

Requesting Organization :	Danish Refugee Council				
Allocation Type :	Allocation Standard 1				
Primary Cluster	Sub Cluster	Percentage			
Protection	Protection de l'enfance	100.00			
		100			
Project Title :	Améliorer la protection des populations civiles et apporter une réponse à leurs besoins humanitaires dans les zones affectées par les conflits en République Centrafricaine				
Allocation Type Category :					
OPS Details					
Project Code :		Fund Project Code :	CAR-17/HCF10/AS1/PROT/INGO/6236		
Cluster :		Project Budget in US\$:	250,000.01		
Planned project duration :	9 months	Priority:			
Planned Start Date :	01/07/2017	Planned End Date :	31/03/2018		
Actual Start Date:	01/07/2017	Actual End Date:	31/03/2018		
Project Summary :	<p>La Ligne Verte (LV) est un mécanisme de veille et de référencement « hotline 4040 » fonctionnel 24 heures sur 24, et tout au long de la semaine, qui a un impact direct sur le renforcement de l'accès, de la coordination et de la protection au niveau national. Pour fournir des réponses de bonne qualité aux appelants, les staffs de la LV seront bien formés. Ils utiliseront des outils adaptés au contexte pour recueillir des données. Ces données analysées, permettront de produire des rapports qui seront partagés avec le cluster protection et autres acteurs intéressés. Afin d'agrandir le champ de réponses au bénéfice des communautés, un réseau d'acteurs humanitaires sera développé et rendu actif pour améliorer la qualité des référencement. DRC veut renforcer la capacité de la Ligne Verte à aider les appelants à trouver des réponses appropriées à leurs besoins et d'opérationnaliser l'efficacité de ces référencement. Pour cela, une cartographie des acteurs permettra, d'abord, de faire l'état des lieux. Ensuite, des partenariats seront signés avec des acteurs pertinents pour élargir le champ de réponses au bénéfice des appelants. Des réunions de suivi permettront d'améliorer la qualité des services offerts. Enfin, les populations seront sensibilisées sur leurs droits et les services de la Ligne Verte: l'agent de sensibilisation mènera des sensibilisations pour mieux faire connaître la LV et inciter les communautés, en particulier les plus vulnérables, à l'utiliser.</p> <p>DRC, soucieux de la pérennisation de la LV, désire s'inscrire dans une logique de renforcement de capacité locale qui démarrera dans le cadre de ce présent projet.</p>				
Direct beneficiaries :					
	Men	Women	Boys	Girls	Total
	10,800	9,000	5,700	4,500	30,000
Other Beneficiaries :					
Beneficiary name	Men	Women	Boys	Girls	Total
Host Communities	2,160	1,805	1,130	900	5,995
Internally Displaced People	3,800	3,145	1,980	1,575	10,500
Refugees	540	450	290	225	1,505
Other	4,300	3,600	2,300	1,800	12,000
Indirect Beneficiaries :					
<p>Les bénéficiaires indirects du projet sont les membres de la communauté dont un ou plusieurs membres ont pu bénéficier d'écoute, de conseils ou d'une prise en charge grâce aux services de la LV. La communauté internationale bénéficie également du projet, grâce au partage d'information et des données collectées par la LV. A ce titre, le projet touche un très grand nombre de bénéficiaires et constitue un élément fondamental de la réponse humanitaire en RCA.</p>					
Catchment Population:					
<p>La couverture du projet est nationale. En effet, la population ciblée est répartie sur l'ensemble du territoire national, dépendamment bien sûr de la couverture de téléphonie mobile. En effet, tout le monde peut contacter le service de la LV et bénéficier d'un conseil et d'une écoute. En revanche, le référencement et la prise en charge restent dépendant des services disponibles dans chaque zone.</p>					
Link with allocation strategy :					

La Ligne Verte, lancée depuis août 2013, met à disposition de la population centrafricaine un numéro gratuit et disponible 24h/24 et 7j/7. Cet outil de portée nationale permet de renforcer la protection des populations les plus vulnérables et la coordination entre acteurs dans l'ensemble du pays. En effet, les populations victimes d'incidents de protection, notamment de VBG, peuvent appeler ce numéro vert pour bénéficier de conseils, d'orientation, de référencement vers des structures adéquates de prise en charge. A travers ces services, la LV s'intègre bien dans la stratégie d'allocation dont l'objectif est de répondre aux besoins les plus urgents et critiques pour "sauver des vies" (Objectif Stratégique 1 (OS1) du Plan de Réponse Humanitaire 2017 et a un impact humanitaire direct sur la protection et la coordination entre acteurs au niveau national. En effet, en tant que mécanisme d'alerte rapide, la LV peut contribuer à déclencher une réponse sécuritaire et prévenir des attaques sur des villages par exemple.

La LV dispose d'outils de collectes de données avec lesquels, en temps réel, des informations précises sur la situation de protection et des besoins humanitaires dans différentes zones de la Centrafrique, sont communiquées par les appelants. Ces informations font l'objet d'analyse sous forme de rapports partagés avec les clusters et les autres acteurs humanitaires pour élaborer des actions de plaidoyer et de réponse appropriées. Il faut noter que dans le partage de ces informations, la Ligne Verte garde la confidentialité conformément au principe de « Do No Harm ». Grâce ainsi à ce service, la LV s'inscrit bien dans l'Objectif Stratégique 2 (OS2) : Promotion du respect des droits fondamentaux du Plan de Réponse Humanitaire 2017. De façon concrète, la LV collecte des informations sur lesquelles peuvent s'appuyer des opérations de plaidoyers, tant par DRC, que d'autres acteurs de la communauté humanitaire.

En somme en répondant aux besoins de prise en charge médicale et psychosociale de survivants (hommes, femmes, filles, garçons) de violences basées sur le genre (VBG) notamment, à travers le référencement aux structures adéquates disponibles et en réalisant le suivi constant de la situation de protection, grâce aux appels reçus de Bangui et des différentes sous-préfectures affectés par le conflit, la LV contribue à l'Objectif 1 du cluster Protection : « Renforcer la protection de la population affectée par le conflit en réduisant les facteurs aggravants, notamment les atteintes à la liberté de mouvement et à l'intégrité physique et morale ».

Ce projet répond donc aux besoins existants les plus urgents et critiques pour « sauver des vies » face aux nouvelles urgences, comme à celle qui se poursuivent en l'absence d'un retour à la normale.

Sub-Grants to Implementing Partners :

Partner Name	Partner Type	Budget in US\$

Other funding secured for the same project (to date) :

Other Funding Source	Other Funding Amount

Organization focal point :

Name	Title	Email	Phone
Anais Hely-Joly	Grants Manager	grantsofficer.car@drc-car.org	+23672670475
Maria Pade Lange	Programme and Operations Coordinator	maria.pade.lange@drc.dk	+4533735121

BACKGROUND

1. Humanitarian context analysis

Au pic de la crise en janvier 2014, on notait plus de 200 000 déplacés internes (PDI) seulement à Bangui. Alors que les populations se sont déplacées sur l'ensemble du territoire national, la crise a engendré une reconfiguration démographique et ravivé d'anciens conflits sur toute l'étendue du territoire. Au début 2015, une baisse des tensions intercommunautaires a engendré une sécurisation relative de certaines zones urbaines, favorisant des retours spontanés et une réduction du nombre de PDI dans les différents sites. En Août 2015, la CMP estimait à 378425 le nombre de PDI en RCA. En fin 2015, les violences qui ont été déclenchées et les tensions liées au processus électoral ont, une nouvelle fois, mis à mal la fragile situation des populations et entraînés de nouveaux déplacements de populations. Selon la CMP, le nombre total de personnes déplacées en RCA au mois de novembre 2015 est passé à 469307. Cette hausse est principalement liée aux affrontements entre groupes armés, aux violences intercommunautaires, aux attaques sur des civils, aux affrontements armés entre éleveurs peuls armés et populations locales ou agriculteurs le long des couloirs de transhumance, etc. survenus au cours du mois de novembre 2015.

