

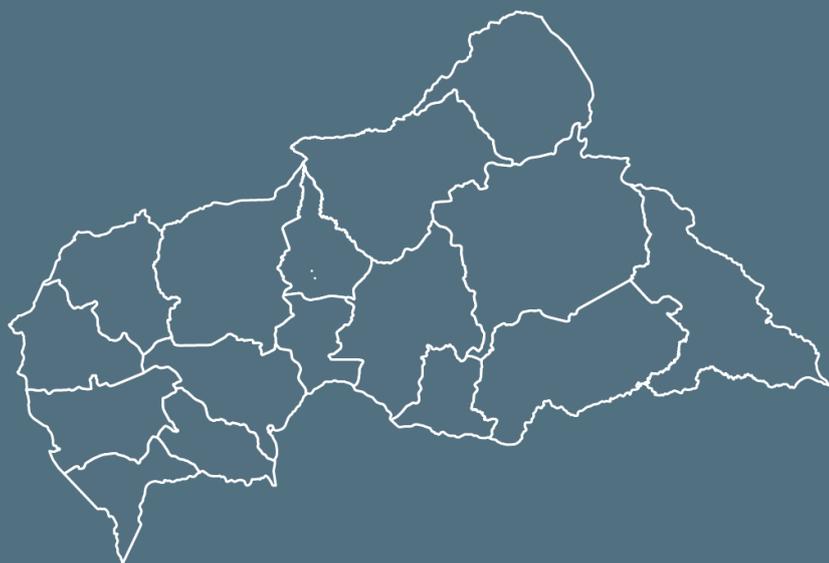
# Que pensent les populations affectées de la réponse humanitaire en République Centrafricaine ?

Renforcer la redevabilité des acteurs humanitaires envers les  
populations affectées

---

Juin 2021 • République Centrafricaine • Deuxième phase

---



GROUND TRUTH  
SOLUTIONS

unicef 



OCHA

# Table des matières

---

|                                                                                                     |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Introduction                                                                                        | 1         |
| Indicateurs de perceptions clés, par sous-préfectures                                               | 2         |
| Principaux résultats de l'enquête                                                                   | 3         |
| <i>Couverture des besoins par l'assistance et calendrier de l'aide</i>                              | 4         |
| <i>Partage d'information</i>                                                                        | 6         |
| <i>Participation des populations affectées dans les activités humanitaires</i>                      | 8         |
| <i>Autonomisation et amélioration des conditions de vie</i>                                         | 9         |
| <i>Processus de ciblage</i>                                                                         | 11        |
| <i>Sentiment d'insécurité</i>                                                                       | 12        |
| <i>Mécanismes de plaintes et de suggestions</i>                                                     | 14        |
| <i>Perceptions des personnes affectées sur la réponse contre la COVID-19</i>                        | 18        |
| <b>Réactions et recommandations des populations affectées face aux résultats de l'enquête</b>       | <b>19</b> |
| <i>Renforcer la sensibilisation autour des mécanismes de plaintes et de suggestions existant</i>    | 19        |
| <i>Partager les informations de manière directe et élargie sur les aspects clés de l'assistance</i> | 20        |
| <i>L'assistance humanitaire n'est pas adaptée aux besoins des personnes affectées</i>               | 20        |
| <i>Un processus de ciblage transparent et inclusif</i>                                              | 21        |
| <b>Méthodologie</b>                                                                                 | <b>23</b> |
| <i>Collecte de données et limites</i>                                                               | 24        |

---

## Auteurs

Guillaume Pocard  
Coordinateur de projet  
Marie-Françoise Sitnam  
Gestionnaire des projets de GTS en RCA

# Introduction

Depuis 2013, la République Centrafricaine (RCA) fait face à un conflit interne endémique touchant fortement sa population et provoquant une crise humanitaire sans précédent. Malgré la signature de l'Accord politique pour la paix et la réconciliation (APPR) de 2019, la population centrafricaine continue de vivre dans un contexte sécuritaire très instable. Entre décembre 2020 et janvier 2021, les tensions liées à la période électorale ont alimenté de nouveaux affrontements. La reprise des conflits armés a poussé de nombreux ménages centrafricains à fuir leurs foyers. Par exemple, suite à l'arrivée des forces armées rebelles à Bangassou, plus de 44,500 personnes ont quitté leurs domiciles pour trouver refuge en dehors de la ville.<sup>1</sup>

Outre un contexte sécuritaire incertain, les multiples changements socio-économiques liés à la pandémie de la COVID-19 et de récentes inondations ont encore plus fragilisé les ménages centrafricains. Selon le Bureau de coordination des affaires humanitaires (OCHA), plus de 2,8 millions de personnes sont dans le besoin, dont 1,9 millions avec de graves besoins essentiels.<sup>2</sup>

Afin de répondre à ces besoins, le Plan de réponse humanitaire de 2021 cible plus de 1,84 millions de centrafricains. Toutefois, pour répondre de manière adéquate aux besoins des personnes affectées par les crises, nous devons d'abord les écouter. Ground Truth Solutions (GTS), en partenariat avec l'UNICEF, soutient ainsi les acteurs humanitaires en RCA en offrant une vue d'ensemble des points de vue des personnes affectées recevant de l'aide humanitaire. Ces informations sont basées sur des données de perception collectées auprès d'un échantillon représentatif des populations affectées et bénéficiaires d'aide humanitaire, dans les principaux contextes humanitaires de la République Centrafricaine.

Ground Truth Solutions a réalisé des enquêtes de perceptions au sein des sous-préfectures de Bangassou (Mbomou) et de Paoua (Ouham Pendé) en août 2019; ainsi que celles de Batangafo (Ouham), de Kaga-Bandoro (Nana-Grébizi), d'Alindao (Basse-Kotto) et de Bambari (Ouaka) en février et mars 2020.<sup>3</sup> Ces enquêtes ont fourni des résultats utiles pour le développement de l'Aperçu des besoins humanitaires et pour le Plan de réponse humanitaire 2021 (ABH/PRH).

Les informations fournies par GTS ont permis aux membres de la coordination humanitaire de développer huit indicateurs permettant de suivre l'évolution des perceptions des personnes affectées concernant la réponse humanitaire sur une grande partie du territoire centrafricain. Ces indicateurs servent ainsi d'outils afin de soutenir les acteurs humanitaires dans leurs efforts pour améliorer la redevabilité envers les personnes affectées.

Entre novembre et décembre 2020, les équipes de Ground Truth Solutions sont retournées dans les sous-préfectures de Kaga-Bandoro (Nana-Grébizi), d'Alindao (Basse-Kotto), de Paoua (Ouham-Pendé) et de Bangassou (Mbomou) afin de suivre avec les personnes affectées, l'évolution de leurs perceptions sur la réponse humanitaire. Au total, 2 131 bénéficiaires d'aide ont été questionnés sur leurs perceptions par rapport à l'assistance reçue.

Ce rapport présente ainsi les résultats détaillés des données récoltées au cours de ces enquêtes en novembre et décembre 2020. Pour un aperçu plus détaillé des résultats par région, veuillez consulter nos bulletins régionaux sur le site de Ground Truth Solutions.

## Comment lire le rapport ?

Ce rapport repose sur des graphiques à barres pour analyser les réponses données à des questions sur l'échelle de Likert (de 1 à 5), ainsi que celles données à des questions binaires. Les graphiques à barres montrent la répartition des réponses à une question donnée en pourcentages, utilisant une gamme de couleurs allant du rouge au vert. Le rouge dénote les réponses négatives (1/2) et le vert les réponses positives (4/5). Quand elles excèdent 10%, les réponses « Je ne sais pas » sont affichées sur les graphiques.

### Légende

| Questions à échelle de Likert                                                                       | Questions binaires                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Pas du tout     |  Non            |
|  Pas vraiment    |  Oui            |
|  Entre les deux  |  Je ne sais pas |
|  Plutôt oui      |                                                                                                    |
|  Tout à fait     |                                                                                                    |
|  Je ne sais pas |                                                                                                    |

## Populations couvertes par l'enquête

**Personnes déplacés internes (PDI) sur les sites** – désigne une personne qui a été déplacée de son lieu de résidence d'origine en raison de la crise et qui réside actuellement dans des sites de regroupement en RCA.

**Personnes déplacés internes (PDI) en dehors des sites** – désigne une personne qui a été déplacée de son lieu de résidence d'origine en raison de la crise et qui réside actuellement en dehors des sites de regroupements en RCA (famille d'accueil, location, etc.).

**Personnes retournées** – désigne une population étant revenue sur son lieu d'origine en RCA après l'avoir quitté en raison de la crise.

**Membres de communautés hôtes** – désigne une personne n'ayant pas eu à quitter son lieu d'origine à cause de la crise.

<sup>1</sup> OCHA (2021), *Rapport de situation – 8 mars 2021*. [Lien](#)

<sup>2</sup> OCHA (2020), *Plan de réponse humanitaire – République centrafricaine 2021*. [Lien](#)

<sup>3</sup> Pour plus d'informations sur ces deux enquêtes pilotes en RCA, veuillez consulter notre rapport pilote, disponible [ici](#).

# Indicateurs de perceptions clés, par sous-préfectures

Concernant le suivi de la redevabilité en République centrafricaine, le groupe de coordination inter-clusters (ICC) et l'Assessment Working Group (AWG) ont identifié huit indicateurs à adresser en priorité en 2020. Ces indicateurs ont été revus et approuvés par l'équipe humanitaire pays et sont inclus sous les trois objectifs stratégiques du [Plan de Réponse Humanitaire 2021](#).

Le tableau ci-dessous regroupe les pourcentages obtenus en novembre et décembre 2020. Également incluses sont les cibles globales revues par l'Equipe Humanitaire Pays en octobre 2020, lors de l'élaboration du PRH 2021. Les pourcentages suivants se basent sur le nombre de répondants ayant donné une réponse positive (« plutôt oui » ou « tout à fait ») aux questions correspondantes. Les pourcentages globaux ont été pondérés selon la taille des différentes populations dans chaque sous-préfecture ciblée.

## Evolution des perceptions depuis février 2020 (Alindao/ Kaga Bandoro) et août 2019 (Paoua/ Bangassou)

- Diminution de la moyenne de 0.5 ou plus /-10% de réponses positives
- Diminution de la moyenne de moins de 0.5 /-5 à 10%
- Changement de la moyenne de moins de 0.1 / moins de + 5%
- Augmentation de la moyenne de moins de 0.5 /+ 5 à 10%
- Augmentation de la moyenne de 0.5 ou plus /+10%

Afin de suivre l'évolution des perceptions dans les différentes sous-préfectures ciblées, les enquêtes ont été menées autant que possible dans les mêmes localités que les dernières phases de collecte de données. Toutefois, suite aux récents mouvements de populations, certains sites ont dû être rajoutées ou retirées de la stratégie d'échantillonnage.

| Global | Cible 2021 | Alindao | Bangassou | Kaga Bandoro | Paoua |
|--------|------------|---------|-----------|--------------|-------|
|--------|------------|---------|-----------|--------------|-------|

**Objectif stratégique 1:** En 2021, 1,4 million de personnes bénéficient d'une assistance d'urgence multisectorielle en temps opportun, et intégrée si possible, en cash ou en nature, nécessaire pour adresser leurs problèmes critiques liés au bien-être physique et mental, avec une attention particulière aux personnes âgées et handicapées.

|                                                                                                       |     |     |     |     |     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| % de personnes affectées qui pensent que l'aide reçue couvre leurs besoins essentiels                 | 16% | 50% | 9%  | 23% | 14% | 23% |
| % de personnes affectées qui pensent qu'elles reçoivent l'aide quand elles en ont le plus besoin      | 12% | 50% | 9%  | 12% | 8%  | 26% |
| % de personnes affectées qui estiment que l'assistance touche les personnes qui en ont le plus besoin | 34% | 50% | 28% | 13% | 12% | 80% |

**Objectif stratégique 2:** En 2021, 1,2 million de femmes, hommes, filles, garçons, personnes âgées et personnes en situation de handicap affectés par la crise améliorent leurs conditions de vie à travers une assistance digne et adaptée à leurs besoins, fournie à temps et dans un environnement de protection.

|                                                                                                              |     |                  |     |     |     |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------|-----|-----|-----|-----|
| % de personnes affectées qui pensent que l'assistance reçue leurs permet d'améliorer leurs conditions de vie | 26% | 50%              | 25% | 49% | 25% | 23% |
| % de personnes déplacées internes qui pensent que l'aide reçue couvre leurs besoins essentiels <sup>4</sup>  | 13% | 50% <sup>4</sup> | 13% | 18% | 10% | NA  |

**Objectif stratégique 3:** En 2021, la protection et le respect des droits humains de 1,3 million de femmes, hommes, filles, garçons, personnes âgées et handicapées affectés par la crise sont assurés

|                                                                                                |     |     |     |     |     |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| % de personnes affectées qui se sentent en sécurité lorsqu'elles accèdent à l'aide humanitaire | 78% | 90% | 67% | 75% | 75% | 89% |
| % de personnes affectées qui pensent que les acteurs humanitaires les traitent avec respect    | 79% | 90% | 58% | 75% | 80% | 91% |
| % de personnes affectées qui savent porter des plaintes ou faire des suggestions               | 28% | 60% | 17% | 30% | 22% | 39% |

<sup>4</sup> Combinent les perceptions des personnes déplacées vivant dans les camps et en dehors des camps.

