



**GROUND TRUTH  
SOLUTIONS**

SOMMET HUMANITAIRE MONDIAL

## **SONDAGE DE TERRAIN ET ANALYSE**

ENQUÊTE À DESTINATION DES PARTENAIRES FOURNISSEURS  
DE L'AIDE HUMANITAIRE EN HAÏTI

14 JUIN, 2017





# SOMMAIRE

<b>PRÉSENTATION</b>	<b>3</b>
INTRODUCTION	3
RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS	3
COMMENT LIRE CE RAPPORT	4
<b>QUESTIONS DU SONDAGE</b>	<b>5</b>
Q1. ASSISTANCE NON-FINANCIÈRE	5
A. COMPÉTENCES DE GESTION	5
B. GESTION DES FINANCES	5
C. COMPÉTENCES TECHNIQUES	5
D. APPROCHES PARTICIPATIVES	6
E. COMPÉTENCES EN SUIVI ET EVALUATION	6
F. PLANIFICATION DE LONG-TERME	6
G. STRATÉGIES	6
H. COMMUNICATIONS	7
Q2. FINANCEMENT FLEXIBLE	7
Q3. ÉCOUTE	7
Q4. FINANCEMENT CONVENABLE	8
Q5. COMPRÉHENSION VIS-A-VIS DU CONTEXTE	8
Q6. RESPECT	8
<b>STATISTIQUES DÉMOGRAPHIQUES</b>	<b>9</b>
<b>REMARQUES SUR LA MÉTHODOLOGIE</b>	<b>10</b>
CONTEXTE	10
TAUX DE RECOMMANDATION	10
ANALYSE COMPARATIVE	10
ÉLABORATION DU SONDAGE	10
TAILLE DE L'ÉCHANTILLON	10
MÉTHODOLOGIE DE L'ÉCHANTILLONNAGE	10
MODALITES LINGUISTIQUES DE L'ENQUÊTE	10

# PRESENTATION

## Introduction

Ce rapport s'appuie sur une enquête réalisée avec 17 partenaires locaux de trois Organisations Non-Gouvernementales Internationales (IONG) et quatre agences des Nations-Unies (ONU). Les sondages furent transmis par les agences internationales à leurs relais sur le terrain à l'aide d'un instrument de sondage en ligne. Une fois complétés, les sondages furent soumis directement à Ground Truth pour analyse. Les questions sont issues de l'enquête partenaire conçue par Keystone Accountability.<sup>1</sup>

Les données présentées dans ce rapport proviennent des réponses fournies par les organisations participantes. Les déductions de l'enquête doivent être nuancées par le fait que les réponses diffèrent de façon significative entre les organisations consultées. Outre le renforcement de la coopération entre les partenaires internationaux et locaux, les informations collectées servent à mesurer les progrès réalisés à l'encontre du second engagement du « Grand Bargain », qui concerne la localisation de l'aide humanitaire.

## Résumé des conclusions

Les résultats de l'enquête suggèrent que les sondés sont:

### Qualité des liens

- Satisfaits du niveau de compréhension affiché par leurs partenaires internationaux vis-à-vis du contexte dans lequel ils opèrent.
- Satisfaits du niveau de respect qui leur est montré par leurs partenaires internationaux.
- Élogieux quant aux efforts fournis par leurs partenaires internationaux afin d'être à l'écoute et de répondre aux questions et préoccupations formulées.

### Renforcement des capacités

- Un peu moins positifs quant au soutien qu'ils reçoivent en vue d'améliorer leur expertise technique, en vue