L'installation des nouvelles autorités issues des élections de la fin 2015 a conduit à une amélioration de la situation sécuritaire dans les six premiers mois de l'année 2016. Néanmoins, le second semestre 2016 a vu une recrudescence des tensions dans certaines zones du pays. Des affrontements entre groupes armés, des attaques de populations civiles, des tensions intercommunautaires liées aux mouvements de retours, etc. sont légion.

Le début de l'année 2017 a été caractérisé par de nouvelles flambées de violence, notamment dans les sous-préfectures de Bambari, Ippy, Bria, Kaga Bandoro, Bakouma, et dans les préfectures de l'Ouham et l'Ouham Pendé. A Bangui où la situation est relativement calme, on assiste à une recrudescence des braquages. Ce regain de violences a entraîné de nouveaux mouvements de populations et a augmenté le nombre d'incidents de protection dans l'ensemble du pays.

L'absence d'acteurs étatiques, et la faiblesse des structures locales de prises en charge des cas de protection aggravent la vulnérabilité des populations affectées.

2. Needs assessment

En temps de crise, les utilisateurs de la LV appellent à la fois pour signaler des situations de risques de sécurité ou de protection, des situations d'insécurité avérées, ainsi que des incidents de protection. Ces alertes sécuritaires sont partagées avec la force de la MINUSCA en vue d'une intervention rapide. Les victimes d'incidents sont référées vers des structures adéquates de prise en charge. D'autres personnes utilisent la LV pour recevoir des informations sur la situation sécuritaire qui les préoccupent. Alors que l'accès humanitaire aux zones de conflits est très limité, voire impossible, la LV partage des informations en temps réel sur ces zones, aux acteurs humanitaires. En situation d'accalmie, les appelants continuent de joindre la LV pour signaler des incidents de protection, solliciter et recevoir de l'aide. D'autres appelants demandent des orientations pour trouver des services sociaux de base dans la zone où ils se trouvent. D'autres encore signalent la découverte de Risques Explosifs de Guerre (REG) et obtiennent des consignes sur la conduite à tenir. Des appelants sollicitent des conseils juridiques et autres sensibilisations sur des thèmes comme droits humains, droits de la femme, droits de l'enfant, processus de retour, activités de la LV, l'excision, les VBG, le mandat de la MINUSCA, etc. Aussi, la LV peut jouer un rôle important lors des épidémies. Par exemple en Août 2016, certaines localités de la RCA ont été secouées par une épidémie de choléra. Le Cluster Santé et le Ministère de la santé ont sollicité les services de la LV. Elle a joué un rôle de relai entre les populations qui voulaient avoir des informations sur les premiers signes de choléra, signaler un cas suspect de choléra ou connaître les structures de prise en charge médicale. L'utilisation de la LV ne s'est donc pas limitée à la déclaration d'incidents de protection, mais englobe un large panel de sujets et de secteurs, pour lesquels les appelants ressentent un besoin.

Au cours de l'année 2016, la LV a reçu plusieurs types de cas et d'alertes :

- Alertes de sécurité : 497
- Découvertes de REG : 1473
- Cas de protection : 796
- Appels liés au choléra : 1888
- Appels de sollicitation de sensibilisation : 22865 ;

Les appels relatifs aux incidents de protection enregistrés par la LV en 2016, proviennent, à 64%, de Bangui (47%) et de l'Ombella M'poko (17%). Les autres préfectures sont moins représentées, telles que la Ouaka (9%) l'Ouham-Pendé (5%) et l'Ouham (4%).

Ce fort taux d'incidents signalés à Bangui est certainement la conséquence des événements d'ordre sécuritaire liés aux groupes armés de PK5, qui se sont produits au cours de l'année 2016. Les incidents les plus récurrents enregistrés concernent 48% de violences sexuelles (viols et agressions sexuelles), 20% de cas d'agressions physiques et 16% de cas d'assassinats/meurtres. Tous ces incidents ont été principalement commis sur des femmes et des filles (65%).

Les partenariats sont existants (30) mais méritent d'être étendus, afin de garantir une meilleure couverture pour la prise en charge, et renforcés afin d'améliorer la qualité du suivi des personnes référées.

La LV, apporte une analyse chiffrée des besoins exprimés par la population, sur tout le territoire et dans plusieurs domaines. Elle met à la disposition des acteurs humanitaires des informations essentielles permettant de déclencher des réponses appropriées. Au vue de tous ces besoins auxquels la LV a contribué à répondre et considérant les développements de la fin 2016 et de ce premier semestre 2017, l'existence et le fonctionnement de la LV s'avèrent très pertinentes.

3. Description Of Beneficiaries

Ce projet vise l'amélioration des conditions de protection des populations civiles dans les zones affectées par les conflits en République Centrafricaine à travers le renforcement du mécanisme d'alerte et de réponses aux problématiques de protection et autres secteurs d'intervention.

Les appelants recevant une écoute individualisée, une sensibilisation sur un thème, un conseil et/ou un référencement sont les bénéficiaires directs des services de la Ligne Verte. Les autres appelants seront considérés comme des bénéficiaires indirects. En 2016 avec le projet financé par ECHO, l'un des objectifs avait été d'augmenter le nombre d'appels liés aux services (écoute, référencement, suivi, conseil et/ou sensibilisation) de 25%. Dans ce sens, les bénéficiaires du service attendus passent de 20 400 à 25 500 (en fonction des chiffres atteints en 2015). De plus, avec le développement d'une nouvelle stratégie de communication pour la Ligne Verte, des activités de sensibilisations de proximité avaient été prévues avec 4 000 personnes spécifiquement ciblées. Sachant que 32 428 personnes ont eu recours aux services de la LV en 2016 et le développement d'une nouvelle stratégie de communication (10000 personnes spécifiquement ciblées pourront être sensibilisées sur le service), 30 000 appelants sont ciblés dans le cadre de ce projet (pour une période de 9 mois), en tenant compte de l'accalmie relative à Bangui et l'Ombella Mpoko d'où les appels émis sont habituellement les plus nombreux. Les 30 000 appelants ciblés concerneront :

- Personnes victimes d'incidents de protection référées: 1 000
- Personnes sensibilisées sur un thème: 26 500
- Personnes bénéficiant d'une orientation : 1000
- Personnes signalant la découverte d'un REG et bénéficiant de la conduite à tenir : 1000
- Personnes signalant un risque sécuritaires : 500

Les bénéficiaires des activités de sensibilisation seront des populations identifiées comme pouvant être exposées à des risques de protection et donc pour lesquelles il est important de connaître les services de la LV. Il faut noter que les sensibilisations de proximité ne constituent qu'une petite partie de la stratégie de communication de la LV. Ce sont de nombreuses autres personnes qui verront et entendront les messages de sensibilisation de la Ligne Verte, à travers les campagnes d'affichage, les spots radio et l'ensemble des activités menées par les partenaires de la Ligne Verte. Malheureusement, il sera impossible de pouvoir dénombrer avec précision le nombre et les spécificités de ces bénéficiaires.

Enfin, les partenariats pour le référencement existants seront renforcés et de nouveaux partenariats (30) seront développés. Les partenariats avec ces ONG, agences des Nations Unies et structures de coordination humanitaire pour le référencement des cas de protection, permettront d'accroître les bénéficiaires des services de ces partenaires et d'assister un plus grand nombre de personnes. Dans ce sens, les structures formalisant des partenariats maintenus et développés en 2017 seront comptabilisées comme bénéficiaires directs du projet.

Aussi, certains partenariats avec des structures de coordination humanitaire permettront à la Ligne Verte d'atteindre un nombre bien plus grand d'organisations que le nombre de partenariat formel. De la même manière, le nombre d'organisations bénéficiant des informations et du référencement des appelants de la Ligne Verte est difficilement calculable. En somme, seuls les bénéficiaires qu'il sera possible de décompter seront rapportés.

Afin de pouvoir offrir des services de qualité aux appelants, les 13 staffs de la LV seront formés dans des thématiques pertinentes en lien avec les besoins recueillis lors des appels. Ils sont considérés comme des bénéficiaires directs.

