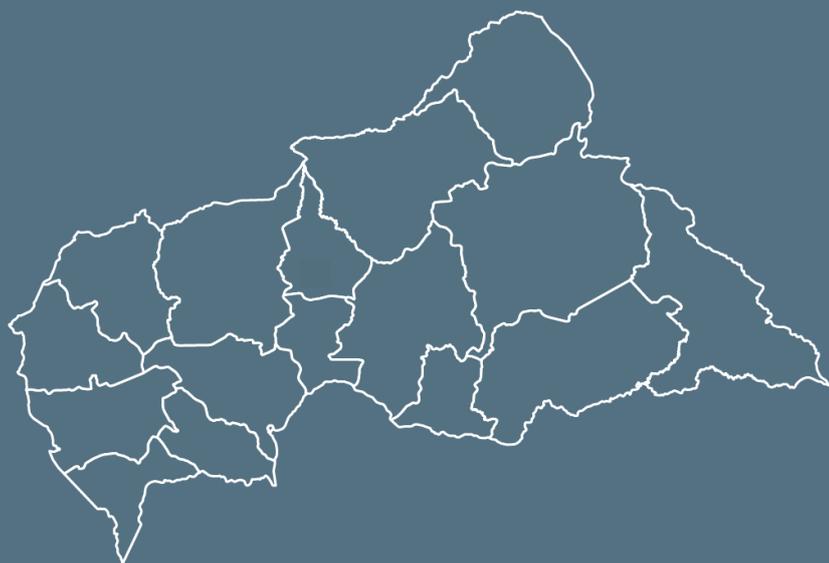


# Que pensent les populations affectées de la réponse humanitaire en République Centrafricaine ?

Renforcer la redevabilité des acteurs humanitaires envers les populations affectées

Mars - août 2021 • République Centrafricaine • Troisième phase



GROUND TRUTH  
SOLUTIONS

unicef 



OCHA

# Table des matières

---

Résumé	1
Indicateurs de perception	3
Résultats de l'enquête	3
Recommandations de la communauté	10
Méthodologie	12

---

Pour des analyses supplémentaires et de plus d'informations sur notre travail en République centrafricaine, veuillez contacter Eva Soltész ([eva@groundtruthsolutions.org](mailto:eva@groundtruthsolutions.org)).

# Résumé

Depuis la mi-décembre 2020, la situation humanitaire s'est détériorée en République centrafricaine (RCA) en raison d'une recrudescence du conflit armé et des violations des droits de l'homme, qui ont forcé des milliers de personnes à quitter leur foyer. En octobre 2021, plus de 722 000 personnes étaient déplacées à l'intérieur du pays et près des deux tiers des 4,9 millions d'habitants avaient besoin d'une assistance humanitaire.

L'année dernière, plus de 180 organisations ont pu aider 1,7 million de personnes et atténuer les effets immédiats de l'insécurité alimentaire et de la malnutrition, fournir des abris, de l'eau, des installations sanitaires, des services de santé et d'éducation, et protéger une population en détresse. Cependant les besoins croissants et les difficultés d'accès créent des conditions difficiles pour les acteurs humanitaires ; il est donc plus important que jamais de veiller à ce que leur travail soit guidé par les priorités et les points de vue de la communauté.

[Ground Truth Solutions \(GTS\)](#) a interrogé 2 612 personnes dans cinq sous-préfectures pour connaître leur avis sur leur relation avec les prestataires d'aide, la qualité de l'assistance fournie, la résilience, l'information et la communication, et la protection. Des enquêtes anonymes ont été menées en face à face entre mars et août 2021. Nous avons ensuite demandé aux membres de la communauté de formuler des recommandations sur la façon dont les acteurs humanitaires pourraient résoudre les problèmes qu'ils avaient soulevés.

## Nos constatations :

- **Les bénéficiaires de l'assistance n'ont jamais eu autant de mal à répondre à leurs besoins.** Seuls 17 % des répondants disent que l'aide leur permet de couvrir leurs besoins essentiels, et 16 % qu'ils reçoivent cette aide au moment où ils en ont le plus besoin. Ils demandent des transferts monétaires, de la nourriture et des abris.
- **La plupart des répondants préfèrent une aide sous forme d'espèces (61 %) ou de coupons (19 %).** Les bénéficiaires d'une aide sous forme d'espèces et de coupons (assistance monétaire) trouvent que l'aide améliore davantage leurs conditions de vie et leur résilience que ceux qui reçoivent une aide en nature. Ils ont également davantage tendance à comprendre la façon dont l'aide est ciblée et à penser qu'elle atteint ceux qui en ont le plus besoin. Cependant, peu des répondants (19 %) comprennent le processus de ciblage dans son ensemble et environ un tiers seulement (27 %) pense que l'aide bénéficie à ceux qui en ont le plus besoin.
- **Les répondants se sentent mieux informés sur l'aide humanitaire, mais ne pensent toujours pas qu'ils peuvent l'influencer.** Alors que 69 % des personnes interrogées se considèrent informées, que la plupart affirment que les acteurs humanitaires les traitent avec respect, et que 72 % confirment avoir été consultées, seules 38 % d'entre elles pensent que leur opinion est prise en compte. La moitié des personnes interrogées (51 %) estime que les chefs communautaires leur transmettent les informations sur l'aide humanitaire.

## Échantillon

2 612 entretiens face-à-face

### Sous-préfectures

- Alindao : 624
- Kaga Bandoro : 519
- Bambari : 514
- Bangui : 490
- Berbérati : 465

### Sexe

- Femmes : 1 542 (59 %)
- Hommes : 1 069 (41 %)

### Statut

- Retourné(e)s : 1 143 (44 %)
- PDI vivant hors site : 561 (21 %)
- Communauté hôte : 492 (19 %)
- PDI vivant sur site : 414 (16 %)

### Âge

- 31-50 ans : 1 290 (49 %)
- 18-30 ans : 792 (30 %)
- 51-100 ans : 528 (20 %)

### Handicap

- Sans handicap : 2 277 (87 %)
- Avec handicap : 335 (13 %)

### Type d'aide

- Assistance non-monétaire : 1 676 (65 %)
- Assistance monétaire : 922 (35 %)

Ce rapport présente les résultats basés sur les données agrégées de tous les répondants à nos enquêtes et les recommandations de la communauté. [Un rapport séparé](#) portant sur les perceptions spécifiques des bénéficiaires de l'assistance monétaire est disponible dans le cadre du projet « Baromètre Cash ».

