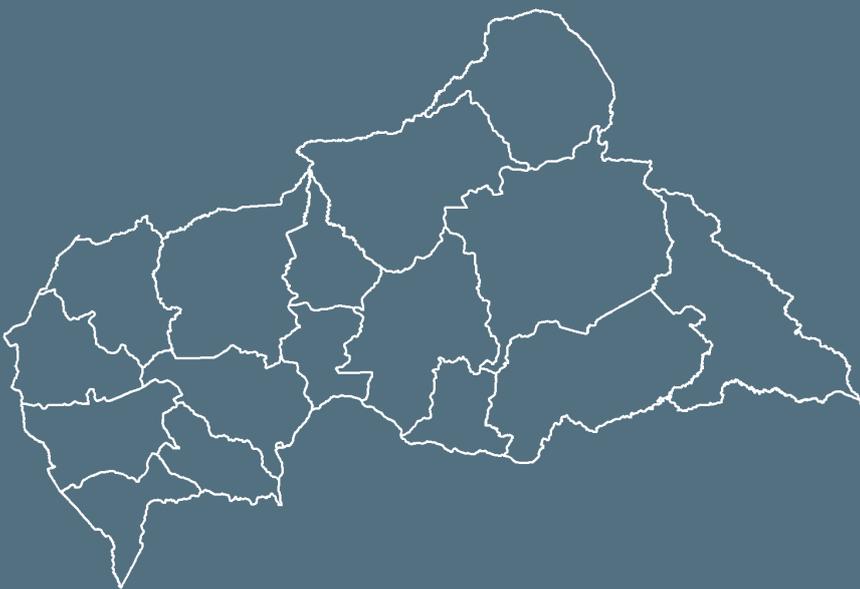


Face à des enjeux aussi cruciaux, les transferts monétaires font-ils le poids ?

Baromètre Cash • République Centrafricaine • Décembre 2022



GROUND TRUTH
SOLUTIONS



« Pour [les acteurs humanitaires], nos besoins peuvent être résumés par les enquêtes qu'ils mènent sur ce que nous mangeons dans la journée et comment nous vivons. Mais nous demander quels sont nos vrais besoins, ça, ils ne le font pas. »

— Femme, membre de la communauté hôte, Bangui 52 ans



« Si vous allez sur les sites, vous allez voir que certaines personnes ont de la peine à trouver de quoi manger, mais que ceux qui sont proches des délégués ont deux, voire trois coupons. Beaucoup de gens sont en train de souffrir sur les sites. »

— Femme déplacée, Kaga Bandoro, 55 ans



« On ne nous a jamais montré les critères sur lesquels ils se basent pour le ciblage. »

— Homme, leader communautaire, Bangui, 32 ans



« [Les commerçants] nous manquent de respect. Et souvent, ils nous lancent des phrases insolentes comme : "Si vous n'êtes pas contents, rentrez chez vous. Vous ne pouvez pas utiliser votre coupon ailleurs qu'ici. Vous reviendrez, et je vous attendrai". Ce genre de mauvais traitements nous pousse à vendre nos coupons à un prix très bas, parfois à la moitié de sa valeur réelle. »

— Homme déplacé, Paoua, 32 ans



« À l'avenir, nous voulons que les ONG qui viennent travailler dans notre quartier interagissent avec toutes les composantes de notre communauté. Je pense donc que notre implication est cruciale dans l'ensemble du processus de l'activité. Mais la vérité est que tout le travail est confié au chef du village, même si lui seul ne peut pas tout faire. »

— Femme, membre de la communauté hôte, Bangui, 56 ans



« Ils ont dit que nous allions recevoir les transferts monétaires pendant 6 mois, mais après 2 mois, ils ont arrêté sans pour autant nous avertir. »

— Femme, membre de la communauté hôte, Paoua, 48 ans



« Que les acteurs humanitaires eux-mêmes descendent sur le terrain pour être réellement informés des vrais problèmes dans nos localités plutôt que de toujours envoyer des agents communautaires. »

— Femme retournée, Bangui, 34 ans

Table de matières

Introduction	2
Résumé des résultats : ce que les enquêtés ont à dire	3
1. Les transferts monétaires aident sur le moment mais n'améliorent pas l'avenir	6
2. Les communautés ne pensent pas que leur opinion compte	11
3. Les personnes n'ont pas toujours les informations les plus importantes	14
4. Les gens exigent des contrôles sur les commerçants	20
5. Un manque de contrôle entraîne des comportements inappropriés	24
Que proposent les acteurs·rices humanitaires ?	27
Méthodologie	29

Visitez notre [site web](#) pour la version anglaise de ce rapport.

Pour plus d'informations concernant notre travail sur le Baromètre Cash en RCA, contactez carolyn@groundtruthsolutions.org ou visitez groundtruthsolutions.org/cash.

Le Baromètre Cash est un mécanisme de redevabilité indépendant qui combine des enquêtes face-à-face standardisées avec des approches qualitatives pour permettre aux personnes ayant reçu des transferts monétaires de fournir un retour d'information et de participer à la prise de décision.

Avec le généreux soutien du Ministère fédéral des Affaires étrangères allemand, et le Ministère des Affaires étrangères norvégien :



Introduction

Depuis longtemps, l'aide humanitaire fait partie du quotidien en République centrafricaine. Il y a dix ans, la crise de 2013, qui a conduit au renversement du gouvernement en place, a contraint près d'un million des habitants à fuir leur foyer en raison de conflits violents. De nouvelles vagues de déplacements ont atteint un point culminant en 2017 et, plus récemment, en 2020, lors de l'élection présidentielle, où une recrudescence de la violence a conduit à la formation d'une coalition de groupes armés, la CPC (Coalition des patriotes pour le changement).

En 2023, 3,4 millions de personnes (56% de la population) auront besoin d'une aide humanitaire. Ce nombre n'a cessé d'augmenter : il représentait 3,1 millions en 2022, et 2,6 millions en 2020.¹ Ces populations déplacées sont menacées de violations des droits humains et de violences basées sur le genre. La plupart des personnes ont besoin d'une assistance liée à la protection, à l'eau, à l'assainissement et à la sécurité alimentaire. Cette crise a été aggravée par la perturbation des marchés mondiaux, et son impact quasi immédiat sur le pouvoir d'achat, déjà très faible, de la population du pays.

Pour répondre à ces besoins grandissants, l'utilisation de transferts monétaires s'est intensifiée au fil des ans. Un léger déclin est toutefois à noter entre 2021 et 2022, en raison de la fin de nombreux programmes spécifiques au Covid. Au cours du premier semestre 2022, la plupart des gens concernés par les transferts monétaires ont reçu de l'argent en main propre (159 000 personnes en tout, soit 38% d'entre eux). Suivent les coupons papier d'une part, et les coupons électroniques envoyés par voie numérique d'autre part (chacun de ces deux pôles représentant 130 000 individus, soit 31% des personnes recevant des transferts monétaires).²

Entre juin et août 2022, Ground Truth Solutions (GTS) s'est entretenu avec 1 500 personnes ayant reçu des transferts monétaires dans les trois sous-préfectures les plus atteintes par les programmes d'assistance monétaire en 2021, à savoir Bangui (y compris Bimbo), Kaga Bandoro et Paoua. Nous avons parlé à des membres de la communauté hôte, à des personnes déplacées à l'interne vivant dans et en dehors des camps, ainsi qu'à des personnes retournées. Vous pouvez lire notre méthodologie détaillée [en fin de document](#).

Une fois notre enquête terminée, nous sommes retourné·e·s dans les trois sous-préfectures en septembre, afin d'animer des groupes de discussion. Cet exercice avait pour but de partager ce que nous avons découvert avec les membres de la communauté, de mieux comprendre ces résultats, et d'entendre les recommandations des gens sur la façon de résoudre certains des problèmes auxquels ils sont confrontés.

Ce rapport combine nos données quantitatives avec les commentaires qualitatifs reçus lors des discussions de groupe.