4. Grant Request Justification

En 2016, la LV a été utilisée comme un mécanisme d'alerte. En effet les appelants ou bénéficiaires déclarent au service 4040 les incidents de protection dont ils ont été victimes et demandent une assistance ou des conseils. En faisant recours aux services de la Ligne Verte, les appelants donnent également des informations sur la situation de protection dans leur localité ou demandent tout simplement à être sensibilisés sur les Droits Humains, ainsi que sur les conduites à tenir en cas de découverte de restes et explosifs de guerre, etc. Partenaire du cluster protection, des sous-clusters protection de l'enfance et VBG, et en étroite collaboration avec les acteurs humanitaires spécialisés tels que : MSF, UNMAS, AFJC, etc. Le service accorde une attention particulière aux violations sur les mineurs et sur les femmes. C'est pourquoi les campagnes de sensibilisation ciblées au cours de l'année 2016 ont été élaborées sur les droits des enfants, les VBG, les Restes et Explosifs de Guerre et les démarches à suivre en cas de violences sexuelles. L'équipe de la Ligne Verte a pour rôle d'analyser toutes les demandes et de fournir un conseil, une orientation, une assistance et/ou un référencement vers les structures spécialisées au cas par cas, en considérant les besoins exprimés par l'appelant. En disposant d'informations précises en temps réel sur la situation de protection dans les différentes zones du pays et en les partageant avec les acteurs compétents, elle renforce ainsi la synergie d'action entre les structures humanitaires. Le service 4040 est devenu ainsi un outil indispensable au service de la population et de la coordination humanitaire. Elle participe à la protection individuelle et collective des populations et facilite les réponses en temps réel en cas de nécessité au niveau national. DRC estime qu'il est nécessaire de renforcer ce mécanisme afin d'améliorer la collecte d'information et le partage entre acteurs au niveau national (notamment avec les clusters) en vue de déclencher une réponse rapide et appropriée.

5. Complementarity

La LV, de par les informations qu'elle reçoit, apporte une analyse chiffrée des besoins exprimés par la population, sur tout le territoire et dans plusieurs domaines. Ainsi, les dispositions de partage de rapports prises en 2017, sont reconduites cette année. De manière circonstancielle, la LV continuera de partager des alertes avec le cluster Protection, OCHA et la MINUSCA (uniquement les alertes POC). Un rapport mensuel est, également, toujours partagé avec le cluster Protection, OCHA, les sous clusters VBG et Protection de l'Enfance. La LV n'hésite pas, non plus, à mettre à la disposition des acteurs humanitaires les informations sollicitées.

L'efficacité des réponses apportées par la LV dépend d'une part de la présence effective sur le terrain de structures humanitaires et d'autre part, de l'existence d'un circuit de référencement mis à jour régulièrement à travers des partenariats avec les différents services. Au sein du Sous-Cluster Violences Basées sur le Genre et Protection de l'Enfance, un circuit de référencement formalisé a été mis en place, recensant les points d'entrée médicaux et psychosociaux habilités à la prise en charge des VBG (délai des 72h, disponibilité en kits PEP, personnels qualifiés...). La LV apparaît comme la première étape pour une éventuelle orientation vers ces points d'entrée recensés. DRC est actuellement le Co-lead du Sous-Cluster VBG, participe activement à la mise à jour régulière du circuit de référencement et contribue à la formulation des plaidoyers pour la couverture des gaps de réponses identifiés par la LV.

La LV travaille en étroite collaboration avec les acteurs humanitaires clés pour la prise en charge des victimes de violations. De plus, DRC participe activement au sous cluster protection de l'enfance et depuis sa redynamisation au groupe de santé mentale et appui psychosocial. L'idée est de développer une approche intégrée et concertée afin d'améliorer la qualité des réponses et de la prévention donnée sur le terrain.

La complémentarité entre la LV et les autres programmes protection de DRC est favorisée par des formations auxquelles les staffs de ces programmes participent, ainsi que par des rencontres d'échanges régulières organisées.

□ LV et Monitoring de Protection : La LV informera immédiatement les moniteurs de protection des cas reçus pour intervention et évaluation pour probable prise en charge. Aussi, les moniteurs de protection sensibiliseront la communauté sur l'existence, l'importance et les services offerts par la LV, en collaboration avec le chargé de sensibilisation de la LV. Egalement, les gestionnaires des bases de données de la LV et du monitoring de protection feront des séances de travail mensuelles pour analyser, ensemble, les données collectées dans le processus de production de rapport.

□ LV et Centres d'Ecoute et de Conseils (CEC) : La LV réfèrera les appelants dans le besoin (victimes d'incidents de protection), aux CEC de DRC et à ceux de ses partenaires, situés à Bangui, dans l'Ouham et dans l'Ouham-Pendé, pour assistance. Par la suite, la LV fera le suivi des cas référés à ces CEC. Ces derniers pourront, à leur tour, informer les autres bénéficiaires reçus de l'existence de la LV et des services qu'elle fournit. Les CEC pourront même, séance tenante, faciliter une assistance juridique en ligne offerte par la LV à ces bénéficiaires.

□ LV et cohésion sociale : Sur réception d'éventuelles alertes de tensions sociales de la part de la LV, les agents de cohésion sociale avec le soutien des comités de paix, pourront se déployer pour tenter de réduire les risques. Aussi, les agents de cohésion sociale avec l'appui des comités de paix, sensibiliseront la communauté sur l'existence, l'importance et les services offerts par la LV, en collaboration avec le chargé de sensibilisation de la LV.

LOGICAL FRAMEWORK

Overall project objective

Contribuer à l'amélioration des conditions de protection des populations civiles et de leurs besoins humanitaire dans les zones affectées par les conflits en République Centrafricaine

Protection							
Cluster objectives	Strategic Response Plan (SRP) objectives			Percentage of activities			
2017 Objectif 1 : Renforcer la protection de la population affectée par le conflit en réduisant les facteurs aggravants, notamment les atteintes à la liberté de mouvement et à l'intégrité physique et morale.	Objectif 1 SRP - 2017 : Sauver des vies			33			
2017 Objectif 2 : Assurer un accès effectif, en sûreté et en dignité, à des mécanismes de prévention (droits LTB compris) et de protection des droits fondamentaux à la population affectée par le conflit.	Objectif 2 SRP - 2017 : Promotion du respect des droits fondamentaux			34			
2017 Objectif 3 : Renforcer les mécanismes de protection à base communautaire et l'accès aux services de base essentiels.	Objectif 3 SRP - 2017 : Préserver la dignité humaine			33			
<p>Contribution to Cluster/Sector Objectives : Le projet proposé contribue aux 3 objectifs du cluster protection. En effet, les populations victimes d'incidents de protection, notamment de VBG, peuvent appeler le numéro vert pour bénéficier de conseils, d'orientation, de référencement vers des structures adéquates de prise en charge.</p> <p>La Ligne Verte assure un accès effectif, sûr et digne aux mécanismes de prévention et protection des droits fondamentaux aux populations victimes de violations de droits de l'Homme. Le projet vient aussi renforcer les mécanismes de protection déjà existants dans le pays et contribue à un accès aux services de base essentiels à travers le partage des rapports avec les différents acteurs du pays.</p>							
Outcome 1							
Renforcer le mécanisme d'alerte et de réponse aux problématiques de protection et autres secteurs d'intervention au niveau national							
Output 1.1							
Description							
Un mécanisme de veille et de référencement « hotline 4040 » est accessible et fonctionnel au niveau national							
Assumptions & Risks							
<p>Hypothèses : La ligne est fonctionnelle et n'est pas surchargée par les appels. Il n'y a pas de suspension des réseaux téléphoniques. Les opérateurs téléphoniques poursuivent leur collaboration avec DRC. Les réseaux de téléphonie mobiles relaient efficacement les messages auprès des populations;</p> <p>Risques : De graves et soudains incidents de protection surchargent la ligne.</p> <p>Le réseau téléphonique est interrompu ne permettant pas aux utilisateurs de la Ligne Verte de rentrer en contact avec le service</p> <p>Les populations ne comprennent pas le mandat et les limitations de la Ligne Verte ce qui crée une confusion et des frustrations chez les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent utiliser la Ligne Verte pour passer de fausses rumeurs et de fausses accusations, notamment contre les forces armées internationales et les acteurs humanitaires ; Ce qui en retour pourrait entacher la réputation de la Ligne Verte.</p> <p>Mesures de mitigation : Pendant les situations de crises, le personnel de la Ligne Verte doit pouvoir venir au bureau en dépit des contraintes de mouvement (barrière, insécurité...) pour répondre à l'accroissement du nombre d'appels. Un plan de contingence prend en compte tous les scénarios possibles d'aggravation de la situation sécuritaire. Une malle sécurité comprenant les outils de travail nécessaire en cas d'hibernation et de relocalisation est à disposition. Les protocoles pour garantir la permanence du service lors des crises ont été mis en place. Des activités de sensibilisation sont développées</p>							
Indicators							
Code	Cluster	Indicator	End cycle beneficiaries				End cycle Target
			Men	Women	Boys	Girls	
Indicator 1.1.1	Protection	% d'appelants ayant bénéficié des services de la ligne verte et qui sont satisfaits					70
Means of Verification : Analyse des registres et/ou enquêtes téléphoniques à la suite d'une consultation à la ligne verte.							
Indicator 1.1.2	Protection	Nombre de staffs formés sur les techniques d'écoute en ligne					13
Means of Verification : Liste de présence, pré/post tests, rapports de formations							
Indicator 1.1.3	Protection	Nombre de rapports mensuels partagés					9
Means of Verification : Rapports mensuels partagés							
Indicator 1.1.4	Protection	% d'acteurs humanitaires qui estiment que les informations recueillies par la ligne verte sont utiles					90
Means of Verification : Enquête de satisfaction auprès des acteurs du cluster protection et sous cluster VBG, Psychosocial-santé mentale et PE							
Rapports partagés							
Indicator 1.1.5	Protection	# de sous-préfectures et d'arrondissements de Bangui affectés par le conflit qui sont couverts par le monitoring de protection ou les systèmes d'alerte précoce					39
Means of Verification : Base de données							
Activities							
Activity 1.1.1							