Pour un aperçu plus détaillé des résultats par région, veuillez consulter nos bulletins régionaux :

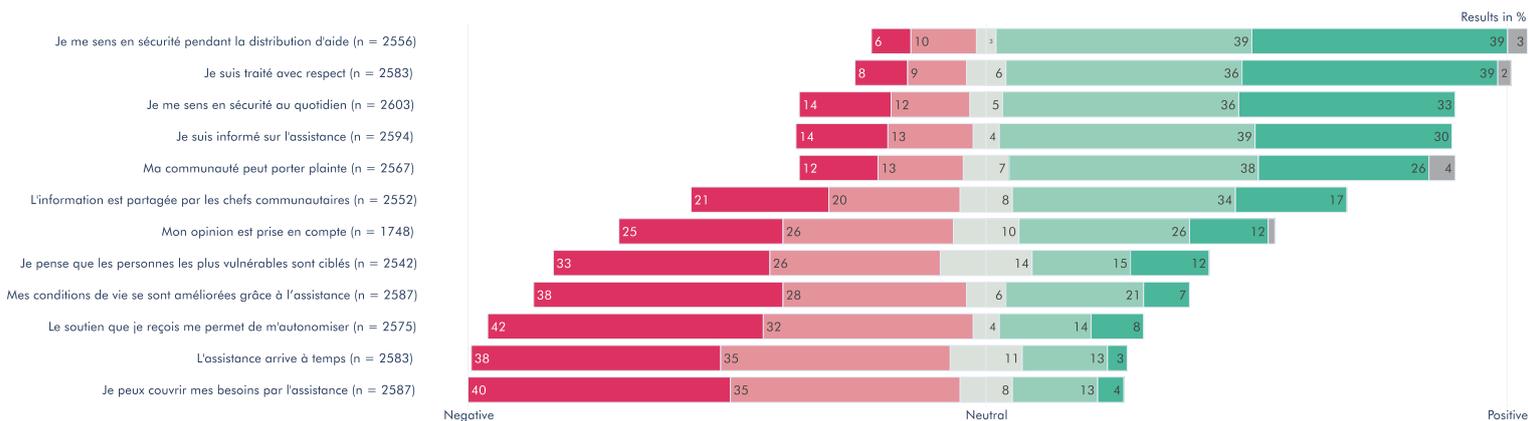
- [Alindao](#)
- [Bambari](#)
- [Bangui](#)
- [Berbérati](#)
- [Kaga Bandoro](#)

- **Malgré les efforts déployés pour améliorer les mécanismes de feedback, peu de personnes en ont connaissance.** Seules 26 % des personnes interrogées déclarent qu'elles savent comment faire des suggestions ou déposer une plainte au sujet des services humanitaires reçus, et seules 36 % de celles qui ont déposé une plainte ont reçu une réponse. Les bénéficiaires de l'assistance préfèrent faire part de leurs suggestions en personne aux acteurs humanitaires (62 %), plus de la moitié préférant se plaindre spécifiquement aux ONGI, lors de réunions communautaires (36 %) ou auprès des chefs communautaires (35 %).
- **La plupart des personnes se sentent en sécurité** lorsqu'elles accèdent à l'aide humanitaire et dans leur vie quotidienne (78 % et 69 %, respectivement).



Merci pour l'interview, mais nous voulons qu'elle se traduise par des résultats concrets, car nous en avons assez des interviews qui n'ont pas de suite positive.

- Femme, 49 ans, retournée, Bangui



Le graphique ci-dessus montre les perceptions des répondants sur les principaux thèmes de l'enquête. Les graphiques à barres montrent la distribution des réponses à une question donnée en pourcentages, à l'aide d'une gamme de couleurs allant du rouge au vert. Le rouge indique les réponses négatives (1/2) et le vert les réponses positives (4/5). Les thèmes de l'enquête sont classés en fonction des réponses obtenues, en partant des plus positives (en haut) jusqu'aux plus négatives (en bas).

# Indicateurs de perception

Les opinions de la population ont été utilisées par la communauté humanitaire en RCA depuis 2020, pour suivre l'évolution du Plan de réponse humanitaire (PRH). Huit indicateurs relevant des trois objectifs stratégiques du [Plan de réponse humanitaire 2022](#) ont été identifiés par le groupe de coordination inter-clusters (ICC) et l'Assessment Working Group (AWG), ce qui nous permet de comparer les perceptions par rapport aux objectifs fixés pour cette année.

Les pourcentages indiqués dans le tableau ci-dessous se basent sur le nombre de répondants qui ont donné une réponse positive (« dans une certaine mesure » ou « absolument ») aux questions correspondantes. On peut voir dans le tableau le total pour 2021, et ceux des cinq sous-préfectures différentes.

