévolues et les aptitudes à adopter avant, pendant et après la phase de collecte des données.

A ce niveau, il est encouragé que le questionnaire d'enquête soit administré à l'aide d'une tablette via une application contenant les noms à son sein les noms des personnes à enquêter dans le souci de minimiser les erreurs de saisie et d'éviter les risques d'inclusion des personnes non ciblées par les programmes.

Ensuite, les données collectées sont traitées et les résultats sont confrontés à la liste de ménages pauvres et très pauvre issue du ciblage communautaire en session de comité de ciblage. La liste de ménages pauvres et très pauvres est validée/modifiée.

## **7. Validation et publication**

La liste des ménages répertoriés par le comité de ciblage est entérinée/modifiée et ensuite affichée dans les lieux publics et transmis aux délégations provinciales du MINAS. Les ménages pauvres et très pauvres sont inscrits dans le registre social suivant la procédure établie par le MINAS.

## 7. Mécanismes de retours communautaires et gestion des plaintes

Cette phase se déroule en continu (et en parallèle au déroulement des autres processus) puisque la gestion des réclamations permet de repérer d'éventuels problèmes de mise en œuvre afin de les corriger. Les préoccupations et réclamations exprimées agissent souvent comme un avertissement et permettent d'éveiller la vigilance face aux enjeux du ciblage. Identifier et comprendre ces enjeux permettent de réduire le risque et d'éviter de produire des effets sociaux négatifs du ciblage.

### Considérations sur le retour d'information et la gestion des plaintes

*Le retour d'information de la communauté est un pilier essentiel de la réussite du ciblage communautaire. Ainsi, il est nécessaire de promouvoir une collecte appropriée de cette information tenant compte de la diversité des canaux qu'elle mobilise.*

*En effet, l'information peut circuler de manière formelle ou informelle. Les canaux de remontée de l'information prévues ici constituent un système formel qui permet l'enregistrement écrit des informations afin d'en faciliter son analyse et son traitement. A l'inverse, l'information informelle, non écrite, ne permet pas une remontée adéquate de l'information, ni son analyse, ce qui rend son traitement très aléatoire et incertain. Toutefois, ce type d'information peut constituer une source importante*

Les animateurs des Structures locales de dynamique communautaire veillent à ce que les membres de la communauté où se déroule le ciblage soient informés sur l'existence de mécanismes de retour d'information et de gestion de plaintes en multipliant les lieux et moyens de transmission des messages (affichage dans les lieux publics, sensibilisation lors de la réunion publique d'information sur le ciblage communautaire, sensibilisation lors de toute autre occasion de rencontrer avec les membres de la communauté, etc.)

### 7.1 Rappel des objectifs des mécanismes de retours communautaires et gestion de plaintes

Le système de gestion des plaintes vise globalement à :

- Renforcer la capacité des ménages vulnérables à défendre leur droit.
- Renforcer la capacité de la communauté à traiter et résoudre localement leurs conflits.
- Renforcer la redevabilité du programme de ciblage communautaire auprès des communautés bénéficiaires.
- Assurer une amélioration continue de la qualité du ciblage communautaire en tirant les leçons issues des plaintes reçues.
- Soutenir la transparence du processus.
- Réduire les erreurs d'inclusions et d'exclusions.

### 7.2 Éléments de définition, typologie et catégorisation

Les réclamations peuvent porter sur un spectre très varié de sujets, questions ou enjeux. La littérature appuyant ce manuel fait état d'une grande variété des retours de la communauté concernant généralement des demandes d'information et de clarification sur la mise en œuvre du ciblage. Toutefois, il convient d'envisager l'ensemble des cas de réclamations pouvant se produire afin que l'examen de ces dernières soit effectué de manière rigoureuse et transparente.

Les réclamations peuvent être faites par des ménages (inscrits ou non), par les comités de ciblage et par tout acteur local. Elles peuvent être exprimées de manière individuelle ou collective.

**TABLEAU 2 - Types de demandes traités**

Le système de gestion de plaintes sert à traiter plusieurs types de demande :

Type de demande	Caractéristiques	Exemples
<b>Demande d'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulation d'une demande d'information</li> <li>Demande d'éclaircissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demande d'information sur le processus de ciblage communautaire</li> <li>Demande d'éclaircissement sur la procédure de nomination du comité de ciblage</li> </ul>
<b>Doléance/ réclamation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expression d'une insatisfaction par rapport au non-respect d'un droit ou par rapport à ce qui est perçu comme une injustice</li> <li>Demande pour obtenir ce à quoi l'on pense avoir droit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demande fondée sur le non-respect de la procédure</li> <li>Signalement d'une discrimination</li> <li>Signalement d'une erreur d'inclusion (demande d'exclusion d'un bénéficiaire)</li> <li>Signalement d'une d'exclusion (demande d'inclusion d'un bénéficiaire)</li> <li>Bénéfice non-reçu</li> <li>Montant de la prestation non-conforme (Montant reçu incorrect)</li> </ul>
<b>Dénonciation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Signalement de la culpabilité d'autrui</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corruption et/ou fraude</li> <li>Abus d'autorité</li> <li>Violence basée sur le genre (VBG) ou violence sur les enfants (directement lié au processus de ciblage)</li> <li>Harcèlement (moral/sexuel)</li> </ul>
<b>Suggestion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulation d'une proposition</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suggestion pouvant refléter dans l'amélioration de la communication</li> <li>Suggestion visant à améliorer le ciblage ou la méthode de gestion de plaintes</li> </ul>

Source : Plan Eval

**TABLEAU 3 - Catégories de plaintes**

Les plaintes seront traitées selon les catégories suivantes :

Typologie	Catégorie	Caractéristiques
<b>Demande d'informations</b>	Informations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information sur le processus de ciblage communautaire</li> <li>Information sur le registre social (demande d'éclaircissement sur la procédure de nomination du comité de ciblage, demande d'information concernant les listes, etc.)</li> <li>Information concernant le bénéfice (dates de paiement, montant, nombre de parcelles, forme de paiement, etc.)</li> <li>Toute autre information (même sur un sujet qui n'a rien à avoir avec le ciblage)</li> </ul>

Typologie	Catégorie	Caractéristiques
<b>Doléance/ réclamation</b>	Contestation du comité de ciblage	Contestation relative aux membres du comité de ciblage
	Contestation des listes	a) Signalement d'erreur d'inclusion, formulation d'une demande d'exclusion  b) Signalement d'erreur d'exclusion, formulation d'une demande d'inclusion
	Contestation des enquêtes ménages	Contestation des résultats
	Contestation des données du registre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demande de correction des données enregistrées sur la base de données (rectification ou retrait des informations)</li> <li>• Signalement d'une erreur enregistrement du résultat du ciblage (ménage qui apparaît dans la liste validée mais qui ne figure pas dans le registre comme ménages bénéficiaire ; ménage qui n'apparaît dans la liste mais qui figure comme bénéficiaire sur le registre)</li> <li>• Demande de mise à jour des données ménages</li> </ul>
	Demande fondée sur le non-respect de la procédure	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absence de réunion publique d'information et de sensibilisation de la communauté</li> <li>• Absence de réunion du comité de ciblage</li> <li>• Absence d'enquête d'approfondissement/d'application du Questionnaire Standard d'Éligibilité (QSE)</li> </ul>
	Signalement du non-respect d'un droit	Signalement d'une discrimination ou de toute autre violation de droit (droit à l'information, droit des personnes handicapées, droit des femmes, etc.)
	Réclamation concernant le bénéfice	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bénéfice non-perçu</li> <li>• Date du paiement non respecté : Retard dans le versement du bénéfice</li> <li>• Lieu du paiement non respecté</li> <li>• Erreur sur le nombre de parcelles du bénéfice</li> <li>• Montant de la prestation non-conforme (Montant reçu incorrect)</li> <li>• Reliquat non versé : Le ménage/bénéficiaire indique qu'il n'a pas reçu le transfert précédent et le reliquat n'est pas inclus dans le nouveau transfert</li> <li>• Ménage qui ne se trouve pas sur la liste de paiement : Ménage bénéficiaire n'étant pas sur la liste de transferts</li> </ul>
Réclamation concernant les Services offerts par les opérateurs de terrain responsables du paiement	Agence de paiement, opérateur téléphonique, etc. : par exemple, non-ouverture de compte/moyen de transfert, encaissement pour ouverture de compte, etc.	

