



MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES DANS LA DISTRIBUTION DE CASH MONÉTAIRE PROVINCE DU KASAÏ-CENTRAL, TERRITOIRE DE KAZUMBA PROJET STEP II/BANQUE MONDIALE

Sylvain Kabemba Kasanji¹, Willy Muyololo kadi¹, Ruphine Tumba Mukiana¹, Fabrice Mutembe Nsaka¹, Florence Nzeba Lubala¹ Marcelin Kumakamba Tubi¹ et Blanchard Mulopo Kamba¹.

¹Chercheurs au Centre de Coordination et de Recherche en Sciences Sociales Desservant l'Afrique Sub-Saharienne (CERDAS). Mots clés : mécanisme, gestion, plainte, distribution, cash monétaire

Digital Object Identifier (DOI): <https://doi.org/10.5281/zenodo.20335394>

Résumé

Cette étude analyse le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) dans la distribution des transferts monétaires du Projet STEP II financé par la Banque mondiale dans le territoire de Kazumba, province du Kasai-Central en République Démocratique du Congo. Elle s'inscrit dans le cadre des politiques de protection sociale visant à améliorer les conditions de vie des ménages vulnérables à travers des transferts monétaires directs. L'objectif principal est d'évaluer l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes dans la résolution des réclamations des bénéficiaires et son impact sur la transparence, l'équité et la redevabilité du programme.

La méthodologie repose sur une approche descriptive et analytique combinant l'observation de terrain et l'exploitation des données administratives issues des registres de plaintes. Les résultats montrent que le mécanisme de gestion des plaintes permet de résoudre efficacement la majorité des réclamations liées aux erreurs d'identification, aux omissions sur les listes de paiement et aux pertes de cartes de bénéficiaires, avec des taux de résolution variant entre 88 % et 92 %. Toutefois, certaines contestations communautaires demeurent plus difficiles à traiter en raison de leur nature sociale et conflictuelle.

L'étude révèle également une perception globalement positive des transferts monétaires par les bénéficiaires, bien que certaines tensions sociales et logistiques persistent, notamment dans les zones rurales enclavées. En conclusion, le mécanisme de gestion des plaintes constitue un outil essentiel pour renforcer la gouvernance des programmes de transferts monétaires, améliorer l'inclusion sociale et garantir l'accès équitable des bénéficiaires aux ressources du projet.

Mots clés : mécanisme, gestion, plainte, distribution, cash monétaire

Abstract

This study analyzes the Grievance Redress Mechanism (GRM) in the distribution of cash transfers under the STEP II Project funded by the World Bank in Kazumba Territory, Kasai-Central Province, Democratic Republic of the Congo. It is framed within social protection policies aimed at improving the living conditions of vulnerable households through direct cash transfers. The main objective is to assess the effectiveness of the grievance redress mechanism in addressing beneficiaries' complaints and its impact on transparency, equity, and accountability of the program.

The methodology is based on a descriptive and analytical approach combining field observation and the analysis of administrative data drawn from complaint registers. The findings show that the grievance redress mechanism effectively resolves most complaints related to identification errors, missing names on payment lists, and beneficiary card losses, with resolution rates ranging from 88% to 92%. However, community-based disputes remain more difficult to resolve due to their complex social nature.

The study also reveals an overall positive perception of cash transfers among beneficiaries, despite persistent social and logistical challenges, particularly in remote rural areas. In conclusion, the grievance redress mechanism is a key tool for strengthening governance in cash transfer programs, enhancing social inclusion, and ensuring equitable access to project resources.

Keywords: mechanism, management, complaint, distribution, cash transfer.

I. Introduction

Les mécanismes de gestion des plaintes constituent aujourd'hui un outil essentiel dans la mise en œuvre des programmes de protection sociale financés par les partenaires techniques et financiers. Ils permettent d'accompagner les bénéficiaires à différentes étapes du processus de distribution des aides, notamment dans la prise en charge des réclamations liées à la perte des cartes de bénéficiaires, à l'absence de pièces d'identité, aux omissions sur les listes de paiement ou encore aux cas de décès signalés par les communautés. Selon la Banque mondiale (2012), un mécanisme efficace de gestion des plaintes contribue à renforcer la transparence, la redevabilité et la confiance des bénéficiaires envers les programmes sociaux.