Réponse aux appels des utilisateurs de la LV

Les conseillers de la LV répondent aux appels des utilisateurs 24/24. Les 13 staffs nationaux seront formés davantage sur les techniques d'écoute en ligne et préparés à répondre à tous types d'appels, que ce soit pour des demandes d'informations ou pour signaler une violation des droits. Afin d'œuvrer justement dans le cadre de la complémentarité des programmes (LV et autres programmes protection de DRC), quelques staffs des autres programmes protection seront incités.

Lors des appels, les conseillers orientent les appelants vers les services qui peuvent leur apporter l'aide et le support dont ils ont besoin. Les conseillers sont des hommes et des femmes, ce qui permet de proposer un écoutant correspondant au genre désiré par l'appelant. A tout moment, il y a toujours un minimum de deux conseillers pour répondre aux appels. Un plan de contingence a été élaboré pour permettre aux services de continuer même en cas d'instabilité ou d'insécurité.

Activity 1.1.2

Collecte et enregistrement des données désagrégées par sexe, âge et typologie des cas

La LV dispose d'outils de collecte de données. Ces outils seront examinés et adaptés au contexte actuel. En effet, les conseillers ne reçoivent plus seulement des cas d'incidents de protection, mais des informations variées qui méritent, aussi, d'être enregistrées et analysées. Les conseillers auront une formation sur l'écoute en Ligne et une autre sur l'utilisation correcte des outils et à l'enregistrement efficace des données dans le but de faciliter le reporting. Ils auront également des formations thématiques sur les VBG, les MRM, les droits des enfants, les LTB, etc. Une base de données doit être tenue à jour par un gestionnaire de base de données.

Activity 1.1.3

Rédaction et partage de rapport:

La coordination humanitaire doit recevoir régulièrement des mises à jour sur les activités et les résultats de la LV. Ces informations sont essentielles pour comprendre les problématiques de protection et les besoins humanitaires. En plus des rapports mensuels partagés avec les clusters Protection (inclus SC-VBG et SC-PE) et les acteurs intéressés, DRC s'engage à répondre positivement aux demandes d'informations ponctuelle formulées par les acteurs humanitaires. Les rapports ne comprennent jamais des informations identifiant les bénéficiaires du service, mais peuvent informer sur les types de violations, la typologie des victimes et des auteurs. Au total 9 rapports mensuels devront être produits. Ils présenteront à la fois des données quantitatives (statistiques) et qualitative (analyse). En plus de cela et en cas de nécessité, des rapports flashes pourront être produits et partagés.

Output 1.2

Description

Un réseau de partenaires actifs est mis en place et fonctionnel

Assumptions & Risks

Hypothèses : les partenaires collaborent bien. L'accès aux structures de prises en charge est possible sans danger. Les structures de référencement sont existantes et fonctionnelles.

Risques : la situation sécuritaire ne permet pas aux personnes déjà vulnérables de se déplacer jusqu'au lieu de prise charge.

L'absence de structures humanitaires dans certaines zones complique la prise en charge des victimes. La Protection humanitaire pour être fonctionnelle se base sur un réseau de référencement vers des acteurs spécialisés. En absence d'acteurs pouvant prendre en charge et faire le suivi des victimes de violations des droits humains, les mécanismes mis en place peuvent être défaillants

Mesures de mitigation : Multiplier les partenariats avec les acteurs nationaux qui bénéficient de l'accès humanitaire souvent, lorsque cet accès est obstrué pour les ONG internationales.

Indicators

Code	Cluster	Indicator	End cycle beneficiaries				End cycle
			Men	Women	Boys	Girls	Target
Indicator 1.2.1	Protection	Nombre de cartographie actualisée partagée avec les clusters					1
Means of Verification : Document de cartographie des acteurs							
Indicator 1.2.2	Protection	Nombre de nouveaux accords de partenariats					30
Means of Verification : Accords de partenariats signés avec les partenaires de prise en charge							
Indicator 1.2.3	Protection	Nombre de réunions organisées avec les partenaires des clusters sur le suivi et la qualité du référencement et la prise en charge des bénéficiaires					7
Means of Verification : Comptes rendus de réunions; liste de présence							
Indicator 1.2.4	Moyens de subsistance et stabilisation des communautés	# d'organisations de la société civile ou ONGs nationales dont les capacités ont été renforcées					15

Means of Verification : TDR de formation, liste de présence, rapport de formation, pré/post test,

Activities

Activity 1.2.1

Cartographie des acteurs:

Le chef de projet rentrera en contact avec les clusters et sollicitera les 4 ou 5W. Sur la base de ces outils, il contactera les partenaires actuels de la LV présents dans les localités, pour compléter les informations obtenues. Dans les zones où DRC est présent, les moniteurs de protection de DRC, des points focaux et des comités de paix pourront apporter leur appui à cette identification. Une telle méthodologie permettra d'obtenir une liste exhaustive des acteurs, et cette cartographie sera partagée avec les clusters.

Activity 1.2.2

Signatures d'accords de partenariat : Le succès de la nouvelle stratégie de communication peut augmenter de manière significative le nombre d'appelants cherchant une réponse humanitaire et ayant besoin d'une assistance directe. En fonction de ces besoins, DRC sollicitera des partenariats avec les différents acteurs identifiés. DRC compte en signer 30. L'analyse précise des besoins d'assistance exprimés par les appelants permettra au chef de projet d'effectuer un plaidoyer renseigné auprès de la coordination humanitaire pour le développement de services dans des zones non couvertes par exemple.

Activity 1.2.3

Organisation de réunions de suivi des référencement:

Le chef de projet fera un suivi régulier et informel des référencement opérés vers les partenaires. Mais des rencontres plus formelles se tiendront avec les partenaires. Ce sera l'occasion de discuter du dispositif mis en place, de la prise en charge disponible dans leurs localités, des cas reçus, des réponses apportées, des difficultés rencontrées et des recommandations. Ceci permettra d'améliorer la qualité des assistances fournies aux bénéficiaires. Au total, 7 réunions sont prévues. Par ailleurs, les clusters pourront être associés à ces réunions et bénéficieront systématiquement d'un retour.