Typologie	Catégorie	Caractéristiques
<b>Dénonciation</b>	Réclamations de comportements inappropriés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dénonciation de comportements inappropriés/incivilités d'un ou des agents des structures locales de dynamique communautaire engagés dans le processus de ciblage (sauf cas spécifiques relatifs à la gouvernance)</li> <li>• Dénonciation de comportements inappropriés/incivilités d'un ou des membres du comité de ciblage (sauf cas spécifiques relatifs à la gouvernance)</li> <li>• Dénonciation de comportements inappropriés/incivilités d'un ou des agentes responsables pour la réalisation des enquêtes/ application du Questionnaire Standard d'Éligibilité (QSE) (sauf cas spécifiques relatifs à la gouvernance)</li> </ul>
	Gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corruption/fraude</li> <li>• Abus de pouvoir et d'autorité</li> <li>• Violence basée sur le genre (VBG) ou violence sur les enfants (directement lié au processus de ciblage)</li> <li>• Harcèlement (moral/sexuel), intimidation ou menace (psychologique, physique)</li> </ul>
<b>Commentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propositions</li> <li>• Suggestions</li> <li>• Rumeurs</li> <li>• Reconnaissance</li> <li>• Retour positif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Par rapport aux moyens de transfert/perception du bénéfice</li> <li>• Par rapport à la procédure de ciblage communautaire</li> <li>• Par rapport à la coordination (structures locales/régionales/ nationales, agents publics, prestataires de service, etc.)</li> <li>• Par rapport à la procédure de gestion de plaintes</li> <li>• Par rapport à l'information/communication</li> </ul>

Source : Plan Eval

Les dénonciations sont considérées comme plaintes sensibles et doivent faire l'objet d'un traitement spécial concernant le respect des droits du plaignant ainsi que la procédure d'investigation des faits dénoncés. Si cela est pertinent et, en accord avec la législation en vigueur, les autorités policières et judiciaires peuvent être saisies (avec l'accord du plaignant). Les plaintes peuvent être anonymisées par l'attribution d'un code d'identification de la plainte.

## 7.3 Procédure de registre de retour communautaire et de gestion de plaintes

Le retour communautaire et la gestion de plaintes se font de manière continue tout au long du processus de ciblage communautaire selon les étapes décrites dans cette section.

### 1. Lancement de la procédure

Une plainte peut être déposée :

- En appelant le numéro vert :
  1. Le plaignant appelle le numéro vert et informe l'agent de son intention de déposer une plainte.
  2. L'agent pose des questions au plaignant afin de remplir le Formulaire de retour d'information communautaire et dépôt de plainte.

3. L'agent inscrit la date, le numéro dépôt de plainte, et sa signature dans le Formulaire de retour d'information communautaire et dépôt de plainte.
  4. L'agent communique au plaignant les délais de traitement et les moyens de communication du résultat du traitement de la plainte.
- En déposant une plainte auprès d'une des structures locales de dynamique communautaire :
    1. Le plaignant informe l'animateur de la structure locale de dynamique communautaire de son intention de déposer une plainte.
    2. L'animateur lui demande de remplir le Formulaire de retour d'information communautaire et dépôt de plainte.
    3. Le plaignant remplit le Formulaire de retour d'information communautaire et dépôt de plainte. En cas d'illettrisme ou de toute autre facteur empêchant le plaignant de remplir lui-même le formulaire, il peut se faire aider par l'animateur qui lui posera des questions pertinentes pour avoir les informations demandées dans le Formulaire de retour d'information communautaire et dépôt de plainte.
    4. L'animateur de la structure locale de dynamique communautaire reçoit le Formulaire de retour d'information communautaire et dépôt de plainte, y consigne la date, les informations le concernant, et sa signature.

L'animateur de la structure locale de dynamique communautaire communique au plaignant les délais de traitement et les moyens de transmission du résultat du traitement de la plainte.

Il est à toutes fins utiles que les animateurs disposent d'une tablette pour remplir le formulaire directement en ligne et l'enregistrer.

## **2. Identification et enregistrement**

Les agents du numéro vert et/ou les animateurs des structures locales de dynamique communautaire ayant reçu une plainte reçoivent la plainte et consignent les informations du Formulaire de retour d'information communautaire et dépôt de plainte dans la base de données afférente (base de gestion des informations et de plaintes du MINAS) en identifiant bien la typologie et la catégorie de la demande (cf. [TABLEAU 2](#) et [TABLEAU 3](#), page 27).

Les réclamations seront traitées localement par un comité de gestion de plaintes indépendant (cf. section suivante).

## **3. Suivi et traitement des demandes**

Un comité de gestion des plaintes au niveau local est formé au démarrage du processus de ciblage communautaire.

Il regroupe les animateurs de différentes structures locales de dynamique communautaire de la communauté.

Les membres du comité de gestion de plaintes doivent avoir été formés à la méthode du ciblage communautaire.

Le comité de gestion de plaintes a pour mandat de :

- Vérifier que la plainte a bien été enregistrée dans la base de données de gestion de plaintes.
- Répondre directement aux demandes d'information formulées par les membres de la communauté (ou tout autre acteur intéressé). Les demandes d'information ainsi que le traitement alloué à chaque demande doivent être enregistrés dans la base de données afférente (base de données de gestion des informations et plaintes) : demande traité /

demande non-traité. Envoyer un rapport-bilan mensuel des demandes d'information formulées (traitées et non-traitées) au référent de la délégation provinciale du MINAS.

- Envoyer un rapport-bilan mensuel des suggestions formulées à travers le Formulaire de retour d'information communautaire et dépôt de plainte au référent de la délégation provinciale du MINAS.
- Mener une enquête sur les doléances/réclamations formulées (une enquête peut couvrir plusieurs cas simultanément). Prendre une décision concernant la plainte, enregistrer la décision dans la base de données, informer le plaignant de la décision prise par le comité. Toute décision concernant une plainte doit être motivée : les raisons pour lesquelles la décision a été prise doivent être enregistrées dans la base de données afférente (base de données de gestion de plaintes du MINAS) et communiquées au plaignant. L'incident est clôturé. La clôture de l'incident est enregistrée dans la base de données de gestion des informations et plaintes.
- Transmettre les dénonciations au référent de la délégation provinciale du MINAS qui se chargera de désigner un comité pour mener une enquête, traiter la demande, et informer le plaignant des résultats (sauf cas d'anonymat).

Le comité de gestion de plaintes peut envisager des actions spécifiques non prévues pour traiter les questions soulevées dans la procédure de suivi et gestion de plaintes. A titre d'exemple, il peut juger utile de réaliser une campagne d'information si un grand nombre de questions redondantes et/ou concernant le même sujet est observée.

#### **4. Bilan**

Le président du comité de gestion de plaintes réalise un bilan trimestriel des plaintes déposées et traitées (favorablement/négativement). Il fait une analyse pour croiser les données référentes à : répartition territoriale (concentration de plaintes dans certaines localités), répartition des plaintes par type de demandes et par catégories (% de demande d'informations, % de réclamations portant sur une contestation des listes, % de réclamations concernant les membres de l'équipe, etc.), nombre total de demandes formulées ; nombre de demandes traitées (% de demande d'informations traitées, % de plaintes ouvertes/traitées). Le bilan trimestriel est envoyé à la délégation provinciale du MINAS.