Dans le cadre du Projet STEP II, financé par la Banque mondiale, le Fonds Social de la République Démocratique du Congo (FSRDC) prévoit d'assister environ 200 000 ménages vulnérables sur une période de trois ans dans cinq provinces du pays, notamment le Kasai-Central, l'Ituri, le Nord-Kivu, le Sud-Kivu et le Nord-Ubangi. Ce programme de protection sociale repose sur des transferts monétaires inconditionnels destinés à améliorer les conditions de vie des ménages pauvres et vulnérables.

Les programmes de filets sociaux jouent un rôle majeur dans la réduction de la pauvreté et dans la promotion de l'inclusion socio-économique. D'après Grosh et al. (2008), les transferts sociaux permettent non seulement de répondre aux besoins immédiats des populations vulnérables, mais également de renforcer leur résilience économique et sociale. De même, Alderman et Yemtsov (2014) soutiennent que les filets sociaux contribuent à la croissance inclusive en améliorant l'accès des ménages pauvres aux ressources essentielles.

Dans cette perspective, la République Démocratique du Congo, à travers le Ministère des Affaires Sociales, a mis en place un Registre Social Unique des personnes et ménages vulnérables afin de rendre plus efficace et plus fiable le processus d'identification des bénéficiaires sur l'ensemble du territoire national. Ce dispositif s'appuie sur un système informatique d'enregistrement des ménages vulnérables, une base de données centralisée ainsi qu'un serveur de gestion des opérations de transfert monétaire. Ce système a été expérimenté dans la province du Kasai-Central, où 335 ménages ont été retenus comme échantillon dans le cadre de cette étude.

Les bénéficiaires sélectionnés reçoivent les transferts monétaires en quatre tranches. Ces aides financières visent à améliorer leurs moyens de subsistance et à faciliter l'accès aux produits de première nécessité, contribuant ainsi à la lutte contre la pauvreté et à l'amélioration des conditions de vie des ménages vulnérables. Selon Barrientos et Hulme (2008), les programmes de protection sociale constituent un instrument important de réduction de la vulnérabilité et de promotion de la justice sociale dans les pays en développement.

Afin d'assurer un traitement équitable des bénéficiaires, le projet a mis en place un système de gestion des plaintes permettant de canaliser les réclamations vers des gestionnaires spécialisés. En complément des interventions réalisées sur les sites de paiement, un numéro vert est mis à la disposition des bénéficiaires afin de recevoir et traiter les plaintes non résolues sur le terrain. Pour l'UNDP (2016), les mécanismes de gestion des plaintes renforcent la participation communautaire et améliorent la gouvernance des projets sociaux lorsqu'ils sont accessibles et adaptés au contexte local.

Cependant, malgré l'existence de ce mécanisme, plusieurs difficultés persistent lors des opérations de distribution des transferts monétaires. Certains bénéficiaires rencontrent encore des problèmes liés à l'identification, aux omissions sur les listes ou à la résolution tardive des plaintes, ce qui peut compromettre leur accès effectif aux paiements. Sabates-Wheeler et Devereux (2011) soulignent que l'efficacité des programmes de protection sociale dépend également de la capacité des institutions à garantir des mécanismes inclusifs et transparents de gestion des réclamations.

C'est dans ce contexte que se pose la problématique suivante : dans quelle mesure le mécanisme de gestion des plaintes contribue-t-il à garantir l'équité, la transparence et l'efficacité dans la distribution des transferts monétaires du Projet STEP II au Territoire de Kazumba ?

Pour répondre à cette question, cette étude s'appuie sur la méthode dynamiste, laquelle considère tout système social comme porteur de contradictions susceptibles de produire des transformations sociales. Cette approche permet d'analyser les interactions entre les bénéficiaires, les gestionnaires des plaintes et les structures de distribution afin d'évaluer l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes dans la prévention des discriminations et dans l'amélioration de l'accès des bénéficiaires aux transferts monétaires.