## Principaux résultats de l'enquête

- **75% des personnes interrogées ne sont pas satisfaites de la couverture de leurs besoins essentiels par l'assistance humanitaire.** Selon elles, leurs besoins essentiels les moins satisfaits concernent l'assistance monétaire (57%), les abris (45%) et l'éducation (33%). De plus, 67% d'entre elles affirment que des membres de leur communauté vendent les biens reçus de l'assistance afin de couvrir leurs besoins essentiels (principalement en nourriture, habits et médicaments).
- **86% des personnes affectées ont le sentiment d'être informées sur l'assistance reçue.** Les moyens préférés des personnes affectées pour recevoir des informations sont les structures communautaires tels que les chefs de quartier/blocs (52% de perceptions positives), les crieurs publics (50%) et les réunions communautaires (36%).
- **Les personnes enquêtées considèrent les chefs communautaires comme des acteurs clés pour le partage d'informations humanitaires.** Plus de la moitié des personnes interrogées pense que les leaders communautaires relaient les informations de manière efficace (52%). Le partage d'information par les leaders communautaires semblent avoir un impact significatif sur les perceptions des personnes affectées. En effet, les personnes ayant reçu des informations de la part des acteurs communautaires sont les plus aptes à considérer que l'assistance cible les populations les plus vulnérables.<sup>5</sup> Toutefois, des cas de corruptions et d'abus de la part des chefs communautaires ont été constatés par les personnes enquêtées pour le processus de ciblage.
- **Si 48% pensent que les populations les plus vulnérables ne sont pas couvertes par l'assistance humanitaire,** seulement 28% des personnes affectées affirment avoir une bonne connaissance des processus de ciblage humanitaire. Les personnes âgées (70%), les veufs / veuves (51%) et les personnes malades / vivant avec une maladie chronique (27%) sont perçus comme étant les populations vulnérables les moins couvertes par l'assistance.
- **Seules 28% des personnes affectées savent comment déposer une plainte ou faire des suggestions.** Parmi les personnes ayant une bonne connaissance des mécanismes de feedbacks, 45% ont déjà déposé une plainte ou fait une suggestion. Les mécanismes de suggestions et de plaintes préférés des personnes affectées sont les discussions en face-à-face avec le personnel humanitaire (47%), les réunions communautaires (33%) et les boîtes à suggestions (32%). Les personnes enquêtées se disent être le plus à l'aise pour déposer une plainte auprès du personnel d'ONG internationales (ONGI) (51%), puis auprès de chefs communautaires (36%) et enfin, auprès de fonctionnaires / autorités gouvernementales (34%).
- **Les personnes bénéficiaires d'assistance monétaire (38% des personnes enquêtées) ont une perception plus positive que les autres types de bénéficiaires sur de nombreux aspects de l'assistance reçue** telles que la couverture de leurs besoins essentiels (27% contre 12%), l'amélioration de leurs conditions de vies (41% contre 23%), leurs chances d'autonomisation (32% contre 12%). Toutefois, elles ont une vision plus négative du processus de ciblage (22% contre 31%) ainsi que sur la couverture des populations vulnérables par l'assistance (27% contre 36%).
- **Au niveau régional,** les personnes résidant à Paoua sont plus positives que celles des autres sous-préfectures concernant le partage d'information, le ciblage des personnes vulnérables ainsi que la prise en compte de leurs points de vue par les acteurs humanitaires. D'autre part, les personnes vivant à Kaga Bandoro sont moins positives que celles des autres sous-préfectures enquêtées concernant le partage d'information et le ciblage des personnes vulnérables.<sup>5</sup>

## Perceptions des populations vulnérables



### Personnes âgées de plus de 51 ans (340)<sup>6</sup>

23% pensent que les populations vulnérables sont couvertes par l'assistance (contre 37% chez les personnes ayant entre 31 et 50 ans).

27% considèrent que leurs opinions sont prises en compte dans la programmation humanitaire

81% se sentent informées sur l'assistance humanitaire.



### Personnes vivant avec un handicap (274)

7% disent recevoir l'aide quand elles en ont le plus besoin (vs. 15% pour les personnes sans handicap).

36% pensent pouvoir accéder à l'autonomisation grâce à l'assistance reçue (vs. 20%).

39% ont déjà déposé une plainte (vs. 46%).

47% ne se sentent pas à l'aise pour signaler des abus de la part des acteurs humanitaires.



### Femmes (1067)

62% se sentent à l'aise pour reporter des cas d'abus ou de mauvais traitement de la part des acteurs humanitaires (vs. 72%).

23% savent comment déposer une plainte ou faire une suggestion.

28% pensent que les populations vulnérables sont couvertes par l'assistance (vs. 37%)

<sup>5</sup> Sur la base des résultats d'une régression logistique binomiale comparant les sous-préfectures, l'âge, le type d'assistance, le handicap, si la personne interrogée pense que les dirigeants de la communauté partagent des informations sur l'assistance, si la personne interrogée connaît les critères de ciblage, et le statut (communauté d'accueil, PDI vivant sur un site, PDI vivant en dehors des sites, retourné). Cet effet est significatif à  $p < 0,05$ .

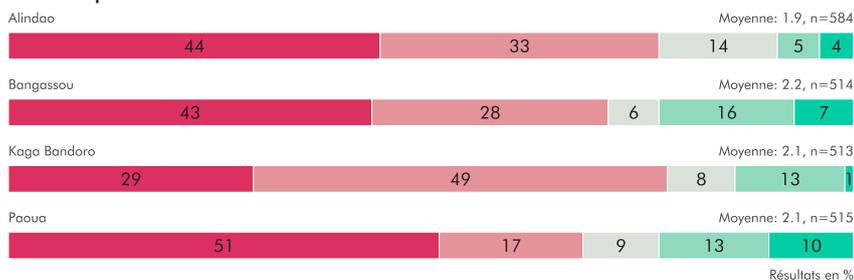
<sup>6</sup> Suite à la nouvelle définition des personnes âgées pour toutes les enquêtes GTS, les personnes âgées ont été défini comme les individus de plus de 51 ans.

# Les personnes affectées estiment que l'assistance ne couvre toujours pas leurs besoins essentiels, et n'arrive pas au bon moment

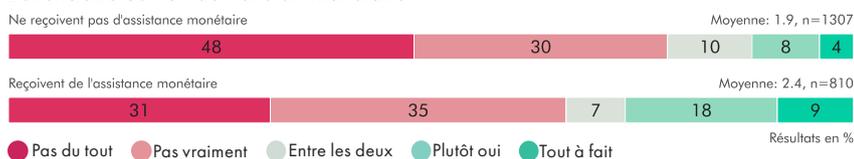
## L'aide que vous recevez actuellement couvre-t-elle vos besoins essentiels ?



### Par sous-préfecture



### Bénéficiaire ou non de transfert monétaire



## Lesquels de vos besoins essentiels ne sont pas satisfaits ? (n=1760)



Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question. Les enquêtés ayant parfois donné plusieurs réponses, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100%.

Au niveau régional, les personnes affectées dans les quatre sous-préfectures enquêtées citent les besoins en assistance monétaire comme les plus importants. On note qu'à Paoua, les personnes enquêtées soulignent que les besoins en abris (71%) sont aussi importants que les besoins en assistance monétaire (71%).

## Une population fortement marquée par les incendies à Kaga Bandoro et à Alindao<sup>9</sup>

A la fin des entretiens, les personnes enquêtées ont beaucoup insisté sur la nécessité de renforcer l'assistance afin qu'elle couvre leurs besoins essentiels. En effet, entre janvier et février 2020, de nombreux incendies à Alindao, à Kaga Bandoro et à Bambari se sont déclarés dans des sites de déplacés.<sup>10</sup> Ainsi, une grande partie des personnes vivant à Alindao et à Kaga Bandoro ont souligné qu'il était crucial de les aider à reconstruire leurs maisons, détruites au cours de ces incendies. Bien que de nombreux mois se soient écoulés entre ces incendies et la collecte de données, de nombreuses personnes enquêtées semblent avoir été fortement impactées par ces incendies.



Les retournés (20% de perceptions positives) sont plus positifs sur la couverture de leurs besoins essentiels que les PDI vivant en dehors des sites de groupement (14%), les PDI vivant sur les sites (13%) ainsi que les membres des communautés hôtes (12%).

### Triangulation des données

Selon REACH (juin-juillet 2020), 26% des personnes enquêtées à Paoua, à Bangassou, à Kaga Bandoro et à Alindao considèrent que l'aide reçue est en adéquation avec leurs besoins essentiels. Au niveau régional, les perceptions récoltées en novembre et décembre 2020 par GTS à Bangassou et à Kaga Bandoro sont similaires à celles recueillies par REACH. A l'inverse les personnes à Alindao et Paoua étaient plus négatives sur la couverture de l'aide en novembre et décembre 2020.<sup>7</sup>



On a perdu tous nos biens. J'aimerais qu'une ONG nous aide à construire ma maison qui a brûlé et me réinstaller dans la localité.



Homme - Alindao  
Retourné

Illustration de Florent Kassai, 2020

<sup>7</sup> REACH (Mars 2021), République Centrafricaine : Évaluation multi-sectorielle des besoins (MSNA). 34. [Lien](#)

<sup>8</sup> EHA : Eau, Hygiène et Assainissement

<sup>9</sup> A la fin des entretiens, les personnes affectées ont eu l'opportunité d'exprimer de manière ouverte leurs opinions, leurs craintes et leurs attentes vis-à-vis de la réponse humanitaire. Leurs réponses ont été codées avec le logiciel MaxQDA. Les différents codes et thématiques ont été ensuite catégorisés selon l'approche d'analyse inductive. Les différents sujets abordés émergent des données récoltées et permettent d'explorer les différentes thématiques selon le point de vue des personnes enquêtées.

<sup>10</sup> EHA cluster (2020), Tableau de bord humanitaire - Février / Mars 2020

## Comment préféreriez-vous recevoir de l'aide ? (n=2131)



**53%**

Distribution d'argent (1123)



**24%**

Coupons (519)



**22%**

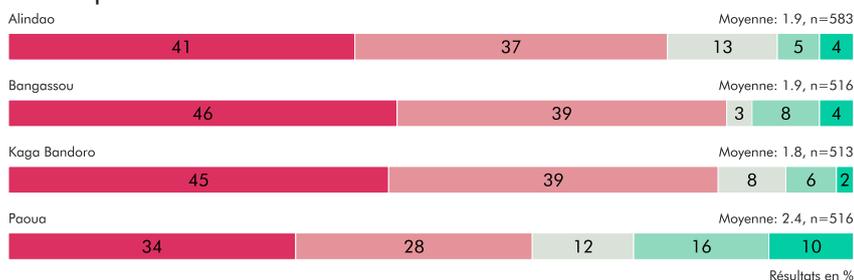
Appui en nature / services (460)

Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question. Les enquêtés ayant parfois donné plusieurs réponses, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100%.

## Recevez-vous l'aide quand vous en avez le plus besoin ?



### Par sous-préfecture



Si toutes les populations enquêtées préfèrent la distribution d'argent comme type d'assistance, les membres des communautés hôtes préfèrent en deuxième choix un appui en nature / services tandis que les PDI et les retourné(e)s préfèrent recevoir des coupons.



Selon 43% des travailleurs humanitaires enquêtés en mai 2020, une combinaison de cash et biens / services contribue le plus au bien-être des populations affectées.



Les bénéficiaires d'assistance monétaire sont plus positifs (19%) que les personnes bénéficiant d'autres types d'assistance humanitaire (11%).

Les personnes vivant avec un handicap sont moins satisfaites (7%) que les personnes vivant sans handicap (15%).

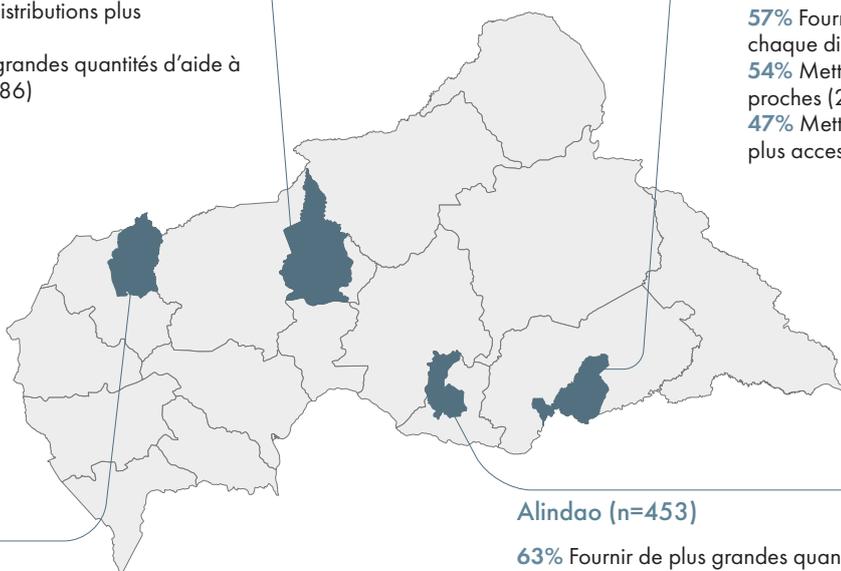
## Qu'est-ce que le personnel humanitaire peut améliorer pour s'assurer que vous recevez de l'aide lorsque vous en avez le plus besoin ?