	Global	Cibles	Bambari	Bangui	Berbérati	Kaga Bondoro	Alindao
<b>Objectif stratégique 1: En 2022, 1,6 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, handicapées et celles vivant dans les zones à haute intensité de conflit.</b>							
% de personnes affectées qui pensent que l'aide reçue couvre leurs besoins essentiels	17%	50%	5%	20%	23%	12 %	10 %
% de personnes affectées qui pensent qu'elles reçoivent l'aide quand elles en ont le plus besoin	16%	50%	9%	19%	27%	8 %	15 %
% de personnes affectées qui estiment que l'assistance touche les personnes qui en ont le plus besoin	27%	50%	36%	25%	39%	9 %	26 %

<b>Objectif stratégique 2: En 2022, 1,3 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 fournis à temps et dans un environnement de protection.</b>							
% de personnes affectées qui pensent que l'assistance reçue leur permet d'améliorer leurs conditions de vie	28%	50%	9%	24%	26%	27 %	27 %
% de personnes déplacées internes qui pensent que l'aide reçue couvre leurs besoins essentiels <sup>1</sup>	15%	50%	6%	18%	29%	14 %	10 %

<b>Objectif stratégique 3: En 2022, la protection et le respect des droits humains de 1,5 million de femmes, hommes, filles, garçons, personnes âgées et handicapées affectés par la crise sont assurés, en particulier des enfants et des survivantes de violences sexuelles et basées sur le genre.</b>							
% de personnes affectées qui se sentent en sécurité lorsqu'elles accèdent à l'aide humanitaire	78%	90%	87%	82%	73%	88 %	58 %
% de personnes affectées qui pensent que les acteurs humanitaires les traitent avec respect	75%	90%	78%	88%	83%	78 %	51 %
% de personnes affectées qui savent porter des plaintes ou faire des suggestions	26%	60%	39%	22%	29%	29 %	18 %

<sup>1</sup> Combinent les perceptions des personnes déplacées vivant dans les camps et de celles vivant en dehors des camps.

# Résultats de l'enquête

## Les gens ont plus de mal à répondre à leurs besoins qu'avant

Malgré des niveaux de financement relativement élevés<sup>2</sup>, l'intensification des conflits armés, la violence contre les acteurs humanitaires, les engins explosifs, les mauvaises infrastructures et les restrictions à la liberté de circulation ont entravé les efforts humanitaires.

Depuis nos enquêtes 2019/2020, il semblerait que les bénéficiaires aient une perspective plus négative de l'efficacité de l'aide pour répondre à leurs besoins essentiels, améliorer leurs conditions de vie et renforcer leur résilience. Ils considèrent qu'aucun progrès n'a été réalisé pour que l'aide soit reçue à temps et bénéficie aux personnes qui en ont le plus besoin.

Seuls 17 % des répondants disent que l'aide leur permet de couvrir leurs besoins essentiels. Il est préoccupant de voir que 40 % des répondants déclarent ne pas pouvoir satisfaire du tout leurs besoins essentiels. À Bambari, 9 % des répondants seulement déclarent que l'aide a contribué à améliorer leurs conditions de vie.

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

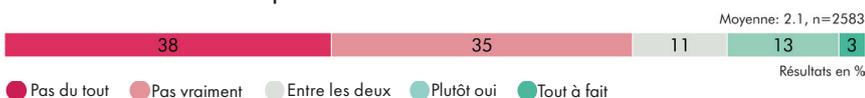


À Bambari et Alindao, la situation est particulièrement grave en raison des difficultés d'accès dues à la présence de groupes armés<sup>3</sup>, comme l'indique le peu de réponses positives des participants (5 % et 10 % respectivement). À Ouaka, où se trouve Bambari, la moitié seulement des bénéficiaires ciblés dans le PRH 2021 a bénéficié de l'aide, et à Basse-Kotto, la sous-préfecture d'Alindao, ce chiffre n'atteint pas la moitié.

Le nombre de personnes dans le besoin en RCA a augmenté de 10,7 % entre 2020 et 2021, passant de 2,8 à 3,1 millions<sup>4</sup>. Dans une enquête réalisée par REACH, 74 % des personnes interrogées déclarent que l'aide qu'elles reçoivent ne suffit pas à répondre à leurs besoins essentiels<sup>5</sup>. Les personnes auxquelles nous avons parlé déclarent avoir avant tout besoin de transferts monétaires (48 %), de nourriture (46 %) et d'abris (36 %).

Les personnes qui estiment que l'aide ne couvre pas leurs besoins essentiels ont également tendance à penser qu'ils ne la reçoivent pas à temps<sup>6</sup>. Seules 16 % des personnes interrogées, et 12 % des personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays (PDI) disent recevoir de l'aide lorsqu'elles en ont besoin.

Recevez-vous de l'aide lorsque vous en avez besoin ?



Les personnes interrogées demandent une aide plus fréquente et un laps de temps plus court entre l'annonce des services d'assistance et leur livraison. À Bambari et à Kaga Bandoro, les bénéficiaires ont une opinion particulièrement négative sur la promptitude de l'assistance (9 % et 8 %, respectivement). Ces deux lieux connaissent une recrudescence de groupes armés.

<sup>2</sup> En novembre 2021, le Plan de réponse humanitaire (HRP) pour 2021 était financé à 80 %.

<sup>3</sup> HNO 2022, page 10.

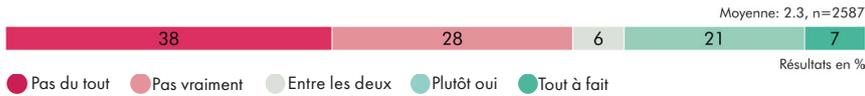
<sup>4</sup> HNO 2022, page 4.

<sup>5</sup> MSNA conduite par REACH en 2021 couvrant un total de 13 325 ménages dans 72 sous-préfectures de RCA. Parmi ces ménages, 25 % déclarent avoir reçu une aide humanitaire au cours des six derniers mois. Seuls ces ménages ont été interrogés sur la responsabilité à l'égard des populations affectées.

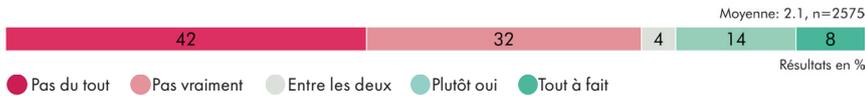
<sup>6</sup> Nous constatons un coefficient de corrélation de 0,4 pour ces deux questions.

Moins d'un quart des répondants estiment que l'assistance qu'ils reçoivent les aidera à vivre de manière indépendante à l'avenir tandis que la majorité d'entre eux réclament des activités génératrices de revenus (78 %), ou l'accès à des terres (43 %).