## 8.2 Catégories de bien-être et critères de la pauvreté pour le Kasai Central

La présente catégorisation (ainsi que celles qui sont présentées à la suite) correspond à un classement par ordre d'importance, c'est-à-dire, en fonction des critères les plus souvent cités lors des groupes de discussion dans chaque province.

Critères	Caractéristiques/Seuils
<b>1 Nourriture</b>	<p><b>Pauvres</b> : Ceux qui parfois passent une journée sans se nourrir</p> <p><b>Moins pauvres</b> : Ceux qui arrivent à se nourrir tous les jours mais avec difficulté. Certains membres du ménage se privent pour que d'autres puissent manger à leur faim. Ils mangent rarement de la viande.</p> <p><b>Pas pauvres</b> : Ceux qui mangent tous les jours et à leur faim. Ils consomment de la viande, du poulet ou du poisson.</p>
<b>2 Logement</b>	<p><b>Pauvres</b> : Ceux vivant dans des maisons délabrées et qui partagent une pièce pour dormir avec tous les membres du ménage. Souvent ils louent leurs habitations.</p> <p><b>Moins pauvres</b> : Ceux vivant dans des maisons en matériaux non durables et qui partagent une pièce pour dormir avec tous les membres du ménage. Souvent ils louent leurs habitations.</p> <p><b>Pas pauvres</b> : Ceux vivant dans des maisons bien construites, avec de l'électricité, meublés et tous les confort.</p>
<b>3 Vêtements</b>	<p><b>Pauvres</b> : Ceux qui portent des vêtements sales, usagés et pas à leur taille. Ils les ont reçus des organisations de charité.</p> <p><b>Moins pauvres</b> : Ceux qui portent des vêtements usagés et pas à leur taille. Ce sont toutefois des vêtements achetés en ayant épargné sur une durée importante (ristourne).</p> <p><b>Pas pauvres</b> : Ceux qui possèdent de beaux vêtements, du parfum et qui suivent la mode.</p>
<b>4 Emploi</b>	<p><b>Pauvres</b> : Ceux qui mendient, ne travaillent pas.</p> <p><b>Moins pauvres</b> : Ils travaillent mais leur revenu ne permet même pas de satisfaire les besoins de base.</p> <p><b>Pas pauvres</b> : Ils travaillent, perçoivent un salaire décent. Ils sont parfois même employeurs.</p>
<b>5 Soins médicaux</b>	<p><b>Pauvres</b> : Ceux ne pouvant accéder aux centres de santé et qui utilisent donc la médecine traditionnelle.</p> <p><b>Moins pauvres</b> : Ceux qui utilisent la médecine moderne par moment mais avec beaucoup de difficultés. C'est le plus souvent l'automédication qui est adoptée.</p> <p><b>Pas pauvres</b> : Ceux qui ont facilement accès à la médecine moderne (centre de santé, consultations et ordonnances médicales).</p>
<b>6 Transport</b>	<p><b>Pauvres</b> : Ceux qui se déplacent à pied, indépendamment de la distance à parcourir. Ils n'ont d'autres choix.</p> <p><b>Moins pauvres</b> : Ceux qui se déplacent souvent à pied mais qui peuvent parfois utiliser une moto ou un vélo.</p> <p><b>Pas pauvres</b> : Ceux qui se déplacent avec des moyens de transports en adéquation avec la distance à parcourir (moto, véhicule...). Se déplacer n'est pas un problème pour eux.</p>

### 8.3 Catégories de bien-être et critères de la pauvreté pour le Nord Ubangi

Critères	Seuils
<b>1 Nutrition et nourriture</b>	<p><b>Pauvres</b> : Ceux qui ne mangent pas tous les jours. Ils boivent l'eau de surface en saison sèche.</p> <p><b>Moins pauvres</b> : Ceux qui mangent mais pas en grande quantité. Leur repas ne contient pas les aliments des différents groupes. Ils boivent l'eau de surface en saison sèche mais la font bouillir.</p> <p><b>Pas pauvres</b> : Ceux qui peuvent se nourrir, avec des aliments divers (incluant la viande). Ils peuvent aussi se permettre de partager avec ceux qui n'en ont pas. Ils consomment une eau ne risquant pas de les rendre malade.</p>
<b>2 Habitat et logement</b>	<p><b>Pauvres</b> : Ceux qui vivent dans des maisons exposées aux intempéries, à l'humidité et aux moustiques.</p> <p><b>Moins pauvres</b> : Ceux qui vivent dans des maisons en matériaux durables mais qui n'abritent pas des intempéries.</p> <p><b>Pas pauvres</b> : Ceux qui vivent dans des maisons faites en brique du type bloc plein et avec un toit en tuile. Ces maisons protègent des intempéries.</p>
<b>3 Emploi</b>	<p><b>Pauvres</b> : Ceux non matriculés, inactifs et n'ayant pas de travail en général.</p> <p><b>Moins pauvres</b> : Ceux qui sont matriculés mais dont le salaire ne permet pas de satisfaire les besoins de premières nécessités.</p> <p><b>Pas pauvres</b> : Ceux qui sont matriculés et bien payer par l'Etat. Ils ont aussi d'autres sources de revenu.</p>
<b>4 Soins de santé</b>	<p><b>Pauvres</b> : Ceux qui sont incapable de se soigner et de soigner leurs enfants et leur sa femme en cas de maladie. Ils n'ont pas la capacité de recourir à un médicament moderne en cas de maladie car il n'a pas d'argent pour le payer.</p> <p><b>Moins pauvres</b> : Ceux qui peuvent aller à l'hôpital mais ne peuvent pas payer les factures (ex. Opération) autres que celles pour les consultations.</p> <p><b>Pas pauvres</b> : Ceux qui eux et leur famille peuvent se soigner facilement en cas de maladie</p>
<b>5 Éducation et scolarisation</b>	<p><b>Pauvres</b> : Ceux dont les enfants ne vont pas à l'école. S'ils arrivent à envoyer leurs enfants à l'école, ces derniers sont stigmatisés à cause de leurs habits notamment.</p> <p><b>Moins pauvres</b> : Ceux qui vendent leur production agricole pour envoyer les enfants à l'école.</p> <p><b>Pas pauvres</b> : Ceux qui envoient facilement les enfants à l'école. Leurs enfants vont souvent étudier hors de la localité.</p>
<b>6 Subsistance (élevage et agriculture)</b>	<p><b>Pauvres</b> : Ceux qui n'ont pas d'espace pour cultiver ou élever du bétail.</p> <p><b>Moins pauvres</b> : Ceux qui arrivent à accéder à de la terre pour l'agriculture ou l'élevage mais les méthodes qu'ils emploient requièrent beaucoup de travaux manuels. Les produits de l'élevage permettent de dégager un revenu mais ne sont pas consommés par le ménage.</p> <p><b>Pas pauvres</b> : Ceux qui ont à leur disposition des étendues de terres plus importantes et on les moyens de produire à grande échelle. Ils peuvent même consommer la viande de leurs élevages.</p>