### Kaga Bandoro (n=429)

- 54%** Réduire le délai entre le moment où l'aide est livrée et celui où elle est annoncée (231)
- 50%** Organiser des distributions plus fréquentes (216)
- 43%** Fournir de plus grandes quantités d'aide à chaque distribution (186)

### Bangassou (n=437)

- 57%** Fournir de plus grandes quantités d'aide à chaque distribution (249)
- 54%** Mettre en place des points d'accès plus proches (237)
- 47%** Mettre en place des points de distribution plus accessibles (205)



### Paoua (n=319)

- 73%** Fournir de plus grandes quantités d'aide à chaque distribution (234)
- 71%** Mettre en place des points d'accès plus proches (227)
- 64%** Organiser des distributions plus fréquentes (205)

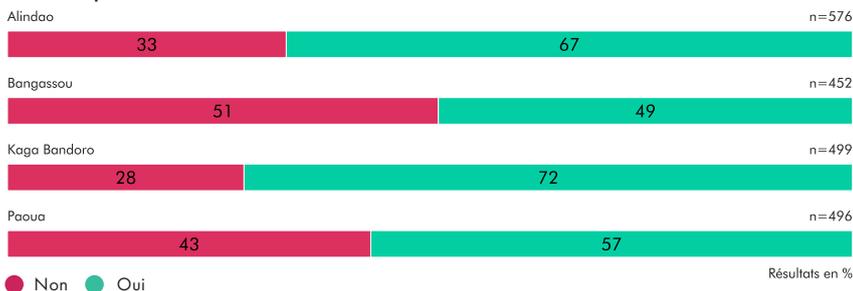
### Alindao (n=453)

- 63%** Fournir de plus grandes quantités d'aide à chaque distribution (287)
- 61%** Organiser des distributions plus fréquentes (275)
- 49%** Mettre en place des points d'accès plus proches (224)

## Est-ce que certains membres de votre communauté vendent les biens reçus des organisations humanitaires afin de couvrir leurs besoins essentiels ? (n=2023)

**67%** des personnes interrogées estiment que des membres de leur communauté ont déjà vendu des biens reçus des organisations humanitaires afin de couvrir leurs besoins essentiels.

### Par sous-préfecture



### Quels sont les biens les plus rentables à la vente ?



**57%**

Bâches (706)



**50%**

Biens alimentaires (629)



**47%**

Couvertures/draps (593)

### Qu'est-ce que les gens achètent grâce à la vente des biens de l'assistance ?



**72%**

Nourriture (905)



**53%**

Vêtements (663)



**52%**

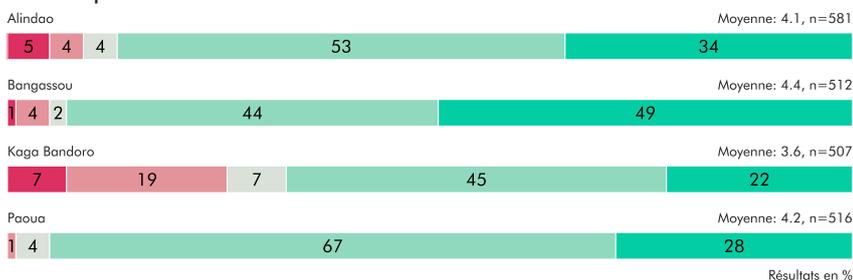
Médicaments (646)

## Un partage d'information efficace grâce aux structures communautaires

### Avez-vous le sentiment d'être informé au sujet de l'aide et des services que vous pouvez recevoir ?



### Par sous-préfecture



### De quelles informations avez-vous besoin ? (n=217)



**67%**

Aide financière disponible (145)



**40%**

Moments de distribution (86)



**28%**

Protection et mesures de sécurité (processus de désarmement des groupes armés par exemple) (60)



Il faut mettre en place une stratégie d'information directe afin de savoir quand les bénéficiaires ont besoin d'aide.



**Homme - Kaga Bandoro**

Retourné

Illustration de Florent Kassai, 2020

## Comment préférez-vous recevoir des informations de la part des acteurs humanitaires ? (n=2131)



52%

Chef de quartier/bloc (1097)



50%

Crieurs publics (1063)



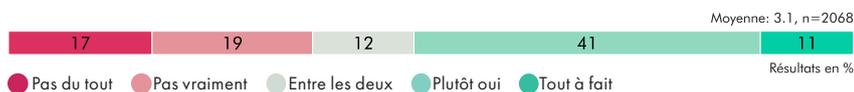
36%

Réunions communautaires (774)

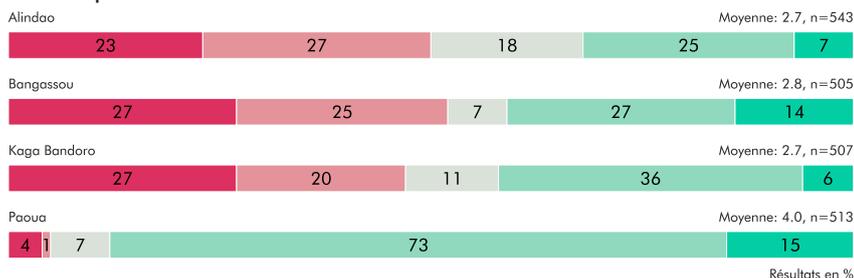
Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question. Les enquêtés ayant parfois donné plusieurs réponses, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100%.

Pour communiquer, les personnes vivant avec un handicap privilégient les canaux communautaires tels que les chefs de quartier / bloc (61%) et les réunions communautaires (38%). La radio est également une source d'information importante pour les personnes vivant en situation d'handicap (24% contre 16% pour les personnes vivant sans handicap).

## Pensez-vous que les leaders communautaires partagent avec vous les informations nécessaires sur les activités humanitaires ?

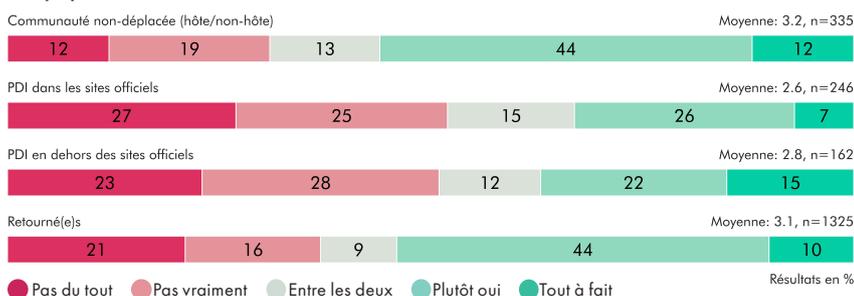


### Par sous-préfecture



Si 88% des personnes enquêtées à Paoua affirment que les chefs communautaires les informent de manière efficace sur l'assistance, seules 20% d'entre elles souhaitent recevoir des informations de leur part. Cela peut s'expliquer soit par le fait que les personnes enquêtées aient peur des représailles si elles répondent de manière négative à cette première question, soit par le fait que, malgré le travail des chefs communautaires, elles préfèrent des moyens de communication plus directs. En effet, 72% des personnes enquêtées à Paoua souhaitent recevoir des informations par l'intermédiaire des crieurs publics.

### Par population



## Triangulisation des données

Selon les enquêtes menées par REACH en juin et juillet 2020, les chefs communautaires sont la source d'information à laquelle les personnes affectées font le plus confiance, et celle qu'elles préfèrent (61%). Les personnes affectées souhaitent principalement recevoir des informations sur ce qu'il se passe dans la zone où elles habitent (dont sur des questions sécuritaires) (61%), ainsi que dans leurs précédentes zones de résidence (30%), mais aussi sur la manière de s'enregistrer pour obtenir de l'aide humanitaire (26%).

Concernant le moyen de communication, les personnes enquêtées par REACH à l'échelle nationale préfèrent recevoir des informations par la radio (69%).<sup>11</sup>



Les travailleurs humanitaires enquêtés en mai 2020 estiment que les réunions communautaires (88%) et les chefs communautaires (82%) sont les moyens de communication les plus efficaces.



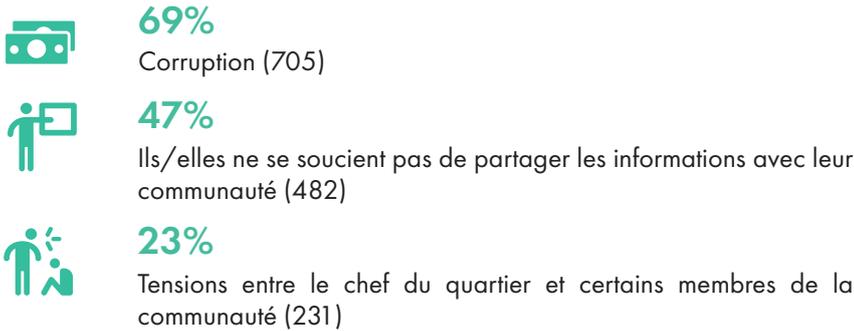
Les femmes sont plus négatives (47%) sur le partage d'information par les chefs communautaires que les hommes (54%).

Les bénéficiaires d'assistance monétaire sont plus négatifs (43%) que les personnes bénéficiant d'autres types d'assistance (55%).

Les personnes vivant avec un handicap (38%), et en particulier les personnes vivant avec un handicap sensoriel (33%), estiment que les chefs communautaires partagent moins d'information sur l'assistance que les personnes vivant sans handicap (53%).

<sup>11</sup> REACH (Mars 2021), République Centrafricaine : Évaluation multi-sectorielle des besoins (MSNA). 34. [Lien](#)

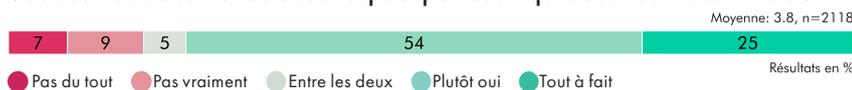
Selon les personnes ayant répondu de manière négative, les principales raisons pour lesquelles les chefs communautaires ne partagent pas les informations sur l'assistance sont les suivantes (n=1022) :



Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question. Les enquêtés ayant parfois donné plusieurs réponses, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100%.

## Malgré des relations cordiales avec les acteurs humanitaires, la participation des personnes affectées dans les décisions humanitaires reste limitée

Vous sentez-vous traités avec respect par ceux qui vous fournissent l'aide ?



Par sous-préfecture

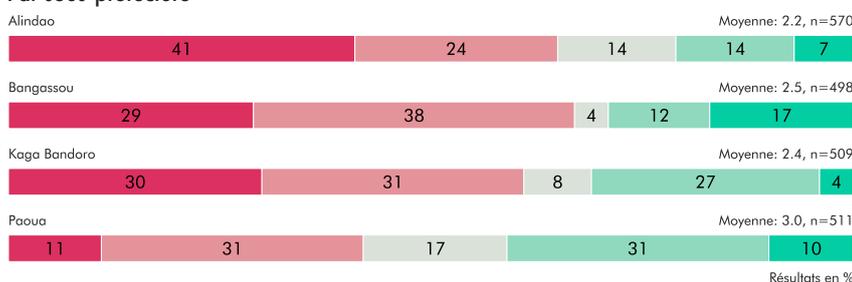


Depuis la dernière collecte de données à Paoua (août 2019), les personnes enquêtées sont plus nombreuses à se sentir traitées avec respect par les acteurs humanitaires (+19%). Les personnes affectées résidant à Kaga Bandoro (+10%) et à Bangassou (+12%) sont également plus positives sur leurs interactions avec les acteurs humanitaires qu'en février et mars 2020.

Pensez-vous que vos points de vue sont pris en compte par les fournisseurs d'aide au sujet de l'assistance que vous recevez ?



Par sous-préfecture



Le chef du quartier ne fait que des sensibilisations en catimini.



Femme - Kaga Bandoro  
Retourné

Illustration de Florent Kassai, 2020



L'enregistrement passe par les connaissances et par la famille.



Homme - Kaga Bandoro  
Personne déplacée à l'interne

Illustration de Florent Kassai, 2020



Les PDI vivant dans les sites (64%) se sentent moins traités avec respect que les PDI vivant en dehors des sites (71%), que les retourné(e)s (75%) et que les membres des communautés hôtes (85%).

### Triangulation des données

Selon les enquêtes menées par REACH en juin et juillet 2020, 61% des personnes enquêtées au niveau national affirment avoir été traitées avec respect par les acteurs humanitaires (contre 79% pour les enquêtes GTS de novembre et décembre 2020).<sup>12</sup>



Les membres des communautés hôtes (23%) et les PDI sur les sites (25%) sont plus négatifs que les retourné(e)s (31%) et les PDI en dehors des sites (45%).

Les personnes bénéficiant d'assistance monétaire considèrent que leurs points de vue sont davantage pris en compte dans les décisions humanitaires (35%) que les bénéficiaires d'autres types d'assistance (27%).