II. MÉTHODOLOGIE

2.1. Milieu d'étude

La présente étude a été menée dans la province du Kasai-Central, plus précisément dans le territoire de Kazumba, l'une des zones d'intervention du Projet STEP II financé par la Banque mondiale.

La province du Kasai-Central est située au centre de la République Démocratique du Congo. Elle est limitée au nord par la province du Sankuru, au sud par la province de Lunda Norte (Angola) et le Lualaba, à l'est par le Kasai Oriental et à l'ouest par la province du Kasai.

Sur le plan administratif, la province comprend cinq territoires et deux villes, à savoir : Demba, Dibaya, Dimbelenge, Kazumba, Luiza ainsi que les villes de Kananga et Tshimbulu.

Tableau 1 : Répartition administrative et populationnelle du Kasai-Central

Subdivision	Chef-lieu	Superficie (km²)	Population
Ville de Kananga	Kananga	847	1 225 370
Territoire de Dibaya	Dibaya	8 601	687 905
Territoire de Luiza	Luiza	14 702	877 271
Territoire de Kazumba	Kazumba	12 881	1 031 855
Territoire de Demba	Demba	8 961	726 549
Territoire de Dimbelenge	Dimbelenge	13 223	541 048

Le milieu physique est caractérisé par deux types de sols : un sol argilo-sablonneux dominant dans certaines zones comme Luiza et Dibaya, et un sol sablo-argileux couvrant une grande partie du territoire. La végétation est constituée de savanes guinéennes et de forêts localisées principalement au nord de la province.

Le climat est de type tropical humide, marqué par l’alternance de deux saisons : une saison pluvieuse et une saison sèche.

Sur le plan socio-économique, la province du Kasai-Central a été fortement affectée par les conflits de Kamwina Nsapu (2015–2016), ayant entraîné une détérioration des conditions de vie, des pertes humaines et une fragilisation des infrastructures économiques. Cependant, l’intervention du Projet STEP II a contribué à la relance économique locale à travers des programmes de transferts monétaires et des activités à haute intensité de main-d’œuvre.

2.2. Type et approche de l’étude

Cette étude est de type descriptif et analytique, avec une dominante qualitative appuyée par des données quantitatives.

Elle vise à analyser l’efficacité du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) dans le cadre de la distribution des transferts monétaires du Projet STEP II dans le territoire de Kazumba.

L’étude adopte une approche systémique, considérant le MGP comme un sous-système intégré au dispositif global de protection sociale. Cette approche permet d’analyser les interactions entre les différents acteurs impliqués, notamment :

- les bénéficiaires,
- les gestionnaires des plaintes,
- les équipes de paiement,
- et les structures administratives du projet.

2.3. Population d’étude et échantillonnage

La population d’étude est constituée des ménages bénéficiaires du Projet STEP II dans le territoire de Kazumba ayant été confrontés à des plaintes lors des opérations de paiement.

Un échantillon de 335 ménages bénéficiaires a été retenu pour cette étude. Cet échantillon comprend des cas variés de plaintes, notamment :

- pertes de cartes de bénéficiaires,
- omissions sur les listings de paiement,
- cas de décès,
- problèmes d'identité,
- contestations communautaires.

Le choix de cet échantillon est basé sur une sélection raisonnée, ciblant les ménages ayant effectivement interagi avec le mécanisme de gestion des plaintes.

2.4. Techniques et outils de collecte des données

Les données ont été collectées à l'aide de plusieurs techniques complémentaires :

- **Analyse documentaire** : exploitation des rapports du Projet STEP II, documents du FSRDC et guides opérationnels du MGP ;
- **Exploitation des registres de plaintes** : analyse des données enregistrées lors des opérations de distribution ;
- **Observation directe** : observation des activités de paiement sur les sites de distribution ;
- **Analyse des données administratives** : examen des dossiers de traitement des plaintes.