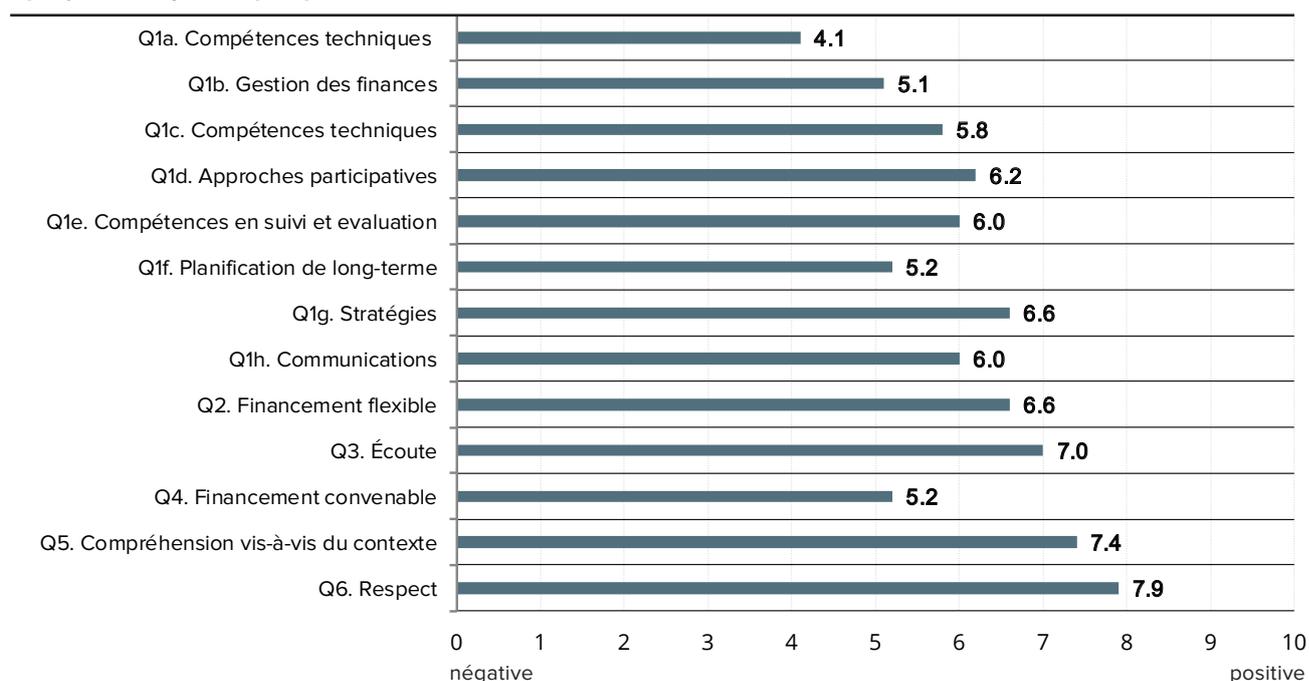
d'introduire plus d'approches participatives, en vue d'améliorer leurs compétences en suivi et évaluation, leur planification de long-terme, leur développement en stratégies, et en communication.

- Moins satisfaits au vue de l'assistance reçue afin d'améliorer leurs compétences en gestion et en leadership.

### Assistance financière

- Plutôt positifs quant à la flexibilité des financements.
- Moins positifs quant à la contribution des partenaires internationaux en vue de couvrir les coûts essentiels.

### Aperçu des moyennes par question



<sup>1</sup>Keystone Accountability International Non-Governmental Organization Survey. For more see: <https://keystoneaccountability.org/international-non-governmental-organization-survey/>



## Comment lire ce rapport

Le graphique en barre montre la fréquence de chaque réponse donnée, de 0 à 10. Outre les fréquences, les moyennes sont données afin de faciliter les comparaisons des résultats entre questions.

Pour approfondir l'analyse, un code couleur a été attribué aux barres du graphique sur la base du taux de recommandation net<sup>2</sup>: Les opinions critiques sont sur la gauche en rouge (note de 0 à 6), les opinions neutres sont au milieu en jaune (note de 7 ou 8) et les avis positifs sont sur la droite en vert (note de 9 ou 10).

Les taux de recommandations de ce sondage sont mis en comparaison avec ceux d'une enquête rassemblant

40 ONG internationales actives en Amérique Centrale, au Mexique et dans les Caraïbes et conduit par Keystone Accountability dans le cadre de son sondage partenaire en Octobre 2016. Nous établissons en outre des diagrammes de dispersion qui contiennent un axe horizontal allant de -100 à 100 et mesurant les scores de recommandation net.