**Nous avons parlé à
1,487 personnes, réparties
comme suit :**

Sous-préfecture

-  **515** de Paoua (35%)
-  **511** de Bangui (34%)
-  **461** de Kaga Bandoro (31%)

Genre

-  **748** femmes (50%)
-  **739** hommes (50%)

Mécanisme de distribution

-  **779** coupons papier (52%)
-  **290** paiement direct (20%)
-  **288** coupons électroniques (19%)
-  **126** monnaie électronique (9%)

Statut

-  **878** membres de la communauté hôte (59%)
-  **326** PDI (personnes déplacées à l'interne) vivant dans les camps (22%)
-  **177** personnes retournées (12%)
-  **101** PDI vivant hors des camps (7%)

Âge

-  **321** entre 18 et 30 ans (22%)
-  **729** entre 31 et 50 ans (49%)
-  **437** plus de 51 ans (29%)

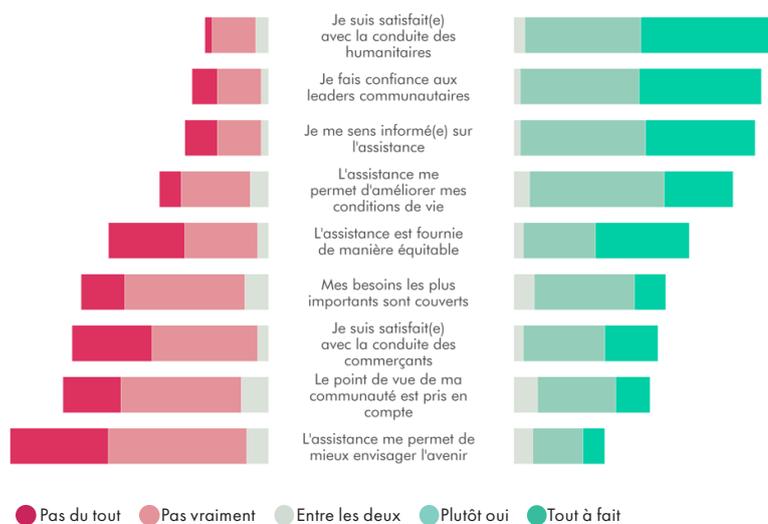
¹ Bureau de la coordination des affaires humanitaires (OCHA). 2023. « [Aperçu des besoins humanitaires](#) ».

² OCHA. 10 août 2022. « [Programme de transfert monétaire \(PTM\) : 1er janvier – 30 juin 2022](#) ».

La distribution de notre échantillon varie légèrement par rapport à ces chiffres (voir colonne de droite). Pour en savoir plus, reportez-vous à la section concernant notre méthodologie à la fin de ce rapport.

Résumé des résultats : ce que les enquêté·e·s ont à dire

Notre étude montre que l'expérience des personnes recevant des transferts monétaires est plus complexe qu'elle n'y paraît. L'enquête qualitative nous a aidé à mieux comprendre les résultats du sondage. Si les personnes interrogées se disent satisfaites du comportement des acteurs humanitaires, les groupes de discussion révèlent qu'elles doivent faire face à des services de piètre qualité, et qu'elles ne pensent pas pouvoir impulser de changement. Les communautés se montrent satisfaites des « acteurs humanitaires », mais pas de l'assistance humanitaire apportée, parce qu'elles établissent une distinction entre « les humanitaires » et ceux qui exécutent le service humanitaire. Or, c'est face à ces dernier·e·s que les enquêté·e·s sont confronté·e·s à toute une série de problèmes. L'absence de contrôle vis-à-vis de la conduite des vendeurs·euses, ainsi que des mécanismes de plaintes trop limités, mettent les gens en position de vulnérabilité, et susceptibles de faire face à des comportements inappropriés. Malgré cela, ils et elles semblent faire grandement confiance à leurs leaders·euses communautaires pour prendre des décisions équitables, ce qui signale qu'il suffirait sûrement de légers changements pour considérablement améliorer la situation. L'aide en espèces permet de répondre à des besoins immédiats, mais n'améliore pas significativement leurs vies sur le long terme. Les populations se disent également informées sur les transferts monétaires, mais des entretiens plus poussés révèlent qu'il leur manque un certain nombre d'informations pourtant essentielles concernant l'assistance qu'elles reçoivent. Leur propre opinion ne semble pas être prise en compte.



Le diagramme illustre les réponses aux questions clés sur une échelle de Likert (de 1 à 5). Chaque barre montre la distribution des réponses en pourcentages, en utilisant une échelle de couleurs allant du rouge au vert. Le rouge indique les réponses négatives (1/2), tandis que le vert indique les réponses positives (4/5).

TERMINOLOGIE

Tout au long de ce document, nous utilisons la terminologie des transferts monétaires du CaLP (Cash Learning Partnership) : **La modalité** fait référence à la forme d'assistance fournie aux personnes recevant l'aide: transfert d'espèces, coupon, en nature, ou via la provision d'un service. **Le mécanisme de distribution** représente quant à lui le moyen de distribution du transfert monétaire :

Monnaie électronique :



nécessitant des téléphones portables pour accéder à des services financiers tels que des paiements, transferts, assurances, économies et crédits. C'est la version dématérialisée d'une devise nationale qui peut servir à fournir des versements d'espèces électroniques dans le cadre humanitaire.

Paiement direct :



paiement en argent (billets et pièces) directement en main propre.

Coupon papier :



peut être échangé pour une quantité déterminée de biens ou de services. Les coupons sont par défaut limités et peuvent être échangés auprès d'une sélection déterminée de vendeurs·euses, ou lors de « foires » mise en place par l'organisme chargé du transfert.

Coupon électronique :



carte ou code pouvant être échangé·e par voie numérique auprès de vendeurs·euses partenaires. Les coupons électroniques peuvent représenter des valeurs monétaires ou marchandes et sont conservés et échangés grâce à des appareils électroniques.

Voir le [Glossaire des transferts monétaires](#).

Voici ce que les enquêtés nous ont dit

L'aide en espèces ou en coupons permet d'améliorer la vie des personnes affectées en RCA. Elle aide les gens à répondre à leurs besoins les plus urgents, mais certains besoins prioritaires comme l'éducation ne sont pas satisfaits.

« Les transferts d'espèces aident mais il y a aussi d'autres moyens. Nos jeunes ont besoin de formation. »

La plupart des personnes qui ont reçu des transferts monétaires préfèrent l'aide en espèces et demandent à renoncer au coupon papier, qui reste pourtant un mécanisme de distribution très employé.

« Si ça ne tenait qu'à moi, qu'on supprime les coupons et qu'on donne seulement l'aide en espèces, car les coupons créent beaucoup de problèmes. »

Les personnes recevant les transferts monétaires ne sont pas des participantes actives dans le processus d'aide. La plupart disent que de toute façon, leur opinion ne compte pas. La majorité ne sait pas comment soumettre une plainte ou une suggestion, et parmi celles qui ont utilisé ces mécanismes, la moitié dit ne jamais avoir reçu de réponse.

« Ils disent qu'ils tiennent compte de notre point de vue à nous, les personnes ayant reçu l'aide, mais en réalité, ils ne le font pas. »

Les gens ne savent pas quand ils recevront l'argent, ni à combien la somme s'élèvera. Deux personnes sur trois identifiées pour recevoir une assistance ne savent pas pendant combien de temps elles recevront leurs transferts monétaires. L'information est fournie d'une manière irrégulière, les changements et les fins de programmes ne sont pas communiqués à l'avance. Les gens en ont assez des fausses promesses :

« Je pense que cela fait déjà plus de trois mois maintenant qu'ils nous ont remis des téléphones avec lesquels nous pourrions recevoir de l'argent. Depuis, il ne s'est rien passé, ils n'ont jamais fait de suivi avec nous. »

Les gens sont frustrés par la façon dont ils sont traités par certain·es commerçant·es engagé·es par les organisations humanitaires dans le cadre des activités de transferts monétaires. Ils demandent à ces organisations de leur demander des comptes concernant des comportements inappropriés tels que le manque de respect, la mauvaise qualité des produits et l'augmentation arbitraire des prix – ce dernier point étant un problème majeur pour les utilisateurs de coupons.

« Si vous vous plaignez des prix injustes, ils disent des choses comme 'personne ne va accepter votre coupon à part moi.' Ces mots nous poussent à vendre nos coupons pour beaucoup moins que leur valeur réelle. J'ai vendu le mien qui valait US\$ 60 pour \$30. »

Les enquêtés sont largement satisfait·es du travail des acteurs·rices humanitaires, mais elles et ils souhaitent que les structures supervisent mieux la mise en œuvre de leurs programmes afin de sanctionner les fautes et comportements frauduleux commis non seulement par leur propre personnel, mais aussi par les volontaires, les partenaires extérieur·es, les contractant·es et les prestataires de services.

« Les acteurs humanitaires sont bons, mais ce sont ceux qui exécutent leurs tâches sur le terrain qui entachent leur image. »



Crédit: Didier Kassei

Nos agents enquêteurs mènent des entretiens en face à face avec des personnes ayant reçu des transferts monétaires.

