

## Guinee



### Localisation:

Kindia, Coyah, Dubreka, Fria, Kaloum, Matoto, Dixinn, Matam et Ratoma

### Périodes d'assistance:

La planification des interventions a débuté en septembre 2020 et a pris fin en décembre 2020. Les distributions ont lieu : janvier, février et mars 2021.

### Objectif:

Contribuer au renforcement de la résilience des communautés affectées et améliorer les conditions de vie des ménages vulnérables dans les zones fortement touchées par le COVID-19.

### Partenaires:

La Croix-Rouge Guinéenne (CRG) met en œuvre le projet en partenariat avec la Croix-Rouge Britannique, la Fédération Internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant Rouge (FICR) et la Croix-Rouge Danoise qui ont mis à la disposition de la CRG les financements, l'expertise technique et la coordination du consortium.

# Contribuer au renforcement de la résilience des communautés affectées et améliorer les conditions de vie des ménages vulnérables à travers le Cash dans les zones fortement touchées par le COVID-19 en Guinee

Mai 2021

### Introduction:

Guinea recorded its first case of COVID-19 on the 12th of March 2020 in the capital city of Conakry, and since then the number of cases has continued to increase. In light of this healthcare crisis, the President of the Republic declared a health-related state of emergency throughout the entire country on the 26th of March 2020.

La Guinée a enregistré son premier cas de COVID-19, le 12 mars 2020 dans la capitale (Conakry) et le nombre de cas n'a cessé d'augmenter depuis lors. Suite à cette situation de crise sanitaire, le Président de la République a déclaré l'état d'urgence sanitaire sur toute l'étendue du territoire le 26 mars 2020 pour une durée d'un mois reconductible.

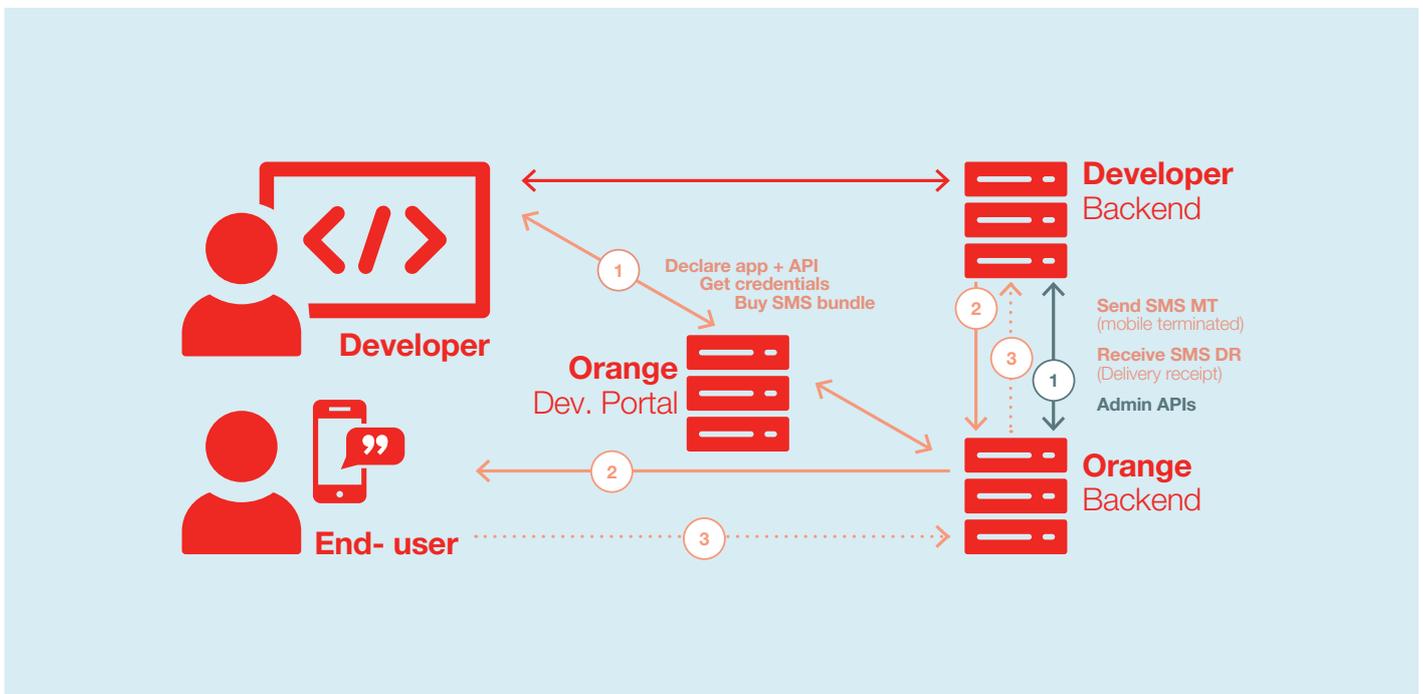
Les conséquences du COVID19 sont multiples tant sur le commerce et les échanges mondiaux de services que sur les acquis sociaux, l'emploi et le développement humain en particulier pour les groupes marginalisés ou désavantagés. Ainsi, il est attendu que la crise du COVID-19 et les mesures de restriction à la mobilité humaine (mesures de confinement partielles et les restrictions liées aux déplacements) impactent fortement l'accès des ménages aux services sociaux essentiels et aux activités génératrices de revenu. La vulnérabilité généralisée de la population (respectivement 55% et 60% de la population vit dans la pauvreté monétaire et/ou multidimensionnelle) et notamment celle des femmes,