<sup>12</sup> REACH (Mars 2021), République Centrafricaine : Évaluation multi-sectorielle des besoins (MSNA). 34. Lien

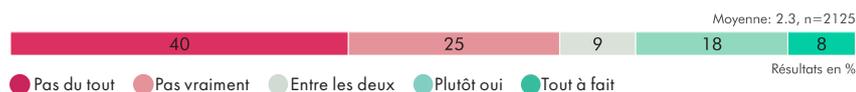
## De plus en plus d'évaluations et peu de changements : la lassitude s'installe chez les bénéficiaires<sup>13</sup>

Les personnes ayant déjà participé à des collectes de données en RCA, sont fatiguées de répondre aux enquêtes entreprises par les acteurs humanitaires. En effet, ils n'attendent plus de changements significatifs concernant l'assistance.

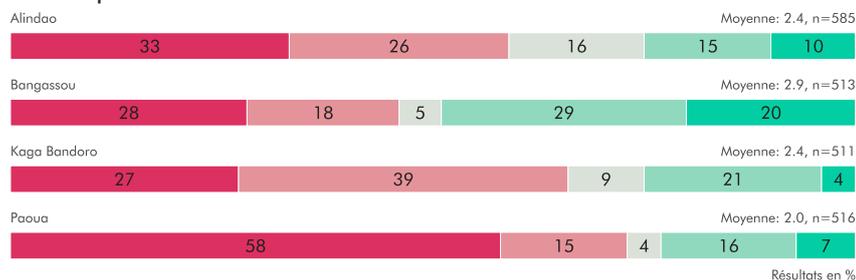
Depuis la dernière collecte de données (de janvier à février 2020), certaines personnes enquêtées disent ne pas avoir constaté de changement significatif dans l'assistance reçue. Certains individus enquêtés ont ainsi l'impression de ne pas avoir un rôle à jouer dans les prises de décisions humanitaires les concernant.

## Dans le contexte humanitaire actuel, les personnes affectées sont pessimistes quant à l'amélioration de leurs conditions de vie et leurs autonomisations

L'assistance que vous recevez vous permet-elle d'améliorer vos conditions de vie ?



### Par sous-préfecture



### Bénéficiaire ou non d'aide monétaire



Depuis août 2019, les personnes affectées à Bangassou (+14%) et à Paoua (+9%) sont plus nombreuses à affirmer que l'aide humanitaire leur permet d'améliorer leurs conditions de vie. À Alindao cependant, les personnes sont plus négatives sur cette question que depuis février 2020 (-10%).

L'évolution des perceptions sur l'autonomisation peut être liée à divers facteurs contextuels tels que des délais de livraison de l'aide depuis le début de l'épidémie de la COVID-19<sup>14</sup> et la dégradation du contexte sécuritaire dans certaines sous-préfectures (telle qu'Alindao) fin 2020<sup>15</sup>.



Est-ce qu'après cette intervention il y'aura un changement dans notre quotidien ? Parce qu'à chaque fois les gens viennent nous questionner et à la fin, il n'y a pas de changement.



**Homme - Kaga Bandoro**  
Personne déplacée à l'interne

Illustration de Florent Kassai, 2020



J'ai beaucoup à dire mais je sais que ça ne va rien changer car on en a beaucoup.



**Femme - Alindao**  
Retourné

Illustration de Florent Kassai, 2020



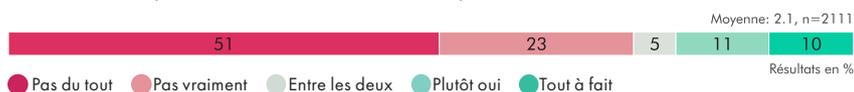
Les membres des communautés hôtes (19%) et les PDI vivant sur sites (26%) sont plus négatifs sur l'amélioration de leurs conditions de vie que les retourné(e)s (32%) et les PDI résidant hors des sites (49%).

<sup>13</sup> A la fin des entretiens, les personnes affectées ont eu l'opportunité d'exprimer de manière ouverte leurs opinions, leurs craintes et leurs attentes vis-à-vis de la réponse humanitaire. Leurs réponses ont été codées avec le logiciel MaxQDA. Les différents codes et thématiques ont été ensuite catégorisés selon l'approche d'analyse inductive. Les différents sujets abordés émergent des données récoltées et permettent d'explorer les différentes thématiques selon le point de vue des personnes enquêtées.

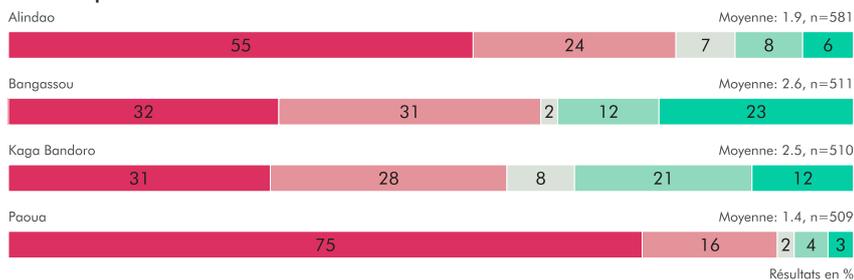
<sup>14</sup> Voir [la section des recommandations pour plus d'information](#)

<sup>15</sup> Ndeke Luka, novembre 2020, RCA: inquiétudes autour de la circulation d'armes de guerre à l'approche des élections. [link](#)

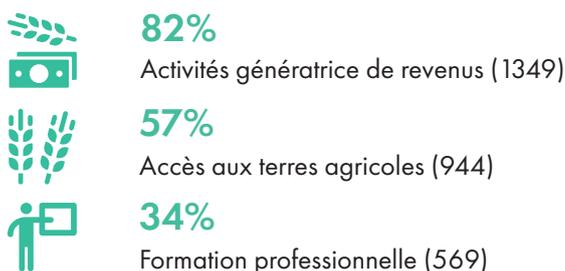
## Avez-vous le sentiment que le soutien que vous recevez vous permet de vous autonomiser (à vivre sans aide à l'avenir) ?



### Par sous-préfecture



### Qu'est-ce qui vous aiderait à devenir autonome ? (n=1652)



Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question. Les enquêtés ayant parfois donné plusieurs réponses, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100%.

De plus, les PDI vivant en dehors des sites citent comme troisième choix l'accès aux micro-crédits et à l'emprunt bancaire (37%). Les PDI résidant sur sites et les retourné(e)s choisissent plus fréquemment les formations professionnelles (respectivement 43% et 36%).



Les personnes bénéficiant d'assistance monétaire sont plus positives (32%) sur leurs chances d'autonomisation que les autres catégories de personnes affectées (15%).

Les personnes vivant avec un handicap, en particulier celles vivant avec un handicap mental/intellectuel (40%) ou sensoriel (40%), sont plus positives (36%) que les personnes vivant sans handicap (20%).



L'aide nous a permis de diminuer nos crises, de satisfaire nos besoins et d'améliorer nos conditions de vie, mais il faut nous créer des formation ce qui nous servira d'acquérir des connaissances [professionnelles].



**Femme - Bangassou**

Personne déplacée à l'interne

Illustration de Florent Kassai, 2020

### Une autonomisation accrue des populations affectées à travers des formations à des métiers et un soutien aux activités agricoles<sup>16</sup>

Afin de renforcer leur capacité à répondre à leurs besoins essentiels de manière autonome, les personnes enquêtées suggèrent d'organiser des formations professionnelles leur permettant de développer des activités génératrices de revenus (couture, agriculture, mécanique, coiffeur, etc.).

A Paoua, elles demandent un soutien plus important pour les activités d'élevage (cabris, poules, porcins) tandis qu'à Alindao, elles citent plutôt un soutien économique pour les commerçants.

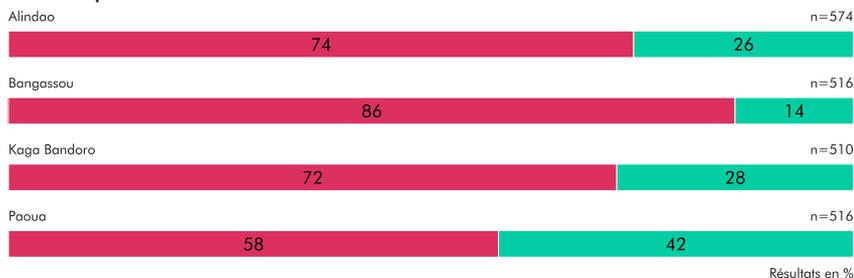
<sup>16</sup> A la fin des entretiens, les personnes affectées ont eu l'opportunité d'exprimer de manière ouverte leurs opinions, leurs craintes et leurs attentes vis-à-vis de la réponse humanitaire. Leurs réponses ont été codées avec le logiciel MaxQDA. Les différents codes et thématiques ont été ensuite catégorisés selon l'approche d'analyse inductive. Les différents sujets abordés émergent des données récoltées et permettent d'explorer les différentes thématiques selon le point de vue des personnes enquêtées.

# Une grande partie des répondants ne connaît pas les processus de ciblage

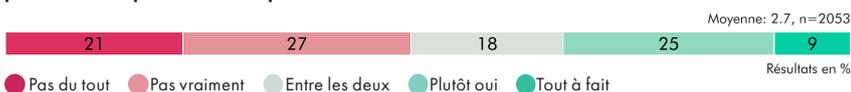
Savez-vous comment les organisations humanitaires décident de qui reçoit l'assistance et de qui n'en reçoit pas ?



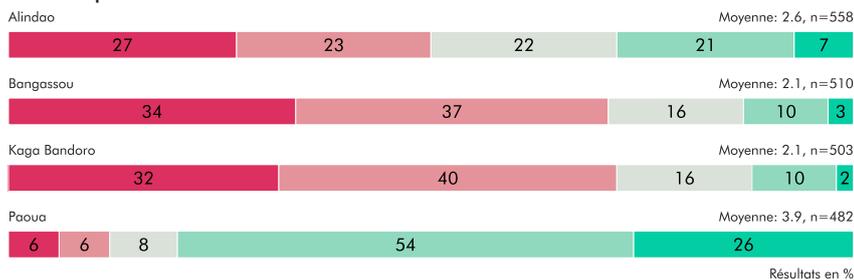
## Par sous-préfecture



Pensez-vous que l'assistance fournie par les acteurs humanitaires touche les personnes qui en ont le plus besoin ?



## Par sous-préfecture



## Personnes vivant avec ou sans handicap



A Paoua, les personnes enquêtées sont 39% plus positives concernant le ciblage des groupes les plus vulnérables qu'en août 2019, contrairement à Bangassou, où elles sont plus négatives (-22%).



Les personnes bénéficiant d'assistance monétaire (22%) ont une moins bonne connaissance des processus de ciblage que les personnes bénéficiaires d'autres types d'assistance (31%).

Les personnes vivant avec un handicap (21%), en particulier les personnes vivant avec un handicap moteur (17% contre 28% pour les personnes vivant sans ce type d'handicap), ont une moins bonne connaissance des processus de ciblage que les personnes vivant sans handicap (28%).



69% du personnel humanitaire interrogé en mai 2020 estime que l'aide touche les personnes qui en ont le plus besoin.



Les PDI (19%) sont plus négatifs que les membres des communautés hôtes et les retourné(e)s (36%).

Les femmes (29%) sont plus négatives que les hommes (37%).

Les personnes bénéficiant d'assistance monétaire (27%) sont plus négatives que les bénéficiaires d'autres types d'assistance (36%).

Les personnes de plus de 51 ans (23%) sont plus négatives que celles de 31 à 50 ans (37%) et les moins de 30 ans (30%).



## Triangulisation des données

A l'échelle nationale, presque deux personnes sur trois enquêtées par REACH affirment que l'assistance ne couvre pas leurs besoins prioritaires. Au niveau des quatre sous-préfectures ciblées dans ce rapport, les personnes affectées enquêtées en novembre / décembre 2020 sont plus négatives que celles interrogées par REACH en juin / juillet 2020 (sauf pour la sous-préfecture de Paoua).<sup>17</sup>

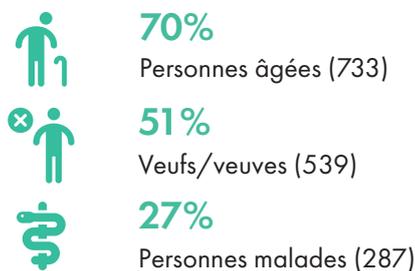
<sup>17</sup> REACH (Mars 2021), République Centrafricaine : Évaluation multi-sectorielle des besoins (MSNA). 34. [Lien](#)

## Un processus de ciblage perçu comme opaque par de nombreux répondants

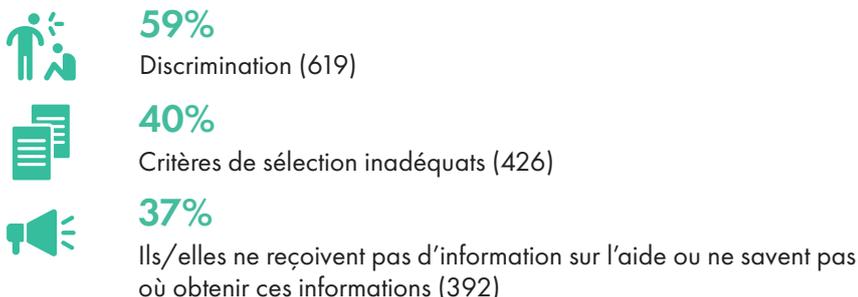
Les personnes vivant à Bangassou et à Kaga Bandoro ont mentionné qu'il était important de soutenir davantage les personnes âgées.