Output 1.3

Description

Les réseaux communautaires sont informés et engagés dans la sensibilisation, le référencement et le déclenchement du système d'alerte.

Assumptions & Risks

Hypothèses : la situation sécuritaire est assez stable pour favoriser la mise en œuvre des sensibilisations en communauté.

La cible est facilement accessible

Les réseaux de téléphonies sont fonctionnels et peuvent diffuser les messages de sensibilisation.

Les autorités facilitent l'accès aux lieux de sensibilisation de la cible (sites de déplacés, écoles etc.)

Risques : la situation sécuritaire ne favorise pas l'accès aux cibles.

Absence partielle ou totale de couverture en réseau de téléphonie mobile.

Mesures de mitigation : procéder à la distribution des affiches et dépliants pour toucher les populations

Indicators

Code	Cluster	Indicator	End cycle beneficiaries				End cycle Target
			Men	Women	Boys	Girls	
Indicator 1.3.1	Protection	Nombre de personnes ayant participé aux sensibilisations					10,000

Means of Verification : Liste de présences, pré/post test, rapport mensuel de sensibilisations ciblées

Indicator 1.3.2	Protection	% des participants aux sensibilisation ayant retenu les éléments basiques des thèmes abordés					80
-----------------	------------	--	--	--	--	--	----

Means of Verification : Liste de présences, pré/post test, rapport mensuel de sensibilisations ciblées, enquête

Indicator 1.3.3	Protection	# de réseaux communautaires composés d'au moins 25% de femmes et 25% de jeunes filles et sous le leadership des maires actifs dans la sensibilisation, le référencement et l'activation des systèmes d'alerte					39
-----------------	------------	---	--	--	--	--	----

Means of Verification : Rapports d'activités

Activities

Activity 1.3.1

Conception de support de communication: En fonction des besoins exprimés par les appelants, l'agent de sensibilisation mènera une réflexion sur les supports pertinents de communication. L'idée est de trouver des supports innovants, culturellement acceptés, capables de passer les messages escomptés. Ces supports de communication porteront aussi des messages concernant les différents services qu'offre la LV. Ils devront être utilisés lors des sensibilisations et distribués aux participants. Les supports de sensibilisation seront remis également aux partenaires de la LV qui pourront en faire usage, au besoin, lors de leurs activités.

Activity 1.3.2

Organisation de sensibilisations ciblées, avec participation de réseaux communautaires :

Sur la base d'un planning mensuel, un agent sera chargé de mener des groupes de discussions avec des populations vulnérables. Ces sensibilisations peuvent être exécutées de commun accord avec un partenaire de la LV.. Ces sensibilisations ciblées seront menées, aussi, avec la participation active de réseaux communautaires. Les comités de paix et autres points focaux de protection existants dans les zones d'intervention de DRC seront utilisés comme réseaux. Dans les zones où DRC n'est pas présent, on comptera sur les organisations sociales de base de ses partenaires. Le chargé de sensibilisation entrera en contact avec tous ces groupes, leur fera parvenir des prospectus et autres supports de sensibilisation. Ces sensibilisations pourraient porter sur des thèmes évoqués lors des appels, mais aussi sur les services offerts par la LV.

Activity 1.3.3

Diffusion de messages/spot via les réseaux de téléphonie mobile et la radio, avec la contribution de réseaux communautaires: L'équipe de la LV doit concevoir des messages courts, clairs et faciles à comprendre. Les messages doivent être diffusés en français et en langue nationale sur toute l'étendue du territoire, à travers les opérateurs GSM. Les réseaux communautaires participeront à des émissions radiodiffusées en langue, en vue de mieux faire passer les messages et bien faire connaître la Ligne Verte et ses services.

Additional Targets :

M & R

Monitoring & Reporting plan

Afin d'atteindre le niveau de rigueur, d'apprentissage et de réflexion requis pour l'amélioration de la mise en œuvre, un suivi et évaluation continue et cohérent fera partie intégrante du cycle de gestion du projet. Sous la responsabilité d'un Grants Manager, une équipe composée d'agents de suivi, évaluation et reporting soutiendra les activités de suivi et évaluation du projet.

Avant le démarrage, un atelier sera organisé par l'équipe du projet pour définir, sur base du cadre logique, un plan des indicateurs qui précise les définitions des indicateurs, les outils et les méthodes de collectes, les rôles et responsabilités ainsi que le tableau de suivi de chaque indicateur.

Dans sa mise en œuvre, le projet collectera les données quantitatives et qualitatives à des périodes bien déterminées pour renseigner le tableau de suivi des indicateurs. Les données ainsi recueillies sur une base régulière par le personnel du projet seront ventilées par sexe, âge et typologie de violation, ainsi que par localisation, vérifiées et validées par le département Grants – MEAL avant d'être utilisées par le projet dans les différents rapports. Des visites de sites et des monitorings trimestriels seront réalisés par le chef de projet et l'équipe suivi et évaluation pour avoir un aperçu complet du niveau de satisfaction des bénéficiaires et la perception des partenaires humanitaire sur la LV. Ces données feront l'objet de discussions au sein du projet pour ajuster les activités suivant les preuves collectées afin de maximiser l'impact. Les clusters pourront bénéficier des données analysées, de même que le Ministère des Affaires sociales, dans la mesure du possible, et dans le respect de la confidentialité.

A la fin du projet, une étude finale interne sera organisée pour apprécier la pertinence, l'efficacité et l'efficience du projet, en comparaison à des données de base. Cette évaluation finale sera partagée avec les autres structures impliquées pour avoir leur retour.

Workplan

Activitydescription	Year	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<p>Activity 1.1.1: Réponse aux appels des utilisateurs de la LV</p> <p>Les conseillers de la LV répondent aux appels des utilisateurs 24/24. Les 13 staffs nationaux seront formés davantage sur les techniques d'écoute en ligne et préparés à répondre à tous types d'appels, que ce soit pour des demandes d'informations ou pour signaler une violation des droits. Afin d'œuvrer justement dans le cadre de la complémentarité des programmes (LV et autres programmes protection de DRC), quelques staffs des autres programmes protection seront incités.</p> <p>Lors des appels, les conseillers orientent les appelants vers les services qui peuvent leur apporter l'aide et le support dont ils ont besoin. Les conseillers sont des hommes et des femmes, ce qui permet de proposer un écoutant correspondant au genre désiré par l'appelant. A tout moment, il y a toujours un minimum de deux conseillers pour répondre aux appels. Un plan de contingence a été élaboré pour permettre aux services de continuer même en cas d'instabilité ou d'insécurité.</p>	2017							X	X	X	X	X	X
	2018	X	X	X									
<p>Activity 1.1.2: Collecte et enregistrement des données désagrégées par sexe, âge et typologie des cas</p> <p>La LV dispose d'outils de collecte de données. Ces outils seront examinés et adaptés au contexte actuel. En effet, les conseillers ne reçoivent plus seulement des cas d'incidents de protection, mais des informations variées qui méritent, aussi, d'être enregistrées et analysées. Les conseillers auront une formation sur l'écoute en Ligne et une autre sur l'utilisation correcte des outils et à l'enregistrement efficace des données dans le but de faciliter le reporting. Ils auront également des formations thématiques sur les VBG, les MRM, les droits des enfants, les LTB, etc. Une base de données doit être tenue à jour par un gestionnaire de base de données.</p>	2017							X	X	X	X	X	X
	2018	X	X	X									
<p>Activity 1.1.3: Rédaction et partage de rapport:</p> <p>La coordination humanitaire doit recevoir régulièrement des mises à jour sur les activités et les résultats de la LV. Ces informations sont essentielles pour comprendre les problématiques de protection et les besoins humanitaires. En plus des rapports mensuels partagés avec les clusters Protection (inclus SC-VBG et SC-PE) et les acteurs intéressés, DRC s'engage à répondre positivement aux demandes d'informations ponctuelle formulées par les acteurs humanitaires. Les rapports ne comprennent jamais des informations identifiant les bénéficiaires du service, mais peuvent informer sur les types de violations, la typologie des victimes et des auteurs. Au total 9 rapports mensuels devront être produits. Ils présenteront à la fois des données quantitatives (statistiques) et qualitative (analyse). En plus de cela et en cas de nécessité, des rapports flashes pourront être produits et partagés.</p>	2017							X	X	X	X	X	X
	2018	X	X	X									
<p>Activity 1.2.1: Cartographie des acteurs:</p> <p>Le chef de projet rentrera en contact avec les clusters et sollicitera les 4 ou 5W. Sur la base de ces outils, il contactera les partenaires actuels de la LV présents dans les localités, pour compléter les informations obtenues. Dans les zones où DRC est présent, les moniteurs de protection de DRC, des points focaux et des comités de paix pourront apporter leur appui à cette identification. Une telle méthodologie permettra d'obtenir une liste exhaustive des acteurs, et cette cartographie sera partagée avec les clusters.</p>	2017							X					
	2018												