Pour plus d'informations sur le taux de recommandation net et la comparaison des données, veuillez consulter la section méthodologie en page 10.

<sup>2</sup> Taux de recommandation net' est une marque déposée de Fred Reichheld, Bain & Company et Satmetrix. Pour plus d'informations: [www.netpromotersystem.com](http://www.netpromotersystem.com), ainsi que la communauté open source net promoteur à [www.netpromoter.com](http://www.netpromoter.com)

# QUESTIONS DU SONDAGE

◇ TAUX DE RECOMMANDATION NET DE COHORTE  
○ TAUX DE RECOMMANDATION NET DE KEYSTONE

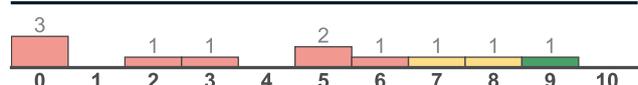


## Q1. Assistance non-financière

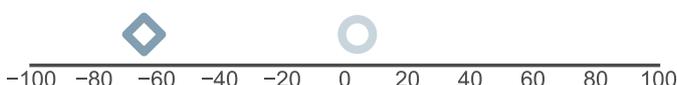
**Veillez attribuer une note aux différents types d'appuis non-financiers que vous avez reçu:**

### a. Renforcement de nos compétences en gestion et en leadership

Répartition des réponses Moyenne: 4.1



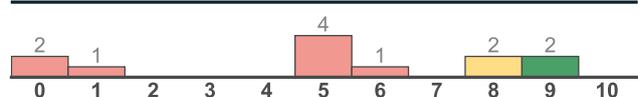
Taux de Recommandation Net



Quasiment trois-quarts des sondés ont attribué une note entre 0 et 6 à l'assistance en gestion et en leadership, produisant ainsi la plus faible moyenne parmi toutes les questions de l'enquête. Le score de recommandation est bien inférieur au résultat de l'enquête Keystone (-64 vs. 4).

### b. Renforcement de nos compétences en gestion financière

Répartition des réponses Moyenne: 5.1



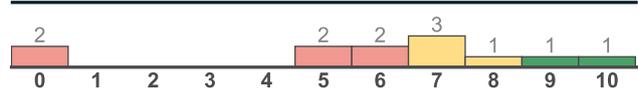
Taux de Recommandation Net



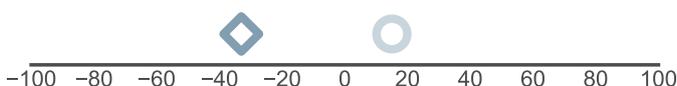
Deux-tiers des sondés ont indiqué percevoir négativement l'assistance en gestion financière de la part des partenaires internationaux. Il convient de noter la large disparité entre le score de recommandation de -50 et le -7 obtenu par l'enquête de Keystone.

### c. Renforcement de nos capacités techniques en matière de prestation de services

Répartition des réponses Moyenne: 5.8



Taux de Recommandation Net

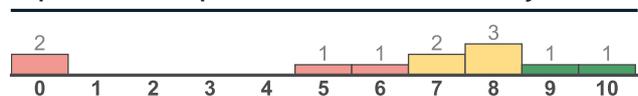


La moitié des sondes ont noté l'assistance en matière de prestation de services à l'aide d'une note égale ou inférieure à 6. Ce résultat est bien inférieur à celui obtenu par Keystone dans la région (-33 vs. 15).

