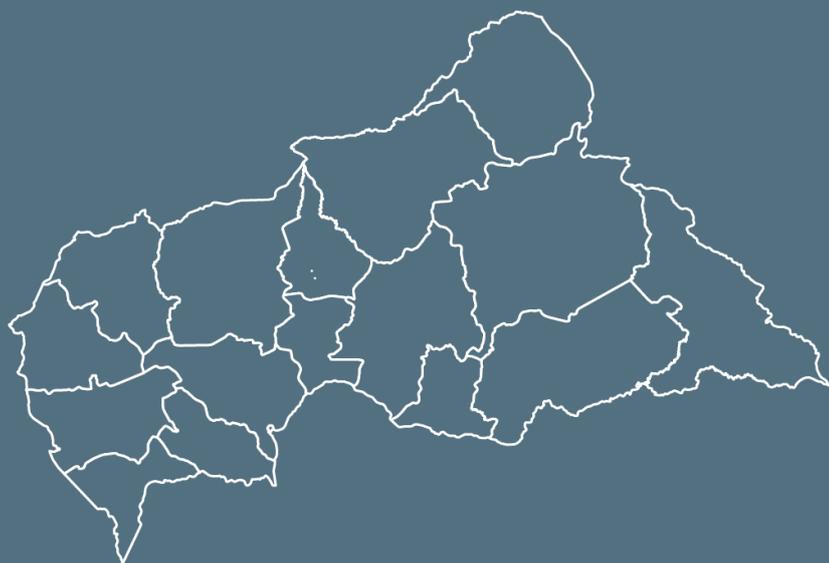


Renforcement de la redevabilité envers les populations affectées

Décembre 2019 • République Centrafricaine • Phase pilote



GROUND TRUTH
SOLUTIONS

unicef 

 **DTM**
MATRICE DE SUIVI
DES DÉPLACEMENTS

Introduction

Face à la crise humanitaire que connaît actuellement la République centrafricaine (RCA), l'Equipe Humanitaire Pays a mis en place un service collectif inter-agences (IACS) afin d'améliorer la redevabilité envers des personnes affectées tout en soutenant les organisations travaillant sur le terrain.

Ground Truth Solutions (GTS), en partenariat avec l'Unicef et DTM-IOM, offre à l'Equipe Humanitaire Pays 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, bénéficiaires d'aide humanitaire dans les principaux contextes humanitaires en RCA.

Jusqu'à présent, Ground Truth Solutions a réalisé deux enquêtes de perceptions dans les sous-préfectures de Bangassou (Mbomou) et Paoua (Ouham Pendé). Ce rapport présente un aperçu des résultats préliminaires pertinents pour le développement de l'Aperçu des Besoins Humanitaires et le Plan de Réponse Humanitaire 2020 (HNO/HRP).

Des réunions avec les populations affectées, les chefs communautaires et le personnel humanitaire de terrain ont été organisées en décembre 2019. Ces réunions ont permises de présenter les principaux résultats de notre enquête ainsi que de récolter des recommandations de la part des différents acteurs, résumées dans ce rapport.

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 qu'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). Les résultats sont désagrégés (par sexe, âge, handicap etc.) si les données présentent des différences considérables.

Echantillon

1403 enquêtes face-à-face

Régions

786 dans la sous-préfecture de Bangassou

617 dans la sous-préfecture de Paoua

Genre

 **751** femmes (54%)

 **652** hommes (46%)

Type de populations

 **112** personnes déplacées à l'interne (PDI) vivant sur des sites officiels (8%)¹

 **272** PDI vivant hors-sites (19%)

 **449** retournés anciens PDI (32%)

 **297** retournés de l'étranger (21%)

 **273** membres de communautés hôtes (19%)

Handicap

 **300** personnes interrogées considèrent être en situation de handicap (21%)

¹ Vu l'absence de camps officiels dans la sous-préfecture de Paoua, les données concernant les PDI dans les sites officiels ont été récoltées dans la sous-préfecture de Bangassou uniquement.

Indicateurs de perceptions clés par province

Le groupe d'Inter Cluster Coordination (ICC) et l'Assessment Working Group (AWG) ont identifiés huit indicateurs à adresser en priorité en 2020 concernant le suivi de la redevabilité en République Centrafricaine. Ces indicateurs ont été approuvés par l'équipe humanitaire pays et inclus dans le plan de réponse humanitaire 2020, sous les différents objectifs stratégiques. Le tableau ci-dessous regroupe les pourcentages obtenus en septembre 2019. Également incluses sont les cibles globales fixées par le HCT en octobre 2019, lors de l'élaboration du PRH 2020.

Septembre 2019

Global

Cible 2020

Paoua

Bangassou

Objectif stratégique 1: En 2020, 1,2 million de personnes bénéficient de l'assistance d'urgence multisectorielle, et intégrée si possible en cash ou en espèce, nécessaire pour adresser les problèmes critiques liés à leur bien-être physique et mental.

	Global	Cible 2020	Paoua	Bangassou
% de personnes affectées qui pensent que l'aide reçue couvre leurs besoins essentiels	18%	50%	23%	14%
% de personnes affectées qui perçoivent que l'aide vient quand elles en ont besoin	21%	40%	24%	18%
% de personnes affectées qui estiment que l'assistance touche les personnes qui en ont le plus besoin	38%	50%	42%	35%

Objectif stratégique 2: En 2020, 1,6 million de femmes, hommes, filles, garçons et personnes en situation de handicap affectées 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.

