

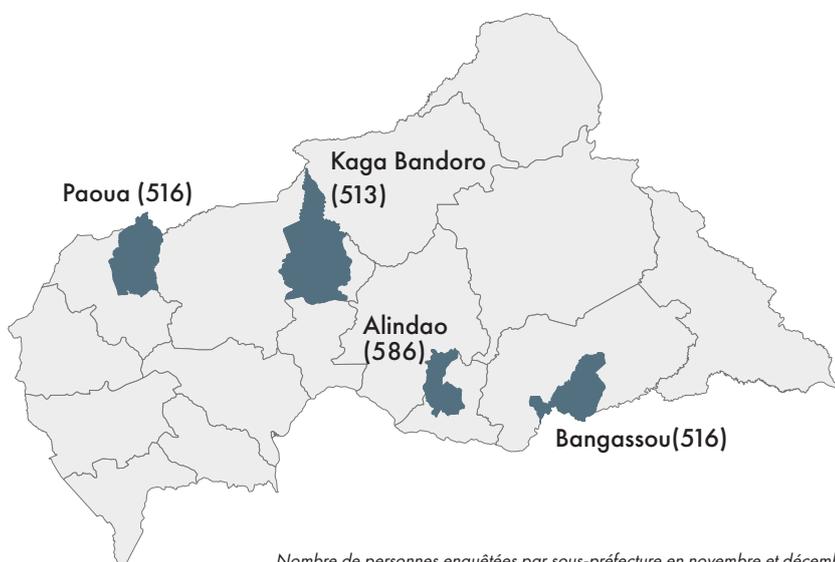
# Quelle opinion ont les populations affectées de la réponse humanitaire en République Centrafricaine ?

Résumé exécutif • République Centrafricaine • Deuxième phase

## Introduction

Ground Truth Solutions (GTS), en partenariat avec l'UNICEF, soutient ainsi les acteurs humanitaires en RCA en offrant une vue d'ensemble des points de vue des personnes affectées recevant de l'aide humanitaire. Ces informations sont basées sur des données de perception collectées auprès d'un échantillon représentatif des populations affectées et bénéficiaires d'aide humanitaire, dans les principaux contextes humanitaires de la République Centrafricaine. Ces enquêtes ont fourni des résultats utiles pour le développement de l'Aperçu des besoins humanitaires et pour le Plan de réponse humanitaire 2021 (ABH/PRH). Entre novembre et décembre 2020, les équipes de Ground Truth Solutions sont retournées dans les sous-préfectures de Kaga-Bandoro (Nana-Grébizi), d'Alindao (Basse-Kotto), de Paoua (Ouham-Pendé) et de Bangassou (Mbomou) afin de suivre avec les personnes affectées, l'évolution de leurs perceptions sur la réponse humanitaire. Au total, 2 131 bénéficiaires d'aide ont été questionnés sur leurs perceptions par rapport à l'assistance reçue.

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



Nombre de personnes enquêtées par sous-préfecture en novembre et décembre 2020.

## Auteurs

Guillaume Pocard

Coordinateur de projet

Marie-Françoise Sitnam

Gestionnaire des projets de GTS en RCA

## Populations couvertes par l'enquête

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

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

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

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

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

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

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

# Indicateurs de perceptions clés, par sous-préfectures

Concernant le suivi de la redevabilité en République centrafricaine, le Groupe de Coordination Inter-Clusters (ICC) et le Groupe de Travail Evaluations (Assessment Working Group, AWG) ont identifié huit indicateurs à adresser en priorité en 2020. Ces indicateurs ont été revus et approuvés par l'équipe humanitaire pays et sont inclus sous les trois objectifs stratégiques du Plan de Réponse Humanitaire 2021.

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

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

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

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

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

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

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

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

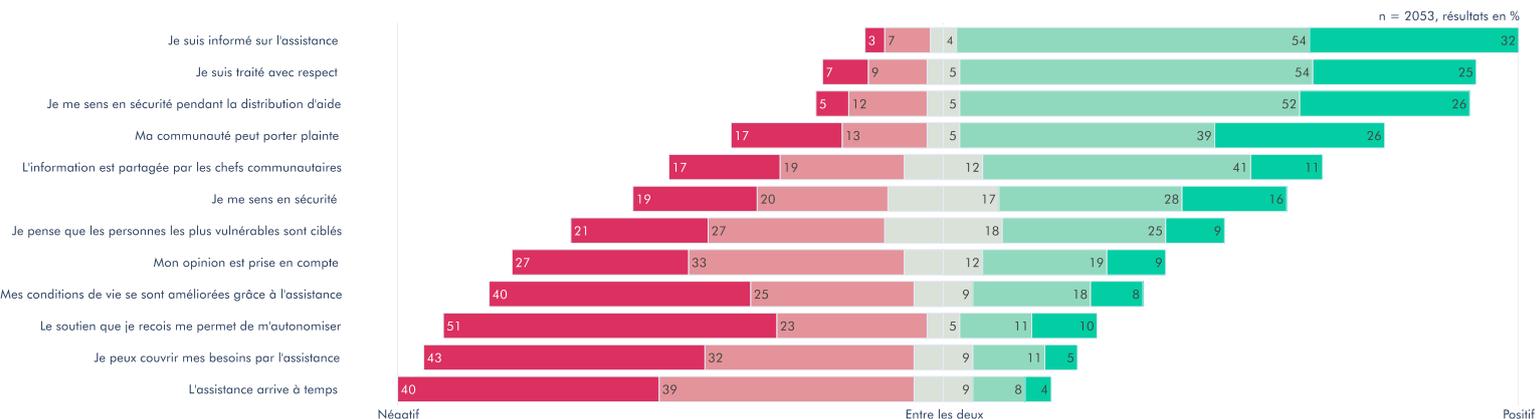
% de personnes affectées qui pensent que l'assistance reçue leur permet d'améliorer leurs conditions de vie	26%	50%	25%	49%	25%	23%
% de personnes déplacées internes qui pensent que l'aide reçue couvre leurs besoins essentiels <sup>6</sup>	13%	50% <sup>4</sup>	13%	18%	10%	NA

