



STEP-KIN

Solidarités par Transferts Economiques contre la Pauvreté à Kinshasa.



Recevez

25\$

une fois par mois pendant **6 mois**

Le Fonds Social (FSRDC) fournit une assistance financière aux bénéficiaires via Afrimoney.

01 Qu'est-ce que STEP KIN ?

STEP-KIN est un projet de lutte contre la pauvreté initié par le **gouvernement**, et mis en œuvre par le **Fonds Social de la RDC (FSRDC)** à travers un financement de la **Banque Mondiale**.

02 Comment se déroule STEP KIN ?

I. Eligibilité

Les personnes identifiées par le **FSRDC** qui ont reçu (recevront) un SMS **Afrimoney** sont éligibles.



II. Enregistrement

1. **Par téléphone**, en répondant aux questions posées par le service client d'**Afrimoney**.
2. Au niveau des **tentes d'enregistrement d'Afrimoney** dans les quartiers ciblés.



III. Paiement et retrait du transfert

1. Un **compte Afrimoney** est **ouvert** pour chaque bénéficiaire lors de l'inscription.
2. Les **points de retrait** sont communiqués par **SMS**. **Pas de frais de retrait** pour retirer l'argent!!!



IV. Utilisation du transfert

1. L'alimentation, l'école et la santé des enfants.
2. Renforcer les activités économiques du ménage.



MECANISME DE GESTION DE PLAINTE (MGP)

03

Qui contacter en cas de problème ou réclamation ?

Si vous avez été victime d'un incident quelconque lié à ce programme, faites-nous en part, même si vous n'avez pas perdu d'argent. En plus de vous protéger, cela permettra également de rendre le programme redevable à toutes les parties prenantes.

1. Réclamations techniques



- Pour l'utilisation de Afrimoney,
- Pour les questions liées au mot de passe,
- Pour les questions sur les points de retrait.

Appelez Afrimoney au

1010

*Garder votre code pin secret



2. Plaintes et recours

Plaintes générales

- Manque d'information sur le projet
- Qualité du projet
- Ignorance des procédures

Plaintes sensibles

- Prélèvement des frais de retrait
- Retard de paiement des transferts
- Fraude ou tentative de fraude du staff du projet

Plaintes hypersensibles

- Incident de violences basées sur le genre (VBG), harcèlement sexuel (HS) et abus sexuels (AS) suite à la participation du bénéficiaire à STEP KIN
- Cas de décès



Appelez le
FSRDC au
0900000277

Le caractère anonyme de la plainte sera respecté.

Délai de traitement des plaintes et réclamations

Questions techniques : **immédiatement**

Plaintes générales : **1 semaine**

Plaintes sensibles : **2 à 3 semaines**

Plaintes hypersensibles : **24 heures après réception de la plainte**