	Global	Cible 2020	Paoua	Bangassou
% de personnes affectées qui pensent que l'assistance reçue leur permet d'améliorer leurs conditions de vie	34%	NA ²	32%	35%
% de personnes déplacées internes qui pensent que l'aide reçue couvre leurs besoins essentiels	18%	40%	4% ³	26%

Objectif stratégique 3: En 2020, la protection et le respect de tous les droits humains de 1,3 million de femmes, hommes, filles, garçons et personnes en situation d'handicap affectées par la crise sont assurés.

	Global	Cible 2020	Paoua	Bangassou
% de personnes affectées qui se sentent en sécurité quand elles accèdent à l'aide humanitaire	74%	85%	62%	78%
% de personnes affectées qui pensent que les acteurs humanitaires les traitent avec respect	67%	75%	72%	63%
% de personnes affectées qui savent faire des plaintes ou suggestions	18%	50%	9%	25%

² Une cible n'a pas été définie pour cet indicateur de perception.

³ Perceptions de personnes déplacées internes vivant hors-sites uniquement

Sommaire exécutif

- **En ce qui concerne leur bien-être physique et mental, les personnes affectées enquêtées sont plutôt négatives.** La majorité des personnes enquêtées ne pensent pas que l'aide qu'elles reçoivent couvre leurs besoins essentiels. Les besoins non-satisfaits les plus fréquemment nommés sont les besoins alimentaires à Paoua (53%) et financiers (cash) à Bangassou (66%). En outre, les personnes enquêtées ne pensent pas que l'aide est reçue quand elles en ont le plus besoin.
- **La grande majorité des personnes enquêtées se sent informée de l'aide à sa disposition (84%).** Dans les deux sous-préfectures, **différents canaux de communication** ont été décrits comme préférés par les personnes affectées. Dans la sous-préfecture de Paoua, couverte par les stations radio, les enquêtés indiquent qu'ils préfèrent recevoir les informations par la radio (71%). A Bangassou, zone non-couverte par le réseau radio, les personnes affectées optent pour les leaders communautaires comme canal de communication favori (45%).
- **La plupart des enquêtés s'expriment de manière négative concernant leurs capacités de résilience et le rétablissement des moyens de subsistance.** En effet, 59% d'entre eux ne pensent pas que l'aide qu'ils reçoivent leur permette de s'autonomiser.
- **La grande majorité des personnes enquêtées se sent à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlement et de mauvais traitement de la part des travailleurs humanitaires (63%) et de la MINUSCA⁴ (64%).** Cependant, 82% d'entre elles ne savent pas comment porter une plainte auprès de ceux qui fournissent l'aide. **Pour une grande partie des répondants, le canal préféré pour déposer des plaintes est en face-à-face avec les leaders communautaires.** Les leaders communautaires sont également désignés comme les acteurs en qui les personnes affectées ont le plus confiance pour signaler des cas d'abus.
- **Une grande partie des répondants indique qu'ils ne pensent pas que l'aide atteint les personnes ayant le plus besoin (48%).** Ils considèrent que les personnes âgées sont le plus souvent laissées de côté par l'assistance humanitaire. De même, 74% ne comprennent pas comment marche le processus de ciblage.
- La grande majorité se sent en sécurité dans leurs lieux de résidence (72%) et quand ils accèdent l'aide humanitaire (74%).
- **Les personnes affectées recevant des transferts monétaires ont des perceptions considérablement plus positives que ceux qui n'en reçoivent pas.** Entre autres, elles sont bien plus nombreuses à remarquer des améliorations dans leurs conditions de vie et estiment que leurs opinions sont prises en compte par les acteurs humanitaires.
- **Les personnes en situation de handicap (21% de l'échantillon total) sont particulièrement plus pessimistes sur de nombreux aspects de l'aide reçue, ainsi que sur les aspects liés à la redevabilité.** Elles se considèrent moins respectées par les fournisseurs d'aide (35% d'opinions négatives contre 21% pour les personnes n'ayant pas de difficultés) et ont moins l'impression que leurs opinions sont prises en compte par les humanitaires (72% pour les personnes en situation de handicap contre 55% pour les personnes vivant sans handicap).

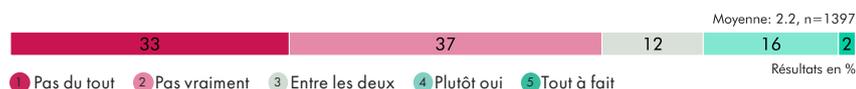
⁴ MINUSCA - Mission multidimensionnelle intégrée des Nations unies pour la stabilisation en Centrafrique