Photo: © Croix-Rouge Guinéenne, Volontaire effectuant des enquêtes PDM à la sortie des distributions Cash

des enfants, des personnes handicapées, celles, atteintes d'albinisme, et l'absence de mesures de protection sociale d'envergure (moins de 3% de la population bénéficie d'une couverture sociale) limitent fortement la capacité de résilience de la population guinéenne face à la pandémie du COVID-19.

De l'analyse de ce contexte, il ressort clairement que, cette pandémie menace à la fois les vies et les moyens de subsistance des populations si des mesures appropriées et urgentes ne sont pas prises pour protéger les personnes les plus vulnérables et réduire les effets de la pandémie sur l'ensemble du système alimentaire. La fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant Rouge et les Croix-Rouge Britannique, Danoise et Guinéenne ont collaborées pour soutenir 897 ménages en espèces, soit 302 ménages au compte de la Croix-Rouge Britannique et 597 ménages au compte de la FICR, l'appui de la CRD était plus accès sur les équipements et le renforcement des capacités des volontaires et cadres de la CRG.



# Que s'est-il passé?

## Évaluation

La première étape de cette intervention d'urgence avec l'assistance en Cash consistait à l'évaluation des besoins, des marchés, de la préférence des bénéficiaires, des modalités des transferts monétaires et des risques liés à l'assistance dans le cadre de la riposte à la COVID19, et la capacité de la population touchée à répondre à ses besoins immédiats de survie.

Sur la base du nombre de cas recensés par localité, les Communes de Kaloum, Matoto, Dixinn, Matam Ratoma et les préfectures de Kindia, Coyah, Dubreka et Fria ont été choisies pour bénéficier de cette assistance. Dans chacune des zones ciblées pour mettre en œuvre l'opération de transfert monétaire, une mission de la société nationale s'est entretenue avec les autorités préfectorales et municipales pour identifier dans un premier temps les quartiers où les populations ont été le plus affectées par la covid-19. Les résultats de l'enquête sur les ménages affectés par COVID-19 révèlent l'insuffisance des ressources financières qui explique que 46,9% des ménages ont accumulé des mois sans pouvoir payer leur loyer. La perte d'emploi constitue la circonstance qui limite la capacité d'un peu plus d'un quart (26,6%) des ménages à payer leur loyer. L'irrégularité des revenus (17,2%) et l'augmentation des dépenses du ménage (9,4%) sont les autres motifs invoqués pour justifier les retards de paiement du loyer.

Les chefs de quartiers de ces zones, avec l'appui du siège national ont mis en place des comités de ciblage des ménages bénéficiaires du transfert monétaire en fonction des critères de vulnérabilités préalablement définies.