2.5. Traitement et analyse des données

Les données collectées ont été traitées à l'aide d'une analyse descriptive combinant des méthodes qualitatives et quantitatives.

Les données quantitatives ont été analysées à travers :

- le calcul des fréquences,
- le calcul des pourcentages de résolution des plaintes,
- la comparaison des catégories de plaintes.

Les données qualitatives ont été analysées par analyse de contenu, permettant d'interpréter les perceptions et les dynamiques sociales liées à la gestion des plaintes et aux transferts monétaires.

2.6. Variables de l'étude

L'étude repose sur les variables suivantes :

- **Variable indépendante** :
 - Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)
- **Variables dépendantes** :
 - Efficacité du processus de paiement
 - Transparence du système
 - Équité dans l'accès aux transferts monétaires
 - Satisfaction des bénéficiaires
- **Indicateur principal** :
 - Taux de résolution des plaintes par catégorie

Cette méthodologie permet une analyse intégrée et rigoureuse du mécanisme de gestion des plaintes dans le cadre des transferts monétaires du Projet STEP II. Elle combine des approches qualitatives et quantitatives, garantissant une compréhension globale des dynamiques d'efficacité, d'équité et de transparence dans le processus de distribution.

II. Résultats

Les résultats de cette étude montrent que le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) mis en place dans le cadre du Projet STEP II joue un rôle important dans l'amélioration de l'accès des bénéficiaires aux transferts monétaires dans le Territoire de Kazumba. Les données recueillies révèlent que ce dispositif contribue de manière significative à la résolution des plaintes liées aux pertes de cartes de bénéficiaires, aux omissions sur les listes de paiement, aux problèmes d'identité ainsi qu'aux contestations communautaires.

L'étude a porté sur un échantillon de 335 ménages confrontés à différentes catégories de plaintes enregistrées lors des opérations de distribution des transferts monétaires.

Tableau 1 : Échantillonnage des ménages et taux de résolution des plaintes

Catégorie de plainte	Nombre de ménages échantillonnés	Plaintes résolues	Taux de résolution (%)
Perte de carte de bénéficiaire	120	110	91,7
Omission sur le listing	85	78	91,8
Cas de décès	40	35	87,5
Problèmes d'identité	60	55	91,6
Contestations communautaires	30	24	80,0

Les résultats montrent que les plaintes liées aux omissions sur les listes de paiement présentent le taux de résolution le plus élevé (91,8 %), suivies des problèmes d'identité (91,6 %) et des pertes de cartes de bénéficiaires (91,7 %). Ces résultats traduisent l'efficacité relative du mécanisme de gestion des plaintes dans le traitement des difficultés administratives rencontrées par les bénéficiaires pendant les opérations de paiement.

En revanche, les contestations communautaires enregistrent un taux de résolution plus faible (80 %). Cette situation peut s'expliquer par la complexité des conflits sociaux et des divergences observées au niveau communautaire, notamment dans le processus d'identification des bénéficiaires et de validation des listes de paiement.

Par ailleurs, les cas de décès présentent également certaines difficultés de traitement, malgré un taux de résolution relativement satisfaisant de 87,5 %. Ces situations nécessitent souvent des vérifications administratives et communautaires supplémentaires avant toute prise de décision.

Dans l'ensemble, les résultats obtenus montrent que le mécanisme de gestion des plaintes contribue à renforcer la transparence, l'équité et la crédibilité du processus de distribution des transferts monétaires. Grâce à ce dispositif, plusieurs bénéficiaires ayant rencontré des difficultés administratives ont pu accéder à leurs paiements après traitement de leurs réclamations.

IV. Discussion

4.1. Efficacité du mécanisme de gestion des plaintes

Les résultats de cette étude montrent que le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) mis en œuvre dans le cadre du Projet STEP II contribue de manière significative à l'amélioration de l'accès des ménages vulnérables aux transferts monétaires dans le territoire de Kazumba. Les taux de résolution

observés, variant entre 88 % et 92 %, traduisent une efficacité relativement satisfaisante du dispositif dans le traitement des différentes catégories de plaintes, notamment les pertes de cartes de bénéficiaires, les omissions sur les listings et les problèmes d'identité.