Ce que veulent les communautés

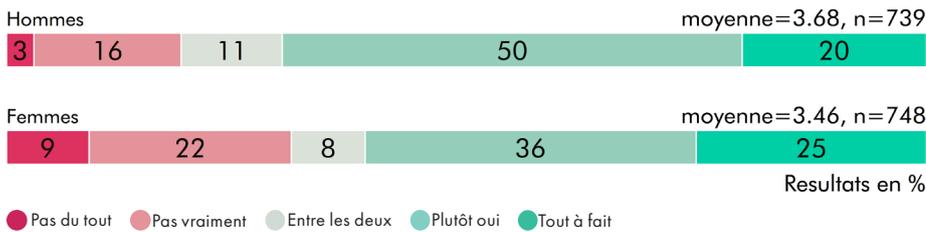
- Sur la pertinence de l'aide :**
 Passer de l'aide à coupons à la remise d'argent en main propre dans la mesure du possible, et assurer la complémentarité des transferts monétaires avec d'autres programmes d'aide afin de rendre cette dernière plus pertinente et utile sur le long terme.
- Sur la participation :**
 Informer les personnes recevant l'aide des manières selon lesquelles elles peuvent soumettre des plaintes et des recommandations. S'assurer que les organisations soient davantage présentes dans les communautés pour permettre un échange direct.
- Sur l'information :**
 Échanger directement avec les communautés autant que possible, interagir et opérer avec l'ensemble du tissu social- pas seulement avec les leaders·euses communautaires - et mieux informer les communautés, notamment sur les dates de distribution, la durée de l'aide et le montant ou la valeur de l'assistance.
- Sur la conduite des vendeurs·euses :**
 Évaluer régulièrement la conduite des vendeurs et impliquer la communauté dans le processus d'évaluation ; organiser la formation des vendeurs·euses aux principes humanitaires et convenir ensemble de certaines normes.
- Sur la mise en œuvre :**
 Éviter de déléguer trop d'activités à des sous-traitants, assurer un meilleur contrôle des projets et être plus présent·e dans les communautés pour mieux comprendre la situation sur le terrain afin d'évaluer les programmes en cours.

Pour lire les suggestions de la part des acteurs et actrices humanitaires sur la manière de résoudre certains de ces problèmes, veuillez consulter la section [Que proposent les acteurs·rices humanitaires ?](#)

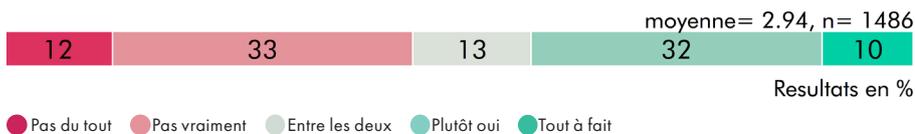
1. Les transferts monétaires aident sur le moment mais n'améliorent pas l'avenir

Plus de la moitié des enquêté·e·s constatent une amélioration de leur vie grâce aux transferts monétaires (65%), les hommes se montrant légèrement plus positifs que les femmes sur ce point. Mais seulement 42% de l'ensemble de la population enquêtée disent que l'aide répond à leurs besoins les plus essentiels. Elles et ils affirment que ces transferts les ont aidé·e·s à accéder à une alimentation plus variée et à reconstruire leurs logements détruits. Si certain·e·s déclarent que ce sont les transferts monétaires qui leur ont permis de payer l'éducation de leurs enfants, cela reste un besoin prioritaire non satisfait pour beaucoup d'autres.

Les transferts monétaires que vous recevez vous permettent-ils d'améliorer vos conditions de vie ?



Les transferts monétaires que vous avez reçus couvrent-ils vos besoins les plus importants ?



“

Je n'ai bénéficié du coupon que dernièrement et c'est grâce à ça que je vais préparer la rentrée de mes enfants, donc il y a un changement.

— Homme déplacé, Kaga Bandoro, 29 ans

“

L'argent en espèces offre beaucoup d'avantage. [Certains personnes] ont acheté du ciment et ont pu remonter les fondations de leur maison détruite, tout en attendant la saison sèche leur permettant de construire une hutte.

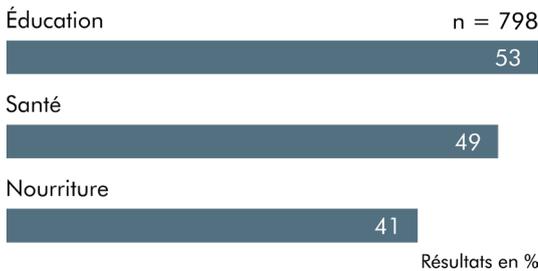
— Homme, chef d'un quartier, Bangui, 56 ans

Les gens pensent que des activités génératrices de revenus les aideraient à devenir plus résilients à long terme.

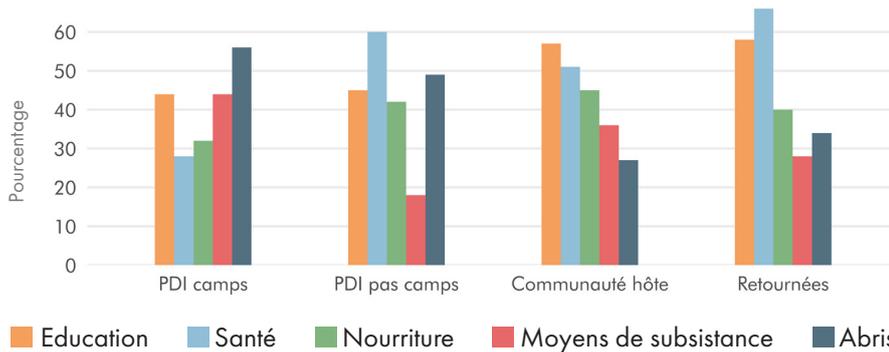
Crédit: Didier Kassei



Quels sont vos besoins essentiels qui ne sont pas satisfaits ?

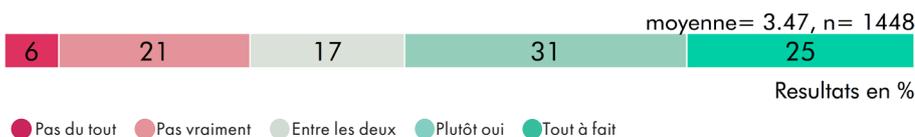


* Les pourcentages ne correspondent pas à 100 % car les répondants peuvent choisir plusieurs options.



L'aide délivrée en transferts monétaires a diminué en 2022, réduisant le nombre des personnes la recevant presque de moitié. Mais la valeur de ces transferts n'a quant à elle diminué que de 10% en moyenne. Lors de cette enquête, nous n'avons pas interrogé les gens qui n'étaient plus éligibles à cette aide, précision que l'on doit garder en tête lorsque nous considérons le niveau de satisfaction et le nombre de personnes qui pensent que l'aide atteint celles et ceux qui en ont le plus besoin (56%). Les personnes devant recevoir l'aide devenant moins nombreuses, celles qui continuaient de percevoir des transferts monétaires en 2022 recevaient une part plus importante de la somme totale de ces transferts.

Selon vous, les transferts monétaires dans votre communauté touchent-ils celles et ceux qui en ont le plus besoin ?



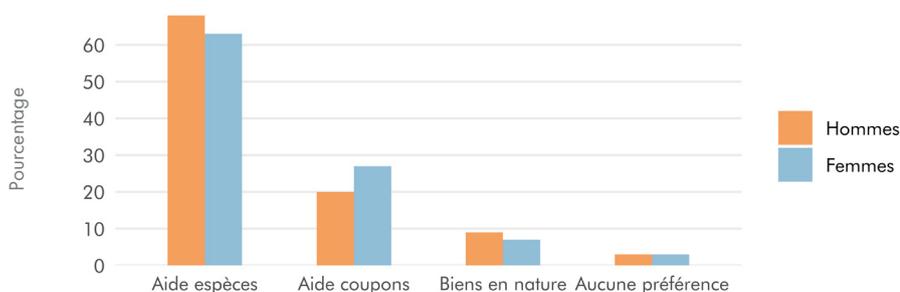
Les gens préfèrent recevoir l'argent en main propre

« Convertir les coupons en espèces, c'est la meilleure façon de nous aider. »

Deux répondant·e·s sur trois préfèrent recevoir l'aide en espèces plutôt qu'en nature ou sous forme de coupons.³ Cela leur permet de hiérarchiser librement leurs besoins et de réduire leur dépendance vis-à-vis des commerçant·e·s qui augmentent parfois les prix pour les utilisateur·rice·s de coupons.⁴ Malgré le fait que la plupart préfèrent recevoir l'argent en espèces,⁵ en 2022 les espèces ne représentaient que 38% des transferts monétaires fournis.

Les hommes comme les femmes préfèrent une aide en espèces, mais plus de femmes que des hommes plébiscitent des coupons. Ce n'est qu'à Kaga Bandoro que la plupart des personnes ayant reçu des transferts monétaires (55%) préfèrent l'aide sous forme de coupon plutôt que l'argent en espèces (32%) et les biens en nature (10%).⁶ Cela peut s'expliquer en partie par un « biais du connu », une tendance qu'ont les personnes ayant déjà reçu un certain type d'aide de le citer comme étant leur préférence. En effet, 93% des personnes interrogées à Kaga Bandoro étaient déjà utilisatrices de coupons.

Parmi les types d'assistance suivants, lequel préférez-vous ?