Étant donné qu'une étude sur la faisabilité de distribution d'espèces était en cours en même temps, certaines questions ont été ajoutées pour recueillir des informations sur l'accès aux services financiers.

## Analyse et décision sur le type de réponse à apporter

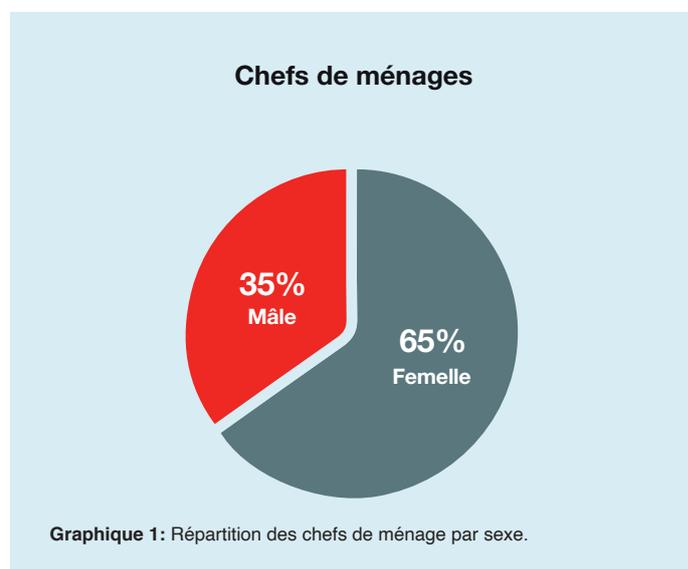
L'analyse des réponses données par les ménages au cours de l'évaluation a confirmé que l'impact du COVID-19 était grave tel que le démontrent les statistiques ci-dessous:

- **43% des ménages abritent des personnes souffrant de maladies chroniques**, notamment l'hypertension et le diabète et près d'un quart de ménages comptent en leur sein des personnes souffrant d'handicap.
- **35,1% des ménages sont des locataires (dont 46,9% ont accumulé des mois sans pouvoir payer leur loyer)** et 10% occupent gratuitement leur logement. Parmi les locataires, 46,9% des ménages ont accumulé des mois sans pouvoir payer leur loyer.
- **71,9% d'entre eux ne parviennent pas à se faire mensuellement au moins un revenu de 1.500.000 GNF**, ce qui ne leur permet pas de se procurer des produits essentiels.
- **90,6% des personnes enquêtées estiment que la maladie de coronavirus a contribué à augmenter les prix des produits essentiels.**

Ceci étant, et compte tenu du fait que plus (69,6%) des ménages disposent d'un compte Orange money, le transfert monétaire via Orange Money est apparu clairement comme étant le type de réponse le plus adapté à l'issue de l'étude liée à la préparation de l'intervention. La SN ayant déjà un contrat avec le fournisseur de service Mobile Money. Orange en l'occurrence a facilité la mise sur pied et lancement des distributions malgré quelque retard observe sur la signature du Contrat et Termes de référence.

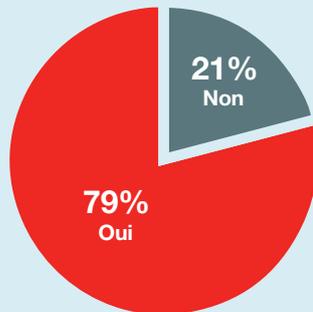
## Résultats de l'analyse des données

Le premier fait marquant qui ressort du traitement et de l'analyse des données est que la majeure partie des ménages rencontrés sont dirigés par des femmes comme l'illustre le graphique ci-dessus. En effet, plus de 65% des chefs de ménage sont des femmes dans les localités périphériques cibles et la tendance est inversée dans la capitale où le nombre d'hommes chefs de ménages est plus grand parmi les personnes enquêtées. Les échanges avec les enquêteurs nous renseignent également sur le fait que la plus grande majorité des femmes chefs de ménages rencontrées lors de cette enquête post distribution se trouve être des veuves en situation de vulnérabilité.