Activity 1.2.2: Signatures d'accords de partenariat : Le succès de la nouvelle stratégie de communication peut augmenter de manière significative le nombre d'appelants cherchant une réponse humanitaire et ayant besoin d'une assistance directe. En fonction de ces besoins, DRC sollicitera des partenariats avec les différents acteurs identifiés. DRC compte en signer 30. L'analyse précise des besoins d'assistance exprimés par les appelants permettra au chef de projet d'effectuer un plaidoyer renseigné auprès de la coordination humanitaire pour le développement de services dans des zones non couvertes par exemple.	2017							X	X	X	X	X	X
	2018	X											
Activity 1.2.3: Organisation de réunions de suivi des référencementements: Le chef de projet fera un suivi régulier et informel des référencementements opérés vers les partenaires. Mais des rencontres plus formelles se tiendront avec les partenaires. Ce sera l'occasion de discuter du dispositif mis en place, de la prise en charge disponible dans leurs localités, des cas reçus, des réponses apportées, des difficultés rencontrées et des recommandations. Ceci permettra d'améliorer la qualité des assistances fournies aux bénéficiaires. Au total, 7 réunions sont prévues. Par ailleurs, les clusters pourront être associés à ces réunions et bénéficieront systématiquement d'un retour.	2017								X	X	X	X	
	2018	X	X	X									
Activity 1.3.1: Conception de support de communication: En fonction des besoins exprimés par les appelants, l'agent de sensibilisation mènera une réflexion sur les supports pertinents de communication. L'idée est de trouver des supports innovants, culturellement acceptés, capables de passer les messages escomptés. Ces supports de communication porteront aussi des messages concernant les différents services qu'offre la LV. Ils devront être utilisés lors des sensibilisations et distribués aux participants. Les supports de sensibilisation seront remis également aux partenaires de la LV qui pourront en faire usage, au besoin, lors de leurs activités.	2017							X					
	2018												
Activity 1.3.2: Organisation de sensibilisations ciblées, avec participation de réseaux communautaires : Sur la base d'un planning mensuel, un agent sera chargé de mener des groupes de discussions avec des populations vulnérables. Ces sensibilisations peuvent être exécutées de commun accord avec un partenaire de la LV.. Ces sensibilisations ciblées seront menées, aussi, avec la participation active de réseaux communautaires. Les comités de paix et autres points focaux de protection existants dans les zones d'intervention de DRC seront utilisés comme réseaux. Dans les zones où DRC n'est pas présent, on comptera sur les organisations sociales de base de ses partenaires. Le chargé de sensibilisation entrera en contact avec tous ces groupes, leur fera parvenir des prospectus et autres supports de sensibilisation. Ces sensibilisations pourraient porter sur des thèmes évoqués lors des appels, mais aussi sur les services offerts par la LV.	2017							X	X	X	X	X	X
	2018	X	X	X									
Activity 1.3.3: Diffusion de messages/spot via les réseaux de téléphonie mobile et la radio, avec la contribution de réseaux communautaires: L'équipe de la LV doit concevoir des messages courts, clairs et faciles à comprendre. Les messages doivent être diffusés en français et en langue nationale sur toute l'étendue du territoire, à travers les opérateurs GSM. Les réseaux communautaires participeront à des émissions radiodiffusées en langue, en vue de mieux faire passer les messages et bien faire connaître la Ligne Verte et ses services.	2017								X		X		X
	2018		X										

OTHER INFO

Accountability to Affected Populations

Dans le cadre du présent projet, DRC désire assurer l'efficacité des réponses ou services délivrés par la LV en garantissant un engagement communautaire conséquent. Ainsi au démarrage du projet, dans le but de communiquer à la population ses objectifs, sa durée, ses cibles, les modalités de l'assistance, etc., DRC organisera des forums communautaires. Des affiches et autres dépliants seront produits et mis à la disposition des partenaires intervenant dans les zones où DRC n'est pas présent, pour être distribués. Les radios, notamment communautaires, seront d'une grande utilité comme format de communication sur les éléments précités du projet, en raison de leur vocation à atteindre un plus grand nombre de personnes.

A travers ces sensibilisations, DRC informera les communautés sur les canaux disponibles pour réaliser des feedbacks et recevoir des informations. Des mécanismes de plaintes comme des émissions radios interactives, des boîtes à suggestions, des registres, etc. seront en place pour permettre aux bénéficiaires de porter plaintes ou de faire des commentaires. Un point focal sera désigné sur chaque base de DRC avec comme responsabilités de recenser les « feedbacks » communautaires et de les remonter au niveau du bureau central de DRC à Bangui. Ainsi, les feedbacks reçus seront traités et répondus à travers un système de gestion qui se trouve sous la responsabilité d'un Responsable en Recevabilité.

Tout au long du projet, les bénéficiaires seront impliqués dans un processus de suivi et évaluation participatif, notamment à travers les focus group, pour s'assurer que l'assistance est adaptée à leurs besoins et que les ressources sont efficacement utilisées. Des collectes de données de routine seront organisées pour apprécier la satisfaction des bénéficiaires par rapport à l'assistance reçue de la part les partenaires lors des référencementements et les données seront discutées lors des réunions de suivi des référencementements.

Le chef de projet de la LV fera, constamment, une analyse des données collectées ; ce qui permettra de mieux comprendre le contexte conflictuel dans lequel on intervient et de bien appréhender l'interaction entre les activités que l'on mène et le contexte dans lequel on intervient ; ce qui permettra de veiller à ce que les interventions dans le cadre de ce projet n'aient pas une incidence négative sur les individus et leur communauté, les partenaires et collègues, ou ne les exposent à un préjudice. Avant d'agir, DRC aura donc à cœur d'anticiper les conséquences de ses actes, évaluer tout facteur de risque potentiel et prendre des mesures pour réduire ou supprimer ces risques.

Implementation Plan

DRC est une organisation qui désire constamment inscrire ses actions menées en RCA dans la pérennité. Ainsi dans le cadre de ce projet, DRC pourra identifier une structure nationale (ONG ou Ministère) capable de gérer la LV le moment venu. Un plan de renforcement de capacités sera mis en place en collaboration avec cette structure. Toutefois, cette passation est largement dépendante du contexte, et des capacités de la structure locale identifiée. En effet, en cas de recrudescence des violences, la LV aura besoin d'une structure solide (à la fois en termes financiers, structurels et opérationnels) permettant de répondre aux cas de protection. Le financement de la LV doit également être pensé en collaboration avec les opérateurs téléphoniques dont les coûts restent actuellement importants, et difficilement absorbables par une structure locale. Enfin, si un transfert reste une option privilégiée pour la pérennité du service de Ligne Verte, ce travail se fera sur le long terme, en collaboration avec l'ensemble de la communauté humanitaire et ne sera effectif que si toutes les conditions sont réunies (gratuité, professionnalisme, neutralité, redevabilité etc). Pour ces raisons, il ne paraît pas opportun d'intégrer une ligne budgétaire de transfert de fond à une organisation partenaire à ce stade.

Par ailleurs, une cartographie des acteurs présents en RCA sera mise à jour. En fonction des besoins exprimés par les appelants et de la pertinence des domaines d'interventions des acteurs, DRC signera des accords de partenariat afin d'élargir le circuit de référencement à d'autres acteurs. Cet élargissement offrira un vaste champ de réponses aux différents appelants ; ce qui permettra à la LV de devenir davantage pertinente.