◇ Taux de recommandation net de cohorte	CRITIQUES
○ Taux de recommandation net de keystone	NEUTRES
	EN FAVEUR

### d. Renforcement de nos approches participatives

Répartition des réponses Moyenne: 6.2



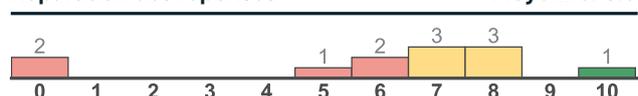
Taux de Recommandation Net



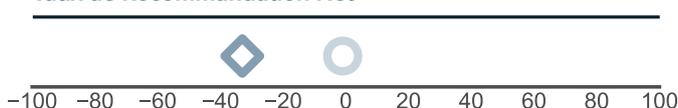
La plupart des sondés ont attribué une note de 8 ou inférieure quant à l'assistance des partenaires en terme d'approches participatives. Le score de recommandation net est inférieur à celui de Keystone pour la région (-18 vs. 6).

### e. Renforcement de nos compétences en suivi et évaluation

Répartition des réponses Moyenne: 6.0



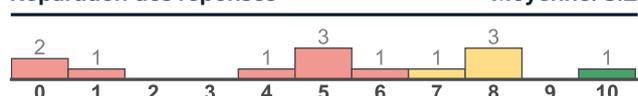
Taux de Recommandation Net



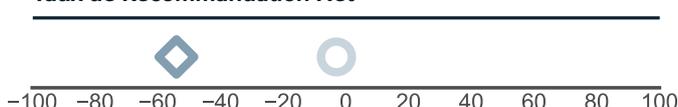
La moitié des sondés ont noté l'assistance reçue en suivi et évaluation à l'aide d'une note de 7 ou 8. Le score de recommandation net est une nouvelle fois inférieur à celui de l'étude Keystone (-34 vs. -1).

### f. Renforcement de notre planification à long-terme/ viabilité

Répartition des réponses Moyenne: 5.2



Taux de Recommandation Net



Une majorité des sondés ont attribué une note de 6 ou inférieure quant au support des partenaires en planification et viabilité financière. Le score de recommandation net est largement inférieur à celui de l'enquête Keystone (-54 vs. -3).

### g. Amélioration de nos stratégies et de nos approches pratiques

Répartition des réponses Moyenne: 6.6



Taux de Recommandation Net

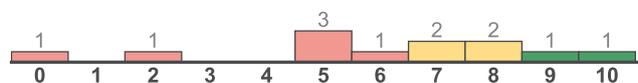


La plupart des sondés ont donné une note supérieure à 7 en ce qui concerne l'assistance en stratégies et approches pratiques délivrée par les partenaires. Le taux de recommandation (-20) reste toutefois en-deçà des résultats de l'enquête Keystone (4).



## h. Communication et publication de notre

Répartition des réponses Moyenne: 6.0



Taux de Recommandation Net

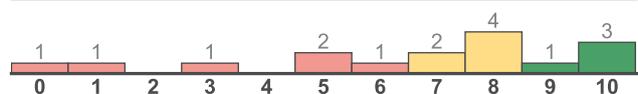


La moitié des sondés ont attribué une note de 6 ou inférieure aux efforts fournis par leurs partenaires pour améliorer leur communication ou pour publier leur travail. Le score de recommandation est inférieur à la référence de Keystone pour la région (-33 vs. 2).

### Q2. Financement flexible

**[Nom de l'organisation] fait preuve de flexibilité en adaptant le support financier fourni à mon organisation nous permettant ainsi d'ajuster nos projets afin de répondre aux nouveaux besoins venant du terrain.**

Répartition des réponses Moyenne: 6.6



Taux de Recommandation Net

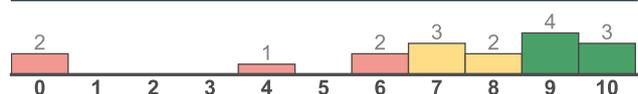


Les résultats sont variés et éparpillés de 0 à 10 avec toutefois une majorité de sondés qui estime que la flexibilité des partenaires mérite une note de 7 ou supérieure. Le score de recommandation est en-dessous de la référence Keystone (-13 vs. 28).