A Kaga Bandoro et à Bangassou, les personnes enquêtées ont fait remonter l'importance de renforcer le partage d'information sur le processus de ciblage. A Kaga Bandoro, les personnes affectées sont nombreuses à ne pas comprendre pourquoi certaines populations sont ciblées par l'assistance humanitaire alors que d'autres groupes ne le sont pas. A cause de ce processus de ciblage, de nombreuses personnes enquêtées se disent frustrées, voir même exclues de la réponse humanitaire.

### Quels groupes de personnes ont le plus besoin d'assistance mais n'en bénéficient pas ? (n=1055)



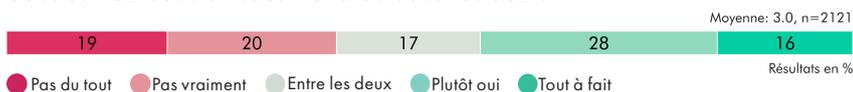
### Pourquoi pensez-vous que ces personnes sont mises de côté ? (n=1055)



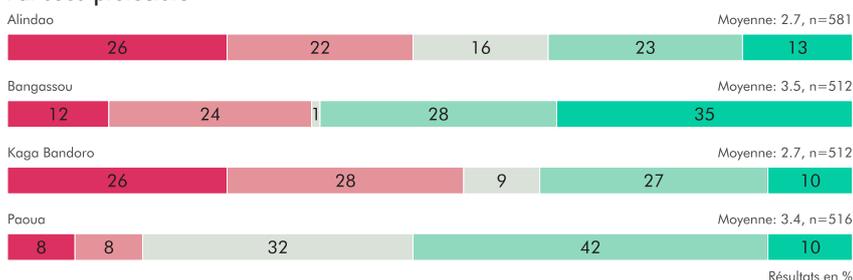
Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question. Les enquêtés ayant parfois donné plusieurs réponses, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100%.

## Même s'il varie selon les régions, le sentiment d'insécurité persiste

### Vous sentez-vous en sécurité là où vous résidez ?



### Par sous-préfecture



Les ONG devrait se soucier beaucoup de nous [les personnes âgées], mais il est dommage qu'aujourd'hui tout le monde cherche à gagner leurs intérêts. Nous voulons des changements en 2021.



**Femme - Kaga Bandoro**  
Personne déplacée à l'interne

Illustration de Florent Kassai, 2020



Je ne suis pas satisfait des assistances que fournissent les humanitaires, ils font des discriminations entre les communautés, les retournés et les PDI, nous voulons que ceux-ci changent leur méthode de travail.



**Homme - Alindao**  
Retourné

Illustration de Florent Kassai, 2020

### Triangulisation des données

Selon REACH (juillet-août 2020), les ménages bénéficiant d'aide humanitaire interrogés considèrent les groupes vulnérables suivants comme ceux étant les plus exclus de l'aide humanitaire : 1) les personnes âgées, 2) les ménages dirigés par des femmes, 3) les personnes malades / souffrant de maladie chronique, 4) les personnes vivant avec un handicap.<sup>18</sup>



Le critère de sélectionner les bénéficiaires par les leaders n'est pas bon. Une fois que le bénéficiaire est identifié, lors de la distribution son nom ne figure pas sur la liste définitive, il faut mettre un comité de suivis.



**Femme - Bangassou**  
Membre de la communauté hôte

Illustration de Florent Kassai, 2020



Les membres des communautés hôtes se sentent moins en sécurité (38%) que les PDI résidant dans les sites (49%), les retourné(e)s (48%) ainsi que les PDI en dehors des sites (55%).

<sup>18</sup> REACH (Mars 2021), République Centrafricaine : Évaluation multi-sectorielle des besoins (MSNA). 34. [Lien](#)

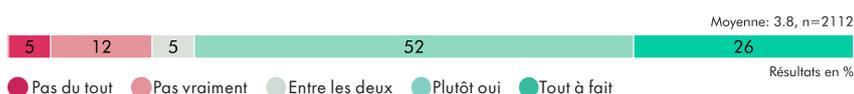
## Pourquoi ne vous sentez-vous pas en sécurité ?

|                                              |                                       |
|----------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Membres des communautés hôtes (n=219)</b> | <b>PDI sur les sites (n=132)</b>      |
| <b>51%</b> Violences physiques (112)         | <b>49%</b> Abris mal-construits (65)  |
| <b>48%</b> Abris mal-construits (105)        | <b>44%</b> Camps surpeuplés (58)      |
| <b>31%</b> Vols (68)                         | <b>30%</b> Manque d'éclairage (40)    |
| <b>PDI en dehors des sites (n=74)</b>        | <b>Retourné(e)s (n=702)</b>           |
| <b>49%</b> Abris mal-construits (36)         | <b>54%</b> Abris mal-construits (382) |
| <b>35%</b> Vols (26)                         | <b>37%</b> Violences physiques (260)  |
| <b>34%</b> Violences physiques (25)          | <b>28%</b> Manque d'éclairage (96)    |

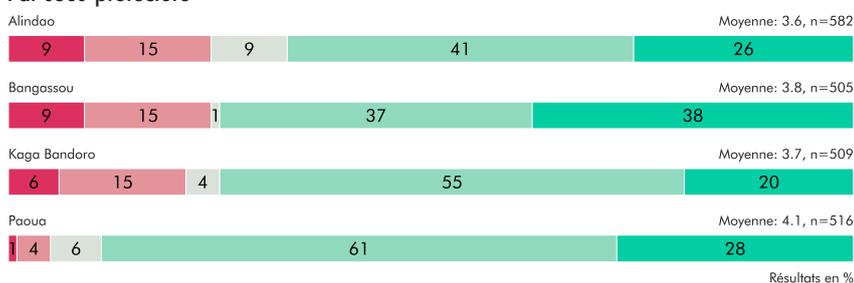
Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question. Les enquêtés ayant parfois donné plusieurs réponses, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100%.

Au niveau régional, les personnes vivant à Alindao et à Paoua ne se sentant pas en sécurité sur leur lieu de résidence affirment que cela est principalement lié aux abris mal construits (57% et 67% respectivement) tandis que les personnes vivant à Bangassou citent le manque d'éclairage (59%) et celles à Kaga Bandoro indiquent de nombreux cas de vols et de violences physiques (41%).

## Vous sentez-vous en sécurité quand vous accédez à l'assistance humanitaire ?



### Par sous-préfecture



## Selon les personnes enquêtées, les principales sources d'insécurité sont les suivantes (n=496) :

-  **67%**  
Vols (333)
-  **57%**  
Points de distribution surpeuplés (280)
-  **33%**  
Harcèlement aux points de distributions (165)

Les personnes enquêtées à Kaga Bandoro disent avoir des difficultés à accéder aux points de distributions. En effet, elles précisent que les points de distributions sont trop éloignés de leurs lieux de résidence (42%) et que le trajet jusqu'à ces points est dangereux (37%). Depuis août 2019, les personnes affectées à Paoua se sentent plus en sécurité quand elles accèdent à l'assistance (+27%). L'amélioration du contexte sécuritaire entre août 2019 et décembre 2020 a pu jouer sur les perceptions des personnes affectées. Toutefois, des événements sécuritaires ont eu lieu depuis la dernière phase de collecte de données (janvier-février 2021) qui pourraient encore une fois jouer sur ces perceptions.<sup>19</sup>



Il n'y a pas de forces militaires des Nations Unies pour nous protéger comme avant, le site est accessible par tous



**Homme - Alindao**

Déplacé résidant dans un site

Illustration de Florent Kassai, 2020



Il y a un raquetage par des hommes armés lorsqu'une personne part pour vendre certains biens au marché, les hommes armés lui prennent tout ce qu'elle détient.



**Homme - Kaga Bandoro**

Membre de la communauté hôte

Illustration de Florent Kassai, 2020

<sup>19</sup> Ndeke Luka, mars 2021, RCA: Centrafrique: des poches d'insécurité dans certaines régions malgré l'exploit de l'armée face aux rebelles de la CPC, [Lien](#)

# La connaissance des mécanismes de plaintes et de suggestions reste limitée

Savez-vous comment faire des suggestions ou vous plaindre des services humanitaires auprès de ceux qui fournissent l'aide ?



## Par sous-préfecture

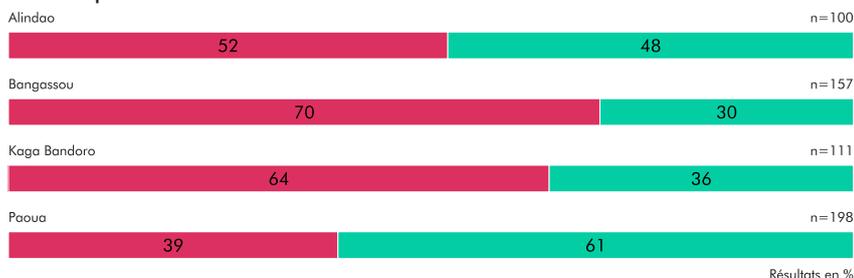


Depuis août 2019, les personnes affectées à Paoua se considèrent beaucoup plus informées sur les mécanismes de plaintes et de suggestions existants dans leurs localités (+30%). La mise en place de nouveaux mécanismes de feedbacks dans la sous-préfecture a pu jouer un rôle significatif sur ce niveau de connaissance.<sup>20</sup>

Avez-vous déjà fait une suggestion ou porter une plainte auprès de ceux qui fournissent l'aide ?



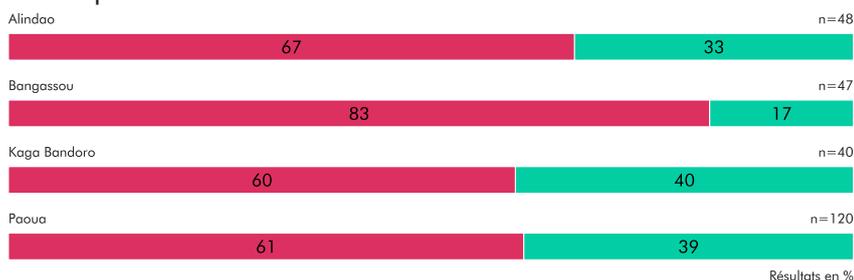
## Par sous-préfecture



Avez-vous reçu une réponse à votre suggestion ou plainte ?



## Par sous-préfecture



Les hommes ont une meilleure connaissance des mécanismes de plaintes et de suggestions (30%) que les femmes (23%).

Les personnes vivant avec un handicap sensoriel sont plus négatives (15%) que les personnes vivant sans ce type de handicap (27%).



Le personnel humanitaire enquêté en mai 2020 considère en grande partie (60%) que les personnes affectées savent comment déposer une plainte ou faire une suggestion.



Les hommes ont déposé plus de plaintes/fait plus de suggestions (49%) que les femmes (40%).

Les PDI en dehors des sites (33%) ont déposé moins de plaintes que les membres des communautés hôtes (44%), que les PDI sur les sites (45%) et que les retourné(e)s (47%).

Les personnes vivant avec un handicap sont plus négatives (39%) que les personnes vivant sans handicap (49%).

<sup>20</sup> Voir [la section des recommandations pour plus d'information](#)

## Avez-vous été satisfait de la réponse à votre plainte ou suggestion ?



## Mécanismes de plaintes et suggestions par sous-préfectures

### Kaga Bandoro

#### Mécanismes de plainte utilisés (n=40)

- 58% Face-à-face au personnel humanitaire (23)
- 35% Dans une boîte à suggestions (14)
- 35% Réunions communautaires (14)

#### Mécanismes de plainte préférés (n=513)

- 48% Face-à-face au personnel humanitaire (246)
- 42% Réunions communautaires (214)
- 35% Face-à-face avec les chefs communautaires (178)

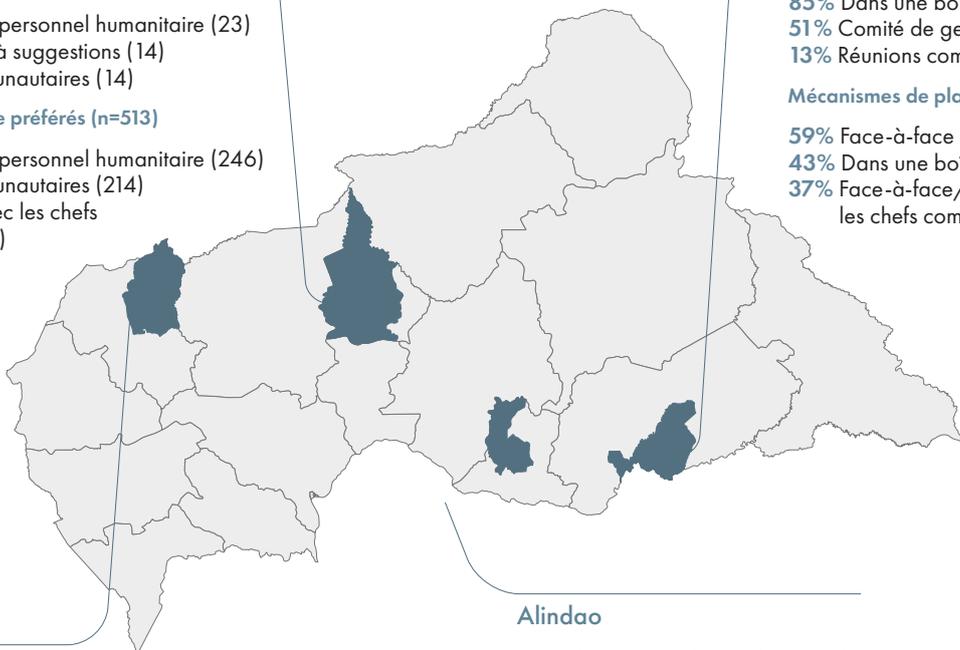
### Bangassou

#### Mécanismes de plainte utilisés (n=47)

- 85% Dans une boîte à suggestions (40)
- 51% Comité de gestion des plaintes (24)
- 13% Réunions communautaires (12)

#### Mécanismes de plainte préférés (n=516)

- 59% Face-à-face au personnel humanitaire (305)
- 43% Dans une boîte à suggestions (222)
- 37% Face-à-face/en personne avec les chefs communautaires (190)



### Paoua

#### Mécanismes de plainte utilisés (n=120)

- 96% Dans une boîte à suggestions (115)
- 23% Réunions communautaires (27)
- 10% Comité de gestion des plaintes (12)

#### Mécanismes de plainte préférés (n=516)

- 46% Dans une boîte à suggestions (236)
- 22% Réunions communautaires (111)
- 21% Face-à-face avec les chefs communautaires (110)

### Alindao

#### Mécanismes de plainte utilisés (n=48)

- 44% Dans une boîte à suggestions (21)
- 40% Face-à-face avec le personnel humanitaire (19)
- 33% Réunions communautaires (16)

#### Mécanismes de plainte préférés (n=586)

- 59% Face-à-face au personnel humanitaire (345)
- 39% Réunions communautaires (227)
- 32% Face-à-face/en personne avec les chefs communautaires (187)

## À quels groupes suivants faites-vous le plus confiance pour faire une suggestion ou porter une plainte ? (n=2131)



51%

Organisation internationale (ONGI) (1087)



36%

Chef communautaire (759)



34%

Fonctionnaires / agents du gouvernements (730)

Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question. Les enquêtés ayant parfois donné plusieurs réponses, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100%.