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

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

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

# Principaux résultats de l'enquête



Le graphique ci-dessus indique les perceptions des personnes enquêtées sur les principales thématiques de l'enquête. 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). Afin de faciliter la lecture du graphique, les thématiques de l'enquête sont classées de celles ayant le plus de réponses positives (en haut) au plus de réponses négatives (en bas).

- **75% des personnes interrogées ne sont pas satisfaites de la couverture de leurs besoins essentiels par l'assistance humanitaire.** Selon elles, leurs besoins essentiels les moins satisfaits concernent l'assistance monétaire (57%), les abris (45%) et l'éducation (33%). De plus, 67% d'entre elles affirment que des membres de leur communauté vendent les biens reçus de l'assistance afin de couvrir leurs besoins essentiels (principalement en nourriture, habits et médicaments).
- **86% des personnes affectées ont le sentiment d'être informées sur l'assistance reçue.** Les moyens préférés des personnes affectées pour recevoir des informations sont les structures communautaires tels que les chefs de quartier/blocs (52% de perceptions positives), les crieurs publics (50%) et les réunions communautaires (36%).
- **Les personnes enquêtées considèrent les chefs communautaires comme des acteurs clés pour le partage d'informations humanitaires.** Plus de la moitié des personnes interrogées pense que les leaders communautaires relaient les informations de manière efficace (52%). En comparaison, les travailleurs humanitaires enquêtés en mai 2020 estiment que les réunions communautaires (88%) et les chefs communautaires (82%) sont les moyens de communication les plus efficaces.<sup>5</sup>
- **Si 34% pensent que les populations les plus vulnérables sont couvertes par l'assistance humanitaire,** seulement 28% des personnes affectées affirment avoir une bonne connaissance des processus de ciblage humanitaire. Les personnes âgées (70%), les veufs/veuves (51%) et les personnes malades/vivant avec une maladie chronique (27%) sont perçus comme étant les populations vulnérables les moins couvertes par l'assistance. En comparaison, 69% du personnel humanitaire interrogé en mai 2020 estime que l'aide touche les personnes qui en ont le plus besoin.<sup>5</sup>

## Perceptions des populations vulnérables

### Personnes âgées de plus de 51 ans (340)

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

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



### Personnes vivant avec un handicap (274)

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

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



### Femmes (1067)

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

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

<sup>5</sup> Ground Truth Solutions (2020), *Renforcement de la redevabilité envers les populations affectées*, Lien

# Principaux résultats de l'enquête (suite)

- Seules 28% des personnes affectées savent comment déposer une plainte ou faire des suggestions. Parmi les personnes ayant une bonne connaissance des mécanismes de feedbacks, 45% ont déjà déposé une plainte ou fait une suggestion. Les mécanismes de suggestions et de plaintes préférés des personnes affectées sont les discussions en face-à-face avec le personnel humanitaire (47%), les réunions communautaires (33%) et les boîtes à suggestions (32%). Les personnes enquêtées soulignent être plus à l'aise de déposer une plainte auprès du personnel des ONG internationales (ONGI) (51%), des chefs communautaires (36%) et les fonctionnaires / autorités gouvernementales (34%).
- Les personnes bénéficiaires d'assistance monétaire (38% des personnes enquêtées) ont une perception plus positive que les autres types de bénéficiaires sur de nombreux aspects de l'assistance reçue telles que la couverture de leurs besoins essentiels (27% contre 12%), l'amélioration de leurs conditions de vies (41% contre 23%), leurs chances d'autonomisation (32% contre 12%). Toutefois, elles ont une vision plus négative du processus de ciblage (22% contre 31%) ainsi que sur la couverture des populations vulnérables par l'assistance (27% contre 36%).
- Au niveau régional, les personnes résidant à Paoua sont plus positives que celles des autres sous-préfectures concernant le partage d'information, le ciblage des personnes vulnérables ainsi que la prise en compte de leurs points de vue par les acteurs humanitaires. D'autre part, les personnes vivant à Kaga Bandoro sont moins positives que celles des autres sous-préfectures enquêtées concernant le partage d'information et le ciblage des personnes vulnérables.<sup>6</sup>