## 8.4 Catégories de bien-être et critères de la pauvreté pour le Sud Kivu

Critères	Seuils
<b>1 Nourriture</b>	<p><b>Pauvres</b> : Ceux qui ne peuvent pas garantir un repas. Quand ils mangent, c'est surtout des feuilles non assaisonnées (huile et sel).</p> <p><b>Moins pauvres</b> : Ceux qui mangent, mais pas suffisamment. Ils mangent une fois par jour, ils mangent surtout de feuillages et rarement de la viande.</p> <p><b>Pas pauvres</b> : Ceux qui mangent très bien, à leur faim, à leur goût et au moins trois repas par jour.</p>
<b>2 Logement</b>	<p><b>Pauvres</b> : Ceux qui vivent dans des camps de déplacés.</p> <p><b>Moins pauvres</b> : Ceux qui ont un logement en matériaux non durable, les murs en terre battue.</p> <p><b>Pas pauvres</b> : Ceux qui ont logement normal (conditions acceptables) en matériaux durables, il dort sur un lit avec matelas ou mousse, au moins trois chambres à coucher, un salon avec fauteuils, la maison éclairée avec un groupe électrogène ou panneau solaire.</p>
<b>3 Possession d'ustensiles de cuisine et de réservoir d'eau</b>	<p><b>Pauvres</b> : Ceux qui ont des ustensiles traditionnels mais pas de récipients de puisages et de conservations d'eau.</p> <p><b>Moins pauvres</b> : Ceux qui ont des ustensiles de cuisine mais en quantité insuffisante. Ils éprouvent des difficultés pour la conservation de l'eau parce qu'ils n'ont pas de réservoir/ récipients</p> <p><b>Pas pauvres</b> : Ceux qui ont des ustensiles et réservoir d'eau en quantité suffisante et de bonne qualité.</p>
<b>4 Emploi</b>	<p><b>Pauvres</b> : Ceux qui n'ont pas d'emploi ni de terres à cultiver. Ils n'ont pas la force de travailler.</p> <p><b>Moins pauvres</b> : Ceux qui ont un petit emploi mais pas une bonne rémunération. Ils ont une activité qui ne rapporte pas beaucoup d'argent alors qu'ils travaillent durement.</p> <p><b>Pas pauvres</b> : Ceux qui ont des emplois bien rémunérés, qui sont des patrons avec des travailleurs à leur charge, qui ont des unités de production (bateau, camion).</p>
<b>5 Scolarisation</b>	<p><b>Pauvres</b> : Ceux dont les enfants n'étudient pas.</p> <p><b>Moins pauvres</b> : Ceux dont les enfants ne sont pas scolarisés passé le primaire. Leurs enfants étudient sans fourniture scolaire et ils vont à l'école le ventre vide.</p> <p><b>Pas pauvres</b> : Ceux qui n'ont pas de soucis pour faire étudier leurs enfants. Les enfants vont à de bonnes écoles, ils peuvent étudiés jusqu'au cycle universitaire. Ils vont à l'école propres et avec à manger.</p>
<b>6 Soins de santé</b>	<p><b>Pauvres</b> : Ceux qui ne vont pas aux centres de santé comme ils n'ont rien pour payer les soins. Ils se font soigner avec les plantes traditionnelles</p> <p><b>Moins pauvres</b> : Ceux qui ont un accès minimum à la médecine moderne, souvent à travers l'automédication. Ils ont souvent recours à la médecine traditionnelle.</p> <p><b>Pas pauvres</b> : Ceux qui ont accès aux soins de santé moderne, paie leurs factures d'hospitalisation sans problème et peuvent fréquenter les grands hôpitaux.</p>

## 8.5 Guide de facilitation d'un exercice participatif d'identification des critères de pauvreté

Les trois premières sections permettent au lecteur de mieux appréhender l'usage de ce guide

### 1. Objectifs

Ce guide a pour objet d'accompagner les facilitateurs, chercheurs et assistants engagés dans l'étude sur le ciblage communautaire en RDC mandaté par UNICEF dans leur travail de terrain. Plus précisément, ce guide accompagnera la réalisation d'un exercice participatif avec les communautés pour déterminer les critères de pauvreté qui seront proposés, discutés et catégorisés avec ces dernières dans le cadre de l'exercice. Ce guide s'inspire des instructions et conseils proposés dans le manuel « Participatory Wealth Ranking Operational Manual ». Il a pour vocation de former les facilitateurs préalablement à la conduite de l'exercice et de les orienter sur des choix pratiques lors de la conduite des entretiens.

### 2. Les principes fondateurs du Participatory Wealth Ranking

#### Définitions

Le MICS-Palu 2018 pour la RDC et l'étude de la pauvreté multidimensionnelle de l'enfant réalisée à partir de ces données livre un panorama des différentes dimensions de privations actuellement connues par la population de RDC, tout en nous permettant de connaître des poches de privation multidimensionnelle à différents niveaux (provincial, local, en termes de genre). Pour autant, l'analyse issue des références statistiques est insuffisante lorsqu'il s'agit de déterminer les conditions relatives à la pauvreté, telle qu'elle est appréhendée par la population elle-même, et ce, selon les contextes localement différenciés. En effet, la pauvreté peut être définie en termes relatifs et absolus. La pauvreté relative suggère qu'un ménage est pauvre dans le contexte de son village ou d'un cadre social spécifique, et relativement aux critères d'appréhension de la pauvreté qui régissent le contexte local. Ces aspects subjectifs sont masqués dans les approches standardisées, puisque, la pauvreté est alors appréhendée en fonction de standards (locaux, régionaux, globaux) et de dimensions (accès aux services ou accès aux ressources). Le but des classements participatifs de richesse est de savoir qui, au sein d'une communauté, constitue un cas d'extrême pauvreté dans chaque village selon les critères que se donne la propre communauté.

Le classement participatif tâche donc de recueillir la subjectivité des appréciations. Cette méthode demande aux membres d'une communauté de se classer selon leur propre concept de ce qu'est la richesse. En effet, chaque communauté a une idée différente de la pauvreté, c'est pour cela que les critères peuvent varier d'une communauté à l'autre et résulter en des appréciations différenciées selon les contextes. Ainsi, le classement participatif veille à recueillir les idées et la perception des populations de ce qu'est la pauvreté. L'objectif est d'inviter les membres de la communauté à déterminer dans le village qui est très pauvre, pauvre ou aisé.

### 3. Les étapes préalables à l'établissement d'un *ranking*

#### La mise en condition

L'établissement du classement participatif dans de bonnes conditions reposent grandement sur la qualité de la facilitation des discussions avec les communautés. Aussi, il est particulièrement important de garantir les conditions suivantes (extraites du Manuel « Participatory Wealth Ranking Operational Manual ») :

A – Attitude : rappelez-vous que ce sont les gens du village qui connaissent le mieux leur propre situation. Vous en savez très peu sur eux et leur situation. Ce sont les experts, vous êtes là pour apprendre.

B – Comportement : la façon dont vous vous comportez montre aux gens comment vous êtes. Ne vous comportez pas comme quelqu'un de très important, adoptez un comportement respectueux, compréhensif et humble. Écoutez-les et faites-leur sentir que vous pensez que ce qu'ils disent est important. Essayez de vous comporter d'une manière qui vous place sur un pied d'égalité.

C – Changement : réfléchissez à votre attitude et à votre comportement. Il est important de s'autoévaluer et éventuellement changer d'approche.

### Cartographie des villages

L'établissement d'un classement participatif de la richesse (PWR – Participatory Wealth Ranking) requiert, comme condition préalable, de rassembler une série d'informations pertinentes sur la communauté et les ménages qui la composent préalablement aux discussions. Cette cartographie de la situation des villages pourra être établie de manière didactique de concert avec les représentants et autorités des villages en amont du travail de discussion

- Dans cette optique, le facilitateur pourra demander aux communautés de dessiner une carte de tous les ménages du village et d'y indiquer le nom de chaque foyer. Si cet exercice n'est pas possible, pour des raisons, par exemple d'illettrisme, le facilitateur et ses assistants pourront appuyer la cartographie par la désignation des familles par des signes ou par une caractérisation graphique.
- La facilitation de la discussion

Pour récolter au mieux les informations, les personnes interrogées doivent comprendre pourquoi l'équipe de recherche est dans leur village et pourquoi elle cherche à obtenir ces renseignements. Les communautés doivent également faire confiance à l'équipe et comprendre que dire la vérité leur sera bénéfique, et que le manque d'informations ne les aidera ni eux ni leur communauté.