Pour les personnes vivant en situation d'handicap, les ONGI (47%), les agents du gouvernement (40%) et la MINUSCA (26%) sont considérés comme des acteurs de confiance pour déposer une plainte ou faire une suggestion.

## Triangulation des données

Au niveau national, les perceptions collectées par GTS font écho à celles récoltées par REACH. En effet, selon REACH (juillet-août 2020), les ménages en RCA préfèrent informer les acteurs humanitaires de la qualité, de la quantité et de la pertinence de l'aide reçue lors de réunions communautaires dans les localités ou dans les villages, chez eux en face-à-face avec le travailleur humanitaire et dans un bureau en face-à-face avec le travailleur humanitaire. Selon REACH, les ménages dirigés par les femmes privilégient les réunions à la maison, en face-à-face avec les acteurs humanitaires.<sup>21</sup>

<sup>21</sup> REACH (Mars 2021), République Centrafricaine : Évaluation multi-sectorielle des besoins (MSNA). 34. Lien

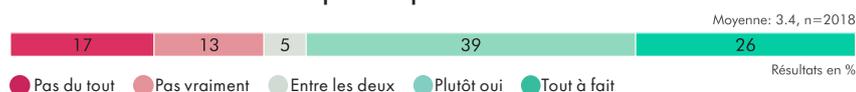
## Le rôle controversé des chefs communautaires dans le processus de ciblage

De nombreux incidents de corruption et de népotisme de la part des chefs communautaires ont été rapportés (en particulier à Alindao, Bangassou et Kaga Bandoro), notamment sur le processus de ciblage et d'enregistrement. Ainsi, les personnes enquêtées ont exprimé le souhait que cela ne soit plus le cas lors des actions humanitaires de 2021. Des cas de corruption de la part de des acteurs humanitaires ont également été rapportés à Alindao et à Kaga Bandoro.

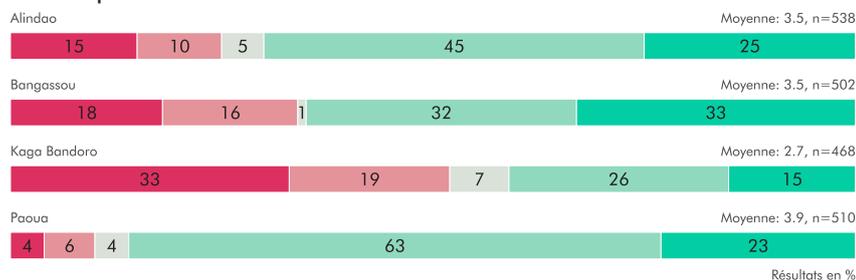
Il est important de considérer que d'autres facteurs tels qu'une mauvaise connaissance des processus de ciblage peut jouer un rôle important sur cette perception négative, pouvant ainsi renforcer le sentiment d'injustice chez les personnes enquêtées. Toutefois, les personnes enquêtées étant témoins de cas de corruption isolés peuvent avoir une perception plus négative, et généraliser cette perception à l'ensemble de la réponse humanitaire.

L'absence de réponse aux plaintes et aux suggestions des personnes affectées peut également renforcer les idées reçues sur le processus de ciblage et les perceptions négatives concernant la réponse humanitaire.

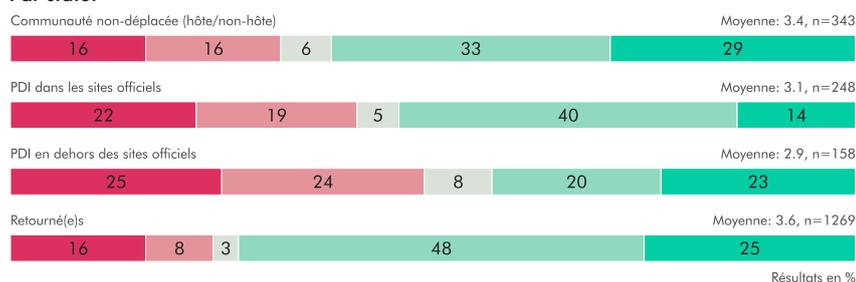
## Vous sentiriez-vous à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitement de la part du personnel humanitaire ?



### Par sous-préfecture



### Par statut



## Pourquoi ne vous sentez-vous pas à l'aise pour rapporter des cas d'abus de la part des acteurs humanitaires ?

### Femmes (n=338)

- 37%** Discriminée par les acteurs communautaires (124)
- 37%** Peur des représailles (124)
- 35%** Mauvaise connaissance des mécanismes de gestion des plaintes (117)

### Hommes (n=257)

- 37%** Discriminé par les acteurs communautaires (96)
- 32%** Discriminé par les travailleurs humanitaires (82)
- 29%** Peur des représailles (75)



Nous voulons qu'on règlemente les procédures de distribution. On est mécontents car, on est toujours écartés aux moments des distribution, les chefs prennent beaucoup plus leurs parents sur les listes de bénéficiaires.



### Homme - Alindao

Personne déplacée à l'interne

Illustration de Florent Kassai, 2020



Quand il y'a ciblage, ces humanitaires font des discriminations, ils préfèrent enregistrer ceux qui leur donnent de l'argent et, nous qui avons vraiment besoin d'assistance, on est mis à côté.



### Homme - Kaga Bandoro

Retourné

Illustration de Florent Kassai, 2020



Les hommes (71%) se sentent plus à l'aise que les femmes (62%) pour signaler des abus de la part des acteurs humanitaires.

Les personnes vivant avec un handicap se sentent moins à l'aise pour signaler des abus (53%) que les personnes vivant sans handicap (67%).

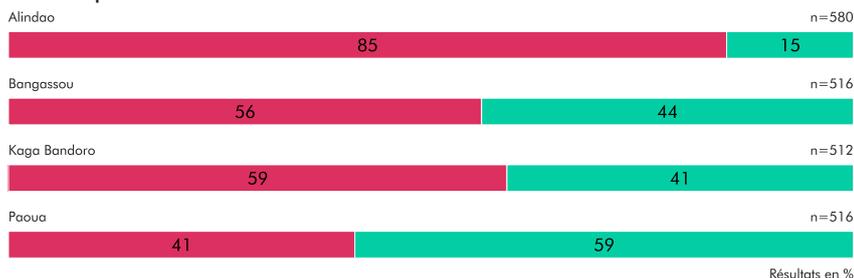


Les personnes vivant avec un handicap ne se sentant pas à l'aise pour rapporter des cas d'abus disent craindre des représailles si elles signalent des abus (41%) et être discriminées de la part des acteurs communautaires et humanitaires (27%).

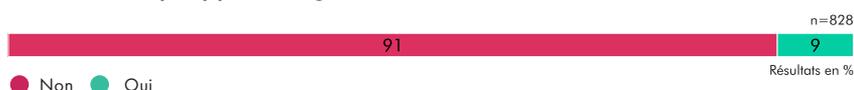
## Connaissez-vous le numéro ligne verte 4040 ?



### Par sous-préfecture



## Avez-vous déjà appelé la ligne verte ?



### Pourquoi avez-vous appelé la ligne verte ? (n=71)

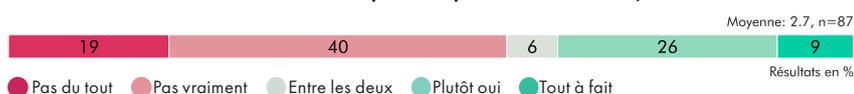
- 34%** Déposer une plainte pour signaler un cas d'abus (24)
- 30%** Recevoir de l'information sur les services de la ligne verte (21)
- 14%** Déposer une plainte sur l'aide humanitaire reçue (10)
- 14%** Recevoir de l'information sur l'aide humanitaire (10)

### Pourquoi n'avez-vous pas appelé la ligne verte ? (n=712)

- 53%** Je n'ai pas eu besoin de faire recours aux services de la ligne (379)
- 31%** Je n'ai pas de téléphone pour appeler la ligne 4040 (223)
- 11%** Je n'ai pas de réseau pour appeler la ligne 4040 (76)

Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question. Les enquêtés ayant parfois donné plusieurs réponses, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100%.

## Avez-vous été satisfait avec la réponse que vous avez reçue ?



Les PDI vivant sur les sites (22%) ont une moins bonne connaissance de la ligne verte que les membres de la communauté hôte (34%), les PDI en dehors des sites (41%) et les retourné(e)s (43%).

Les personnes de plus de 51 ans ont une moins bonne connaissance de la ligne verte (21%) que les personnes âgées de 18 à 30 ans (45%) et celles âgées de 31 à 50 ans (41%).

Les personnes vivant avec un handicap ont une moins bonne connaissance de la ligne verte (29%) que les personnes vivant sans handicap (41%).

### Triangulisation des données

En décembre 2020, la ligne 4040 a été appelée 1 832 fois. Sur ces 1 832 appels, 59% d'entre eux étaient liés à des demandes de sensibilisation sur les droits de l'homme ou le mandat de la ligne verte et 8% à des problèmes sécuritaires (en particulier liés au contexte électoral).

Les appels auprès de la ligne verte proviennent en partie de l'Ouham-Pendé (qui inclue la sous-préfecture de Paoua) (13% des appels). Les appels provenant des préfectures de la Basse Koto (incl. Alindao), de Nana-Grébizi (incl. Kaga Bandoro) et de Mbomou (incl. Bangassou), ne représentent qu'un faible pourcentage de tous les appels passés.<sup>22</sup>

Selon les enquêtes de GTS, le niveau de connaissance de la ligne verte est en effet plus important à Paoua. Toutefois, des obstacles structurels tels que les faibles infrastructures mobiles dans certaines régions ainsi que le faible taux de possession de téléphone peuvent jouer un rôle sur le nombre d'appel passés. Selon les enquêtes de REACH menées en juin et juillet 2020, seuls 52% des ménages enquêtés possédaient un téléphone.<sup>23</sup>

<sup>22</sup> Danish Refugee Council (Décembre 2020), *Ligne verte 4040 : Rapport Mensuel – Décembre 2020*.

<sup>23</sup> REACH (Mars 2021), *République Centrafricaine : Évaluation multi-sectorielle des besoins (MSNA)*. 34. [Lien](#)

# Perceptions des personnes affectées sur la réponse contre la COVID-19

## Mesures pratiquées pour se protéger contre la COVID-19 (n=2131)



66%

Respect des pratiques d'hygiène (1397)



45%

Porter un masque (961)



40%

Distanciation sociale (852)

## Mesures les plus difficiles à mettre en place contre la COVID-19 (n=2131)



33%

Cérémonies religieuses en nombre restreint (695)



31%

Porter un masque (659)



31%

Distanciation sociale (652)

## Pourquoi ces mesures sont difficiles à appliquer ? (n=2131)

35% Manque d'accès à l'eau / aux produits d'hygiène (751)

29% Manque d'espace pour s'éloigner ou s'isoler (626)

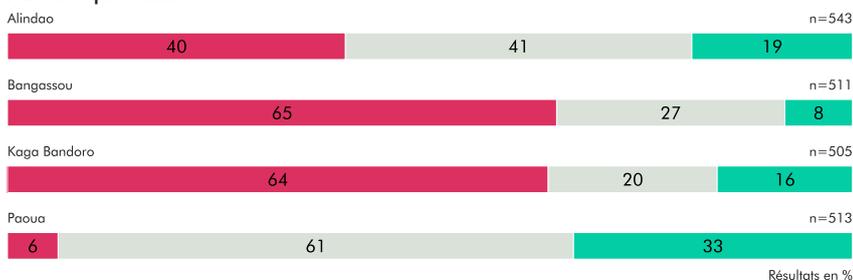
27% Accès réduit à l'assistance monétaire (565)

Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question. Les enquêtés ayant parfois donné plusieurs réponses, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100%.