Est-ce que l'assistance que vous recevez vous permet d'améliorer vos conditions de vie ?



Est-ce que l'assistance que vous recevez vous aidera à vivre sans aide dans l'avenir ?



## Les avantages de l'aide sous forme d'espèces et de coupons sont visibles

La plupart des répondants préfèrent une aide sous forme d'espèces (61 %) plutôt que de coupons (19 %) ou en nature (17 %). Les personnes qui ont reçu une aide en espèces semblent légèrement mieux équipées pour répondre à leurs besoins les plus importants (19 % contre 11 % des bénéficiaires d'autres types d'aide) et affirment que l'aide arrive plus souvent à point nommé (21 % contre 12 %). Les personnes qui reçoivent une aide en espèces ont également davantage tendance à penser que l'aide améliore leurs conditions de vie (28 % contre 21 %).

Cependant, les données de REACH indiquent que la préférence pour l'une ou l'autre forme d'assistance peut varier selon le statut (déplacé ou non), le secteur et la localité. L'évaluation multisectorielle des besoins (MSNA) 2021 indique une préférence pour l'aide en nature.

Grâce à l'augmentation de transferts monétaires dans le PRH, 1,6 million de personnes ont bénéficié de l'assistance monétaire entre janvier et décembre 2021, soit deux fois plus que l'année précédente. Cette stratégie a le potentiel d'offrir aux populations un meilleur rapport coûts-avantages, en leur permettant de répondre à leurs besoins comme ils l'entendent et de devenir plus résilients à long terme. Cela pourrait expliquer, depuis notre dernière enquête, la réduction spectaculaire (de 70 % à 23 %) du nombre de personnes qui vendent les articles d'aide humanitaire qu'elles reçoivent pour répondre à leurs besoins.

Y a-t-il dans votre communauté des personnes qui vendent des articles d'aide humanitaire pour couvrir leurs besoins de base ?



Cependant, de nombreuses personnes déplacées vendent encore des articles d'aide humanitaire, en particulier celles qui vivent sur les sites. Les gens vendent surtout des bâches (49 %), de la nourriture (41 %) et des couvertures (37 %) pour acheter de la nourriture plus appropriée (78 %), des vêtements (60 %) ou des médicaments (57 %).



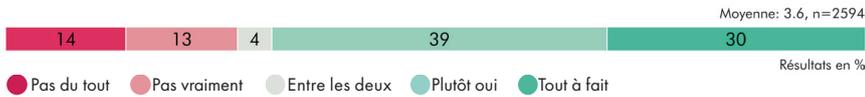
L'assistance humanitaire nous a beaucoup aidés à répondre à nos besoins essentiels, mais nous éprouvons toujours des difficultés à nous prendre en charge de manière durable.

- Femme, 63 ans, PDI vivant sur site, Bangui

# Les populations se sentent mieux informées sur l'aide humanitaire, mais ne pensent toujours pas pouvoir l'influencer

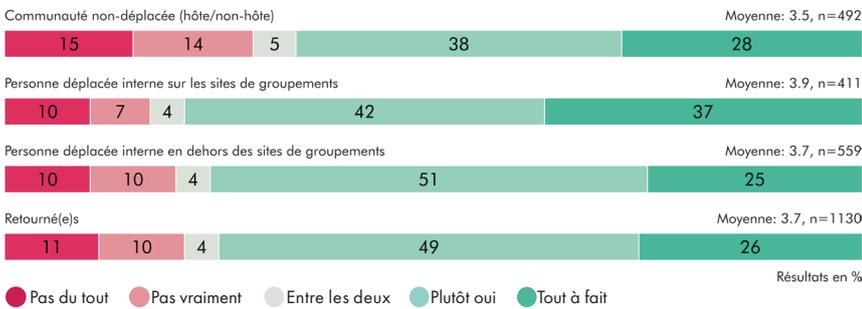
Depuis notre dernière enquête, davantage de personnes se sentent mieux informées sur l'assistance disponible (69 %).

Pensez-vous être bien informé(e) sur les aides dont vous pouvez bénéficier ?



La communauté hôte (66 %) se sent moins bien informée que les personnes déplacées sur les sites de groupements (79 %). Bien qu'il soit plus facile d'un point de vue logistique d'informer les communautés qui vivent dans les camps, communiquer avec la communauté hôte doit rester une priorité absolue.

Pensez-vous être bien informé(e) sur les aides dont vous pouvez bénéficier ?



Les populations veulent plus d'informations sur le calendrier des distributions (48 %), la disponibilité de l'aide financière (47 %) et les mécanismes de plaintes (24 %). Les membres des communautés hôtes, les retourné(e)s et les personnes déplacées vivant dans des camps préfèrent que les informations soient transmises par les autorités locales, tandis que les personnes déplacées vivant en dehors des camps préfèrent les réunions communautaires.

Les données de REACH indiquent que la radio est également un mode de communication préféré, et le fait de ne pas avoir de radio est mentionné par la plupart comme un obstacle à la communication de l'information (34 %).<sup>7</sup>

Les chefs communautaires sont souvent des intermédiaires entre les acteurs humanitaires et les bénéficiaires de l'assistance, mais ces chefs ne jouissent pas toujours d'une grande confiance de la part des populations. Seule la moitié des personnes interrogées ont le sentiment que les chefs partagent les informations avec eux, ce qu'ils attribuent parfois à la corruption (65 %) ou au fait que les dirigeants ne se soucient pas vraiment de leur communauté (48 %). Par ailleurs, 19 % des personnes interrogées font état de tensions entre les chefs communautaires et certaines familles.



Les ONG doivent être respectueuses et informer la communauté de leur action.

- Femme, 36 ans, communauté hôte, Bambari.



Nous n'avons pas confiance en notre chef communautaire donc si vous nous fournissez une assistance, vous les acteurs humanitaires, vous devrez vous-mêmes vous rendre sur le terrain pour réaliser un suivi et veiller à ce que tout le monde bénéficie de l'aide.