Bien-être physique et mental

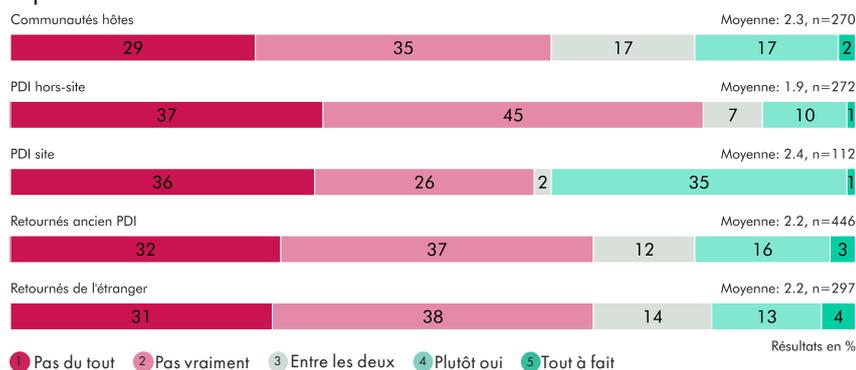
Résultats pertinents

- La majorité des personnes enquêtées (70%) ne pense pas que l'aide qu'elles reçoivent couvre leurs besoins essentiels. Elle ne pense pas non plus que cette aide arrive quand elles en ont le plus besoin (71%).
- Une grande partie des répondants indique avoir besoin d'avantage d'assistance monétaire et alimentaire. A Bangassou la majorité des personnes enquêtées demande plus de transferts monétaires pour couvrir leurs besoins non-satisfaits.
- Les personnes vivant avec un handicap sont plus pessimistes sur la question si l'aide vient au moment opportun que les personnes vivant sans handicap.
- La grande majorité des personnes enquêtées se sent informée au sujet de l'aide à leur disposition (84%). Les canaux préférés pour recevoir plus d'information sont les leaders communautaires/réunions communautaires à Bangassou (45%) et la radio à Paoua (71%).

L'aide que vous recevez actuellement couvre-t-elle vos besoins essentiels (besoins minimums)?



Populations



Les personnes déplacées à l'interne vivant hors-site sont considérablement plus pessimistes sur la pertinence de l'aide humanitaire que les PDI vivant sur les sites officiels.

Quels sont vos besoins essentiels qui ne sont pas satisfaits ?

Bangassou

66%
Cash (383)

45%
Nourriture (260)

43%
Moyens de subsistance (263)

Paoua

53%
Nourriture (210)

44%
EAH⁵ (174)

41%
Moyens de subsistance (182)

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%.

Recommandations*



Une communication directe, accrue, inclusive et diversifiée

Diversifier les canaux de communication avec la population affectée, en privilégiant les moyens de communications directs entre les acteurs humanitaires et les communautés assistées (émission de radio, sensibilisation de masse, réunions communautaires) - *Personnes affectées de Paoua et Bangassou et leaders communautaires de Paoua.*

Renforcer les efforts avec un canal de communication plus direct afin d'éviter des incompréhensions et des mauvaises interprétations des messages des acteurs humanitaires par leurs leaders - *Personnes affectées de Paoua et Bangassou*

Impliquer les leaders communautaires (conseils de village, chefs de villages/quartiers) dans toute action menée et communiquer clairement avant de mener toute activité - *Leaders communautaires de Paoua*

Utiliser la radio comme le canal de communication préféré de la population affectée - *Personnes affectées et leaders communautaires*

- **Paoua:** Renforcer la radio comme canal de communication entre les communautés et acteurs humanitaires.
- **Bangassou:** Reconstruire la radio « Voix de Mbari » afin de faciliter une meilleure communication.

Organiser des réunions d'informations fréquentes et prévisibles avec les populations affectées, en particulier avant le lancement d'une activité pour communiquer le type et la quantité de vivres à distribuer et éviter ainsi des détournements - *Personnes déplacées internes de Bangassou*

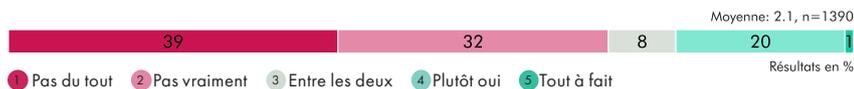
Informers les populations affectées bien avant la tenue des activités d'assistance (minimum 3-4 jours à l'avance) - *Personnes affectées de Mya-Pendé à Paoua*

Garantir l'accès à l'information pour les communes éloignées des centres urbains telle Sayo-Niakari - *Personnes affectées de Sayo-Niakari à Bangassou*

⁵ EAH - Eau, Assainissement, Hygiène

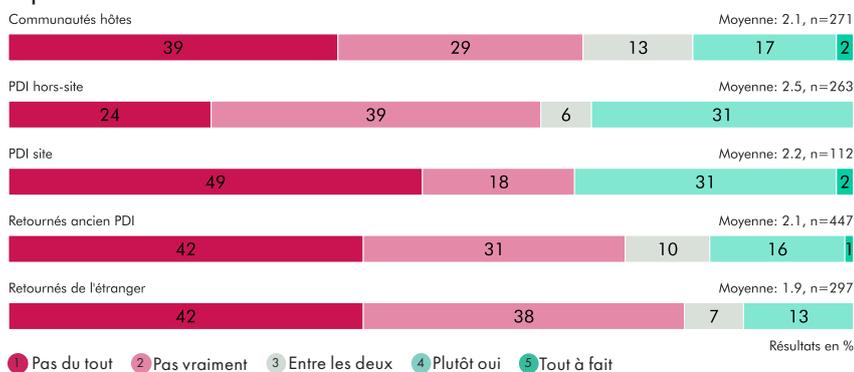
* Rassemblées au cours de la phase de dialogue (décembre 2019)

Recevez-vous l'aide/les services quand vous en avez besoin ?

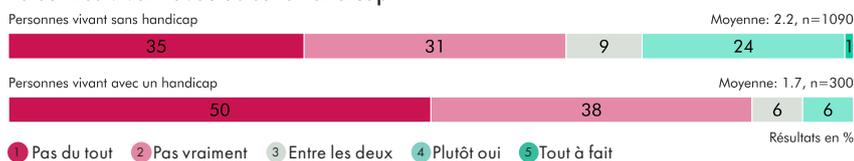


La plupart des enquêtés estiment que l'aide ne vient pas au moment opportun. Au total, 71% répondent de manière négative à cette question.