### Q3. Écoute

**[Nom de l'organisation] est à l'écoute et répond de manière appropriée à nos questions et à nos préoccupations.**

Répartition des réponses Moyenne: 7.0



Taux de Recommandation Net



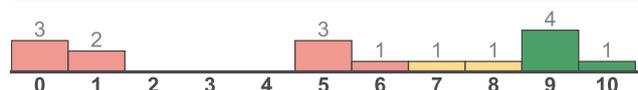
Les sondés sont partagés quant au niveau d'écoute et de réponse offert par leurs partenaires. Il y a autant d'avis négatifs (notes de 0 à 6) que d'avis positifs (notes de 9 à 10). Le score Net Promoter est positif mais malgré cela est encore inférieur à celui collecté par Keystone (12 vs. 44).



### Q4. Financement convernable

**Le financement que nous recevons de [Nom de l'organisation] contribue convenablement aux coûts essentiels de mon organisation.**

Répartition des réponses Moyenne: 5.2



Taux de Recommandation Net

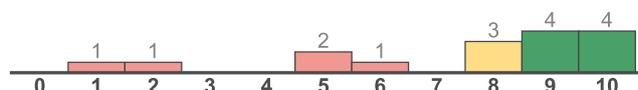


Plus de la moitié des sondés ont noté l'assistance financière qu'ils reçoivent pour couvrir leurs coûts essentiels par 6 ou moins. Le score de recommandation est bien inférieur à celui de Keystone pour la région (-25 vs. 15).

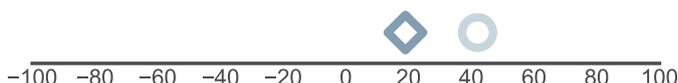
### Q5. Compréhension vis-a-vis du contexte

**[Nom de l'organisation] est au fait du contexte dans lequel nous sommes amenés à travailler.**

Répartition des réponses Moyenne: 7.4



Taux de Recommandation Net

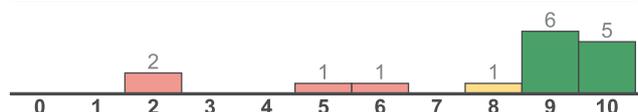


La moitié des sondés sont satisfaits du niveau de compréhension de leurs partenaires vis-à-vis de leur travail réalisé au niveau local et national. Toutefois, le score est encore inférieur au score de référence de Keystone (19 vs. 42).