## Comment votre capacité à répondre à vos besoins essentiels a-t-elle changée depuis que le coronavirus a commencé à se propager en Centrafrique ?



### Par sous-préfecture



## Si la capacité de répondre aux besoins de base s'est détériorée, quels facteurs y ont contribué ? (n=797)

37% Perte d'emploi / de revenu pour le ménage (298)

16% Les prix ont augmentés (127)

16% Perte / réduction d'assistance humanitaire en générale (126)

## Triangulisation des données

Selon l'enquête de GTS menée auprès des ménages centrafricains sur la COVID-19 (décembre 2020), les mesures de distanciation sociale (53%), le port du masque (48%) et le lavage des mains (44%) sont perçus comme les gestes barrières les plus importants afin de se protéger de la COVID-19. Toutefois, d'après les personnes enquêtées, ces mesures sont difficiles à appliquer. L'accès limité aux services EHA, le manque d'espace pour s'isoler ainsi que les normes socio-culturelles sont de nombreux obstacles au respect de ces gestes barrières.<sup>24</sup>



Les bénéficiaires d'assistance monétaire (39%) sont moins nombreux que les bénéficiaires d'autres types d'assistance (52%) à affirmer que leur capacité à répondre à leurs besoins essentiels s'est dégradée.

Les personnes vivant avec un handicap (54%) sont moins nombreuses que les personnes vivant sans handicap (42%) à affirmer que leur capacité à répondre à leurs besoins essentiels s'est dégradée.

## Triangulisation des données

Selon l'enquête de GTS sur les perceptions de la COVID-19 (décembre 2020), la majorité des personnes enquêtées s'inquiète de l'impact socio-économique de la crise sanitaire sur leurs capacités à subvenir à leurs besoins essentiels. Une grande partie d'entre elles s'inquiète également de l'accès aux services de santé (70%) et à l'assistance humanitaire (65%).<sup>25</sup>

<sup>24</sup> Ground Truth Solutions (Janvier 2021), Enquête auprès des ménages centrafricains sur leurs perceptions de la COVID-19. [Lien](#)

<sup>25</sup> Ibid.

# Réactions et recommandations des populations affectées face aux résultats de l'enquête

## 1. Renforcer la sensibilisation autour des mécanismes de plaintes et de suggestions existant

Depuis notre dernière rencontre avec les acteurs communautaires, en décembre 2019 à Paoua et en mai 2020 à Kaga Bandoro, ceux-ci ont observé certains changements concernant les mécanismes de plaintes et de suggestions : **A Paoua, les acteurs communautaires et les bénéficiaires d'assistance ont constaté l'apparition de nouveaux mécanismes de plaintes et suggestions.** Toutefois, nombre d'entre eux soulignent que cette mise en place n'a pas été accompagnée d'une campagne d'information sur l'utilisation de ces mécanismes.

*La mise en place de nouveaux mécanismes de plaintes et de suggestions a toutefois eu un impact sur le niveau de connaissance des mécanismes de feedbacks dans la sous-préfecture. En effet, le niveau de connaissance des mécanismes de plainte a augmenté de 30% entre août 2019 et décembre 2020.*

A Kaga Bandoro, les participants n'ont qu'une connaissance limitée des mécanismes de feedbacks et affirment que ceux-ci sont peu présents dans leurs quartiers et lieux de résidence.

**A cause de ce manque d'information concernant les mécanismes de plaintes et de suggestions existants, une grande partie des bénéficiaires d'assistance ne sait donc pas comment les utiliser.**

Ainsi, les acteurs communautaires et les personnes bénéficiant d'assistance recommandent de :

- **Renforcer la sensibilisation auprès de la population sur les mécanismes de feedback existants**, en particulier sur les endroits où trouver ces mécanismes, sur comment rédiger une plainte et sur les différences entre les mécanismes.  
Chefs communautaires / bénéficiaires à Kaga Bandoro / Paoua

*28% des personnes enquêtées savent comment déposer une plainte ou faire une suggestion auprès de ceux qui fournissent de l'aide. On note toutefois qu'une fois qu'elles sont au courant des mécanismes existants (n=566), elles sont plus de 45% à avoir déjà déposé une plainte ou fait une suggestion.*

- **Informé sur les délais de réponses après le dépôt d'une plainte / d'une suggestion** et répondre dans des délais raisonnables aux retours des personnes enquêtées.  
Chefs communautaires / bénéficiaires à Paoua

*Parmi les personnes enquêtées ayant déjà déposé une plainte ou fait une suggestion (n=255), seules 32% d'entre elles ont reçu une réponse de la part d'une organisation humanitaire.*

- **Renforcer / s'orienter vers des mécanismes de feedbacks proactifs et inclusifs** tels que les réunions entre les acteurs humanitaires et les personnes bénéficiaires d'assistance.  
Chefs communautaires / bénéficiaires à Paoua

*Les personnes enquêtées privilégient en effet les mécanismes de feedbacks directs tels que les discussions en face-à-face avec les acteurs humanitaires (47%), les réunions communautaires (33%) et les boîtes à suggestions (32%).*

Afin de renforcer la redevabilité auprès des personnes enquêtées, des réunions auprès des acteurs communautaires ainsi que le personnel humanitaire ont été organisées en avril 2021 dans les sous-préfectures de Kaga Bandoro et de Paoua. Ces réunions ont permis de présenter les résultats de l'enquête ainsi que de prendre note des recommandations des différents acteurs communautaires et humanitaires sur place.

Des groupes de discussions par genre ont également été menés auprès de personnes bénéficiant d'assistance afin de recueillir leurs recommandations. Les propos recueillis ont été codés et catégorisés afin de faire ressortir les recommandations par thématique, par sous-préfectures et par facteurs démographiques (genre, rôle dans la communauté, groupe d'âge). Les perceptions des personnes affectées ont aussi été triangulées avec les recommandations des différents acteurs communautaires et humanitaires pour s'assurer la représentativité de celles-ci.

Pour plus d'informations sur les recommandations spécifiques par sous-préfectures ciblées, veuillez consulter nos bulletins régionaux disponibles sur [notre site internet](#).

## Dissémination auprès de la population centrafricaine

En complément des réunions de dissémination, des fiches d'information ont été affichées dans les lieux clés des sous-préfectures ciblées (mairies, centres de déplacés, bureaux préfectoraux) afin de disséminer nos résultats auprès de la population. Les fiches d'information présentent, en Sango, les principaux résultats de nos dernières enquêtes.

De plus, les principaux résultats de nos enquêtes ont été diffusés sur plus de 15 radios communautaires ainsi qu'à la radio [Ndeke Luka](#), lors de deux émissions de tables rondes et trois courts bulletins radios.

## 2. Partager les informations de manière directe et élargie sur les aspects clés de l'assistance

Concernant le partage d'information sur les aspects clés de l'assistance humanitaire, les acteurs communautaires et personnes bénéficiant d'assistance que nous avons rencontré sont partagés sur la question. **D'une part, les chefs communautaires soutiennent qu'il est nécessaire de renforcer le rôle des acteurs communautaires dans le partage d'information sur l'assistance.**

*En effet, 52% des personnes enquêtées affirment que les chefs communautaires partagent efficacement les informations nécessaires sur l'assistance.*

Au cours de groupes de discussion menés avec des personnes bénéficiant d'assistance, celles-ci ont mis en avant des problèmes de communication entre les acteurs humanitaires et communautaires. Elles reçoivent parfois des informations erronées ou limitées de la part des chefs communautaires. **Ainsi, une partie d'entre elles fait peu confiance à ses chefs respectifs concernant le partage d'informations.** Elles préfèrent ainsi se tourner vers des moyens de communication directs avec les acteurs humanitaires.

Ainsi, les acteurs communautaires et les personnes bénéficiant d'assistance recommandent de :

- **Partager les informations clés sur l'assistance humanitaire (moments de distribution, critères de sélection, calendrier des activités, produits délivrés)** au plus grand nombre à travers des moyens de communication directs (crieurs publics, réunions communautaires).

Bénéficiaires à Paoua et Kaga Bandoro

*Outre la communication à travers les chefs communautaires (52%), les personnes enquêtées privilégient les moyens de communication directs pour recevoir des informations sur les activités humanitaires en cours, tels que les crieurs publics (50%), et les réunions communautaires (36%).*

- **Informers les populations affectées bien avant la mise en place des activités d'assistance** (au minimum 3 ou 4 jours à l'avance).

Chefs communautaires / bénéficiaires à Paoua et Kaga Bandoro

- **Faire un suivi sur le partage d'information avec les chefs communautaires et la population** afin de garantir que les informations ont été partagées correctement (à travers des questions liées au partage d'information dans les outils d'évaluation MEL par exemple).

Bénéficiaires à Kaga Bandoro

## 3. L'assistance humanitaire n'est pas adaptée aux besoins des personnes affectées

Lors de la présentation des résultats de l'enquête, les participants des groupes de discussions ont souligné que **l'assistance reçue n'est pas toujours en adéquation avec leurs besoins (mauvais type de produits, produits de mauvaise qualité ou en trop petites quantités).**

De nombreux participants notent également des retards dans la distribution de l'aide ou déplorent des délais trop importants entre les distributions. Lors de discussions menées avec les travailleurs humanitaires dans les sous-préfectures de Paoua, de Bangassou et de Kaga Bandoro, ceux-ci ont expliqué que le contexte sécuritaire ainsi que l'épidémie de la COVID-19 avaient fortement ralenti l'approvisionnement en biens pour les activités humanitaires. Cela a ainsi eu un impact significatif sur la qualité de l'assistance ainsi que sur le calendrier de distribution.

*Seules 16% des personnes enquêtées affirment que l'aide reçue couvre leurs besoins essentiels. Afin de s'assurer que l'aide arrive au bon moment, les personnes enquêtées recommandent de fournir de plus grandes quantités d'aide (58%), d'augmenter la fréquence de distribution (53%) et d'installer des points d'accès/distributions plus proches d'eux / plus proches de leurs lieux de résidence (52%).*

Dans la sous-préfecture de Paoua, parmi les participants n'ayant pas reçu le type de biens en adéquation avec leurs besoins, certains affirment les avoir vendus afin de satisfaire les besoins de leurs familles.

*Au niveau national, 67% des personnes enquêtées soulignent que des membres au sein de leurs communautés ont déjà vendu des biens reçus de l'assistance afin de satisfaire leurs besoins essentiels non couverts.*

Ainsi, les acteurs communautaires et les personnes bénéficiant d'assistance recommandent de :

- **Consulter d'avantage les acteurs communautaires / personnes bénéficiant d'assistance sur l'adéquation de l'assistance (quantité par taille de ménage, type de produit, fréquence de distribution) au cours d'évaluations des besoins et d'enquêtes de satisfaction post-distribution.**  
Chefs communautaires / bénéficiaires à Paoua et Kaga Bandoro
- **Informers le plus tôt possible les personnes bénéficiaires d'assistance par des moyens de communication directs, en cas de délais ou de retards dans le calendrier de distribution.**  
Chefs communautaires / bénéficiaires à Paoua et Kaga Bandoro

Recommandations régionales pour l'organisation des activités humanitaires

- **Kaga Bandoro - Renforcer la fréquence des distributions** afin d'assurer une couverture continue des besoins des personnes affectées.  
Chefs communautaires / bénéficiaires
- **Paoua – Ne pas organiser les distributions d'assistance les jours de marché** afin de ne pas créer une charge de travail / un stress supplémentaire pour les femmes bénéficiant d'assistance.  
Chefs communautaires / bénéficiaires

#### **4. Assurer un processus de ciblage transparent et inclusif**

Le processus de sélection des bénéficiaires d'assistance a été un sujet fortement débattu par les participants. En effet, les personnes ayant bénéficié d'assistance ont mentionné des cas d'abus et des erreurs de la part des chefs communautaires quand ceux-ci étaient impliqués dans le processus de ciblage. **Le manque de confiance envers les chefs communautaires contraste avec le point de vue des chefs communautaires enquêtés, qui eux ne considèrent pas les processus de ciblage actuels comme problématiques.**

*Des répondants ne considérant pas que les personnes les plus vulnérables sont couvertes par l'assistance, 59% pensent que cela est dû à une discrimination de la part des acteurs communautaires ou humanitaires, 40% à des critères de sélection inadéquats et 37% à un manque d'information sur le processus d'enregistrement.*

Ainsi, les acteurs communautaires et les personnes bénéficiant d'assistance recommandent de :

- **Que le processus de ciblage soit organisé par les acteurs humanitaires** afin de réduire le risque d'abus et d'erreurs de la part des chefs communautaires.  
Bénéficiaires à Kaga Bandoro et Paoua
- **De se focaliser davantage sur l'inclusion des populations vulnérables dans le processus de ciblage** (intégration de questions spécifiques aux populations vulnérables dans les questionnaires d'enregistrement, consultations communautaires, accès aux localités les plus vulnérables par exemple)  
Bénéficiaires à Kaga Bandoro

Concernant l'intégration des personnes affectées dans le processus de ciblage, les perspectives diffèrent par sous-préfectures

- **Paoua - Intégrer les communautés affectées dans le processus de ciblage à travers la création d'un comité de ciblage** participant 1) à la définition des critères de ciblage, 2) à l'enregistrement des personnes vulnérables avec les jeunes de la communauté, 3) à la résolution de plaintes concernant des cas d'erreurs et d'abus lors de l'enregistrement, 4) à la validation et au partage des listes de bénéficiaires avec les communautés affectées.