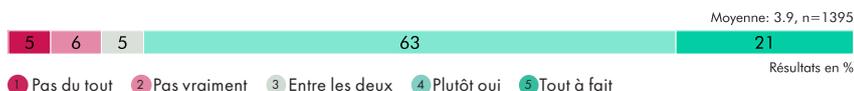
Populations



Personnes vivant avec ou sans handicap



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



La majorité des personnes affectées enquêtées se sent informée au sujet de l'aide à leur disposition.

Personnes vivant avec ou sans handicap



De quel type d'information avez-vous besoin ?

Bangassou

54% Accompagnement des retours (49)

48% Assistance alimentaire (43)

44% Aide financière disponible (40)

Paoua

63% Aide financière disponible (43)

56% Assistance alimentaire (38)

28% Calendrier de distribution (19)

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

Les retournés revenant de l'étranger sont les plus négatifs à cet égard, tandis que les PDI vivant hors-site sont les plus positifs.

Les personnes en situation de handicap ont moins l'impression que l'aide arrive au moment où elles en ont le plus besoin que les personnes ne vivant pas en situation de handicap.

Les personnes en situation de handicap se sentent moins informées que les personnes ne vivant pas en situation de handicap.

Comment préférez-vous recevoir des informations de la part des acteurs humanitaires ?

Bangassou

45% Réunions communautaires (354)

45% Leaders communautaires (352)

42% Chefs de quartiers/blocs (326)

Paoua

71% Radio (439)

53% Chefs de quartiers/blocs (328)

39% Réunions communautaires (243)

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%.

Amélioration du niveau de vie et relations avec les acteurs humanitaires

Résultats pertinents

- La plupart des enquêtés se sent traité avec respect par le personnel humanitaire (67%), surtout ceux recevant des transferts monétaires (81%). Il est à noter que les personnes en situation de handicap à Bangassou perçoivent le comportement des humanitaires comme beaucoup moins respectueux (39%) que les personnes n'étant pas en situation de handicap (22%).
- En ce qui concerne la participation dans les décisions prises par le personnel humanitaire, les enquêtés s'expriment largement de manière négative (59%). En particulier à Bangassou où les répondants ne recevant pas de transferts monétaires (68%) et les personnes en situation de handicap (72%) ne pensent pas que leurs points de vue soient pris en compte par les fournisseurs d'aide.
- Les groupes de personnes affectées percevant une plus grande amélioration dans leurs conditions de vie sont les personnes déplacées à l'interne vivant sur des sites officiels (56%) et celles ayant reçues des transferts monétaires (52%).

Êtes-vous traité avec respect par ceux qui fournissent l'aide ?



La grande majorité des personnes affectées s'estime traitée avec respect par les fournisseurs d'aide. Au total, 67% des répondants s'expriment de manière positive sur cette question.

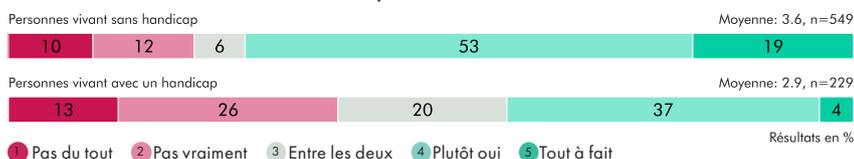
Bénéficiaire ou non d'aide monétaire



Les personnes recevant des transferts monétaires se sentent plus traitées avec respect (81%) que celles qui n'en reçoivent pas (64%).

Sous-préfecture de Bangassou

Personnes vivant avec ou sans handicap



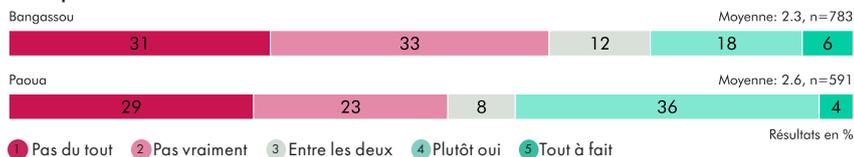
Dans la sous-préfecture de Bangassou, les personnes en situation de handicap se sentent traitées avec moins de respect (41%) que celles n'étant pas en situation d'handicap (72%).

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



La majorité des répondants perçoit que leurs opinions ne sont pas prises en compte par les travailleurs humanitaires. Seulement 31% des personnes enquêtées considèrent que les humanitaires agissent en prenant en compte leurs points de vue.

Sous-préfectures



Bénéficiaire ou non d'aide monétaire



Personnes vivant avec ou sans handicap

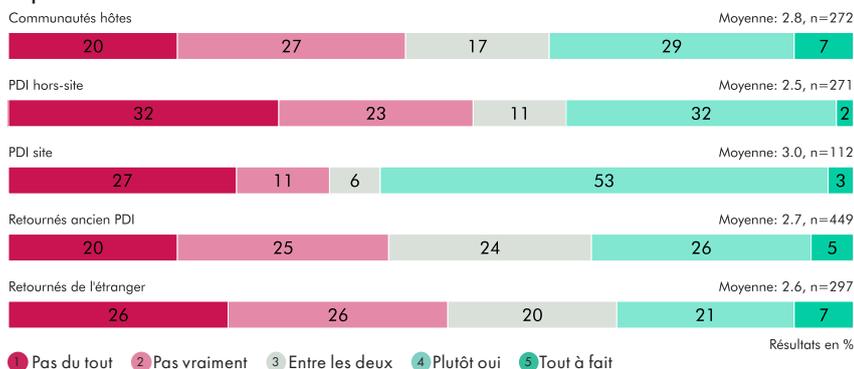


De manière générale, vos conditions de vie se sont-elles améliorées au cours des six derniers mois ?



Les opinions sont partagées parmi les répondants concernant la perception de l'amélioration de leurs conditions de vie.