Dans le cadre de l'exercice participatif conduit dans les 4 provinces de la République démocratique du Congo l'équipe de recherche signalera en amont des discussions que cet exercice est différent des exercices qui ont pu être conduits précédemment dans les villages afin de limiter les biais et les attentes, notamment en relation avec le programme de transfert de monétaire en cours.

Pour faciliter l'exercice, les chercheurs principaux et leurs assistants devront :

*CRÉER UNE BONNE AMBIANCE POUR LA DISCUSSION : LES GENS DOIVENT SE SENTIR LIBRES ET DÉTENDUS.*

L'ambiance peut être créée par une discussion d'ouverture sur la vie et les activités du village, la situation générale, les événements qui l'animent, la situation des participants.

*ÉCOUTER – LES PERSONNES INTERROGÉES CONNAISSENT MIEUX LEURS PROPRES COMMUNAUTÉS. SI LE CHERCHEUR PARLE TROP, ILS N'AURONT PAS LA CHANCE DE DIRE CE QU'ILS VEULENT DIRE ET POURRAIENT SE DÉCOURAGER.*

L'exercice tâchera autant que faire se peut d'être non intrusif et non directif, c'est-à-dire qu'il veillera à permettre la discussion entre les participants sans trop orienter cette dernière.

### Exemple

Commencez les phrases par "Selon-vous...", "Pourriez-vous nous dire...", "Pensez-vous que..." plutôt que "Je pense que...", "Je crois que...", "J'estime que...", "Je trouve que...", "J'imagine que...", "Je suppose que...", "Je me doute que..."

*NE PAS CRITIQUER, MAIS ÊTRE CONSTRUCTIF : SI LE CHERCHEUR DÉTECTE UN PROBLÈME, IL SERA DU RESSORT DU CHERCHEUR DE FORMULER DES QUESTIONS POUR AMENER LES GENS À Y RÉFLÉCHIR.*

Il se peut que l'exercice participatif donne lieu à des avis discordants ou des discussions soutenues. Plutôt que de trancher, le chercheur devra reprendre la discussion, clarifier les propos et formuler des questions autour de ceci qui a été dit.

#### **Exemple**

Merci à toutes et à tous d'avoir partagé vos opinions et expériences. Je comprends que le "travail dans de rudes conditions" [à remplacer par toute autre thématique mentionnée durant les échanges] représente pour vous une forme de pauvreté. Ai-je bien saisi ? Qu'en est-il du "travail des enfants (garçons et filles)" [à remplacer par toute autre exemple, l'idée étant de creuser divers aspects de la thématique soulevée]

N.B. De manière générale, essayer d'en savoir plus sur la prise en compte de la situation des femmes, des enfants, des handicapés, et toutes autres catégories vulnérables, dans la définition des critères.

*QUESTIONNER MAIS NE PAS DONNER DE RÉPONSES : LE CHERCHEUR DOIT POSER DES QUESTIONS QUI INCITENT LES GENS À RÉFLÉCHIR, PLUTÔT QUE DE SUGGÉRER DES RÉPONSES.*

#### **Exemple**

Pourriez-vous nous dire pour chacun des groupes précédemment identifiés, quelles sont les difficultés qu'ils traversent actuellement ? Par difficultés nous voulons dire, des situations qui rendent inquiet ou empêchent de faire ses activités sereinement.

Les sections 4 et 5 couvrent les étapes de préparations pour le PWR ainsi que la séquence de l'exercice. Le déroulé de ces étapes clés doit impérativement être respecté (ordre et contenu).

#### **4. Comment faire un classement participatif de la richesse ?**

- Préparations pour le PWR: prise de contact, introduction de l'équipe et dispositions logistiques.

Il est essentiel de bien se préparer aux réunions de travail. Trois principaux domaines doivent être explorés :

1. Présentations et explications des structures : avant que le travail ne puisse commencer dans une communauté, les structures concernées doivent être contactées et l'organisation et le processus PWR présentés et expliqués en détail notamment aux représentants pour pouvoir obtenir plus facilement le soutien du reste de la communauté.
2. Mise en place des réunions : la première rencontre est la plus importante pour présenter à la communauté le dispositif. Une participation nombreuse et représentative de tous les ensembles de la communauté est attendue.

Dans le cadre de l'exercice participatif conduit dans les 3 provinces de la République démocratique du Congo, l'équipe de recherche n'a pas eu la possibilité de réunir la communauté pour une introduction à l'exercice. En guise de remplacement de cette étape l'équipe a veillé à ce que les autorités locales puissent faire cette introduction à travers une présentation générale de l'exercice.

3. Dispositions logistiques : l'équipe de recherche doit s'occuper de trouver un endroit calme, apporter tous les outils nécessaires pour conduire l'exercice comme le papier et des crayons pour illustrer la situation du village, des familles, et éventuellement dessiner les catégories énoncées par les intervenants.

### Exemple

Centre communautaire, salle de classe de l'école du village (après les heures), etc.

### La séquence de l'exercice

L'exercice de classement suivra l'ordre suivant. Pour des raisons de contraintes temporelles les activités décrites ci-après devront se dérouler dans la foulée.

1. Présentation de l'équipe de recherche auprès du village. Cette étape permet aux villageois de se familiariser à la présence des chercheurs et à ces derniers de bien cerner le climat (sécurité, tabou, etc) de la localité.
2. Organisation d'une réunion pour d'éventuelles questions aux structures ou aux autorités locales. Une réunion avec les structures autorités locales.
3. Présentation de ce que l'équipe de recherche envisage de faire. En effet, il s'agira de préciser que l'équipe envisage de travailler dans le village et a besoin de l'aide des villageois pour évaluer leur propre situation. L'équipe de recherche expliquera en des termes simples l'objet de la mission et les raisons du classement de la richesse [qui permettra au gouvernement d'identifier les pauvres à travers le pays dans le moyen à long terme].
4. L'équipe de recherche veillera à demander aux autorités locales s'il y a d'autres structures qui devraient être rencontrées.
5. Réalisation de la cartographie (si cela n'a pas déjà été fait).
6. Invitation des personnes, veillant à avoir une représentation des femmes (et des personnes âgées ?). Les Invitations dans le cadre de notre étude pourront être distribuées préalablement à l'arrivée des chercheurs sur le terrain.
7. Préparation du matériel (marqueurs, stylos et crayons, craies, tableaux, feuilles, etc.).

### Les étapes clés de l'exercice

Les activités identifiées pour cet exercice de recherche se résument en trois étapes bien distinctes et sont précédées par un exercice d'échauffement. Elles sont décrites plus bas.

### Exercice d'échauffement

Réaliser une cartographie du village avec les participants à l'exercice, dans le but de briser la glace et avoir une idée de la composition du village. La même procédure, utilisée pour cartographier le village avec les autorités locales, est employée.

Étape 0.1 : le facilitateur demande aux participants de dessiner sur une carte tous les ménages du village et indiquer le nom de chaque foyer. Si cet exercice n'est pas possible, pour des raisons, par exemple d'illettrisme, le facilitateur et ses assistants pourront appuyer la cartographie par la désignation des familles par des signes ou par une caractérisation graphique.

Étape 0.2 : Les facilitateurs s'assurent de la concordance avec la cartographie précédemment établie. En cas d'incohérences, demander plus de précisions aux participants et utiliser les informations qu'ils fournissent pour finaliser la cartographie.