## Methodologie

La stratégie d'échantillonnage englobe les populations de personnes affectées en République centrafricaine (RCA) ciblées par le Plan de Réponse Humanitaire recevant de l'aide humanitaire. Les sous-préfectures de Kaga Bandoro (Nana-Grébizi), d'Alindao (Basse Kotto), de Bangassou (Mbomou) et de Paoua (Ouham-Pendé) ont été sélectionnées selon les critères suivants :

- 1) le degré d'assistance humanitaire (nombre d'acteurs humanitaires sur le terrain)
- 2) la taille de la population affectée (retourné(e)s, déplacés et communautés hôtes)
- 3) l'accès aux sites de populations affectées (risques sécuritaires et logistiques).

La taille de l'échantillon global défini est de 500 individus par sous-préfecture. Au total, les retourné(e)s (de RCA et de l'étranger), les déplacés internes (PDI) et les membres des communautés hôtes recevant de l'aide humanitaire sont les groupes visés par l'enquête. Au niveau de chaque sous-préfecture, l'échantillon est stratifié proportionnellement à l'effectif des populations affectées dans chaque catégorie de population. Pour la communauté hôte, un seuil maximal de 20% de l'échantillon total a été fixé pour la stratification proportionnelle, au niveau des sous-préfectures. L'échantillon final est statistiquement représentatif avec un intervalle de confiance de 95% et une marge d'erreur de 5%

## Echantillon

2 131 enquêtes en face-à-face

### Sous-préfectures

586 à Alindao (27%)

516 à Bangassou (24%)

516 à Paoua (24%)

513 à Kaga Bandoro (24%)

### Genre

 1 067 femmes (50%)

 1 064 hommes (50%)

### Catégorie de populations

 1 349 retourné(e)s (63%)

 358 membres de communautés hôtes (17%)

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

 165 PDI vivant hors-sites (8%)

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

 183 personnes considèrent être en situation de handicap mental/intellectuel (9%)

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

 93 personnes considèrent être en situation de handicap sensoriel (4%)

<sup>6</sup> Sur la base des résultats d'une régression logistique binomiale comparant les sous-préfectures, l'âge, le type d'assistance, le handicap, si la personne interrogée pense que les dirigeants de la communauté partagent des informations sur l'assistance, si la personne interrogée connaît les critères de ciblage, et le statut (communauté d'accueil, PDI vivant sur un site, PDI vivant en dehors des sites, retourné). Cet effet est significatif à  $p < 0,05$ .

# Recommandations des personnes affectées

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

- **Renforcer la sensibilisation auprès de la population sur les mécanismes de feedback existants**, en particulier sur les endroits où trouver ces mécanismes, sur comment rédiger une plainte et sur les différences entre les mécanismes.

Chefs communautaires / bénéficiaires à Kaga Bandoro / Paoua

- **Informersur les délais de réponses après le dépôt d'une plainte / d'une suggestion** et répondre dans des délais raisonnables aux retours des personnes enquêtées.

Chefs communautaires / bénéficiaires à Paoua

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

Chefs communautaires / bénéficiaires à Paoua

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

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

Bénéficiaires à Paoua et Kaga Bandoro

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

Chefs communautaires / bénéficiaires à Paoua et Kaga Bandoro

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

Bénéficiaires à Kaga Bandoro

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

- **Consulter d'avantage les acteurs communautaires / personnes bénéficiant d'assistance sur l'adéquation de l'assistance (quantité par taille de ménage, type de produit, fréquence de distribution)** au cours d'évaluations des besoins et d'enquêtes de satisfaction post-distribution.

Chefs communautaires / bénéficiaires à Paoua et Kaga Bandoro

- **Informers le plus tôt possible les personnes bénéficiaires d'assistance** par des moyens de communication directs, en cas de délais ou de retards dans le calendrier de distribution.

Chefs communautaires / bénéficiaires à Paoua et Kaga Bandoro

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

- **Que le processus de ciblage soit organisé par les acteurs humanitaires** afin de réduire le risque d'abus et d'erreurs de la part des chefs communautaires.

Bénéficiaires à Kaga Bandoro et Paoua

- **De se focaliser davantage sur l'inclusion des populations vulnérables dans le processus de ciblage** (intégration de questions spécifiques aux populations vulnérables dans les questionnaires d'enregistrement, consultations communautaires, accès aux localités les plus vulnérables par exemple).

Bénéficiaires à Kaga Bandoro

### Auteurs

Guillaume Pocard

Coordinateur de projet

Marie-Françoise Sitnam

Gestionnaire des projets de GTS en RCA

---

Pour plus d'information concernant les enquêtes de Ground Truth Solutions en RCA, veuillez contacter:

Leonce Zatao

[leonce@groundtruthsolutions.org](mailto:leonce@groundtruthsolutions.org)

Yannick Koudoufio

[yannick@groundtruthsolutions.org](mailto:yannick@groundtruthsolutions.org)

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