En vue d'éviter toute duplication d'un service d'écoute gratuit et, surtout dans le but d'adapter la LV à l'évolution contextuelle, DRC a décidé d'élargir « le mandat » de la LV à des secteurs autres que Protection. En effet, tel que décrit précédemment, on a pu observer la tendance au mécanisme d'alerte sécuritaire ou encore de conseils sanitaires. Ainsi, des discussions sont en cours pour un éventuel accord avec l'OMS. La LV conservera bien sur son mandat de collecte des données de protection, mais pourra, plus ponctuellement, relayer des messages de nature sanitaire notamment (sur le modèle de l'expérience du choléra en août 2016).

Coordination with other Organizations in project area

Name of the organization	Areas/activities of collaboration and rationale

Environment Marker Of The Project

Gender Marker Of The Project

2a- The project is designed to contribute significantly to gender equality

Justify Chosen Gender Marker Code

Les conseillers de la Ligne Verte répondent aux appels des utilisateurs 24 heures sur 24, et tout au long de la semaine. Il s'agit d'une équipe mixte, composée paritairement d'hommes et de femmes. A tout moment, il y a toujours un minimum de 2 conseillers pour répondre aux appels. L'objectif est d'offrir des réponses adaptées aux besoins identifiés des femmes, filles, hommes, garçons et dans leur diversité. Afin de mieux y arriver, tous ces staffs sont formés en entretiens avec des enfants et adolescents/es, en MRM, en prise en charge psychosociale des filles et des femmes, etc.

Dans le cadre de leurs activités de collecte et d'enregistrement des données communiquées par les appelants, ces staffs utiliseront des outils permettant de recueillir des données désagrégées par sexe et âge. Grâce à ces outils, des besoins différenciés de catégories de personnes de tous âges seront relevés pour mieux être pris en compte. Une attention sera prêtée à la composition des réseaux communautaires afin de s'assurer d'une bonne représentativité des femmes.

Protection Mainstreaming

La LV reçoit beaucoup d'appels en provenance des 17 préfectures de la République centrafricaine, sur les besoins des populations. Ces informations feront constamment l'objet d'analyse dans des rapports mensuels, comme prévu dans ce présent projet. Ces analyses permettront de mieux comprendre la dynamique de la situation et du contexte. Elles pourront, ainsi, contribuer à améliorer les interventions des acteurs humanitaires, soit en évitant que ces interventions n'empirent la situation de protection des populations déjà fragile (créant plus de mal que de bien) ; soit en orientant l'aide humanitaire vers des zones où des besoins sont importants (facilitant son accès et sa jouissance aux bénéficiaires).

De manière à garantir un accès équitable à tout le monde, l'équipe des 10 Conseillers de la LV comprend un nombre paritaire de femmes et d'hommes ; ce qui donne un libre choix de leur interlocuteur aux appelants. Egalement, cette équipe est composée de diverses communautés de la République centrafricaine. Les Conseillers peuvent répondre aux appels en Sango, peul, Ahoussa, Gbaya, Arabe dialectale et français.

Au vue de la nature sensible de certaines informations reçues et traitées, la LV applique des règles strictes en matière de confidentialité et protection des données selon les standards internationaux. Ainsi, le nom de la structure gérant la LV n'est jamais rendu public afin de garantir la sécurité des équipes, de l'organisation et des bénéficiaires. Lors de la conversation, le caractère neutre, indépendant et impartial de la LV, ainsi que la confidentialité des informations sont toujours garantis à l'appelant.

Des séances de sensibilisations prévues, se feront avec des personnes à besoin spécifique, identifiées grâce aux moniteurs de protection. Elles porteront sur leurs droits. Il s'agira, ainsi, d'encourager la résilience des populations et de renforcer leur capacité à trouver des réponses appropriées et sans risques aux problématiques de protection qu'elles rencontrent.

Country Specific Information

Safety and Security

La situation sécuritaire qui s'était globalement améliorée au cours des 6 premiers mois de l'année 2016, avec les élections présidentielles, s'est considérablement détériorée dans la 2eme moitié de l'année, en dépit de la volonté du nouveau Président de la République de rétablir la paix. La quasi absence des forces de sécurité nationale hors de Bangui, laisse libre champs aux groupes armés d'agir en toute impunité. Des affrontements entre groupes armés, des attaques de populations civiles, des tensions intercommunautaires liées notamment aux mouvements de retours sont légion. En 2017, de nouvelles violences ont encore éclatées, notamment à Bangassou, Bambari, Ippy, Bria, Kaga Bandoro, Bankouma, ainsi que dans l'Ouham et l'Ouham Pendé basées sur la prédation des ressources, la vengeance, l'ethnicité, la religion. Accusées d'être proches de l'un ou de l'autre groupe armé (ethnie ou religion), des populations civiles sont régulièrement prises pour cibles. A Bangui où la situation semble relativement calme, des groupes armés continuent de sévir à PK5. La circulation d'armes favorise la recrudescence de braquage dans les arrondissements.

Au regard de la volatilité du contexte sécuritaire en République Centrafricaine, du nombre et de la diversité d'éléments armés présents dans les zones d'intervention, l'analyse des menaces sécuritaires doit être détaillée et régulière. C'est ainsi que DRC emploie un Conseiller en sécurité, assisté de 2 autres agents (budgétisés à temps partiel sur le présent projet) qui peut orienter le management et minimiser les risques. Suite à l'analyse des différentes menaces sécuritaires pouvant affecter la sécurité des staffs, un plan de contingence prend en compte tous les scénarios possibles d'aggravation de la situation sécuritaire. Une malle de sécurité comprenant les outils de travail nécessaire en cas d'hibernation et de relocalisation est à disposition. Les protocoles pour garantir la permanence du service lors des crises ont été mis en place. Car par sa nature même, le service de la LV doit être maintenu actif 24H/24 et 7 jours/7, et surtout, en périodes de crise, pour répondre à l'accroissement du nombre d'appels. Dans le cadre des responsabilités de DRC, l'organisation tâchera de maintenir le fonctionnement permanent du service, sauf dans le cas où cela représenterait un risque majeur pour ses agents.

Access

La couverture de la LV est dépendante de la couverture du réseau téléphonique. Afin de permettre une couverture géographique nationale, DRC travaille en collaboration avec les 4 grands opérateurs téléphoniques de la place: ORANGE, TELECEL, MOOV et AZUR. Grâce à cette diversité d'opérateurs, toutes les personnes vivant dans les 17 préfectures que compte la République centrafricaine ont la possibilité d'appeler la LV, en cas de besoins. Faut-il encore qu'elles soient informées de l'existence de la LV et des services offerts. En effet, l'évaluation de la LV menée auprès des non bénéficiaires de ses services par le département Suivi et Evaluation de DRC du 26.02.2016 au 03.03.2016, a révélé que seulement 24% des interviewés connaissaient les services proposés par la LV. Au cours de cette évaluation, la nécessité de la LV à plus communiquer avec la communauté et lui expliquer clairement la nature des services proposés a été mentionnée comme étant un facteur efficace pouvant influencer la décision d'appeler. A ce sujet, les personnes interrogées privilégient les alertes SMS (33%) et les spots radio (28%) comme moyens pour faire connaître les services du « 4040 » à la communauté. En plus de ces 2 supports, il apparaît utile de renforcer et de développer une stratégie de communication diversifiée tant par l'utilisation d'autres supports que par la variation des messages afin de toucher les différents publics. C'est pourquoi dans le cadre de ce présent projet, en plus des campagnes de SMS via les 4 opérateurs précités, des émissions et spots radios avec les radios communautaires (de préférence), dans des zones de sécurité précaire, des sensibilisations ciblées et des distributions de prospectus sont prévues.