Comment préférez-vous recevoir votre assistance monétaire ?

Espèces au guichet n = 1487

49

Monnaie électronique via téléphone / une carte SIM

19

Coupon électronique

15

Coupon papier

13

Résultats en %



Je suis entièrement pour l'assistance en espèces. C'est le meilleur moyen d'aider les personnes vulnérables.

– Homme, leader communautaire, Bangui, 36 ans

³ Comme nous avons uniquement interrogé des personnes ayant reçu des transferts monétaires, cette préférence n'est pas forcément une surprise. Elle peut en effet indiquer que les gens préfèrent souvent ce qu'ils connaissent déjà ou montrer que leurs préférences pour la CVA étaient généralement respectées. préfèrent recevoir de l'aide en espèce plutôt que des coupons ou une aide en nature.

⁴ Les vendeurs sont des fournisseurs de biens et de services, engagés par les acteurs humanitaires pour participer aux PTM (Programmes de transferts monétaires). Ce sont les marchands chez qui les transferts monétaires sont échangés contre des produits (voir [le glossaire du CaLP](#)).

⁵ L'étude FSP de REACH aboutit à des conclusions similaires : à Bambari, 69% préfèrent recevoir de l'argent liquide plutôt que des coupons ou une aide en nature, à Bangui ils sont 39%, et à Kaga Bandoro 31%. REACH. 2022. « [Évaluation de l'accès, de l'usage et des préférences des communautés en matière de services financiers et d'assistance monétaire](#) ».

⁶ Ibid.

Les coupons papier sont le mécanisme le moins apprécié, et pourtant, 31% des transferts monétaires en RCA sont encore délivrés sous forme de coupons papier.⁷ Les coupons papier offrent moins de choix aux individus que l'argent liquide en main propre. Les gens font également état d'expériences négatives lorsqu'ils ont échangé des coupons papier pour acheter de la nourriture et d'autres produits dans les boutiques de commerçants sélectionnés.⁸ Un homme de 40 ans, chef de village à Paoua, explique ainsi cette difficulté : « Les coupons que l'on nous donne ne fonctionnent qu'après d'une certaine sélection de commerçants, que nous ne pouvons pas choisir nous-mêmes. Là-bas, les prix sont très élevés, et nous n'avons pas d'autre choix que de les accepter. Si on nous donnait de l'argent en espèces à la place, ce serait beaucoup mieux pour nous ».

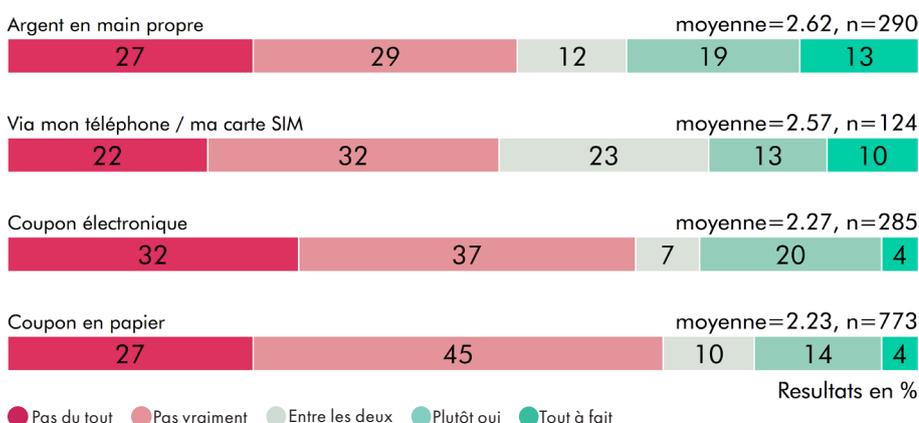
Selon notre étude, le risque de vol ne paraît pas représenter un inconvénient majeur pour les transferts monétaires en espèces. En effet, la plupart des gens disent se sentir en sécurité à toutes les étapes du processus de transfert monétaire : lorsqu'ils sont informés de la sélection, lorsqu'ils se rendent à la distribution, pendant la distribution elle-même et lorsqu'ils dépensent leur transfert monétaire. Même si les personnes ayant reçu de l'argent en main propre sont certes un peu plus négatives sur ces questions, et sont plus susceptibles de mentionner le risque de vol que celles recevant des transferts sous une autre forme, cette modalité reste la préférée des personnes en bénéficiant déjà.⁹

Les transferts monétaires ne mènent pas à un avenir plus radieux

« Cet argent finira par être épuisé. Ce n'est pas ce qui nous rendra autonomes. »

Les transferts monétaires sont conçus comme une aide d'urgence.¹⁰ L'accent est mis sur le présent. Sans surprise, donc, les enquêtés ne les considèrent pas comme particulièrement propices à la construction d'un avenir meilleur. Ceci est particulièrement vrai pour les utilisateurs·rices de coupons. Les jeunes que nous avons interrogés (âgés de 18 à 30 ans) ont déclaré avoir besoin d'une formation pour mieux planifier leur avenir. Face au taux de chômage particulièrement élevé dans le pays, elles et ils préféreraient disposer d'une source de revenus stable. La création de meilleurs liens entre les transferts monétaires et les programmes de protection sociale, qui représentait déjà une priorité stratégique pour la RCA en 2022, semble toujours faire défaut.

Pensez-vous que les transferts monétaires que vous recevez actuellement vous permettent de mieux envisager ou prévoir votre avenir ?



⁷ Sur la base des informations fournies concernant les transferts monétaires en RCA au cours du premier semestre 2022. Voir : OCHA. 10 août 2022. « Programme de transfert monétaire (PTM) : 1er janvier – 30 juin 2022 ».

⁸ Voir la section 4 pour plus de détails. Les problèmes liés aux coupons papier les plus fréquemment cités par les répondants dans une enquête menée par REACH sont que les vendeurs·euses n'acceptent pas les coupons et que les produits souhaités ne sont pas disponibles. REACH.2022. [Op.cit.](#)

⁹ REACH. Op. cit.

¹⁰ Le transfert monétaire est cité comme un moyen d'atteindre l'objectif stratégique 1 du PRH (OS 1), visant à répondre aux besoins multisectoriels urgents et critiques, et est présenté comme une modalité de fourniture de l'aide pour l'OS 2, pour assurer la sécurité alimentaire. OCHA. Janvier 2022. « Plan de réponse humanitaire – Centrafrique », pages 47-48.

De quoi auriez-vous besoin pour mieux prévoir votre avenir ? (18-30 ans)

Activités génératrices de revenus n = 245

81

Formation professionnelle

57

Ressources pour l'agriculture

32

Résultats en %

* Les pourcentages ne correspondent pas à 100 % car les répondants peuvent choisir plusieurs options.

Ce que veulent les communautés

- **Passer des coupons aux espèces autant que possible**

« Nous sommes bien conscients que nous habitons, dans un coin limité où pas tout le monde n'a pas accès à l'Orange Money.¹¹ Je propose que ceux qui ont un compte Orange Money y soient crédités directement, et que ceux qui n'en ont pas reçoivent directement de l'argent liquide. »

– Homme membre de la communauté hôte, Paoua, 52 ans

- **Assurer la complémentarité des transferts monétaires avec d'autres programmes d'aide¹²**

« Il y a beaucoup de jeunes inactifs dans notre quartier. L'argent, c'est bien, mais il y a également une autre manière de nous soutenir. Par exemple, les ONG peuvent nous aider à faire des formations/à avoir des activités génératrices de revenus pour nous permettre de nous autonomiser, ce qui serait mieux que de toujours dépendre de l'assistance. »

– Femme, leader communautaire, Bangui, 30 ans

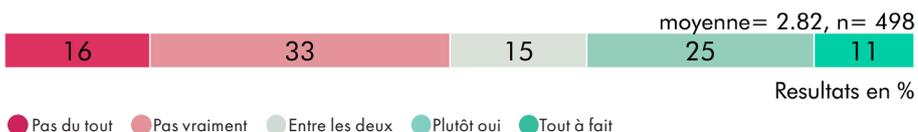
¹¹ Orange Money est un fournisseur de monnaie électronique qui permet aux gens d'acheter du crédit téléphonique Orange ou d'autres services, de payer des factures, de transférer de l'argent, via un portefeuille électronique sur leur téléphone.

¹² Ceci est conforme à l'une des quatre priorités (priorité de partenariat) du groupe de travail sur les transferts monétaires pour le [HRP 2022](#) (page 35).

2. Les communautés ne pensent pas que leur opinion compte

Une réponse humanitaire ne peut prétendre être redevable si les gens ne participent pas aux décisions qui les concernent. Or, la moitié des personnes interrogées en RCA ne pensent pas avoir leur mot à dire sur le programme d'aide. Les communautés trouvent que la participation est une chose très importante qui en réalité est rarement fait. Selon une analyse mondiale réalisée par REACH, les ménages en RCA sont les moins consultés sur leurs besoins et leurs préférences, comparés à d'autres pays.¹³

Pensez-vous que le point de vue de votre communauté est pris en compte par les acteurs·rices humanitaires en charge des transferts monétaires ?