Ces résultats confirment les analyses de la Banque mondiale (2012), selon lesquelles un mécanisme de gestion des plaintes efficace permet de renforcer la transparence, la redevabilité et la confiance des bénéficiaires envers les programmes sociaux. Dans le cadre du Projet STEP II, le MGP apparaît comme un outil essentiel de régulation permettant de réduire les frustrations et les risques d'exclusion liés aux erreurs administratives ou aux difficultés d'identification des bénéficiaires.

Les programmes de filets sociaux constituent aujourd'hui un pilier important des politiques de protection sociale dans les pays en développement. Selon Grosh et al. (2008) et Alderman et Yemtsov (2014), les transferts sociaux contribuent non seulement à la réduction de la pauvreté immédiate, mais également au renforcement de l'inclusion socio-économique des populations vulnérables. En République démocratique du Congo, le Projet STEP II s'inscrit dans cette logique en associant les transferts monétaires à un système de gestion des plaintes destiné à garantir l'équité et l'efficacité du processus de distribution.

Cependant, malgré les résultats encourageants observés, certaines catégories de plaintes, notamment les contestations communautaires, présentent un taux de résolution relativement faible (80 %). Cette situation traduit la complexité des réalités sociales et communautaires dans les zones affectées par les crises économiques et les conflits armés. Sabates-Wheeler et Devereux (2011) soulignent que l'efficacité des programmes de protection sociale dépend également de la capacité des institutions à mettre en place des mécanismes participatifs et inclusifs adaptés au contexte local.

Par ailleurs, l'UNDP (2016) insiste sur le fait que les mécanismes de gestion des plaintes doivent être accessibles, transparents et adaptés aux réalités communautaires afin de favoriser une participation effective des bénéficiaires. Dans le cadre du Projet STEP II, la mise en place des gestionnaires de plaintes sur les sites de paiement ainsi que l'utilisation de numéros verts ont contribué à améliorer le traitement des réclamations et à renforcer la confiance des bénéficiaires envers le programme.

4.2. Perception communautaire du cash monétaire

L'étude montre que la perception des transferts monétaires dans la province du Kasai-Central est globalement positive. Les bénéficiaires considèrent ces aides financières comme un mécanisme important de soutien aux ménages vulnérables, particulièrement dans un contexte marqué par les conséquences socio-économiques des conflits armés et de la pauvreté. Les fonds reçus permettent principalement de satisfaire les besoins essentiels des ménages, notamment l'alimentation, les soins de santé et la scolarisation des enfants.

Cette perception positive rejoint les travaux de Barrientos et Hulme (2008), qui considèrent les programmes de protection sociale comme des instruments importants de réduction de la vulnérabilité et d'amélioration des conditions de vie des populations pauvres. De même, Grosh et al. (2008) estiment que les transferts monétaires renforcent la résilience économique des ménages en leur permettant de mieux faire face aux chocs sociaux et économiques.

Les observations réalisées sur le terrain montrent également que les bénéficiaires apprécient la flexibilité offerte par les transferts monétaires. Contrairement à l'aide matérielle, l'argent reçu permet aux ménages d'effectuer des choix adaptés à leurs besoins prioritaires. Cette autonomie dans l'utilisation des ressources contribue à renforcer le sentiment de dignité et de responsabilisation des bénéficiaires.

Toutefois, certaines perceptions négatives ont également été observées dans certaines communautés. L'expression populaire en langue tshiluba « Bia Tshianana », signifiant « argent gratuit », traduit

parfois une perception selon laquelle les transferts monétaires constitueraient une assistance passive sans impact durable sur le développement local. Cette perception peut influencer négativement l'appropriation communautaire du programme et favoriser certaines tensions sociales autour des opérations de distribution.