Chefs communautaires / bénéficiaires

- **Kaga Bandoro – Déléguer le processus de ciblage aux acteurs humanitaires** afin d'éviter les risques de fraude de la part des chefs communautaires. **Une révision des listes de bénéficiaires par les acteurs communautaires est toutefois nécessaire afin d'éviter l'exclusion de certaines populations vulnérables.**

Chefs communautaires / bénéficiaires

## 5. Impact du contexte sécuritaire sur l'assistance humanitaire

Début 2021, le contexte électoral a entraîné la reprise de conflits armés et de nombreux incidents dans certaines régions du pays. Suite à cela, beaucoup de bénéficiaires d'assistance ainsi que des chefs communautaires ont noté une dégradation de la qualité de l'aide avait été fortement impactée. En effet, certains déplorent une interruption de l'aide ou des délais accrus dans le calendrier de distribution. Les bénéficiaires d'assistance humanitaire se sentent particulièrement vulnérables, en particulier lorsqu'ils doivent accéder à des sites de distributions éloignés de leurs domiciles.

Ainsi, les acteurs communautaires et les personnes bénéficiant d'assistance recommandent de :

- **Mettre en place des actions de plaidoyer avec les acteurs communautaires pour un renforcement de la sécurité**, en particulier pour faciliter un accès sécurisé aux terres agricoles.

Chefs communautaires / bénéficiaires à Paoua

*Si les activités génératrices de revenus sont décrites comme un moyen efficace d'encourager l'autonomisation des personnes affectées (82%), l'accès aux terres agricoles est aussi perçu comme un facteur clé pouvant renforcer les capacités de résilience des personnes bénéficiant d'assistance (57%).*

- **Augmenter le nombre de sites de distribution ou les rapprocher des localités ciblées** afin de réduire les risques d'incidents lors du trajet vers ceux-ci pour les personnes bénéficiaires d'assistance.

Chefs communautaires / bénéficiaires

*78% des personnes enquêtées se sentent en sécurité lorsqu'elles accèdent à l'aide et 44% affirment se sentir en sécurité là où elles résident. Les personnes ne se sentent pas en sécurité lorsqu'elles accèdent à l'aide notamment à cause de vols lors de leurs allers retours aux sites, et pendant la distribution (67%), de sites de distribution surpeuplés (57%) et de harcèlement aux points de distribution (33%).*

## Réflexions des bénéficiaires d'assistance à la fin de l'enquête quantitative

Afin d'améliorer la qualité de l'aide, les personnes enquêtées ont aussi eu l'opportunité à la fin des entretiens de faire des recommandations. Les propos recueillis ont été codés et catégorisés afin de faire ressortir les recommandations suivantes :

- Renforcer la sensibilisation sur le processus de ciblage.

- Renforcer le suivi du processus d'enregistrement afin de réduire le risque d'abus de la part des chefs communautaires.

- Evaluer de manière plus fréquente les besoins de personnes affectées afin d'adapter l'assistance à leurs besoins (augmentation des quantités / changement des modalités ou type d'assistance par exemple).

- Respecter les délais de distribution et informer la population en cas de retards sur le calendrier de l'assistance.

- Renforcer le suivi des activités et / ou élaborer un comité de suivi afin d'informer de manière plus régulière la population sur le suivi des activités humanitaires en cours.

Ces recommandations reflètent les recommandations faites au cours de groupes de discussion en avril 2021.

# Methodologie

La stratégie d'échantillonnage englobe les populations de personnes affectées en République centrafricaine (RCA) ciblées par le Plan de Réponse Humanitaire recevant de l'aide humanitaire. Les sous-préfectures de Kaga Bandoro (Nana-Grébizi), d'Alindao (Basse Kotto), de Bangassou (Mbomou) et de Paoua (Ouham-Pendé) ont été sélectionnées selon les critères suivants : 1) le degré d'assistance humanitaire (nombre d'acteurs humanitaires sur le terrain), 2) la taille de la population affectée (retourné(e)s, déplacés et communautés hôtes), 3) l'accès aux sites de populations affectées (risques sécuritaires et logistiques).

La taille de l'échantillon global défini est de 500 individus par sous-préfecture. Au total, les retourné(e)s (de RCA et de l'étranger), les déplacés internes (PDI) et les membres des communautés hôtes recevant de l'aide humanitaire sont les groupes visés par l'enquête. Au niveau de chaque sous-préfecture, l'échantillon est stratifié proportionnellement à l'effectif des populations affectées dans chaque catégorie de population. Pour la communauté hôte, un seuil maximal de 20% de l'échantillon total a été fixé pour la stratification proportionnelle, au niveau des sous-préfectures.

Le risque que des groupes sur/sous-échantillonnés faussent les résultats est atténué en pondérant les moyennes de chaque taille d'échantillon en fonction de la proportion de la population qu'il couvre, une fois que les données ont été collectées dans tous les lieux. En tant que telle, cette méthodologie nous permet à la fois de maximiser la fiabilité des comparaisons de groupes et d'offrir un aperçu représentatif plus fiable des perceptions au sein des diverses régions et de la population affectée dans son ensemble. L'échantillon final est statistiquement représentatif avec un intervalle de confiance de 95% et une marge d'erreur de 10%. Sur la base d'un premier échantillon au niveau des sous-préfectures, un échantillon détaillé a pu être défini au niveau des sous-préfectures en nous basant sur les dernières informations démographiques reçues de différents acteurs telles que la base de données Round 9 du Displacement Tracking Matrix de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) (juillet 2020) et les données d'OCHA utilisées lors du HNO (Evaluation des besoins humanitaires) de 2020. Compte tenu du contexte sécuritaire et des mouvements de populations importants dans les sous-préfectures ciblées, la sélection des sites a été finalisée en consultation avec les acteurs humanitaires présents sur le terrain. En fonction du contexte local (fort mouvement de population, risque sécuritaire, aide humanitaire homogène, etc.), les sites ont été sélectionnés de manière aléatoire ou arbitraire en fonction des consultations avec les acteurs humanitaires. Ainsi, la sélection des sites peut varier selon les sous-préfectures.

## Pondération des résultats globaux

Les valeurs moyennes globales présentées dans ce rapport ont été estimées selon les moyennes des différents groupes de population qui ont été pondérés sur la base des informations démographiques décrites dans le Plan de réponse humanitaire de 2021. La marge d'erreur maximale, pour un intervalle de confiance de 95%, se situe entre (+/-) 14 et (+/-) 3 pour les questions à choix multiple et de 10% pour les questions binaires.

Les marges d'erreur pour les données désagrégées par statut, lieu et sexe sont plus importantes que pour les moyennes pondérées globales. Les données qui ne contenaient pas le statut du répondant (PDI, retourné, membres des communautés hôtes) n'ont pas été pris en compte pour l'analyse pondérée.

## Comparaison avec les données des dernières phases (août 2019 / février-mars 2020)

Dans le cadre d'une analyse plus approfondie, les résultats de la phase pilote (août 2019) et la première phase (février-mars 2020) ont été ajoutés sur certains sujets clés. Toutefois, la collecte de données de la phase pilote a été conduite auprès d'un échantillon plus important. De plus, un intervalle de six mois à un an existe entre la phase pilote (août 2019), la première phase (février/mars 2020) et la seconde phase (novembre/décembre 2020).

Ainsi, il est nécessaire de comparer avec précaution les résultats des deux collectes de données présentés dans ce rapport. Selon cette approche, les graphiques et les pourcentages globaux incluent uniquement les données des quatre sous-préfectures ciblées en novembre – décembre 2020. Toutefois l'évolution des perceptions depuis les dernières phases de collecte de données est illustrée dans le tableau des indicateurs de perceptions.



## Formulation des questions

Les questions ont été formulées en prenant en compte le Plan de réponse humanitaire 2020-2021 et en nous basant sur notre ensemble de questions standard, testé sur plus de 21 000 bénéficiaires d'aide humanitaire dans différents contextes. Le questionnaire est basé sur celui de notre phase pilote (août 2019) et la première phase (février-mars 2020), modifié à la suite de la publication du Plan de réponse humanitaire 2021.

# Collecte de données

## Collecte de données dans le cadre de l'épidémie du COVID-19 en RCA

Afin de limiter les risques de transmission du virus, des procédures d'hygiène strictes ont été mises en place au cours de la formation des enquêteurs et de la collecte de données afin d'assurer la protection des équipes GTS et des personnes enquêtées (port du masque, utilisation de gel hydroalcoolique, distanciation sociale).

### Confidentialité des données

Afin de conserver l'anonymat des personnes enquêtées et garantir la confidentialité des informations et des contacts partagés par les partenaires humanitaires, la base de données des informateurs est stockée de manière sécurisée sur les serveurs de Ground Truth Solutions.

## Limites de la collecte de données

### Contexte sécuritaire

Vu le contexte sécuritaire de la République centrafricaine, les sites sur les axes catégorisés comme « rouge » par les acteurs humanitaires ont été exclus de l'échantillon final. Dans certaines sous-préfectures, nos équipes d'enquêteurs ont pu avoir accès aux sites des personnes affectées dans un périmètre de 15 à 20 km autour des grandes villes afin de garantir la sécurité de notre personnel.

La présence de groupes armés a aussi joué sur la sélection des personnes affectées. Dans certaines préfectures, les familles dont certains membres font partie de groupes armés ont refusé de répondre à nos questions par peur de représailles. Cela pourra avoir un impact sur la représentativité de nos données. Par conséquent, l'extrapolation des résultats présentés doit prendre en compte ces différents points.

### Enquête de perception auprès de personnes majeurs uniquement (plus de 18 ans)

L'enquête GTS a été menée auprès d'adultes uniquement à cause du contenu du questionnaire et des objectifs de l'enquête (l'aide que les personnes affectées reçoivent de manière générale, la relation avec les acteurs humanitaires, les mécanismes de gestion de plaintes / suggestions, etc.) - orientés vers les adultes / chefs de ménage. Une enquête auprès d'enfants nécessite, pour le respect des principes de Do No Harm, une expertise approfondie afin d'assurer la protection de l'enfant enquêté et de son entourage, expertise que nous ne possédons pas actuellement.

### Données perceptuelles

GTS rassemble des données perceptuelles de la part des populations affectées afin d'évaluer la réponse humanitaire en cours à travers leurs points de vue, leurs opinions et leurs perceptions. Alors que les principes de redevabilité et de participation communautaire sont de plus en plus intégrés dans le cycle de programmation humanitaire, les voix des personnes affectées bénéficiant d'aide sont souvent omises.<sup>26</sup> La collecte de données de perception auprès des populations affectées doit donc être considérée comme faisant partie d'un changement systémique au niveau de la réponse humanitaire. C'est une première étape cruciale pour permettre aux personnes affectées d'être davantage intégrées au processus décisionnel humanitaire. Néanmoins, il est évident que les données de perception seules pourraient être insuffisantes pour évaluer l'état du système humanitaire et ne doivent donc pas être interprétées de manière isolée, mais en complément d'autres approches de suivi et d'évaluation des données.

## Echantillon

2 131 enquêtes en face-à-face

### Sous-préfectures

586 à Alindao (27%)

516 à Bangassou (24%)

516 à Paoua (24%)

513 à Kaga Bandoro (24%)

### Genre

 1067 femmes (50%)

 1064 hommes (50%)

### Catégorie de populations

 1349 retourné(e)s (63%)

 358 membres de communautés hôtes (17%)

 259 personnes déplacées à l'interne (PDI) vivant sur des sites officiels (12%)

 165 PDI vivant hors-sites (8%)

**274 (13%) personnes vivent en situation de handicap dont...**

 183 personnes considèrent être en situation de handicap mental/intellectuel (9%)<sup>27</sup>

 127 personnes considèrent être en situation de handicap moteur (6%)

 93 personnes considèrent être en situation de handicap sensoriel (4%)<sup>28</sup>

### Type d'assistance

 1309 bénéficiaires d'assistance non-monétaire (61%)

 813 bénéficiaires d'assistance monétaire (38%)

 9 ne souhaitant pas répondre (<1%)

<sup>26</sup> Aldo Benini (2018), *Subjective Measures in Humanitarian Analysis*. Geneva: Assessment Capacities Project -ACAPS.

<sup>27</sup> Personnes ayant des difficultés à se souvenir ou à se concentrer (cf. [questions du Washington group](#))

<sup>28</sup> Personnes ayant des difficultés à entendre ou à voir (cf. [questions du Washington group](#))



unicef 



OCHA

### Ground Truth Solutions

Pour plus d'information concernant les enquêtes de Ground Truth Solutions en RCA, veuillez contacter Léonce Zatao ([leonce@groundtruthsolutions.org](mailto:leonce@groundtruthsolutions.org)) ou Yannick Koudoufio ([yannick@groundtruthsolutions.org](mailto:yannick@groundtruthsolutions.org)).

Rejoignez nous sur [groundtruthsolutions.org](https://groundtruthsolutions.org)