Au-delà des appels, l'accès doit s'analyser surtout comme la jouissance des droits des appelants. C'est en fait la satisfaction des besoins des appelants qui est visée par DRC. Dans ce sens, le présent projet prévoit de renforcer la capacité des staffs de la LV à répondre adéquatement aux besoins des appelants. Il prévoit également d'opérationnaliser l'efficacité des référencement. En effet, en fonction des besoins exprimés par les appelants, DRC sollicitera des partenariats avec différents acteurs. DRC compte en signer 30.

BUDGET

Code	Budget Line Description	D / S	Quantity	Unit cost	Duration Recurran ce	% charged to CHF	Total Cost
1. Staff and Other Personnel Costs							
1.1	Coordinateur Protection (international)	D	1	6,000.00	9	11.11	5,999.40
	<i>Chargé du suivi global technique de l'ensemble des activités de protection.</i>						
1.2	Chargé de projet LV (international)	D	1	4,500.00	8	100.00	36,000.00
	<i>Chargé de la gestion du projet LV et co-lead du sous-cluster GBV</i>						
1.3	Superviseur des activités de la LV (national)	D	1	805.00	9	100.00	7,245.00
	<i>Chargé de la supervision des activités de la LV et des conseillers et organisation des réunions et le suivi des référencement</i>						
1.4	Chargé de sensibilisations (national)	D	1	704.00	9	100.00	6,336.00
	<i>Chargé de l'analyse des données collectées par la Ligne Verte en vue du ciblage précis des populations à sensibiliser et de l'organisation de campagnes de sensibilisation efficaces.</i>						
1.5	Conseillers (national)	D	10	669.00	9	100.00	60,210.00
	<i>Chargés de répondre, par voie téléphonique, aux besoins des appelants en fonction des services disponibles.</i>						
1.6	Gestionnaire de base de données (national)	D	1	784.00	9	100.00	7,056.00
	<i>Chargé du bon fonctionnement de la base de données de la LV et de l'analyse préliminaire des données collectées.</i>						
1.7	Chef de mission (international)	S	1	8,000.00	9	11.11	7,999.20
	<i>Représentant légal de DRC en RCA et responsable de la gestion de l'ensemble de la mission</i>						
1.8	Coordinateur finances (international)	S	1	6,000.00	9	11.11	5,999.40

	<i>Chargé de la gestion financière de l'ensemble de la mission</i>						
1.9	Coordinateur RH (international)	S	1	6,000.00	9	11.11	5,999.40
	<i>Chargé de la gestion des ressources humaines de l'ensemble de la mission</i>						
1.10	Assistant sécurité (national)	S	2	750.00	9	11.11	1,499.85
	<i>En charge du monitoring de la sécurité sur l'ensemble des zones d'interventions de DRC</i>						
1.11	Femmes de ménages	S	9	320.00	9	5.56	1,441.15
	<i>Chargées de l'hygiène, de la propreté, de l'intégrité des biens et des personnes de la base de Bangui</i>						
1.12	Gardiens	S	34	320.00	9	1.67	1,635.26
	<i>Chargé de la sécurité, de l'intégrité des biens et des personnes de la base de Bangui</i>						
	Section Total						147,420.66
2. Supplies, Commodities, Materials							
2.1	Matériels de communication	D	1	2,500.00	1	100.00	2,500.00
	<i>Achat de téléphones, écouteurs, etc.</i>						
2.2	Sensibilisations de proximité	D	1	8,000.00	1	100.00	8,000.00
	<i>Coût de matériels nécessaires à l'organisation de sensibilisations de proximité (affiches, banderoles, dépliants, autocollants, stylos, cahiers, etc.)</i>						
2.3	Sensibilisations de masse	D	1	17,000.00	9	11.11	16,998.30
	<i>Frais de SMS envoyés, Emissions et spots radios, etc.</i>						
2.4	Formations des staffs LV	D	4	400.00	9	11.11	1,599.84
	<i>Coût de matériels nécessaires à l'organisation de formations à l'intention des staffs (Flipsharts, marqueurs, stylos, blocs-notes, etc., location de salle, transport, pause-café/déjeuner, frais de transport, etc.)</i>						
2.5	Opérateurs téléphoniques	D	4	326.00	9	100.00	11,736.00
	<i>Frais des factures des différents appels reçus par la LV</i>						
2.6	Appui à la stratégie de sortie	D	1	1,000.00	9	11.11	999.90
	<i>Coût de matériels nécessaires à l'organisation d'un atelier avec le ministère des affaires sociale (Flipsharts, marqueurs, stylos, blocs-notes, etc., location de salle, transport, pause-café/déjeuner, frais de transport, etc.)</i>						
2.7	Organisation de réunions régulières de suivis des cas référés aux partenaires	D	7	45.00	9	11.11	314.97
	<i>Frais des pauses-café mise à disposition lors des réunions</i>						
	Section Total						42,149.01
3. Equipment							
3.1	Equipements & Mobilier de bureau	S	1	1,498.26	1	100.00	1,498.26
	<i>Frais d'acquisition d'accessoires fonctionnels et de mobiliers pour le travail</i>						
3.2	Kit informatique (laptop, scanner, imprimante) & maintenance	S	1	1,500.00	1	100.00	1,500.00
	<i>Achat de Kit laptop pour les saisies, les rapports, les impressions de documents du projet et frais de réparation</i>						
3.3	Appareil photo	S	2	120.00	1	100.00	240.00
	<i>Achat d'appareil photo pour les sensibilisations</i>						
	Section Total						3,238.26
4. Contractual Services							
NA	NA	NA	0	0.00	0	0	0.00

	NA							
	Section Total							0.00
5. Travel								
5.1	Vols expatriés	S	1	1,200.00	9	11.11	1,199.88	
	<i>Coûts pour les voyages expatriés</i>							
	Section Total							1,199.88
6. Transfers and Grants to Counterparts								
NA	NA	NA	0	0.00	0	0	0.00	
	NA							
	Section Total							0.00
7. General Operating and Other Direct Costs								
7.1	Maintenance du générateur & Carburant	S	1	200.00	9	44.44	799.92	
	<i>Coûts de carburant, d'entretien et de réparation de générateur pour les activités de la LV et du bureau</i>							
7.2	Location de Bureau et Guests	S	6	3,360.00	9	2.22	4,027.97	
	<i>Location des bureaux et lieux de vie pour les staffs expatriés</i>							
7.3	Communication téléphonique	S	5	1,500.00	9	8.33	5,622.75	
	<i>Frais de communication des staffs</i>							
7.4	Maintenance Bureau & Guest (eau, électricité,...)	S	5	850.00	9	9.99	3,821.18	
	<i>Frais d'entretien et de réparation du bureau et lieux de vie pour les staffs expatriés</i>							
7.5	Internet bureau et guests	S	5	2,750.00	9	4.68	5,791.50	
	<i>Frais de communication Internet des staffs</i>							
7.6	Location de véhicules d'activités	D	1	1,500.00	9	79.00	10,665.00	
	<i>Coûts de location de véhicules pour le suivi des référencements, les rencontres de développement du circuit de référencement à travers les partenariats et l'organisation des sensibilisations.</i>							
7.7	Carburant	S	9	750.00	9	10.00	6,075.00	
	<i>Coût de carburant pour les véhicules de suivi des référencements, des rencontres de développement de circuit de référencement à travers les partenariats, d'organisation des sensibilisations et de support.</i>							
7.8	Frais bancaires	S	1	499.82	9	22.10	994.14	
	<i>Frais Bancaires sur les virements des salaires des staff sur le projet</i>							
7.9	Consommables et fournitures de bureau	S	1	1,022.00	9	20.00	1,839.60	
	<i>Fonctionnement du bureau</i>							
	Section Total							39,637.06
SubTotal			121.00				233,644.87	
Direct							175,660.41	
Support							57,984.46	
PSC Cost								
PSC Cost Percent							7.00	
PSC Amount							16,355.14	
Total Cost							250,000.01	

Project Locations

Location	Estimated percentage of budget for each location	Estimated number of beneficiaries for each location					Activity Name
		Men	Women	Boys	Girls	Total	
Bangui	100	10,800	9,000	5,700	4,500	30,000	

Documents

Category Name	Document Description
Project Supporting Documents	Annexe 1 - Evaluation finale du projet Ligne Verte.pdf