Les gens ne connaissent pas les mécanismes de retour d'information

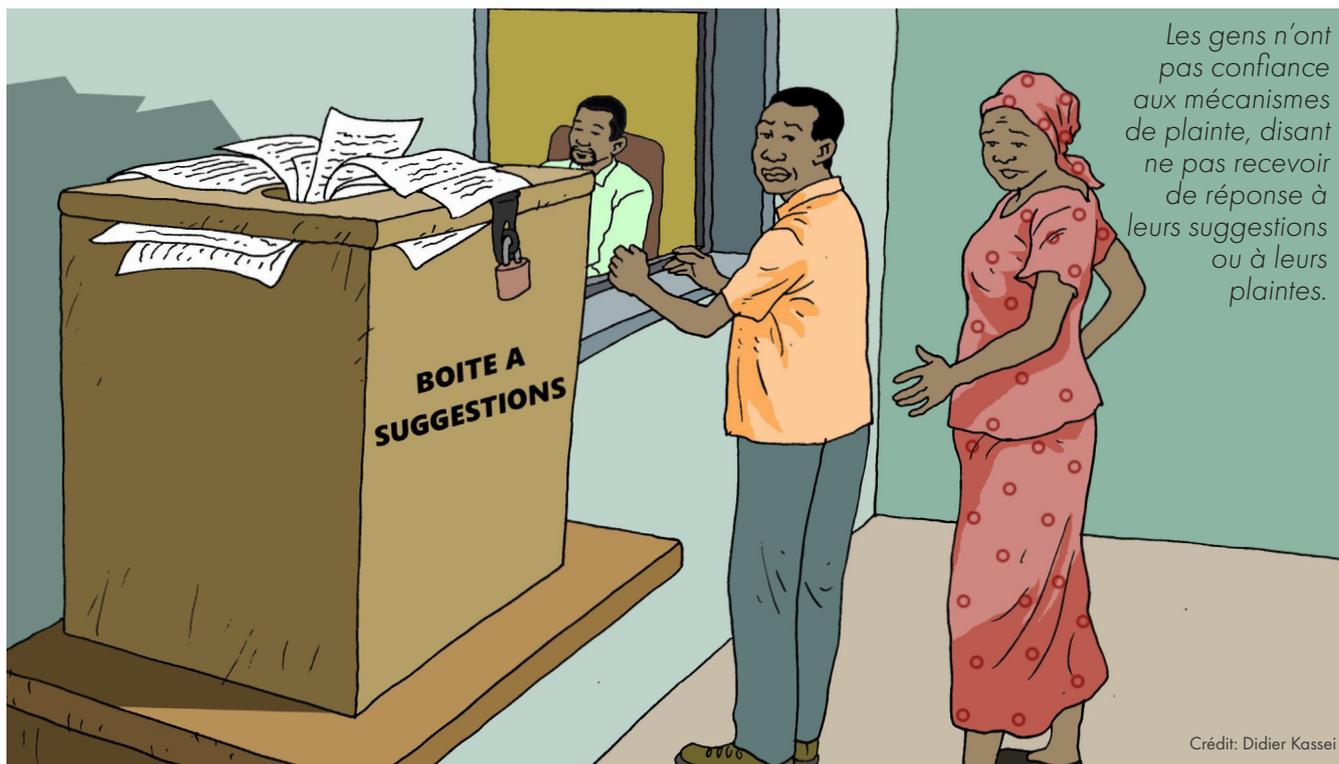
« Nous avons tellement de choses à dire concernant l'interaction entre les commerçants et les personnes ayant reçu l'aide. Mais comment adresser des plaintes ou des recommandations aux acteurs humanitaires ? »

Deux personnes enquêtées sur trois ne savent pas comment donner de retours ou déposer une plainte. En 2019, lorsque l'Équipe Humanitaire du Pays (EHP) a décidé d'introduire des indicateurs de perception pour suivre la redevabilité de la réponse collective, l'objectif de sensibilisation aux mécanismes de plainte a été fixé à 50%. Cet objectif, déjà peu ambitieux, ne semble atteignable que pour les personnes vivant dans des camps de déplacés internes, où la direction du camp peut apparemment assurer la mise en place de mécanismes de plainte plus facilement, et où la présence humanitaire sur place permet une boucle de retour d'information satisfaisante. Dans les communautés qui ne sont pas des camps, 80% des personnes déplacées disent qu'elles ne peuvent pas exprimer leur frustration ou leur colère aux personnes qui pourraient impulser des changements.

“

Ils ne tiennent pas leurs promesses. En général, ils disent qu'ils tiennent compte de notre point de vue, les bénéficiaires, mais en réalité, ils ne le font pas. D'après mes observations, ils ne donnent pas aux gens ce dont ils ont besoin. Les gens reçoivent de la nourriture même si ce n'est pas ce qu'ils veulent.

— Homme, leader communautaire, Kaga Bandoro, 32 ans



¹³ REACH. 2022. « Accountability to Affected Populations – Global Key Findings », page 4.
Ground Truth Solutions • Baromètre Cash • République Centrafricaine • Décembre 2022

Savez-vous comment adresser des recommandations ou des plaintes aux acteurs·rice humanitaires concernant les transferts monétaires que vous recevez ?



Par groupe de la population



Seulement une personne sur deux a reçu une réponse à sa plainte. Celles qui en ont reçu une, cependant, se disent satisfaites de cette réponse. De plus, notre cartographie des mécanismes de feedback (Feedback Mechanism Mapping), réalisée en 2021, montrait que presque toutes les organisations consultées (96%) avaient mis en place un système de réponse aux retours, questions et plaintes. Ce qui soulève la question suivante : à quelle étape du processus ces systèmes sont-ils défaillants ? Pourquoi laissent-ils tant de plaintes sans réponse ? La plupart des acteurs humanitaires avancent que les problèmes de financement sont un défi majeur.

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



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



Nos propres recherches nous ont appris que les personnes ayant reçu l'aide préfèrent, comme ailleurs, donner leur avis en personne.¹⁵ Les données de REACH MSNA confirment ces résultats, les trois moyens préférés pour fournir un retour d'information étant les réunions communautaires (60%), les interactions en face-à-face chez soi (27%) et les interactions en face-à-face dans un bureau (17%). Pourtant, dans une étude que nous avons réalisée en 2021, nous avons conclu que la plupart des organisations en RCA utilisaient des boîtes à suggestions (63% des 48 organisations que nous avons interrogées).



Je pense que les boîtes à plaintes existent mais qu'on n'en parle pas assez, donc beaucoup de gens n'en ont pas connaissance.

— Homme, leader communautaire, Kaga Bandoro, 32 ans

Les chefs de famille ont reçu des réponses à leur plainte dans 57% des cas. Ce chiffre tombe à 23% pour les personnes qui ne sont pas chefs de famille.



Il y a des boîtes à suggestions sur les sites, oui. Mais malheureusement, on ne reçoit jamais de réponse quand on dépose nos plaintes

— Femme, leader communautaire, Kaga Bandoro, 29 ans

¹⁴ Ground Truth Solutions. Août 2021. « Que pensent les populations affectées de la réponse humanitaire en République Centrafricaine ? », page 6.

Comment avez-vous fait la suggestion ou formulé la plainte auprès de celles et ceux qui fournissent l'aide ?

Face à face avec un acteur humanitaire n = 191

54

Au cours des réunions communautaires

28

Par des boîtes à suggestions

26

Résultats en %

* Les pourcentages ne correspondent pas à 100 % car les répondants peuvent choisir plusieurs options.

Ce que veulent les communautés

- **Sensibiliser et former sur les façons de soumettre des plaintes et des recommandations**

« L'idéal serait d'organiser des séances de sensibilisation pour la population afin d'accroître la connaissance sur les mécanismes de plaintes et les boîtes à suggestions. »

– Homme, leader communautaire, Paoua, 30 ans

- **Être plus présente dans les communautés pour permettre un échange direct**

« Pour [les acteurs humanitaires], nos besoins peuvent être résumés par les enquêtes qu'ils mènent sur ce que nous mangeons dans la journée et comment nous vivons. Mais nous demander quels sont nos vrais besoins, ça, ils ne le font pas. Donc la prochaine fois, quand les ONG voudront nous aider, qu'elles se rapprochent de nous et nous demandent quels sont nos réels besoins. »

– Femme, membre de la communauté hôte, Bangui, 52 ans

3. Les personnes n'ont pas toujours les informations les plus importantes

Assis, à attendre et espérer

« Ils ont dit que nous allions recevoir les transferts monétaires pendant 6 mois, mais après 2 mois, ils ont arrêté sans pour autant nous avertir. »

Une grande majorité des répondant·e·s confirment se sentir « informé·e·s » sur les transferts monétaires.