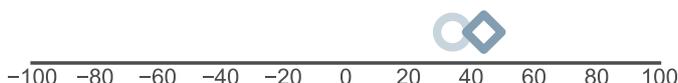
### Q6. Respect

**[Nom de l'organisation] nous traite avec respect.**

Répartition des réponses Moyenne: 7.9



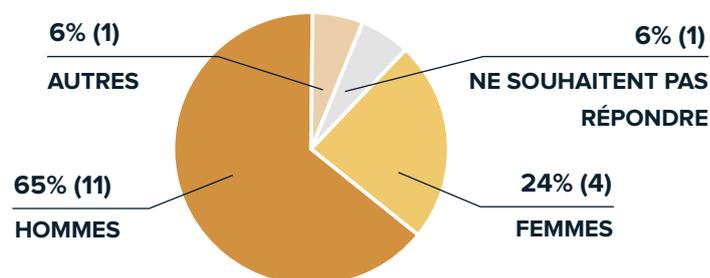
Taux de Recommandation Net



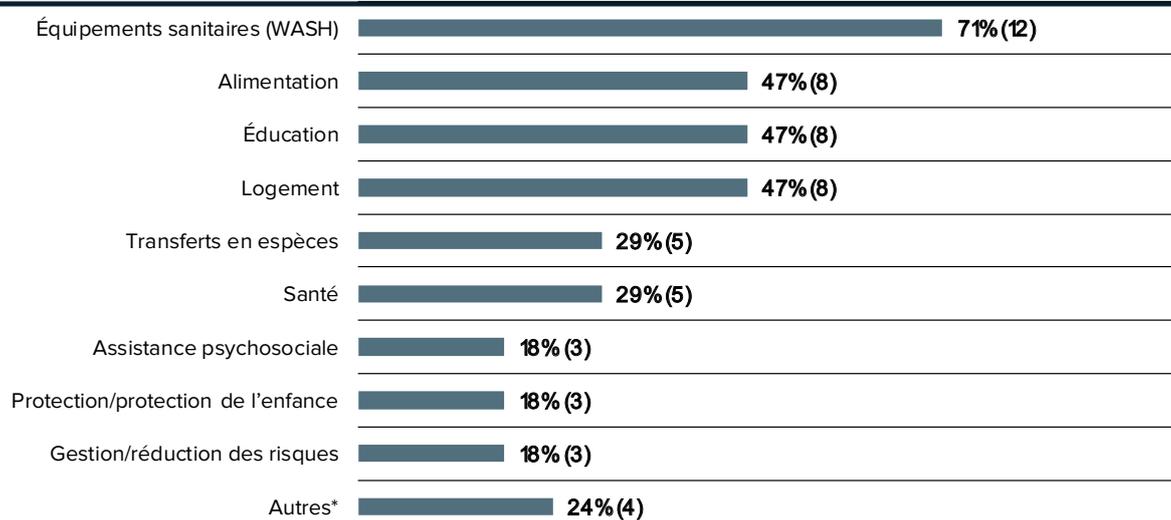
La plupart des sondés ont noté de façon généreuse le traitement accordé par leurs partenaires. La moyenne de 7.9 est la plus élevée parmi toutes les questions du sondage. Le score de recommandation est ainsi le seul qui est supérieur à la référence de Keystone pour la région (44 vs. 34).

# STATISTIQUES DÉMOGRAPHIQUES

## Sexe



## Services fournis par les partenaires locaux\*\*



\* Autres: développement de l'entrepreneuriat, plaidoyer, produits non-alimentaires, et volontariat.

\*\* Les répondants ont eu la possibilité de sélectionner plusieurs services.

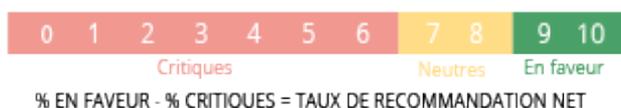
# REMARQUES SUR LA MÉTHODOLOGIE

## Contexte

Les donateurs de l'OCDE et les acteurs humanitaires ont pris une série d'engagements lors du Sommet Humanitaire Mondial en Mai 2016 en vue d'augmenter l'efficacité et l'efficacité de l'aide humanitaire. Le secrétariat de l'OCDE cherche à évaluer si les engagements pris dans le cadre du « Grand Bargain » produisent l'effet attendu. A ce titre, Ground Truth Solutions a été chargé de rapporter l'avancement des réformes prévues par le "Grand Bargain". L'enquête partenariale cherche à évaluer les progrès réalisés en vue d'atteindre les objectifs déclarés de l'engagement numéro 2 du "Grand Bargain": "Plus de soutien et d'outils de financement pour les intervenants locaux et internationaux."

## Taux de recommandation net

Le taux de recommandation net distingue trois types de profils parmi les sondés: en faveur, neutre et critique. Ce taux est largement utilisé comme indicateur de performance dans le secteur privé afin de mesurer la fidélisation du client à un produit ou service donné. Dans le secteur humanitaire, l'assistance mise à disposition par les agences internationales pour les intervenants locaux peut donner lieu à un sondage de satisfaction. Cette analyse sert de base pour le développement de stratégies en vue de travailler avec chacun des trois profils.



**Les sondés en faveur** sont les personnes qui attribuent une note de 9 ou 10 à une question donnée sur une échelle de 1 à 10. Ceux-là sont des champions. Ils sont vraisemblablement des travailleurs enthousiastes et sincères qui recommandent des services, ou dans ce cas de figure, des organisations à des amis et des collègues.

**Les sondés neutres** sont ceux qui attribuent des notes de 7 ou 8. Ils n'ont pas de préoccupations majeures mais ne sont pas non plus particulièrement enthousiastes quant aux différents aspects du partenariat. Toutefois, il est possible de les rendre plus enthousiastes à l'aide d'incitations appropriées.