Graphique 1: Répartition des chefs de ménage par sexe.

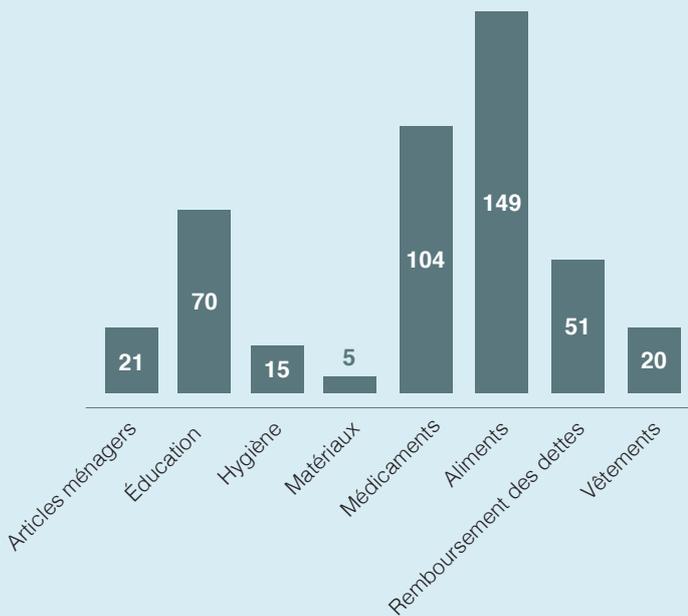
**Avez-vous reçu l'information sur le montant que vous devriez recevoir par mois ?**



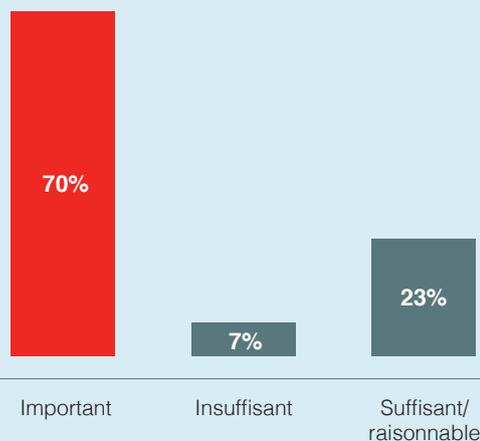
79% des bénéficiaires de l'assistance soit 118 personnes ont déclaré avoir reçu l'information sur le montant à recevoir par mois. Ceci s'explique notamment par le relais de l'information par les membres des différents comités de ciblage aux bénéficiaires de l'assistance. En effet, une mission de la société nationale s'est entretenue avec l'ensemble des membres des comités de ciblage après la mise en place de ces derniers sur les critères de ciblage, les montants à transférer par mois et la durée de l'assistance.

L'ensemble des personnes enquêtés a déclaré avoir reçu sur les trois mois un montant de 1 536 000 GNF frais de retrait y compris.

**Graphique 3:** Nombre de bénéficiaires ayant utilisé l'argent par catégorie de dépenses



**Graphique 4:** Quelle appréciation faites-vous du montant reçu?



Sur 149 personnes enquêtées, l'analyse des données montre que les sources de dépenses primaires des bénéficiaires sont respectivement la nourriture et la santé avec 149 personnes sur 149 enquêtés ayant dépensé dans la nourriture et 104 sur 149 bénéficiaires enquêtés ayant dépensé dans les médicaments. Toutefois, il convient de signaler que le remboursement des dettes contractées représente une part non négligeable des dépenses des bénéficiaires enquêtés soit 34 % des bénéficiaires enquêtés.

L'aide a été perçue comme étant suffisante voire raisonnable par la grande majorité des personnes enquêtées soit 93%. Cependant, une partie moins importante des personnes enquêtées estime que l'aide a été certes importante au regard du montant reçu mais insuffisante au regard des dettes à rembourser par ses derniers réduisant ainsi la marge de manœuvre.



Photo: © Croix-Rouge Guinéenne, Volontaire effectuant des enquêtes PDM à la sortie des distributions Cash

## Suivi et évaluation

Le suivi de la mise en œuvre de l'assistance s'est fait à deux niveaux dès le début de l'assistance.