## Étape 1 : Échanges autour de ce qui représente la pauvreté pour l'audience

Étape 1.1 : Les chercheurs demandent aux participants "Qu'est-ce qui pour eux représente la pauvreté ?" Ils les encouragent dans un premier temps à énumérer toutes leurs idées et à les développer sans pour autant débattre autour des propositions émises par les autres participants. L'idée est donc de "faire feu de tout bois" et donner libre cours aux idées.

Étape 1.2 : Selon notre expérience dans la réalisation d'études similaires, les thèmes suivants pourraient ressortir des échanges. Nous proposons de rebondir lorsque l'un d'entre eux est mentionné en posant les questions décrites dans la colonne de droite.

Thèmes	Idées de questions ou d'aspects à creuser
<b>Vulnérabilité</b>	<p>La nature des risques auxquels font face les populations et les méthodes qu'ils emploient pour faire face aux risques les rendent plus ou moins vulnérables à la pauvreté qui se matérialise lorsque les risques ne peuvent pas être gérés de manière adéquate (sans atteinte au bien-être dans le moyen à long terme). Si la vulnérabilité est mentionnée demander qu'est-ce qui rend vulnérable:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- argent du travail/ activités productives non suffisant</li><li>- pas de revenu</li><li>- pas ou peu de biens (productifs/ non-productifs)</li><li>- impossibilité de faire les dépenses nécessaires au bien-être du ménage</li><li>- impossibilité de se soigner ou soigner les enfants correctement</li><li>- impossibilité de manger correctement (sois, enfants, personnes âgées, femmes enceintes ou allaitantes)</li><li>- impossibilité de scolariser les enfants</li><li>- impossibilité de participer aux activités sociales de la communauté</li><li>- logement inadéquat</li><li>- pas d'eau potable</li></ul>
<b>Fragilité</b>	<p>Si la fragilité est mentionnée, demander qui sont les personnes fragiles : femmes, enfants, personnes âgées, malades, handicapés, femmes enceintes ou allaitantes ou avec des enfants en bas-âge ?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- qu'est ce qui les rend fragiles ? Impossibilité de travailler ? charge pour la famille ? Handicap ? perte de l'usage d'un membre ou d'un sens ? ne pas réussir à se soigner ou à recevoir l'appui nécessaire ? Revenir sur les éléments de la vulnérabilité</li></ul>
<b>Chocs et crises</b>	<p>Si de gros changements dans la façon dont les activités se déroulent dans la communauté, demander si c'est en réponse à certains événements ? Quels sont-ils : COVID, conflit, changement climatique ?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ces événements affectent-ils tout le monde de la même manière ? Qu'est-ce qui fait qu'une personne est plus ou moins affectée : son travail, son âge, son sexe, son état de santé préalable, ses économies, etc. ?</li><li>- Ces événements rendent-ils ces choses plus difficiles : manger de la viande/poisson, farine (manioc/maïs), pommes de terre, riz, légumineuses ; se soigner ou soigner ses enfants ; se déplacer vers les zones d'échange ou administratives ; envoyer les enfants à l'école ; participer à la vie sociale ou religieuse ? autres choses à rajouter ?</li></ul>
<b>Aide aux plus démunis</b>	<p>Si un système d'entraide et de solidarité communautaire est mentionné, creuser en posant les questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Il y a-t-il des actions menées dans la communauté pour résoudre les difficultés auxquelles certains font face ?</li><li>- Quelles sont les différentes formes d'organisation qui existent au sein de la communauté pour lutter contre la pauvreté ?</li><li>- Comment ces organisations identifient-elles leurs bénéficiaires pour leur appui/aide ? e.g. aumônes religieuses</li></ul>
<b>Amélioration de la situation de la communauté</b>	<p>Si le besoin d'améliorer la situation de la communauté est mentionné, poser la question suivante : Pouvez-vous me dire plus sur ce que vous pensez être nécessaire pour améliorer la situation de votre communauté en général et de ces membres les plus fragiles en particulier ?</p>

Thèmes	Idées de questions ou d'aspects à creuser
<b>Accès aux services</b>	<p>Si un service en particulier est mentionné (santé, éducation, marchés, points d'eau, toilettes publiques, centre pour le développement rural), poser les questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Est-il difficile d'y accéder (physiquement et en lien avec l'infrastructure).</li> <li>- S'il ressort que l'accès à certains services n'est pas disponible à une distance raisonnable, demander ce qui est considéré comme distance raisonnable, utiliser la dimension temps qui permet de mieux cerner les contraintes des individus indépendamment des moyens de transport à leur disposition.</li> <li>- Quel est le degré de satisfaction de la qualité de ce service ?</li> <li>- Comment trouvez-vous les coûts des services ?</li> <li>- Les membres de la communauté pensent-ils que l'utilisation de ce service leur est bénéfique ?</li> </ul> <p>Demander si l'accès à d'autres services est pertinent.</p>
<b>Cohésion sociale</b>	<p>Si la cohésion (ou le manque de cohésion) sociale est mentionné, poser les questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Est-ce qu'il y a des mésententes/ désaccords avec certains groupes dans la communauté ?</li> <li>- Quelle est l'attitude de la communauté à l'égard des plus fragiles/ des plus vulnérables (femmes seules, femmes cheffes de ménages, handicapés, chefs de ménages malades chroniques ou handicapés) ?</li> </ul>
<b>Exclusion/ stigmatisation</b>	<p>Si l'exclusion, la stigmatisation est mentionnée, creuser dans ce sens : Il y a-t-il des comportements ou des situations qui entraîne une exclusion de la vie sociale dans votre communauté ? (Femmes ayant les règles, veuves, adultère, etc..)</p>
<b>Punition en cas de comportement inadéquat</b>	<p>Si la punition ou les châtiments sont mentionnés, explorer les aspects suivant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si les enfants se comportent mal, comment sont-ils réprimandés ou punis ? Crier, frapper, exclure, interdire, etc.</li> <li>- Si une femme ou un homme se comporte mal dans son foyer, son ou sa partenaire le ou la punit ? Comment ? Crier, frapper, exclure, interdire, etc.</li> <li>- Si un membre de la communauté se comporte mal vis à vis d'un autre (vol par exemple), que se passe-t-il ? Juge communautaire ?</li> </ul>
<b>Rôle de la femme et de l'homme</b>	<p>Si le rôle des hommes et des femmes est mentionné, explorer à travers ces questions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qui décide des dépenses du ménage ? Hommes et femmes ont le même pouvoir de décider ?</li> <li>- Qui apporte du revenu dans les ménages, femmes ou hommes ? Qu'en est-il de la production agricole, de la pêche ou de l'élevage ?</li> <li>- Qui s'occupe des enfants, des personnes âgées, des malades ?</li> </ul>

N.B: Afin d'entraîner les chercheurs à cet exercice, une simulation est tenue, préalablement à la tenue de l'exercice de collecte des données.

### Étape 2 : Catégorisation

Étape 2.1 : Une fois chaque participant s'étant exprimé, résumer les idées centrales sur un flipchart/ tableau. En cas d'illettrisme, utiliser des symboles correspondant aux concepts.

N.B. Lors de la préparation, l'équipe de recherche identifiera des icônes/ représentations pouvant correspondre aux grands thèmes.

Étape 2.2 : Demander si ce qui est indiqué sur le flipchart/tableau résume bien les échanges.

Étape 2.3 : Avoir un temps de débat sans pour autant laisser les idées d'une personne ou d'un groupe de personnes prendre le dessus sur le groupe. Faire particulièrement attention à ce que les plus timides ou plus "vulnérables" puissent participer de manière égale. Agrémenter la liste initiale et la "finaliser".