- Femme, 21 ans, PDI hors site, Kaga



Nous voulons que les choses changent, nous en avons assez de nos chefs, parce qu'ils choisissent toujours des personnes de leur entourage.

- Femme, 25 ans, communauté hôte, Kaga Bandoro

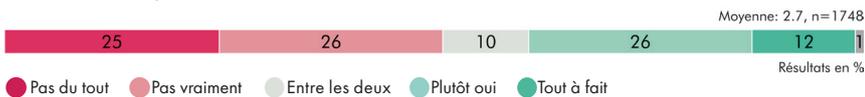
<sup>7</sup> La triangulation des données sur les préférences en matière de communication de l'information est limitée par le fait que dans notre enquête, la source (par exemple, le chef communautaire) et le moyen de communication (par exemple, la radio) sont regroupés, alors que dans le MSNA, ils sont séparés.

Un grand nombre de personnes interrogées (72 %) déclarent avoir été consultées par les acteurs humanitaires au sujet des programmes, notamment par le biais d'enquêtes auprès des ménages, de discussions de groupe, d'entretiens avec des informateurs clés ou de sessions de suggestions avec la communauté (adultes et enfants)<sup>8</sup>. Toutefois, parmi les personnes consultées, elles ne sont que 38 % à considérer que leur point de vue a réellement été pris en compte.

Avez-vous été consulté(e) sur les programmes d'assistance humanitaire dans votre région (ciblage, évaluation des besoins, modalités proposées, calendrier de distribution, etc.) ?



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



## Malgré les efforts déployés pour améliorer les mécanismes de feedback, peu de personnes en ont connaissance

Pour les communautés, la fourniture d'informations et la consultation ne signifient pas nécessairement que leurs opinions, préoccupations et recommandations sont prises en compte. De même, la mise en place de mécanismes de feedback par les prestataires d'aide, n'est pas forcément synonyme d'un véritable engagement. Peu de bénéficiaires savent comment faire des suggestions ou reçoivent une réponse s'ils en font une.

Lors d'un exercice de cartographie réalisé par GTS en mai 2021, 46 organisations sur 48 ont déclaré avoir mis en place des mécanismes de feedback et de plaintes. Cependant, bien que ce chiffre ait augmenté depuis nos premières enquêtes en 2019/début 2020, le nombre de bénéficiaires qui déclarent savoir comment faire une suggestion ou déposer une plainte n'est encore que de 26 %.

Savez-vous comment faire des suggestions ou déposer des plaintes sur l'aide/les services que vous recevez ?



Parmi ceux qui ont répondu par l'affirmative, 45 % ont déposé une suggestion ou une plainte. Si les hommes ont plus tendance à connaître les mécanismes de plainte que les femmes (31 % contre 24 %), un pourcentage similaire d'hommes (45 %) et de femmes (41 %) déclarent avoir fait une suggestion ou déposé une plainte.



Merci d'avoir effectué cette interview pour soumettre nos préoccupations aux humanitaires.

- Femme, 22 ans, PDI hors site, Bangui

Lorsqu'on leur demande si les membres de leur communauté se sentent capables de signaler spécifiquement les abus, 64 % répondent par l'affirmative, et 45 % disent connaître la ligne d'assistance 4040 gérée par DRC pour signaler les cas d'exploitation et d'abus sexuels. Quinze pour cent des personnes qui en ont connaissance l'ont utilisée, non seulement pour signaler des abus (36 %), mais aussi pour obtenir des informations sur l'aide en général (29 %). Cependant la plupart des répondants disent que leur ménage ne dispose pas d'un téléphone.

**Pensez-vous que les membres de votre communauté se sentent à l'aise de signaler des cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitements de la part du personnel humanitaire (ONG et agences des Nations unies) ?**



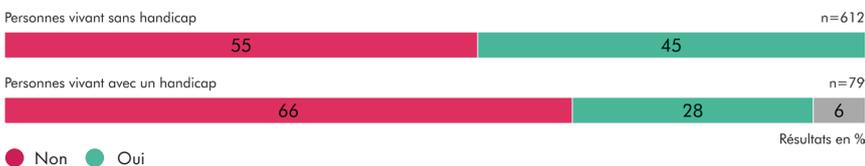
Plus de la moitié des personnes interrogées (55 %) disent qu'elles préféreraient faire des suggestions ou déposer des plaintes auprès d'ONGI, car elles leur font davantage confiance qu'aux chefs locaux (31 %) et aux ONG locales (19 %). Les bénéficiaires de l'assistance préfèrent faire part de leurs suggestions ou déposer leurs plaintes en personne, soit directement aux acteurs humanitaires (62 %), soit lors de réunions communautaires (36 %), soit auprès des chefs communautaires (35 %), ce qui correspond aux données de la MSNA. Mais le type de mécanisme le plus utilisé par les acteurs humanitaires semble être la boîte de suggestions, suivie des réunions communautaires.

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



Nos données indiquent que les personnes en situation de handicap<sup>9</sup> connaissent l'existence des mécanismes de feedback ou de plaintes presque autant que les personnes non handicapées (24 % et 27 % respectivement), bien qu'elles les utilisent beaucoup moins souvent. Seules 28 % des personnes en situation de handicap connaissant les mécanismes en place les ont déjà utilisés, contre 45 % des personnes non handicapées. Cela indique que les mécanismes de feedback et de plaintes ne sont pas adaptés aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, ou que celles-ci pensent que leurs problèmes auront moins tendance à être résolus si elles les soumettent. Un rapport de Humanity and Inclusion a montré qu'en raison de problèmes d'accès physique et à l'information, ainsi que d'attitudes communautaires, les personnes en situation de handicap sont généralement exclues des activités communautaires<sup>10</sup>.