Pour le suivi des critères de sélection des ménages bénéficiaires, un membre du comité préfectoral/communal de la Croix-Rouge Guinéenne a été intégré dans chaque comité de ciblage. Ces derniers, membre ne prenant aucune décision font office d'observateur pour la société nationale quant à l'application stricte des critères de ciblage. A ces observateurs, l'on a associé en tant que membre décisionnel dans chaque comité un représentant de la société civile. Une base de données en ligne élaborée sur la plateforme kobo toolbox pour suivre l'enregistrement des ménages et les informations les concernant au jour le jour. A l'issue de l'enrôlement des ménages, une vérification de l'existence des bénéficiaires et de la conformité des informations collectées sur les ménages a été faite par l'équipe de pilotage dudit projet.

Après la distribution du cash aux bénéficiaires, une seconde vérification sur la réception effective des fonds par les bénéficiaires a été faite via des appels téléphoniques sur un échantillon de quinze numéros par localité tirés au hasard. Un système d'information et feedback permettant d'examiner et évaluer des difficultés rencontrées lors du paiement a été mis en place entre l'équipe de pilotage et les membres des comités de ciblage pour le règlement des cas de rejet.

Pour le suivi post distribution pour lequel un questionnaire a été élaboré dans le but de recueillir les avis et opinion des bénéficiaires. Pour ce faire, un échantillon de 150 ménages a été retenu pour administrer ledit questionnaire dans les localités de Fria, Dubréka, Coyah, Ratoma et Matoto. Les résultats de l'étude sont détaillés plus haut dans la section des actions menées.



Photo: © Croix-Rouge Guinéenne, Formation des volontaires et cadres de la CRG sur la surveillance des marchés « la chaîne du marché »

### **Contraintes opérationnelles:**

- Méconnaissance de certains bénéficiaires sur le processus d'utilisation d'Orange Money;
- Retard d'activation des Cartes SIM par certains bénéficiaires en Orange Money ;
- Non obtention du fonds par le bénéficiaire dû aux erreurs liées à l'ouverture du compte, soit par la non maîtrise du code ou à travers une autre pièce qui n'est pas la sien.
- Enregistrement de cas de perte de fonds lié aux erreurs d'enregistrement de numéro du bénéficiaire ;
- Retard de validation de certains outils de travail, Cela a pour conséquence le non-respect du chronogramme des activités. L'assistance monétaire est un nouveau type d'intervention en Guinée, ce qui en a fait un sujet sensible.
- La non-disponibilité des ressources qualifié dans le domaine du cash a rendu la mise en œuvre du Cash un peu complexe.



Photo: © Croix-Rouge Guinéenne, Entretien avec un élu local sur le projet d'assistance CASH COVID-19.

### **Engagement communauté et imputabilité:**

L'engagement communautaire des élus locaux, les représentants des organisations de la société civile, les représentants de la Croix-Rouge Guinéenne au niveau de ces zones ont permis à la Croix-Rouge Guinéenne et ses partenaires de répondre à cette assistance en toute sécurité. Un mécanisme de feedback existe et a été utilisé dans le cadre du projet avec quelques plaintes collectées, notamment autour des problèmes techniques liés à la prestation du fournisseur Orange Money qui ont rapidement trouvé des solutions.