### Étape 3 : Détermination des caractéristiques/seuils

Étape 3.1 : En commençant par la liste arrêtée dans l'étape précédente, demander aux participants pour chacun des critères comment ils feraient la différence entre ceux étant pauvres et les autres. Cet exercice pourra être basé sur la création d'ensembles : "pauvres" "moins pauvres" "pas pauvres" et de discussions sur la gradation.

Étape 3.2 : Pour faciliter cet exercice, adopter une ou plusieurs des stratégies suivantes:

- Encourager la discussion en précisant que vous êtes à l'écoute et qu'il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. S'assurer que les plus timides ou plus "vulnérables" puissent participer de manière égale.
- Revenir sur la cartographie arrêtée lors de l'échauffement et essayer de placer les ménages dans les catégories : "pauvres" "moins pauvres" "pas pauvres" pour chacun des critères. Ensuite, leur demander de classifier les ménages dans les mêmes catégories en considérant tous les critères à la fois. Les résultats du dernier exercice est celui utilisé pour le ciblage alors que les classements par critères apportent des données sur ce qui constitue la pauvreté et en quelle proportion.
- Schématiser les réponses et valider avec les participants avant de clore.

## 8.6 Outils de communication et de registre du processus de ciblage communautaire

Outil	Description
Lettres d'invitation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décrit les objectifs de la démarche de ciblage communautaire</li> <li>• Inclut la date et lieu de la réunion publique d'information</li> <li>• Informe que le comité de ciblage sera élu lors de la réunion publique d'information (1 élu par groupe de 25 ménages)</li> </ul>
Panneaux informatifs : Processus de Ciblage	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spécifie les étapes du processus de ciblage</li> <li>• Doit contenir du texte (dans la langue locale) et des illustrations</li> <li>• Une version grand format doit être exposée lors de la réunion publique</li> </ul>
Panneaux informatifs : Catégories et critères de bien-être	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présente les deux catégories et les cinq critères de bien-être</li> <li>• Doit contenir du texte (dans la langue locale) et des illustrations</li> <li>• Une version grand format doit être exposée lors de la réunion publique</li> <li>• Doit être distribué à chaque membre du comité de ciblage</li> </ul>
PV de constitution du comité de ciblage  (Modèle dans l'ANNEXE 8.7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présente le nom, le numéro d'identification et les coordonnées des membres du comité de ciblage</li> <li>• Est accompagné de la charte intégrité qui spécifie le rôle du comité de ciblage et présente les principes éthiques qui engagent les membres du comité de ciblage.</li> <li>• Doit être rédigé en langue locale</li> <li>• Doit être signé par les membres du comité de ciblage ainsi que par le chef coutumier qui les a désignés lors de la réunion publique d'information (à défaut de signature, il est possible de poser l'empreinte digital).</li> </ul>
PV de l'exercice de ciblage communautaire  (Modèle dans l'ANNEXE 8.8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spécifie la province, commune, localité et aire de santé dans laquelle se déroule le ciblage communautaire</li> <li>• Contient la date, lieu et heure de la réunion du comité de ciblage</li> <li>• Contient un espace pour les notes de réunion</li> <li>• Est accompagné du répertoire des ménages pauvres et très pauvres : liste des ménages assortie du processus de ciblage communautaire</li> <li>• Doit être signé par les facilitateurs CAC et par les membres du comité de ciblage (à défaut de signature, il est possible de poser l'empreinte digital)</li> </ul>
Répertoire des ménages pauvres et très pauvres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contient la province, la commune, la localité et l'aire de santé où se déroule le ciblage</li> <li>• Présente le nom, numéro d'identification et les coordonnées des ménages pauvres et très pauvres, répertoriés par catégorie</li> <li>• Doit être signé par les facilitateurs CAC et par les membres du comité de ciblage (à défaut de signature, il est possible de poser l'empreinte digital)</li> </ul>
Guide de formation de facilitateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rappelle les étapes du processus de ciblage</li> <li>• Présente les bonnes pratiques de facilitation et les écueils à éviter</li> <li>• Doit être rendu aux facilitateurs à l'issue de la formation</li> </ul>



## Chapitre II : Composition- choix des membres- perte de la qualité de membre

3. Le comité de ciblage est désigné par l'autorité coutumière. Il est composé de 8 à 10 personnes. Dans les zones de ciblage de plus de 250 ménages le comité est composé d'un représentant de la communauté par groupe de 25 ménages.
4. Les membres doivent être des résidents permanents dans la localité et ils devront représenter l'ensemble de la population concernée.
5. Les membres du comité doivent désigner un représentant lettré comme président, qui sera le porte-parole du comité auprès des équipes des CACs et du Registre Social.
6. Le comité est une structure bénévole.
7. En cas de départ d'un membre du comité, l'autorité coutumière doit être immédiatement informé de ces changements afin de procéder au remplacement.
8. Tout membre ne satisfaisant pas aux différents engagements énoncés dans le présent code d'intégrité doit être remplacé en concertation avec le Registre.

## Chapitre III : Engagements des membres du comité de sages et mode de fonctionnement

9. Les membres du comité de ciblage s'engagent à :
  - Travailler dans l'intérêt des populations pauvres de leurs localités.
  - Faciliter la diffusion de l'information nécessaire à la bonne marche des activités.
  - Valider et signer la liste de la totalité ménages de la localité, veillant à ce que celle-ci inclut les ménages les plus pauvres et n'inclut pas de ménages nantis.
  - Entériner et signer la liste de ménages pauvres et très pauvre issue de la session de réunion du comité de ciblage.
10. Les décisions du comité doivent être prises par consensus. Dans l'impossibilité d'avoir un consensus, le quorum de prise de décision est celui de la majorité simple
11. En cas de désaccord entre les membres du comité, les facilitateurs CAC doivent être avisés immédiatement.
12. Toute décision du comité de ciblage doit être caractérisée par l'objectivité, l'équité et la régularité.
13. Le comité se réunit si au moins la majorité simple de ses membres sont présents y compris le président ou son suppléant.

## Chapitre IV : Dispositions finales

Le présent code prend effet au niveau de chaque la localité, dès sa signature par les membres du Comité.

Le ...../...../ 20....

Ce document a été lu et accepté par les membres, il accompagne le PV de constituions du comité de ciblage où les membres consignent leurs signatures. La signature dans le PV vaut acceptation du présent code.

## 8.8 PV de l'exercice de ciblage communautaire

RÉPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO

Ministère des Affaires Sociales, Actions Humanitaires et Solidarité Nationale (MINAS)

### Procès-verbal de session de réunion du comité de ciblage

Province	Commune	Localité
Date de création	...../...../.....	
Nom et prénom des animateurs/facilitateurs		
Notes de réunion		
Signalements		

Liste de présence des membres du comité de ciblage et signatures respectives

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- ....