Par ailleurs, certaines observations de terrain font état de conflits familiaux ou communautaires apparus après les distributions monétaires, notamment dans les ménages où les ressources financières sont majoritairement attribuées aux femmes. Bien que ces situations ne puissent être généralisées, elles montrent l'importance d'accompagner les programmes de transferts monétaires par des activités de sensibilisation communautaire et d'éducation financière afin de prévenir les incompréhensions et les tensions sociales.

Enfin, malgré les effets positifs des transferts monétaires, plusieurs défis persistent dans la mise en œuvre du programme, notamment les contraintes logistiques, les difficultés d'accès aux infrastructures bancaires et les risques sécuritaires liés à la manipulation de l'argent liquide. Ces difficultés peuvent limiter l'efficacité globale du dispositif dans certaines zones rurales enclavées du Kasai-Central.

4.3. Genre et vulnérabilité sociale

Les résultats de cette étude montrent une forte participation des femmes parmi les bénéficiaires des transferts monétaires du Projet STEP II. Cette situation s'explique notamment par les conséquences sociales et économiques des conflits ayant affecté le Kasai-Central, particulièrement les violences liées au phénomène Kamwina Nsapu, qui ont entraîné la désorganisation de nombreux ménages et augmenté le nombre de femmes veuves ou responsables de familles monoparentales.

Dans ce contexte post-conflit, les femmes figurent parmi les groupes les plus vulnérables sur le plan socio-économique. Les transferts monétaires apparaissent ainsi comme un mécanisme de soutien important permettant d'améliorer les conditions de vie des ménages dirigés par des femmes et de renforcer leur capacité de résilience face à la pauvreté.

Selon Sabates-Wheeler et Devereux (2011), les programmes de protection sociale jouent un rôle essentiel dans la promotion de la justice sociale et de l'inclusion des groupes vulnérables. Les résultats observés dans cette étude montrent que les transferts monétaires contribuent à améliorer l'accès des femmes aux ressources financières nécessaires pour répondre aux besoins fondamentaux des ménages.

Les observations de terrain indiquent également que les femmes utilisent majoritairement les fonds reçus pour des dépenses liées à l'alimentation, à la santé et à l'éducation des enfants. Cette réalité confirme les analyses de Barrientos et Hulme (2008), selon lesquelles les programmes de transferts monétaires peuvent renforcer le bien-être familial et contribuer à la réduction des inégalités sociales.

Cependant, la forte proportion de femmes bénéficiaires peut parfois être perçue de manière négative dans certaines communautés, où des tensions sociales ou familiales peuvent apparaître autour du contrôle des ressources financières. Cette situation montre l'importance d'intégrer une approche sensible au genre dans la mise en œuvre des programmes de protection sociale afin de renforcer l'acceptation communautaire et de prévenir les conflits liés aux transferts monétaires.

4.4. Sécurité et protection des bénéficiaires

La distribution des transferts monétaires dans le contexte du Kasai-Central soulève également des enjeux importants liés à la sécurité et à la protection des bénéficiaires. Les opérations de paiement impliquant la manipulation d'argent liquide exposent aussi bien les bénéficiaires que les agents de distribution à des risques de vol, d'extorsion ou d'autres formes de violence.

Face à ces risques, plusieurs mesures de protection ont été mises en place dans le cadre du Projet STEP II. L'utilisation progressive des paiements électroniques et des transferts mobiles, lorsque les infrastructures le permettent, contribue à réduire les risques liés au transport et à la manipulation des espèces. Cette approche est conforme aux recommandations des dispositifs modernes de protection sociale visant à renforcer la sécurité des opérations financières.

Par ailleurs, les opérations de distribution sont organisées selon des principes de respect de la dignité humaine et de protection des groupes vulnérables. Une attention particulière est accordée aux personnes âgées, aux femmes enceintes et aux femmes allaitantes afin de faciliter leur accès aux paiements dans des conditions adaptées.