# Facteurs clés de succès

## Un facteur clés de la réussite de ce projet pilote Cash COVID-19 était:

1. Le processus de préparation au Cash qui aurait permis de pre-positionner les capacités et ressources nécessaires ainsi que la mise sur pied des outils et infrastructure Cash au sein de la CRG,
2. L'appui technique de la BRC et la IFRC tout au long de la conception et l'implémentation du projet,
3. La mise sur pied d'un système national de registre hautement intégré par l'Etat et les organisations humanitaires pour le COVID-19 avec des programmes existants et nouveaux qui ont été capables d'intégrer de manière transparente les candidats à l'assistance et de répartir efficacement les ressources entre eux.
4. Les études de faisabilité Cash menées par un consultant externe ont pu inclure une évaluation des capacités des bénéficiaires à appliquer les bonnes pratiques d'hygiène et leur capacité à résister à la propagation du virus. Des mesures supplémentaires ont été prises pour réduire les risques présentés par les marchés (par exemple, accès à l'eau et au savon, sensibilisation des commerçants, etc.), elles ont été intégrées dans les activités du projet. Aussi,
5. La disponibilité et vulgarisation du Mobile Money en Guinée et les bénéficiaires disposant pour la plupart des téléphones portables. En 2007, les guinéens découvraient Orange Guinée. Leader sur le marché depuis maintenant 5 ans, Orange Guinée est devenu bien plus qu'un acteur des télécommunications : Avec plus 60% de part de marché, orange couvre l'ensemble du territoire guinéen avec la 3G et enregistre une empreinte territoriale évaluée à plus de 40Mds d'euros- plus de 8,2% du PIB (suivant la méthode de calcul de la Banque Mondiale, 2016).

La CRG utilisais déjà Orange Money comme mécanisme de transfert du Cash - indemnités journalières au personnel volontaires de santé dans les régions du pays avec l'utilisation de la plateforme ainsi que sa maîtrise par le point focal Cash qui a été formé a cet effet depuis fort long. Cependant, malgré l'accès et l'utilisation de l'application Orange pour lancer des transferts, le processus de décaissement était un peu fastidieux avec le rapprochement fait via l'échange de format sous Excel. Le système n'étant pas entièrement automatisé en utilisant une interface de programmation d'application (API) fournie par Orange qui permet aux organisations de se connecter via des applications tierces pour lancer des transferts d'espèces. L'utilisation du Mobile Money a permis à une certaine mesure de limiter le plus possible les risques de contamination et de propagation du virus avec une forte diminution des contacts physiques et les déplacements et ainsi renforcé la sécurité des bénéficiaires et des partenaires sur le terrain.

# Enseignements tirés, questions en suspens et recommandations

Les enseignements tirés, les prochaines étapes et les recommandations continueront d'être étoffés.

## Leçons apprises:

- Une forte propension pour les bénéficiaires à encaisser immédiatement le Cash malgré la sensibilisation et communication. Avec l'augmentation des volumes de paiement, cela a entraîné un encombrement à de nombreux points de paiement, augmentant le risque de contagion
- Tentatives individuelles de paramétrage des comptes et des échecs de paiement (juste quelques bénéficiaires) et dus à des échecs d'authentification, à des limitations du réseau
- La possibilité d'interroger des données dans la plateforme Orange Money était limitée à une simple interface utilisateur en ligne sans lisibilité sur le contenu des transactions des bénéficiaires. Cependant, il est facile de demander simplement à Orange. Par exemple, lorsqu'un décaissement est demandé par erreur, il est facile d'appeler M-Pesa à annuler la transaction. Changer les données.
- D'une part, de nombreux ménages avaient tardé à encaisser, invoquant des problèmes de santé et des points de paiement saturés, tandis que certains qui avaient encaissé avaient eu des difficultés à acheter certains biens essentiels en raison de la perturbation économique. Ces obstacles semblent avoir été plus problématiques que les échecs de retrait eux-mêmes