Vous sentez-vous informé·e·s au sujet des transferts monétaires que vous pouvez

moyenne = 3.79, n = 1479



Résultats en %

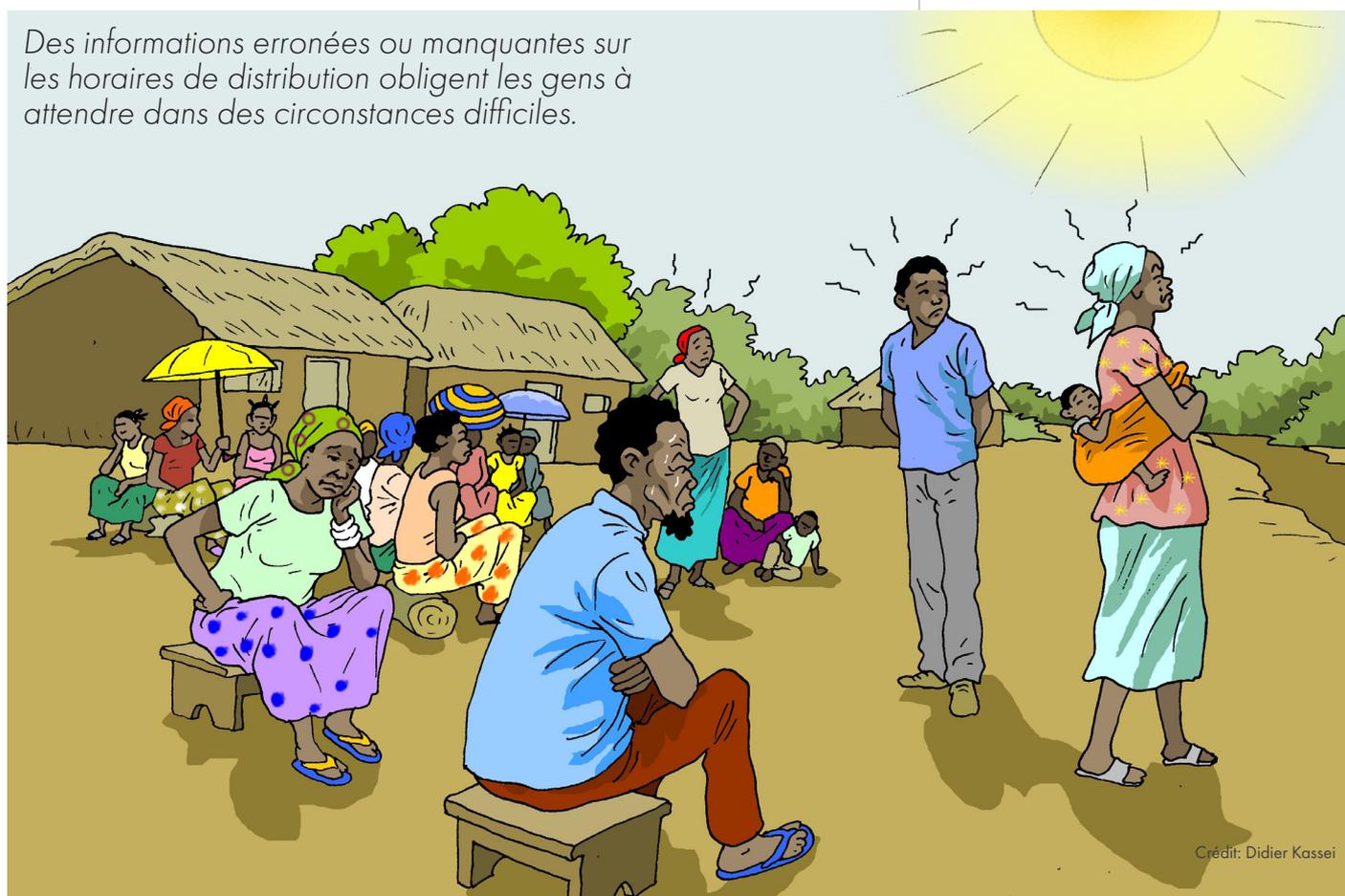
● Pas du tout ● Pas vraiment ● Entre les deux ● Plutôt oui ● Tout à fait

Cependant, des échanges plus poussés remettent ceci en question. Par « être informé·e », certain·e·s personnes peuvent simplement vouloir dire que la modalité leur est familière, étant donné leur longue expérience avec des programmes de transferts monétaires. Cela ne signifie pas pour autant que les acteurs·rices humanitaires fournissent des informations suffisantes et opportunes sur les programmes eux-mêmes. Par exemple, seuls 15% des enquêté·e·s affirment savoir comment l'argent humanitaire est dépensé dans leur communauté. De même, une écrasante majorité ne connaît pas la durée du programme dont elles ou ils bénéficient actuellement.

Bien que nous n'ayons pas de certitude pour l'instant de la raison de cet écart entre les trois sous-préfectures, il semble que l'exemple de Paoua soit à suivre (voir résultats ci-dessous).

Les personnes handicapées se sentent moins informées (-8%), moins habilitées à participer (-18%), et font moins confiance aux dirigeants pour partager des informations cruciales avec elles (-14%) que les personnes non handicapées.

Des informations erronées ou manquantes sur les horaires de distribution obligent les gens à attendre dans des circonstances difficiles.



Crédit: Didier Kassei

Savez-vous pour combien de temps vous bénéficiez des transferts monétaires ?



● Non ● Oui

Par région



● Non ● Oui

Les acteurs·rices de l'aide évoquent parfois des problèmes de sécurité pour justifier une rétention volontaire d'informations : elles ou ils disent vouloir protéger la population et les acteurs·rices humanitaires contre les risques physiques. La distribution d'espèces ou de coupons peut attirer les criminel·le·s, et limiter les informations communiquées à l'avance aux personnes concernées par une distribution d'argent liquide pourrait être présenté comme une mesure appropriée d'atténuation des risques. Toutefois, les membres de la communauté ne sont pas d'accord. Elles et ils nous ont dit qu'ils étaient fatigué·e·s des retards ou encore des annulations de distribution sans préavis. Certain·e·s doivent parfois marcher jusqu'à 10 kilomètres pour se rendre sur les sites de distribution sans savoir avec certitude si, cette fois, l'horaire annoncé sera respecté. Les changements dans les horaires de distribution ne sont pas communiqués systématiquement, les projets communiqués ne se réalisent pas toujours, et de nombreux programmes s'arrêtent brusquement sans que les gens en soient informés à l'avance. Lorsqu'on leur demande ce que les humanitaires ne font pas correctement, ils sont nombreux à parler d'une mauvaise communication.

De quelles informations supplémentaires sur les transferts monétaires avez-vous besoin ?



Résultats en %

* Les pourcentages ne correspondent pas à 100 % car les répondants peuvent choisir plusieurs options.



J'héberge 13 personnes déplacées mais seulement quatre ont été prises en compte lors de l'enregistrement. Alors, quelle sera la réaction de celles qui n'ont rien reçu ? Elles seront en colère, bien sûr. L'aide humanitaire ne doit pas faire de mal, ni diviser.

— Homme, membre de la communauté hôte, Paoua, 42 ans



Dans certaines localités proches, ils ont réussi à mettre fin à leurs activités, mais dans d'autres, y compris notre communauté, ils ont simplement abandonné les personnes ayant reçu l'aide après deux mois sans nous en informer. Le programme était initialement annoncé pour une durée de 6 mois.

— Femme, membre de la communauté hôte, Paoua, 48 ans



Je pense que cela fait plus de trois mois maintenant qu'ils nous ont donné des téléphones pour recevoir de l'argent. Depuis, il ne s'est rien passé, ils n'ont jamais fait de suivi avec nous.

— Homme, membre de la communauté hôte, Bangui, 84 ans

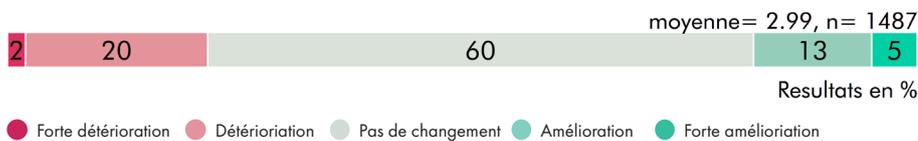
¹⁵ Centre for Global Development. Octobre 2020. « [Inclusive Coordination : Building an Area-Based Humanitarian Coordination Model](#) ».