Populations



Bénéficiaire ou non d'aide monétaire



Les personnes affectées dans la sous-préfecture de Bangassou sont plus négatives par rapport à leur participation que les personnes à Paoua.

Les personnes recevant des transferts monétaires sont également plus positives, avec 37% estimant que leurs opinions sont prises en compte, comparé à 29% pour les non-bénéficiaires d'aide monétaire.

Tandis que 35% des personnes n'ayant pas de difficultés estiment que leurs opinions sont prises en compte, seulement 15% des personnes en situation de handicap pensent pouvoir participer aux décisions des programmes humanitaires.

Les PDI vivant sur les sites officiels considèrent que leurs conditions de vie se sont particulièrement améliorées comparées aux autres catégories de personnes affectées.

Les personnes affectées recevant des transferts monétaires sont bien plus nombreuses à noter des améliorations de leurs conditions de vie, comparées à celles n'en recevant pas.

Résilience et rétablissement des moyens de subsistance

Résultats pertinents

- La plupart des personnes enquêtées ne pense pas que l'aide qu'elles reçoivent leur permette de s'autonomiser (59%). Les opinions sont plus négatives dans la sous-préfecture de Paoua qu'à Bangassou à cet égard. Par contre, les personnes recevant des transferts monétaires sont plus optimistes en ce qui concerne la possibilité de vivre sans aide à l'avenir (47%).
- En outre, une partie importante des enquêtés dit pouvoir gagner sa vie au sein de l'économie locale (58%). Toutefois, les personnes en situation de handicap (41%) et les personnes déplacées à l'interne (47%) sont plus négatives.

Avez-vous le sentiment que le soutien que vous recevez vous permet de vous autonomiser (vivre sans aide dans le futur) ?



La majorité des enquêtés (59%) sont négatifs concernant leurs capacités de s'autonomiser sur le long-terme.

Sous-préfectures



Il existe une différence marquée entre les sous-préfectures de Paoua et Bangassou. Les personnes affectées à Paoua sont plus pessimistes concernant la possibilité de vivre dans le futur sans être dépendantes de l'aide.

Bénéficiaire ou non d'aide monétaire



Les personnes affectées recevant des transferts monétaires sont bien plus nombreuses à noter des améliorations de leurs conditions de vie, comparées à celles n'en recevant pas.

Est-ce que vous et votre famille proche pouvez gagner vos vies en travaillant dans le village local ou dans le quartier ?



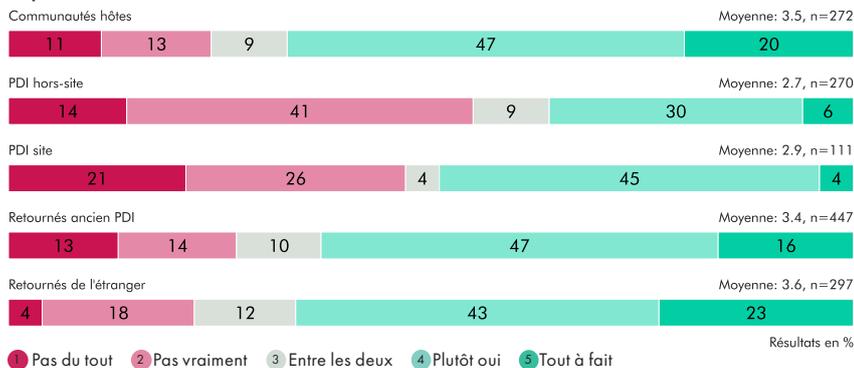
La plupart des enquêtés indiquent pouvoir gagner leurs vies en travaillant dans leurs localités respectives. A l'opposé, 32% des personnes enquêtées répondent de manière négative.

Genre



Les femmes sont légèrement plus négatives à cet égard que les hommes.

Populations



Personnes vivant avec ou sans handicap

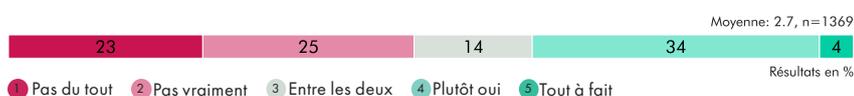


Protection

Résultats pertinents

- La grande majorité des répondants indiquent qu'ils se sentent en sécurité dans leurs lieux de résidence (72%) et quand ils accèdent l'aide humanitaire (74%). Les répondants dans la sous-préfecture de Paoua sont légèrement moins optimistes à ce propos, comparé aux répondants de Bangassou.
- Une grande partie des répondants pensent que l'aide ne touche pas les personnes qui en ont le plus besoin (48%) et indiquent que les personnes âgées sont souvent laissées de côté par les fournisseurs d'aide.
- La majorité des répondants disent ne pas comprendre le processus de ciblage (74%) pour recevoir de l'aide.
- La quasi-totalité des répondants indiquent qu'ils ne savent pas comment adresser des plaintes ou des suggestions auprès de ceux qui fournissent l'aide (82%). Dans le cas de ceux ayant déjà déposé une plainte/suggestion, seuls 30% ont été satisfaits de la réponse obtenue.
- Concernant les aspects positifs, les enquêtés se sentent à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlement et de mauvais traitements de la part des travailleurs humanitaires (63%) et de la MINUSCA (64%).
- Les canaux préférés pour déposer une plainte auprès de ceux qui fournissent l'aide est en face-à-face avec les leaders communautaires. De même, les personnes affectées ont le plus confiance en leurs chefs de communauté pour signaler des cas d'abus.

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



La majorité des enquêtés pense que l'aide ne touche pas les personnes qui en ont le plus besoin. Toutefois, 38% répondent de manière positive à cette question.