## Recommandations:

- Le transfert Mobile Money ou tout type de Cash devrait être divisé en lots pour réduire le surpeuplement dans les points de vente et pénurie du Cash à distribuer par les agents de points de retraits, de sorte que les bénéficiaires ne recevraient pas tous leur notification en même temps. Cela permettrait aux points de retraits de s'approvisionner convenablement.
- Des investissements supplémentaires dans la formation et les simulations pratiques, par exemple avec des exercices pratiques pour l'ensemble du personnel de la Croix-Rouge Guinéenne utilisant SOPs (Procédures Standard Opérationnels) ou encore avec l'analyse d'autres scénarios, tels que les inondations, afin d'examiner l'intérêt d'une aide en espèce dans ce cas et les mécanismes de transfert qui seraient alors les plus pertinents.
- Des sessions de formation/d'information aux volontaires, aux personnels, gouvernance et aux parties prenantes afin de sensibiliser à l'utilisation du transfert monétaire dans la réponse aux situations d'urgences et de promouvoir son inclusion en tant que modalité potentielle d'intervention.
- L'engagement de fonds pour intégrer l'aide en espèces comme réponse aux situations d'urgence quotidiennes, (les incendies des foyers par exemple), qui pourraient remplacer ou de compléter l'aide en nature actuellement fournie.
- Pour les prochaines interventions la CRG inclura la dotation des cartes SIM aux bénéficiaires, cela permettra de réduire le risque de perte des fonds ou le retard de l'obtention des fonds par les bénéficiaires.
- Il est nécessaire d'explorer avec des tiers parties (tels que Orange Money) l'utilisation d'identifiants numériques générés par les organisations humanitaires comme alternative aux pièces d'identité gouvernementales. Actuellement, les lois nationales en Guinée demandent à Orange de récupérer une pièce d'identité émise par le gouvernement pour fournir un numéro de téléphone mobile et s'inscrire à un Comptes Mobile Money.

## Questions clés:

- **Question:** Une identification numérique par les fournisseurs de services financiers offrent-elle une plus grande sécurité des données, permettant aux bénéficiaires de contrôler et de gérer leurs propres informations personnelles?
- **Question:** Dans quelle mesure des fournisseurs de service financiers (tels que Orange Money) sont disposés à utiliser les identifiants numériques générés par des organisations humanitaires telle que le Mouvement de la Croix-Rouge croissant rouge comme alternative à l'identité du gouvernement (CNI Passeport...)?
- **Question:** Peut-on intégrer de la plateforme Orange Mobile et la plateforme plateforme de gestion de données Red Rose afin de faciliter la gestion des données (la gestion des bénéficiaires, l'enregistrement, le processus d'approbation pour les décaissements, suivi de l'assistance et réconciliation, visualisation des données et post-distribution) à partir d'un portail en ligne centralisé ?

## Témoignages:

- **Ibrahima Sory Conté chef de quartier Fria:** je remercie la Croix-Rouge Guinéenne pour avoir choisi Fria de son général et particulièrement son quartier pour recevoir cette assistance car il n'y a aujourd'hui plus de vulnérabilité à Fria suite au non-fonctionnement de l'usine.
- **Habiba:** je remercie la Croix Rouge pour cette assistance car j'étais malade sans espoir, je risquais de perdre mes deux yeux par manque de moyen. L'assistance Cash que j'ai reçu de la CRG m'a permis d'opéré mon œil mais aussi trouver de la nourriture pour ma famille. Je suis veuve et aucun soutien si ce n'est pas les personnes de bonnes volontés.
- **Hawa:** e remercie la Croix-Rouge de l'aide, cette assistance ma trouvé dans une situation très difficile. Ayant perdu mon emploi et couché malade sans revenu. Le premier paiement ma permit de trouver un sac de riz et procéder à mon traitement. Aujourd'hui je me porte bien et je demande que cette assistance se poursuive.

## Conclusion:

Grâce à cette expérience, la pandémie COVID-19 a mis en évidence les points suivants ; procéder a une distribution en en Cash basée sur une solide préparation, l'évaluation de faisabilité, et s'appuyer sur une solution financière digitale est un facteur de réussite crucial pour le Cash et de contribuer ainsi au renforcement de la résilience des communautés affectées et améliorer les conditions de vie des ménages vulnérables. À cause dn calendrier assez court, l'accent était principalement mis sur la réponse opérationnel COVID-19 avec l'assistance de la BRC et la IFRC. La préparation étant très rapide et très contextualisé avec peu de ressources disponible et d'expérience par la CRG sur le terrain.

## Coordonnées

Pour de plus amples informations sur cette étude de cas, veuillez contacter:

### Société Nationale de la Croix-Rouge Guinéenne:

Lonceny Condé, coordinateur des programmes

Téléphone: +224 628682270

E-mail: [crg.coorprogram@gmail.com](mailto:crg.coorprogram@gmail.com)