Les gens ne font pas confiance à une procédure de ciblage peu claire

« Personne ne nous a jamais montré les critères sur lesquels ils basent leur ciblage. »

La critique la plus fréquente à l'encontre des humanitaires concerne le ciblage. Certain·es estiment que les critères de sélection sont injustes, laissant de côté des personnes dans le besoin. Elles et ils réclament une approche par zone plus inclusive, plus holistique, et qui créerait moins de tensions entre les membres de la communauté.¹⁵ Parmi les personnes interrogées, 22% déclarent que leur relation avec les autres membres de la communauté se sont détériorées depuis qu'elles ont reçus les transferts monétaires. Les personnes vivant à Kaga Bandoro font état d'une plus grande détérioration que les personnes ayant reçu des transferts monétaires à Bangui et Paoua. Quand la tension monte entre personnes déplacées et communauté hôte, beaucoup identifient comme cause la jalousie ressentie par les laissés-pour-compte.

Votre relation avec les autres membres de la communauté en dehors de votre foyer a-t-elle changé depuis que vous avez été sélectionné·e pour recevoir des transferts monétaires ?

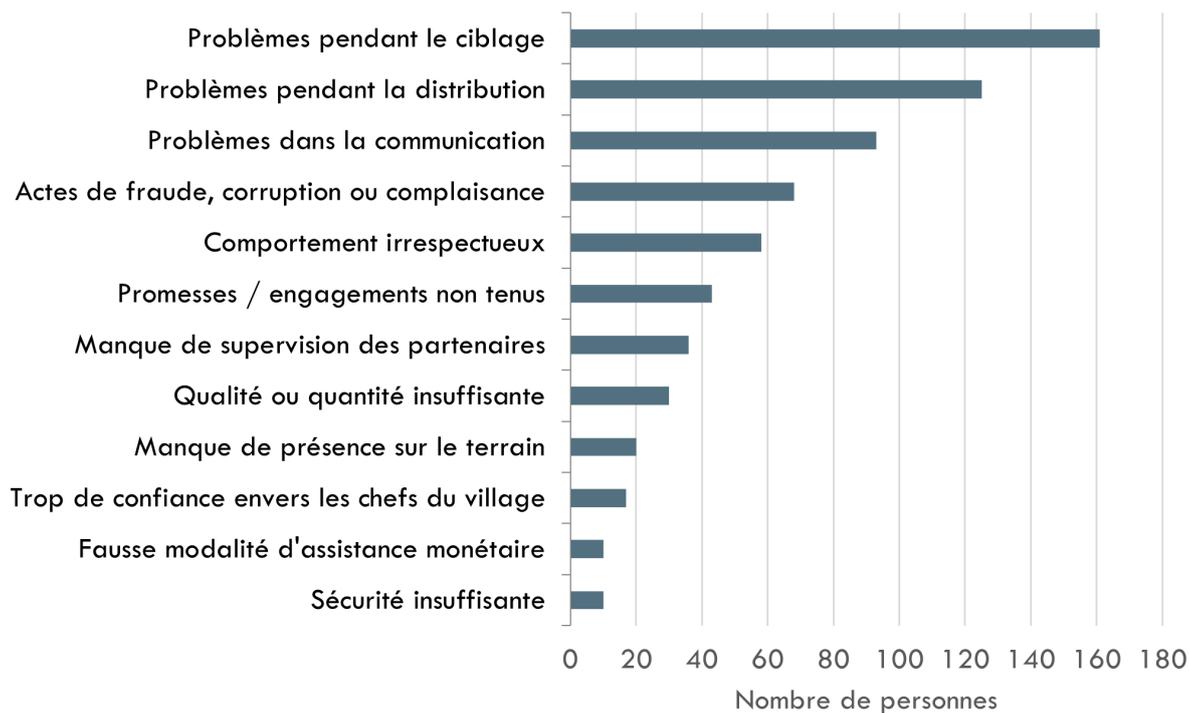


Par région

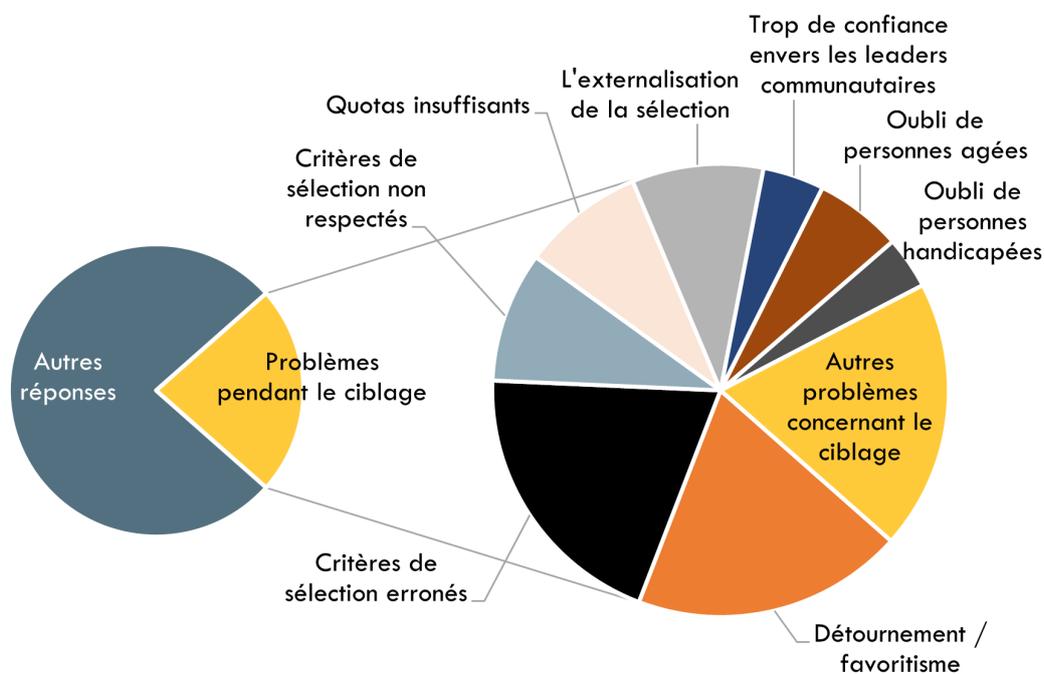


Les personnes handicapées sont plus susceptibles de voir leur relation avec les autres membres de la communauté se détériorer après avoir reçu des transferts monétaires que les personnes non handicapées (31% contre 20%). Il en va de même pour les relations au sein des ménages (16% contre 6%).

Quels sont les erreurs des acteurs humanitaires ? (n = 1,487)



Ces données correspondent à des questions ouvertes, dont nous avons ensuite regroupé les réponses par catégories. Les nombres indiqués correspondent au nombre de fois où ces réponses ont été mentionnées.

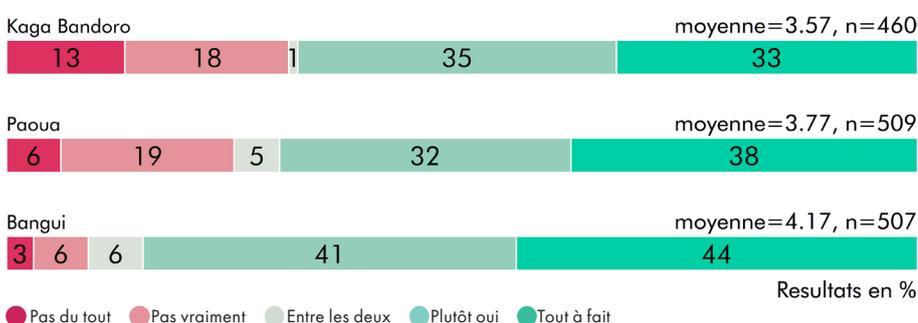


Davantage de canaux de communication sont nécessaires

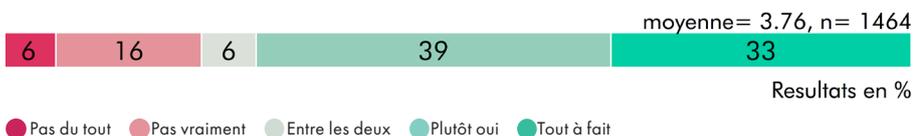
« Ils ne transmettent les messages qu'aux chefs de la communauté, mais les chefs ne nous disent pas toujours tout. »

Les cheffes communautaires semblent être perçues comme une source d'information fiable. Une grande majorité des personnes interrogées déclarent faire confiance aux cheffes communautaires pour prendre des décisions justes (77%) et pensent que leurs cheffes partagent les informations nécessaires sur les programmes de transferts monétaires (72%). Les répondant·es du MSNA (Multi-Sector Needs Assessment) ont également cité les cheffes communautaires comme la source la plus fiable (69%), suivis des cheffes religieux·ses (29%) et des ONG internationales (23%).¹⁶ Le canal préféré pour recevoir des informations est la radio (44%).

Faites-vous confiance aux leaders·euses communautaires pour prendre des décisions équitables concernant les programmes de transferts monétaires ?



Pensez-vous que les leaders·euses communautaires partagent avec vous suffisamment d'informations sur les programmes de transferts monétaires ?