L'étude montre également que la prévention de l'exploitation et des abus sexuels (EAS/HS) constitue une dimension importante du dispositif de protection mis en place. Les agents impliqués dans les opérations de paiement sont soumis à des codes de conduite destinés à prévenir toute forme d'abus envers les populations vulnérables. Cette approche contribue à renforcer la confiance des communautés envers le programme.

La confidentialité des données personnelles des bénéficiaires représente également un élément essentiel du processus de distribution. Les informations recueillies lors des opérations d'identification sont traitées de manière confidentielle afin de protéger les bénéficiaires contre les risques d'abus ou de stigmatisation.

Enfin, la transparence dans la communication des critères d'éligibilité, des montants distribués et des modalités de paiement apparaît comme un facteur essentiel pour garantir l'équité du programme. Selon l'OCDE (2013), les mécanismes de redevabilité et de transparence renforcent la gouvernance des programmes sociaux et améliorent les relations entre les institutions et les communautés bénéficiaires.

V. Conclusion

Cette étude avait pour objectif d'analyser l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes dans la distribution des transferts monétaires du Projet STEP II dans le Territoire de Kazumba.

Les résultats obtenus montrent que le mécanisme de gestion des plaintes constitue un outil essentiel pour garantir l'équité, la transparence et la crédibilité du processus de distribution des transferts monétaires. Grâce à ce dispositif, plusieurs bénéficiaires confrontés à des difficultés administratives, notamment les pertes de cartes, les omissions sur les listes et les problèmes d'identité, ont pu accéder à leurs paiements après traitement de leurs réclamations.

L'étude met également en évidence certaines difficultés persistantes, notamment les contestations communautaires et les contraintes sécuritaires et logistiques qui affectent les opérations de paiement. Malgré ces défis, le mécanisme de gestion des plaintes contribue de manière significative à renforcer la confiance des bénéficiaires envers le programme.

En définitive, l'amélioration continue des mécanismes de gestion des plaintes demeure indispensable pour assurer une meilleure inclusion sociale des ménages vulnérables et renforcer l'efficacité des programmes de protection sociale en République démocratique du Congo.

Au regard des résultats obtenus, les recommandations suivantes sont proposées :

- renforcer les activités de sensibilisation communautaire sur les critères de sélection des bénéficiaires ;
- améliorer les délais de traitement des plaintes ;
- renforcer la formation des gestionnaires des plaintes ;

- promouvoir davantage les paiements électroniques afin de réduire les risques sécuritaires ;
- renforcer les mécanismes communautaires de dialogue et de prévention des conflits ;
- améliorer l'accessibilité des mécanismes de gestion des plaintes dans les zones rurales éloignées ;
- poursuivre les efforts de protection des bénéficiaires contre les risques d'exploitation et d'abus pendant les opérations de paiement.

VI. Bibliographie

- [1] Alderman, H., & Yemtsov, R. (2014). *How can safety nets contribute to economic growth?* World Bank.
- [2] Barrientos, A., & Hulme, D. (2008). *Social protection for the poor and poorest: Concepts, policies and politics*. Palgrave Macmillan.
- [3] Dercon, S. (2000). *Safety nets, savings and informal social security systems*.
- [4] Grosh, M., del Ninno, C., Tesliuc, E., & Ouerghi, A. (2008). *For protection and promotion: The design and implementation of effective safety nets*. World Bank.
- [5] Handa, S., Devereux, S., & Webb, D. (2011). *Social protection for Africa's children*. Routledge.
- [6] OECD. (2013). *Accountability and democratic governance: Orientations and principles*.
- [7] Sabates-Wheeler, R., & Devereux, S. (2011). *Transformative social protection: The currency of social justice*.
- [8] UNDP. (2016). *Grievance redress mechanisms: A toolkit*.
- [9] World Bank. (2012). *A practical guide to grievance redress mechanisms*.
- [10] World Bank. (2018). *The state of social safety nets 2018*.
- [11] Bariki, S. (2024). *Assessment of grievance redress mechanisms in crisis contexts: The case of Nigeria*.
- [12] World Bank. (n.d.). *Shock-responsive social protection systems: Literature review*.