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



Bambari, la sous-préfecture qui compte le plus grand nombre de perceptions majoritairement négatives sur de nombreuses autres questions, a le pourcentage le plus élevé de personnes qui savent comment soumettre une plainte ou une suggestion (39 %). Bambari a été l'une des régions pilotes pour les mécanismes collectifs de feedback et de plaintes de la communauté humanitaire.

<sup>9</sup> Nous considérons comme personnes vivant avec un handicap celles qui ont répondu positivement à l'une des questions du groupe de Washington et ont indiqué qu'elles ont des difficultés à voir, entendre, marcher, se concentrer ou se soigner sans aide. Certaines personnes vivant avec un handicap risquent donc d'être exclues, comme celles qui ont des problèmes de santé mentale ou des handicaps moins graves.

<sup>10</sup> Humanité & Inclusion, « Études des barrières à l'accès à l'aide humanitaire », mars 2021

La majorité du personnel humanitaire interrogé (83 %) estime que les mécanismes de leur organisation ne sont pas facilement accessibles aux groupes vulnérables, et qu'ils doivent être adaptés aux besoins des personnes âgées, des femmes, des personnes en situation de handicap ou ayant des difficultés à lire et à écrire, et aux personnes vivant dans des zones reculées.

Les personnes qui reçoivent une réponse à une plainte ou à une suggestion ont le sentiment que leur opinion est prise en compte<sup>11</sup>. Dans l'ensemble, seules 36 % des personnes ayant déposé une plainte ont reçu une réponse. Les données de REACH confirment que la plupart des plaintes restent sans réponse, même si la quasi-totalité des organisations déclarent avoir mis en place des systèmes pour répondre aux suggestions ou les faire suivre. Les acteurs humanitaires affirment que le manque de financement (61 %) est principalement responsable de l'inefficacité des mécanismes.

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



## La plupart des gens se sentent en sécurité

La plupart des répondants (78 %) se sentent en sécurité lorsqu'ils accèdent à l'aide humanitaire et dans leur vie quotidienne (69 %). Ceux qui ne se sentent pas en sécurité lorsqu'ils accèdent à l'aide mentionnent dans leur réponse le vol, les points de distribution surpeuplés et la violence physique.

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



Les habitants d'Alindao, où la situation sécuritaire s'est détériorée depuis début 2021, se sentent beaucoup moins en sécurité lorsqu'ils accèdent à l'aide (57 %) qu'à Bangui, Bambari et Kaga Bandoro (82 %, 87 %, 88 %, respectivement).

## Il y a des progrès à faire en matière de respect

Deux tiers des personnes dans leur ensemble, et seulement 62 % des hommes estiment que les humanitaires les traitent avec respect. Alors que les répondants de la plupart des régions sont plutôt positifs sur cette question (78 % à Bambari et Kaga Bandoro, 83 % à Berbérati, 88 % à Bangui), le pourcentage à Alindao est nettement plus bas (51 %). Les données de REACH ont également mis en évidence un manque de respect, puisque 36 % des ménages interrogés déclarent qu'ils ne sont « pas du tout satisfaits de la conduite des travailleurs humanitaires dans leur région ».

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



Les ONG doivent toujours répondre quand nous déposons une plainte.

- Femme, 28 ans, PDI hors site, Kaga Bandoro



Nous ne sommes pas bien traités sur le site [de déplacés], [il y a] trop de discrimination c'est pour cela que je suis partie.

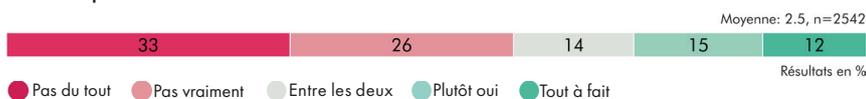
- Femme, 20 ans, retournée, Kaga Bandoro

<sup>11</sup> Coefficient de corrélation : 0,38

# Peu de gens comprennent le processus de ciblage

Les acteurs humanitaires s'efforcent de cibler en priorité les personnes vulnérables parmi le grand nombre de personnes dans le besoin. Ces choix sont faits en fonction de critères tels que l'accès à l'eau, à l'assainissement et aux services de santé, la prévalence de la malnutrition et de l'insécurité alimentaire, les niveaux de détresse psychosociale et de maladies<sup>12</sup>, ainsi que le statut, le niveau géographique et autres analyses de risques. Et pourtant, 27 % seulement des répondants pensent que l'aide parvient à ceux qui en ont le plus besoin, ce qui n'est pas surprenant étant donné que seulement 19 % des personnes interrogées déclarent comprendre la procédure de ciblage.

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

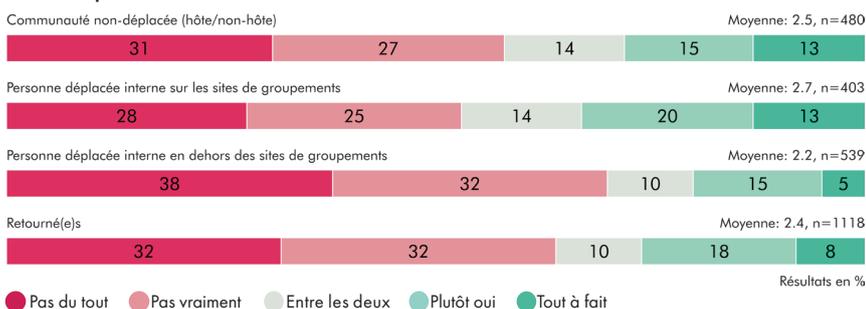


**Savez-vous comment les organisations humanitaires décident qui reçoit l'aide humanitaire et qui n'en reçoit pas ?**



Les bénéficiaires de transferts monétaires répondent plus positivement à la question de l'équité (36 % contre 20 %) et ont une meilleure connaissance des critères de ciblage. Il est préoccupant de noter que le pourcentage de personnes estimant que l'aide est équitable à Kaga Bandoro (9 %) est très faible. Les PDI vivant dans les sites de regroupement sont plus positives (33 %), suivies des membres de la communauté hôte (28 %), des retourné(e)s (26 %) et des PDI vivant en dehors des sites de regroupement (20 %).