Les PDI vivant hors-site considèrent avoir le moins de chance de pouvoir travailler dans l'économie locale, suivis par les PDI vivant sur des sites officiels.

Les personnes en situation de handicap sont plus pessimistes que les personnes n'étant pas en situation de handicap concernant leurs chances de travailler dans le quartier/village.

Recommandations



Un processus de ciblage inclusif et transparent

Instituer une communication transparente sur le ciblage. Informer les communautés affectées sur les critères de ciblage avant la mise en œuvre de l'assistance - Personnes affectées à Paoua et Bangassou

Présenter aux leaders communautaires le nombre des cibles à assister avant toute opération d'assistance - Personnes affectées et leaders à Paoua et Bangassou

Mettre en place un mécanisme neutre d'agents cibleurs - Leaders à Paoua

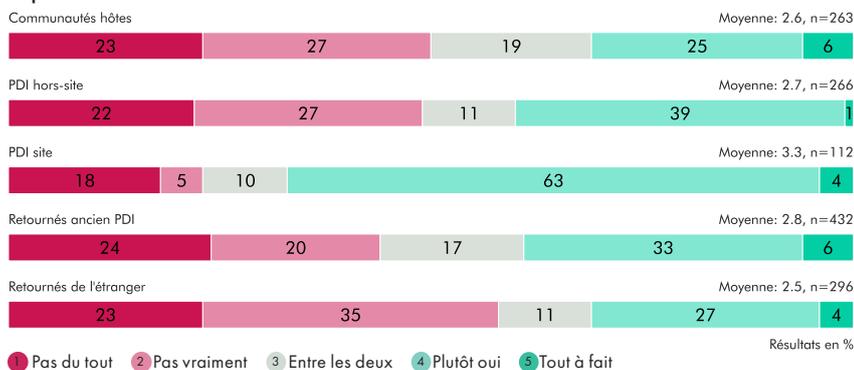
Ne pas uniquement confier cette phase aux leaders communautaires ou aux autorités locales - Personnes affectées à Paoua et Bangassou

Mettre en œuvre des mécanismes de suivi qui impliquent les membres de la communautés pour s'assurer que les plus vulnérables ont été touchés par l'assistance et pour éviter que les personnes ciblées n'aient pas été assistées, par exemple les absents - Leaders à Paoua

Coordonner l'activités de ciblage pour éviter que des personnes reçoivent doublement de l'assistance - Leaders à Bangassou

Faire la mise à jour des listes de personnes assistées tout les deux à trois mois - Personnes déplacées internes à Bangassou

Populations



Quels sont les groupes de personnes qui en ont le plus besoin mais ne bénéficient pas ?

Bangassou



62%

Personnes âgées (248)



62%

Personnes non-enregistrées (247)



44%

Ménages dirigés par les femmes (173)

Paoua



86%

Personnes âgées (219)



44%

Personnes vivant avec un handicap (112)



40%

Ménages dirigés par les femmes (102)

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%.

Pourquoi pensez-vous que ces personnes sont mises de côté ?

Bangassou

43% Non enregistrés (135)

19% Négligence des acteurs humanitaires (60)

11% Népotisme de la part des acteurs humanitaires et communautaires (36)

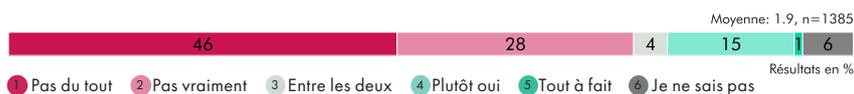
Paoua

38% Non enregistrés (74)

20% Négligence des leaders communautaires (40)

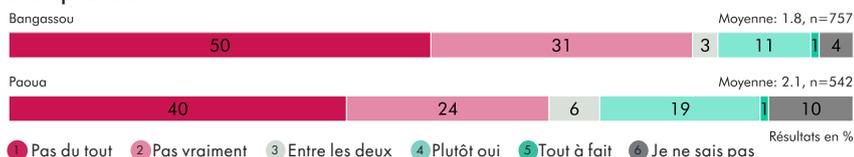
17% Exclusion lors du processus de ciblage (33)

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



La majorité des enquêtés ont une connaissance limitée de la façon dont les humanitaires identifient les personnes recevant de l'aide humanitaire.

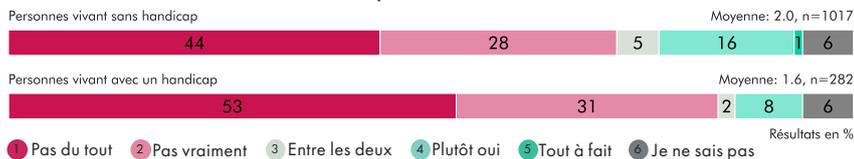
Sous-préfectures



Les PDI vivant sur des sites officiels sont considérablement plus positifs concernant l'équité de l'aide humanitaire que les autres groupes de personnes affectées.

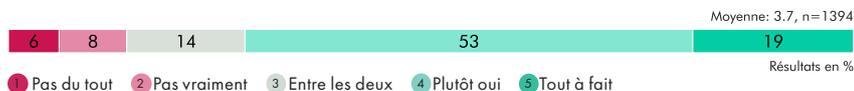
Les personnes affectées enquêtées à Bangassou connaissent moins bien les processus de ciblage que les répondants à Paoua.