**Les sondés critiques** sont les personnes qui attribuent des notes de 0 à 6 à une question donnée. Ils ont une opinion plutôt négative ou perçoivent médiocrement le service en question et leur avis peut affecter la collaboration ou même la réputation du partenaire international.

Le taux de recommandation net (TRN) est calculé en soustrayant les sondés critiques aux sondés en faveur tout en ignorant les sondés neutres. Un TRN positif indique que, pour une question donnée, il y a plus de sondés en faveur que de sondés critiques. Vice versa, un TRN négatif traduit

un nombre plus important de sondés critiques que de sondés en faveur parmi ceux qui ont répondu à la question.

## Analyse comparative

Étant donné que les questions du sondage sont issues de l'enquête partenariale de Keystone Accountability, les résultats de la présente enquête ont été comparés à ceux de la précédente enquête rassemblant 40 ONG internationales actives à travers l'Amérique centrale, le Mexique et les Caraïbes et qui ont répondu aux mêmes questions. Bien que ces organisations aient différents objectifs et différentes structures, il y a tout de même une base commune qui permet de procéder à des comparaisons. Les comparaisons entre enquêtes permettent à l'OCDE de comprendre les opinions des sondés et d'estimer quel niveau de satisfaction peut être atteint. Chaque organisation dispose de son propre contexte, de ses objectifs et activités propres, il convient donc d'interpréter les résultats avec prudence. Les scores de références correspondent à la moyenne des notes des six organisations qui ont participé au sondage et non pas de l'ensemble des sondés afin d'éviter que les grosses organisations avec beaucoup de sondés ne biaisent trop le résultat final.

## Élaboration du sondage

Ground Truth a conçu un sondage visant à évaluer les expériences d'intervenants locaux et nationaux qui fournissent de l'assistance humanitaire en collaboration avec des ONG internationales et des agences de l'ONU. Les questions fermées s'appuient sur une échelle de type Likert allant de 0 à 10 pour quantifier les réponses, dont les moyennes respectives ont été comparées à celles de l'enquête de référence, tout comme les types de réponses et leur taux respectif de recommandation.

## Taille de l'échantillon

Les échantillons sont restreints du fait que les organisations internationales ne peuvent pas se permettre d'avoir beaucoup de partenaires parmi les ONG locales. D'un point de vue statistique cela pose un problème notamment au niveau de la représentativité de l'échantillon. C'est pourquoi nous avons décidé de soumettre au lecteur le nombre total de partenaires locaux des trois organisations internationales participants à l'enquête ainsi que le nombre de partenaires qui ont fait part de leurs opinions. Cependant il convient de ne pas tirer de conclusions hâtives quant à la situation des acteurs humanitaires en Haïti étant donné que de nombreuses organisations internationales n'ont pas souhaité participer. À l'avenir, il serait utile de rendre l'enquête obligatoire pour les organisations humanitaires internationales ainsi que pour les partenaires locaux de ces organisations. Cela permettrait d'avoir une image plus précise de la situation dans le pays.



### **Méthodologie de l'échantillonnage**

L'enquête partenaire a été commandée par l'OCDE et a été mise en œuvre par Ground Truth Solutions. Le questionnaire a été élaboré sur une plateforme en ligne et a été transmis par les agences de l'ONU et les ONG à leurs partenaires sur le terrain en Haïti par email. Des points de relais furent choisis pour compléter le sondage au nom de

l'organisation partenaire locale. Ces points de relais sont en charge des relations avec les donateurs. Les données furent collectées entre le 28 Avril et le 21 Mai 2017.

### **Modalités linguistiques**

Cette enquête a été conduite en français, en créole haïtien et en anglais.

**For more information about Ground Truth surveys in Haiti, please contact Nick van Praag ([nick@groundtruthsolutions.org](mailto:nick@groundtruthsolutions.org)) or Andrew Hassan ([andrew@groundtruthsolutions.org](mailto:andrew@groundtruthsolutions.org)).**