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



Lorsqu'on leur demande qui sont les laissés-pour-compte, les répondants mentionnent les personnes âgées (72 %), les veuves (55 %), les personnes vivant avec une maladie (25 %) et les ménages dirigés par une femme (25 %). Les raisons invoquées pour expliquer l'exclusion de certaines personnes sont la discrimination (47 %), les mauvais critères de ciblage (40 %) et les erreurs (31 %).



Il faut penser beaucoup plus aux personnes âgées qui sont vraiment vulnérables et qui ont besoin de nourriture.

- Femme, 27 ans, retournée, Kaga Bandoro

<sup>12</sup> Pour la liste complète des indicateurs utilisés pour 2021, voir le [HNO 2021](#), page 94.

# Recommandations de la communauté

---

Après nos enquêtes en face à face, notre équipe est retournée dans les cinq régions pour discuter de nos conclusions avec les membres des communautés et leur demander comment les acteurs humanitaires pourraient s'améliorer. Nous avons organisé 51 réunions avec des hommes, des femmes et des chefs communautaires<sup>13</sup>. Voici un résumé de ce qu'ils nous ont dit – beaucoup de ces recommandations vous sembleront familières si vous avez lu nos précédents rapports.

## 1. Rendre le processus de ciblage plus transparent et participatif.

- Mieux impliquer les organisations et les représentants locaux, mais aussi les membres de la communauté. Par exemple, en créant des comités de ciblage inclusifs.
- Veiller à ce que le ciblage soit objectif et ne favorise pas un groupe particulier de personnes par rapport à un autre pour des raisons autres que leurs besoins humanitaires. Cela nécessite également de prévenir la fraude et la corruption, y compris de la part des chefs communautaires.
- Veiller activement à ce que les listes soient toujours à jour et à ce que les groupes particulièrement vulnérables ne soient pas laissés pour compte (en s'assurant que la sélection est menée par des humanitaires ou des « acteurs extérieurs » afin d'éviter toute partialité, en vérifiant l'identité des bénéficiaires avec des photos et en veillant à ce que les listes soient exactes avant les distributions).
- Expliquer le processus de ciblage aux communautés de manière plus transparente, pour qu'elles aient davantage confiance et éviter les tensions entre les bénéficiaires.

## 2. Veiller à ce que l'aide soit adaptée au contexte, et mise en œuvre en temps voulu et de manière à favoriser l'autonomie des bénéficiaires.

- Réaliser des évaluations des besoins plus fréquentes afin de tenir compte des nouvelles réalités. Cela permettrait d'accroître la quantité et la qualité de l'aide, en adaptant les distributions à l'évolution des principaux besoins des personnes. Cela nécessite entre autres de rester attentif aux fluctuations de prix en veillant à ce que le prix des articles échangés contre des coupons corresponde au prix des produits vendus sur le marché.
- Accorder la priorité à un type d'assistance qui contribue à la résilience des communautés, comme la fourniture d'espèces en échange d'activités génératrices de revenus.
- Respecter les dates de distribution et veiller au bon ordre dans les sites de regroupement en organisant les distributions par section et en impliquant la communauté dans le processus.
- Utiliser autant que possible les capacités locales dans la mise en œuvre des projets. Acheter les articles d'aide humanitaire localement au lieu de les importer.

---

<sup>13</sup>

Bangui : 16 réunions (160 personnes).  
Bambari : 9 réunions (85 personnes)  
Berbérati : 10 réunions (70 personnes)  
Kaga Bandoro : 7 réunions (70 personnes)  
Alindao : 9 réunions (90 personnes)

### **3. Communiquer régulièrement et directement avec les bénéficiaires de l'assistance.**

- Communiquer davantage, régulièrement, directement et clairement avec les bénéficiaires de l'assistance. Informer au minimum la population de l'ampleur de l'aide et en quoi elle consistera, avant les distributions.
- Intensifier la communication avec les chefs communautaires pendant la mise en œuvre du projet, étant entendu qu'ils doivent à leur tour partager les informations nécessaires avec les membres de la communauté.
- Mieux consulter les communautés de manière inclusive, en adaptant la communication aux différents groupes de population.
- Organiser des réunions avec les communautés une fois que les activités sont menées à bien, pour présenter les résultats et discuter des leçons apprises.

### **4. Veiller à ce que les mécanismes de feedback et de plaintes soient adaptés aux préférences des bénéficiaires et que tout le monde en ait connaissance.**

- Demander de manière proactive aux communautés de faire part de leurs suggestions en personne et assurer le suivi après les distributions.
- Répondre rapidement à toute plainte reçue.
- Veiller à ce que des mécanismes de plainte confidentiels, basés sur les préférences de la communauté et sensibles aux dynamiques culturelles et sociales, soient en place, y compris lors des distributions.
- Former les points focaux et les chefs communautaires aux mécanismes de feedback et de plaintes afin qu'ils diffusent l'information aux communautés.

# Méthodologie

## Échantillonnage

La stratégie d'échantillonnage couvre les populations affectées ciblées par le PRH 2021 et recevant une assistance humanitaire. Les sous-préfectures d'Alindao (Basse-Kotto), de Bambari (Ouaka), de Bangui (Bangui), de Berbérati (Mambéré-Kadei) et de Kaga Bandoro (Nana-Grébizi) ont été sélectionnées sur la base des critères suivants : 1) le niveau d'assistance humanitaire (nombre d'acteurs humanitaires sur le terrain), 2) la taille de la population affectée (retourné(e)s, personnes déplacées internes et communautés hôtes) et 3) l'accès aux sites (sécurité et risque logistique).

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 PDI et les membres des communautés hôte recevant une assistance humanitaire sont les groupes cibles de l'enquête. Au niveau de chaque sous-préfecture, l'échantillon est stratifié proportionnellement à la taille des populations affectées dans chaque catégorie de population. En ce qui concerne la communauté hôte, un seuil maximal de 20 % de l'échantillon total a été fixé pour la stratification proportionnelle au niveau de la sous-préfecture.