Personnes vivant avec ou sans handicap



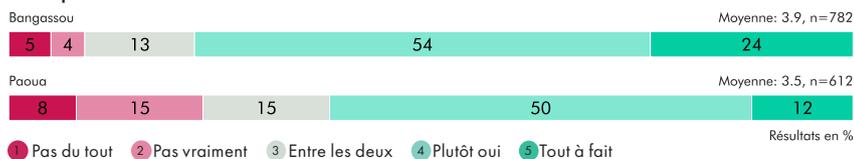
Les personnes en situation de handicap ont une moins bonne connaissance du ciblage humanitaire que les personnes n'étant pas en situation de handicap.

Vous sentez-vous en sécurité là où vous résidez ?



Une grande partie des personnes affectées enquêtées se sent en sécurité dans leurs lieux de résidence, le sentiment d'insécurité n'étant que de 14%.

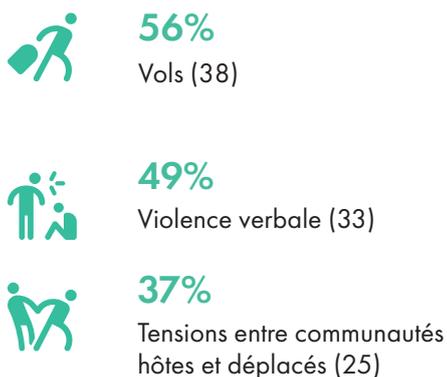
Sous-préfectures



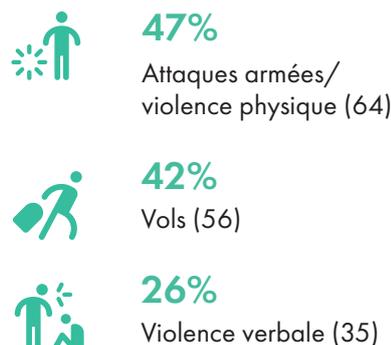
Les personnes affectées dans la sous-préfecture de Paoua se sentent moins en sécurité que celles vivant dans la sous-préfecture de Bangassou.

Pourquoi ne vous sentez vous pas en sécurité ?

Bangassou



Paoua



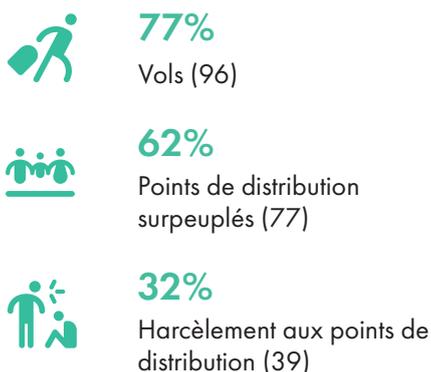
Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question. Les enquêtés ayant parfois donné plusieurs réponses, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100%.

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

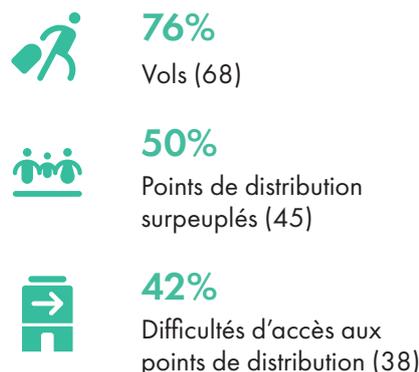


Pourquoi ne vous sentez vous pas en sécurité ?

Bangassou



Paoua



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



La grande majorité des enquêtés ne sait pas comment adresser des plaintes ou des suggestions aux fournisseurs d'aide humanitaire.

Populations

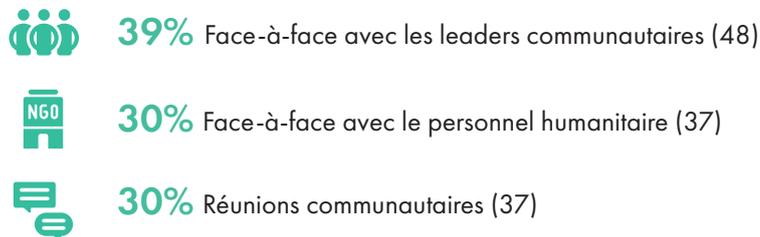


Les PDI vivant sur des sites officiels sont légèrement plus informés sur les mécanismes de plaintes que le reste de la population affectée.

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

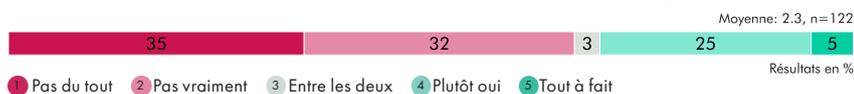


Comment avez-vous déposé la suggestion ou la plainte auprès de ceux qui fournissent l'aide ?



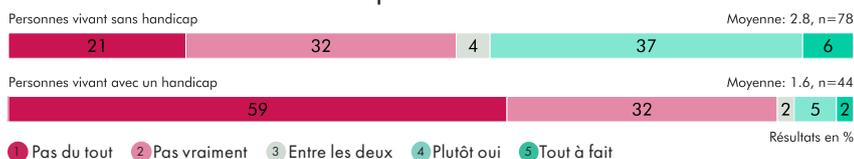
Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question. Les enquêtés ayant parfois donné plusieurs réponses, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100%.

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



Parmi les personnes enquêtées ayant déposées une plainte ou une suggestion, une grande partie n'a pas été satisfaite de la réponse obtenue.