Rédacteur du PV:

Signature :



## 8.10 Formulaire de retour d'information communautaire et gestion de plaintes

FORMULAIRE DE RETOUR D'INFORMATION COMMUNAUTAIRE ET GESTION DE PLAINTES			
Identification de la plainte (Code à composer avec Ref Prov-District-Num)			
<p>Bonjour et bienvenue à la ligne verte.</p> <p>Je m'appelle &lt;veuillez indiquer votre nom&gt; et je travaille avec &lt;Nom de l'organisation&gt;.</p> <p>Je suis ici pour écouter vos commentaires et vos préoccupations et essayer de répondre à vos questions. Comment puis-je vous aider?</p> <p>Écouter ce que la personne a à vous dire avant de continuer.</p>			
CONSENTEMENT			
<p>Afin de mieux vous aider, m'autorisez-vous à enregistrer vos informations sur un formulaire de retour communautaire ?</p> <p>Les informations seront envoyées aux autorités compétents pour traiter votre demande si je ne peux pas le faire moi-même.</p> <p>Je serai amené/e à vous demander des données personnelles de base (telles que votre nom, prénom et numéro de téléphone) ainsi que plus de détails sur vos commentaires.</p> <p>Ces informations seront utilisées uniquement pour vous aider à résoudre votre problème et à des fins d'analyse, pour apprendre comment mieux aider votre communauté.</p> <p>Le MINAS archivera vos informations en toute sécurité dans des systèmes numériques.</p> <p>Vous pourrez modifier ou effacer vos données ultérieurement en appelant le MINAS.</p> <p>Veuillez noter que vous n'êtes pas obligé/e de donner ce consentement et que vous pouvez rester anonyme, mais l'équipe ne pourra pas vous répondre sans vos coordonnées.</p>			
Consentez-vous à continuer ?		OUI ( )	NON ( )
SECTION 1 - INFORMATIONS SUR LE.A PLAIGNANT.E			
Si la personne veut rester anonyme, écrire "anonyme" dans le champs de réponse correspondant au prénom et au nom du plaignant.e.			
Quel est votre prénom?			
Quel est votre nom?			
Quel est votre numéro de téléphone?			
Quel est votre adresse mail?			
Est-ce que vous nous contacter pour vous-même ? ( ) Ou pour déposer plainte pour quelqu'un d'autre? ( )			
Si dépôt de plainte pour quelqu'un d'autre noter ci après les informations relatifs à la personne concernée par la plainte.			
Âge	0-17 ( )		
	18-25 ( )		
	25-45 ( )		
	46-60 ( )		
	plus de 60 ( )		
Sex	une femme ( )		
	un homme ( )		
	n'a pas voulu informer		
Lieu de résidence	Région :		
	Commune:		
	Village:		
<b>NE PAS LIRE À VOIX HAUTE. Si la personne à qui vous parlez mentionne une vulnérabilité concernant le ménage qui est confronté au problème, veuillez sélectionner dans cette liste le problème correspondant.</b>			
Grossesse	( )	Mère allaitante	( )
HIV	( )	Mineur	( )
Maladie chronique	( )	Orphelin	( )
Membre de minorité religieuse	( )	Personne âgé	( )
Membre de minorité ethnique	( )	Personne vivant avec un handicap	( )
Ménage dirigé par une femme seule	( )	Violence basé sur le genre (VBG)	( )
Ménage dirigé par un homme seul	( )	Autre	( )
<b>A quel groupe appartient la personne concernée par la plainte?</b>			
Membre de la communauté	( )	Membre des structures locales de dynamique communautaire	( )
Leader communautaire	( )	Staff de l'ONU	( )
Représentant du gouvernement	( )	Membre d'une org. prestataire de service	( )
Représentant d'une ONG/association	( )	Autre	( )
Est-ce que la personne concernée par la plainte est bénéficiaire du ciblage communautaire?		OUI ( )	NON ( ) Ne sais pas ( )
Est-ce que la personne concernée par la plainte a un document/numéro d'identification ?		OUI ( )	NON ( ) Ne sais pas ( )
Entrez le numéro d'identification :			

**SECTION 2 - INFORMATIONS SUR LA PLAINTE**

**Description de la plainte :**

Veillez écrire ici l'information que la personne vous a donné. Décrivez les commentaires en détails afin que le problème soit clair pour toute personne ayant accès à ce document. Veillez écrire ce qui s'est passé, quand cela s'est passé, comment cela a affecté la personne et ce que la personne demande exactement.

--	--

**Type et catégorie de demande**

Cocher la case qui correspond au type et à la catégorie de la demande formulé par la personne concernée par la plainte.

Pour les cas de dénonciation et de doléance, indiquer la sous-catégorie.

<b>Demande d'information</b> ( )			
<b>Procédure de ciblage</b>	( )		
<b>Registre Social</b>	( )		
<b>Bénéfices</b>	( )		
<b>Toute autre information</b>	( )		
Noter le sujet :			
<b>Commentaire</b> ( )			
<b>Suggestion</b>	( )		
<b>Rumeur</b>	( )		
<b>Retour positif (compliment, reconnaissance, etc.)</b>	( )		
<b>Autre</b>			
<b>Denonciation</b> ( )			
<b>Comportements inappropriés</b>	( )	Membre du Comité de Ciblage	( )
		Agents des structures locales de dynamique communautaire	( )
		Agents appliquant le QSE	( )
		Autre	( )
<b>Gouvernance</b>	( )	Corruption/Fraude	( )
		Abus de pouvoir et d'autorité	( )
		Violence base sur le genre ou violence sur les enfants	( )
		Harcelèment, intimidation, menace	( )
		Autre	( )
<b>Doléance/Réclamation</b> ( )			
<b>Contestation du Comité de Ciblage</b>	( )		
<b>Contestation des lites</b>	( )	Demande d'inclusion	( )
		Demande d'exclusion	( )
		Autre	( )
<b>Contestation des enquêtes QSE</b>	( )		
<b>Contestation des données du registre</b>	( )	Demande de correction de données personnels	( )
		Erreur d'enregistrement à l'insu du ciblage	( )
		Mise à jour des données du ménage	( )
		Autre	( )
<b>Demande fondée sur le non-respect de la procédure</b>	( )	Absence de réunion publique d'information	( )
		Absence de réunion du comité de ciblage	( )
		Absence d'enquête d'approfondissement/d'application du QSE	( )
		Autre	( )
<b>Signalement du non-respect d'un droit</b>	( )	Discrimination	( )
		Toute autre violation de droit (espécifier)	( )
<b>Réclamation concernant le bénéfice</b>	( )	Bénéfice non perçu	( )
		Retard dans le versement	( )
		Lieu de paiement non respecté	( )
		Erreur sur le nombre de parcelles	( )
		Montant non conforme (montant reçu incorrect)	( )
		Réliquat non versé	( )
		Ménage absent de la liste de paiement	( )
		Autre	( )

<b>Réclamation concernant les Services offerts par les opérateurs de terrain responsables du paiement</b>	( )	Non ouverture du compte/moyen de transfert	( )		
		Encaissement pour ouverture de compte	( )		
		Indisponibilité des outils nécessaires (téléphone portable, par ex)	( )		
		Autre	( )		
<b>Quelle action est requise pour répondre à ce problème ?</b>					
Aucune. J'ai pu résoudre le problème directement.	( )				
Ce cas doit être transmis à la délégation provinciale du MINAS. Il s'agit d'un cas sensible (dénonciation).	( )				
Besoin d'ouvrir une enquête.	( )				
Besoin de contacter le plaignant.e pour plus d'informations.	( )				
Autre	( )				
Veuillez demander à la personne qui vous parle si elle souhaite déposer une autre plainte. Si oui, veuillez ajouter un nouveau formulaire. Si non, veuillez remercier la personne qui vous parle pour son temps et assurez-lui que sa demande sera prise en charge (à moins que vous n'ayez pu déjà résoudre son problème). Informez la personne des délais de prise en charge.					
<b>SECTION 3 - INFORMATIONS SUR LA PERSONNE AYANT REGISTRÉ LA PLAINTÉ</b>					
Cette section concerne la personne qui a recueilli les informations sur la plainte.					
<b>Prénom</b>					
<b>Nom</b>					
<b>Organisation</b>					
<b>Fonction</b>					
<b>Région</b>					
<b>Province</b>					
<b>Commune</b>					
<b>Quelle langue avez-vous utilisé pour la conversation</b>					
<b>Date où la conversation a eu lieu (date du dépôt de plainte par le.a</b>					
Enregistrer le brouillon			Envoyer		



© **UNICEF RDC**

372, avenue Colonel Mondjiba, Kinshasa-Ngaliema  
République Démocratique du Congo  
kinshasa@unicef.org, [www.unicef.org/drcongo](http://www.unicef.org/drcongo)