Compte tenu du contexte sécuritaire et des importants mouvements de population dans les sous-préfectures ciblées, la sélection des sites a été finalisée en concertation avec les acteurs humanitaires sur le terrain. En fonction du contexte local (fort mouvement de population, risque sécuritaire, assistance humanitaire homogène, etc.), les sites ont été sélectionnés de manière aléatoire ou arbitraire ; par conséquent, le choix des sites peut varier d'une sous-préfecture à l'autre.

L'échantillon a sélectionné des adultes consentants de plus de 18 ans qui avaient reçu une assistance humanitaire au cours des six derniers mois, en respectant une répartition hommes/femmes de 50/50. Trente-cinq pour cent ont reçu une aide en espèces et sous forme de coupons (assistance monétaire). Parmi eux, la plupart ont reçu des coupons papier (61 %) ou des espèces (41 %). Si l'on examine le type d'aide que nos répondants ont reçu, la majorité d'entre eux ont mentionné une aide dans le domaine de l'eau, de l'hygiène et de l'assainissement (55 %), de la nourriture (53 %) et de la santé (33 %). En termes de groupes de statut, l'échantillon est stratifié proportionnellement à la taille des populations affectées dans chaque catégorie de population.

Les données ont été collectées de mars à août 2021. L'enquête a été administrée à l'aide de tablettes et de smartphones, en anglais et en français. Le questionnaire français a été traduit en sango sur place, par les enquêteurs.

## Pondération des données

Le risque que des groupes sur- ou sous-échantillonnés faussent les résultats est atténué par la pondération des données par groupe de statut, en fonction de la proportion de chaque groupe de statut dans les régions couvertes. Cela nous permet à la fois de maximiser la fiabilité des comparaisons entre les groupes et de fournir une vision représentative plus fiable des perceptions au sein des différentes régions et de la population affectée dans son ensemble.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des sites échantillonnés dans chaque sous-préfecture.

Sous-préfecture	Site	Échantillon
<b>Bangui</b>	Arrondissement 2	52
	Arrondissement 3	285
	Arrondissement 6	60
	Arrondissement 7	35
	Bimbo	58
<b>Bambari</b>	Gohinde 1	125
	Oubada 2	40
	Ngalingou	55
	Aviation	146
	Pladama	148
<b>Berbérati</b>	Djambala 3	57
	Djambala 4	45
	Djambala 9	83
	Massina	21
	Nandobo 1	42
	Ouham	29
	Babaza 1	156
	Babaza 2	32
<b>Kaga Bandoro</b>	Kokorota	179
	Abakar (Haoussa)	104
	Addy	41
	Cite Bagaza	132
	Ganama	63
<b>Alindao</b>	Congo 2	144
	Quartier Mission	176
	Kongbo	153
	Pavika	151
<b>Total</b>		<b>2612</b>

Les valeurs moyennes globales présentées dans ce rapport ont été estimées à partir des moyennes des strates qui ont été pondérées en fonction des informations démographiques figurant dans la matrice de suivi des déplacements de l'OIM et dans les bases de données de l'Aperçu des besoins humanitaires (HNO) d'OCHA. Les marges d'erreur pour les ventilations par statut, localité et sexe sont plus importantes que pour les moyennes pondérées globales. Les points de données qui ne contenaient pas le statut du répondant (PDI vivant sur un site de regroupement, PDI vivant hors site, communauté hôte, retourné(e)s) n'ont pas été pris en compte dans l'analyse pondérée.

Au total, 2 612 enquêtes ont été réalisées. Avec un niveau de confiance de 95 %, cette taille d'échantillon permet une marge d'erreur de 2 %.

## **Défis et limitations**

### **Contexte sécuritaire**

La situation sécuritaire volatile en République centrafricaine a entravé notre capacité à parler aux bénéficiaires de l'assistance. Les sites situés dans des zones classées « rouges » par les acteurs humanitaires ont été exclus de l'échantillon final, et la date à laquelle les données ont été collectées a dû être adaptée à la situation sécuritaire.

### **Traduction du questionnaire**

Le sango étant une langue parlée plutôt qu'écrite en RCA, la traduction du questionnaire a posé certaines difficultés. Nous avons fourni le questionnaire en français aux agents recenseurs et ceux-ci l'ont ensuite traduit en sango sur place pour les répondants. Au cours de la formation des agents recenseurs, nous avons bien insisté sur le sens de chaque question pour nous assurer qu'ils avaient bien compris. Nous ne pouvons cependant pas garantir à 100 % que les questions ont été traduites de manière identique pour tous les répondants.

### **Perceptions des adultes uniquement**

Nos enquêtes ont été menées uniquement auprès d'adultes, car le contenu du questionnaire (l'assistance que les personnes affectées reçoivent en général, la relation avec les acteurs humanitaires, les mécanismes de gestion des plaintes/suggestions, etc.) était orienté vers les adultes/chefs de famille. Nous n'avons donc pas saisi les perceptions des jeunes ou des enfants, bien que nous reconnaissons leur importance.

### **Données de perception**

GTS collecte des données perceptuelles auprès des bénéficiaires de l'assistance afin d'évaluer la réponse humanitaire en cours à travers leurs points de vue et opinions. Bien que les principes de redevabilité et de participation communautaire soient de plus en plus intégrés dans le cycle des programmes humanitaires, les voix des personnes affectées qui bénéficient de l'aide sont souvent omises. La collecte de données de perception auprès des populations affectées doit donc être considérée comme faisant partie d'un changement systémique dans la réponse humanitaire. Il s'agit d'une première étape cruciale pour permettre aux personnes affectées d'être plus pleinement intégrées dans le processus de prise de décision humanitaire. Néanmoins, il est clair qu'à elles seules, les données de perception ne sont pas toujours suffisantes 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.



unicef 



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