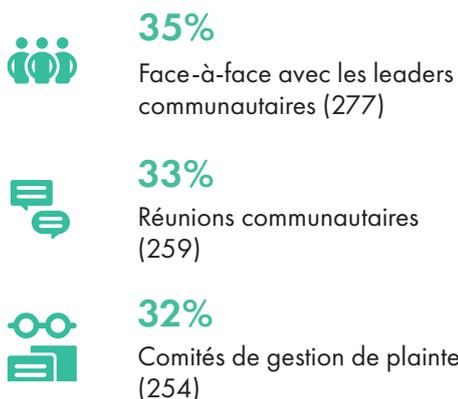
Personnes vivant avec ou sans handicap



Les personnes en situation de handicap sont considérablement moins satisfaites des réponses reçues à leurs plaintes que les personnes n'étant pas en situation de handicap.

Comment préférez-vous déposer une suggestion ou plainte auprès de ceux qui fournissent l'aide ?

Bangassou



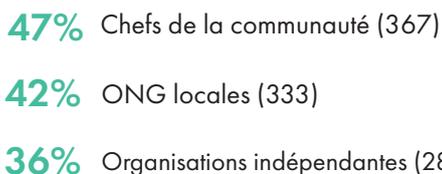
Paoua



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%.

À qui, des groupes suivants, faites-vous le plus confiance pour partager une suggestion ou une plainte ?

Bangassou



Paoua



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%.

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

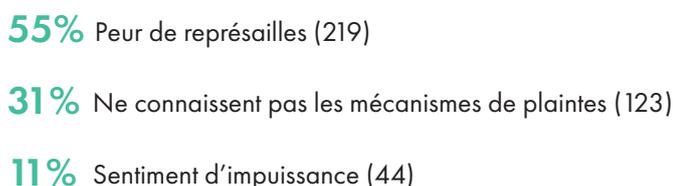


La majorité des personnes enquêtées se sent à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitement de la part du personnel humanitaire, avec 63% de réponses positives.

Personnes vivant avec ou sans handicap



Pourquoi pas ?



Recommandations



Des mécanismes de plaintes et suggestions adaptés liés à une sensibilisation des communautés

Mettre en œuvre des mécanismes de plaintes en se basant sur les préférences des populations et sensibiliser les communautés sur leurs objectifs - *Personnes affectées, leaders et personnel humanitaire à Paoua et Bangassou*

Faire une évaluation des activités après chaque activité avec les personnes affectées et les autorités locales - *Leaders à Bangassou et Paoua*

Faire le retour d'information régulièrement par rapport aux demandes, plaintes et suggestions auprès des personnes affectées, par exemple si une boîte de suggestion a été installée - *Personnes affectées et leaders à Paoua et Bangassou*

Impliquer les personnes assistées de toute catégorie dans les comités de gestion de plaintes et non seulement les leaders communautaires - *Personnes affectées à Bangassou*

Les personnes en situation de handicap se sentent moins à l'aise pour signaler des cas d'abus de la part des humanitaires que les personnes n'étant pas en situation de handicap.

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



Presque les trois quarts (74%) des enquêtés se sentent à l'aise pour signaler des cas d'abus ou de harcèlement de la part du personnel de la MINUSCA.

Personnes vivant avec ou sans handicap



Pourquoi pas ?

60% Peur de représailles (241)

32% Ne connaissent pas les mécanismes de plaintes (128)

10% Sentiment d'impuissance (41)

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%.

Les personnes en situation de handicap se sentent moins à l'aise pour signaler des cas d'abus de la part du personnel de la MINUSCA que les personnes n'étant pas en situation de handicap.

Methodologie

Pour la première collecte de données du projet, les sous-préfectures de Bangassou (Mbomou) et 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 (retournés, déplacés et communautés hôtes), 3) l'accès aux sites de populations affectées.

Les retournés de l'étranger, les retournés au sein de la RCA, les personnes déplacées à l'interne (PDI) et les membres des communautés hôtes recevant de l'aide humanitaire ont été les groupes visés par l'enquête. L'enquête a été conduite uniquement auprès d'adultes (plus de 18 ans).⁶

Au niveau de chaque sous-préfecture, l'échantillon est stratifié proportionnellement à l'effectif des populations ciblées dans chaque catégorie de population. En prenant en compte les disparités concernant l'assistance envers les communautés hôtes entre les différentes préfectures, un quota par sous-préfecture a été défini que nous avons réparti proportionnellement entre les sites ciblés.

En se basant sur un premier échantillon au niveau des sous-préfectures, un échantillon détaillé a pu être défini au niveau des communes selon les dernières informations démographiques fournies par OCHA et DTM-OIM. Compte tenu du contexte de la RCA et des mouvements de populations importants dans les régions ciblées, la sélection des sites a été finalisée en consultation avec les acteurs humanitaires présents sur le terrain, immédiatement avant la collecte de données.

Échantillon⁷

Préfecture	Sous-préfecture	PDI sur les sites	PDI hors-sites	Retournés ancien PDI	Retournés de l'étranger	Communautés hôtes	Total
Ouham Pendé	Paoua	-	112	241	100	162	617
Mbomou	Bangassou	112	160	208	195	111	786

⁶ L'enquête est menée auprès d'adultes uniquement, à cause du contenu du questionnaire et des objectifs de l'enquête. En outre, une enquête auprès d'enfants nécessite une expertise approfondie afin d'assurer la protection de l'enfant enquêté et de son entourage.

⁷ Par nombre de ménages – une personne enquêtée par ménage



Ground Truth Solutions

Pour plus d'information concernant les enquêtes de Ground Truth Solutions en RCA, veuillez contacter Marie-Francoise Sitnam (marie-francoise@groundtruthsolutions.org) ou Yannick Koudoufio (yannick@groundtruthsolutions.org).

Rejoignez nous sur groundtruthsolutions.org