Quand on leur demande de justifier leurs réponses, les personnes ayant reçu l'aide souhaitent tout de même que les acteurs·rices humanitaires soient plus présent·es dans leurs communautés pour informer et superviser les activités. Elles remettent en question la tendance des organisations d'aide à partager l'information exclusivement via quelques voix puissantes dans les communautés. Elles ne comprennent pas ce qu'elles perçoivent comme une confiance aveugle des humanitaires dans quelques travailleurs·ses locaux·ales ou figures d'autorité dans les villages ou les communes en question. Là où la méfiance prévaut, le recours excessif aux cheffes communautaires peut s'avérer désastreux (voir exemple ci-dessous).



Je n'aime pas leur stratégie de communication. Je souhaite que les humanitaires communiquent directement avec la communauté au lieu de passer par les gestionnaires de sites. Ces derniers peuvent nous mentir pour couvrir leurs propres intérêts égoïstes.

— Femme déplacée, Kaga Bandoro, 30 ans

¹⁶ 69%, 29% et 23% respectivement. REACH, MSNA 2022.

AIDE DÉTOURNÉE À KAGA BANDORO

À Kaga Bandoro, une personne interrogée sur trois ne fait pas confiance aux leaders·euses communautaires pour prendre des décisions équitables. Dans les groupes de discussion, les personnes vivant dans les sites de personnes déplacées de Kaga Bandoro nous ont dit que l'aide ciblant les résident·e·s des camps peut même finir par aller à des personnes vivant en dehors des camps. Selon ces groupes, les personnes qui sont retournées dans leur communauté continuent de toucher l'aide grâce à leurs liens étroits avec les autorités du camp. Dans d'autres cas, des personnes travaillant dans les camps poussent les résident·e·s à rester dans le camp ou à faire semblant d'y vivre, afin d'éviter que les montants de l'aide ne diminuent.

Ce que veulent les communautés

- **Dialoguer directement avec elles, et non pas seulement avec les leaders·euses**

« Je propose que ça soit le personnel de l'organisation humanitaire qui descende sur le terrain, et en collaboration avec les chefs de quartiers, sensibilise la population en utilisant un mégaphone. Si vous comptez sur les chefs de quartiers uniquement, ils ne passeront pas les messages tels qu'ils les ont reçus par l'organisation. »

— *Femme, leader communautaire vivant à Kaga Bandoro, 30 ans*

« Pour l'instant, nous avons un chef de quartier, une association de femmes et un bureau de la jeunesse qui fonctionnent tous. À l'avenir, nous voulons que les ONG qui viennent travailler dans notre quartier interagissent avec toutes les composantes de notre communauté. Car c'est nous qui connaissons le mieux notre quartier, nos problèmes, et les personnes vulnérables. Je pense donc que notre implication est cruciale dans l'ensemble du processus de l'activité. Mais la vérité est que tout le travail est confié au chef du village, même si lui seul ne peut pas tout faire. »

— *Femme membre de la communauté hôte, Bangui, 56 ans*

- **Mieux informer les personnes ciblées sur leurs transferts monétaires, notamment sur les dates des distributions, le processus de ciblage, la durée de l'assistance, et le montant ou valeur des espèces ou coupons**

« Informer la population des critères de sélection afin d'éviter les frustrations. »

— *Homme membre de la communauté hôte, Paoua, 56 ans*

« Nous voulons être informés sur l'augmentation du prix des produits avant d'échanger nos coupons. »

— *Femme, membre de la communauté hôte, Paoua, 28 ans*

4. Les gens exigent des contrôles sur les commerçant·e·s

« Sur le marché, le jour où nous échangeons nos coupons chez le commerçant, un sac de riz qui coûte habituellement US\$ 7 nous est vendu à \$ 12. »

Les transferts monétaires impliquent souvent la participation de commerçant·e·s sélectionné·e·s, engagé·e·s par les organisations humanitaires afin d'assurer la fourniture de biens et de services que les personnes recevant l'aide peuvent acheter.

La moitié des personnes ayant reçu des transferts monétaires (et même 60 % des personnes utilisatrices de coupons papier) sont insatisfaites des fournisseur·e·s. Elles citent des hausses de prix fréquentes et arbitraires, et le point le plus souvent cité est que les commerçant·e·s facturent systématiquement un prix plus élevé aux gens qui utilisent des coupons qu'aux personnes payant en espèces. Ce phénomène avait déjà été évoqué par nos interlocuteur·rice·s l'année dernière.¹⁷

Êtes-vous satisfait·e de la conduite des vendeurs·euses/commerçant·e·s, et des agent·e·s de paiement ?



“

[Les commerçant·e·s] nous manquent de respect. Et souvent, ils nous lancent des phrases insolentes comme : "Si vous n'êtes pas contents, rentrez chez vous. Vous ne pouvez pas utiliser votre coupon ailleurs qu'ici. Vous reviendrez, et je vous attendrai". Ce genre de mauvais traitements nous pousse à vendre nos coupons à un prix très bas, parfois à la moitié de sa valeur réelle. Il vaut mieux accepter moins et passer à autre chose que retourner dans les magasins et se faire insulter.

— Homme déplacé, Paoua, 32 ans

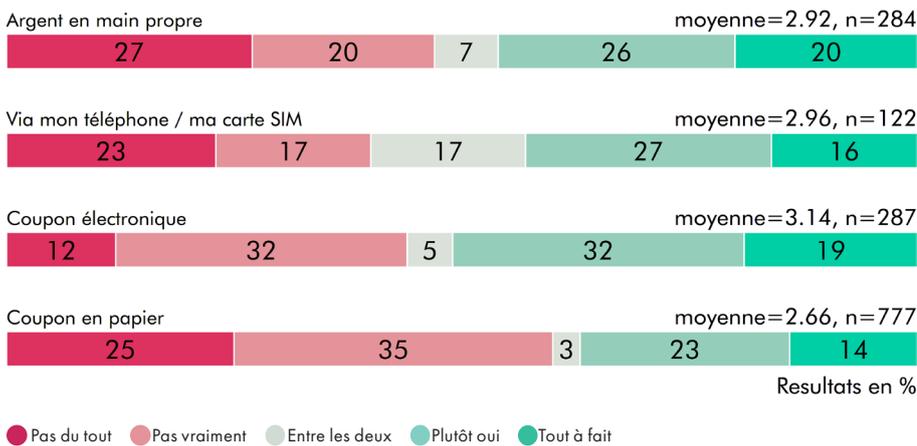
Certaines personnes préfèrent vendre leurs coupons à des commerçant·e·s corrompus plutôt que de les échanger contre des biens.



Crédit: Didier Kassei

¹⁷ Ground Truth Solutions. March 2022. « [Priorité à la protection, la dignité et l'accès](#) » (Baromètre Cash)

Par mécanisme de distribution



Pourquoi n'êtes-vous pas satisfait·e de la conduite des vendeurs·euses/ commerçant·es ?



* Les pourcentages ne correspondent pas à 100 % car les répondants peuvent choisir plusieurs options.

En plus du gonflement des prix, les personnes recevant des transferts monétaires se sont plaintes d'un manque de respect fréquent et décomplexé de la part des commerçant·es. Le comportement non éthique des commerçant·es est devenu le sujet de discussion le plus populaire dans toutes les discussions de groupe tenues dans les 3 provinces. Les gens reconnaissent la tentative des organisations d'aide de soutenir les systèmes économiques locaux au lieu de les concurrencer en important des produits ou en faisant venir des commerçant·es extérieur·es. Mais cela n'excuse pas le manque de redevabilité des commerçant·es. Une fois qu'elles·ils sont sélectionné·es pour un programme, elles·ils jouissent d'un monopole sur le marché, selon les répondant·es. Les commerçant·es sont conscient·es du choix limité offert aux personnes dotées de coupons, et ne manquent pas de le mentionner aussitôt que ces dernières soulèvent le problème de la mauvaise qualité des produits, ou des augmentations de prix injustifiées.

« C'est avec votre argent que vous payez ? »

- Vendeur se moquant d'un bénéficiaire pour avoir utilisé de l'argent fourni par des organisations humanitaires

Quelques participant·es dans nos discussions de groupe ont montré une certaine empathie à l'égard des commerçant·es, qui doivent tenir compte des péages routiers, de l'inflation générale et des frais de risque pour le transport des produits, mais les hausses de prix dépassent de loin ces proportions et sont en partie dues à un manque de suivi et de redevabilité de la part des structures humanitaires.



Les produits qu'on nous donne ne sont pas de bonne qualité, que ce soit le sucre, le poisson, le manioc ou le café. Lorsque nous le remarquons et voulons le dénoncer, les commerçants nous insultent, ils nous manquent de respect et nous demandent d'un air moqueur si c'est avec notre argent que nous payons tout cela. Ces réponses nous font mal.

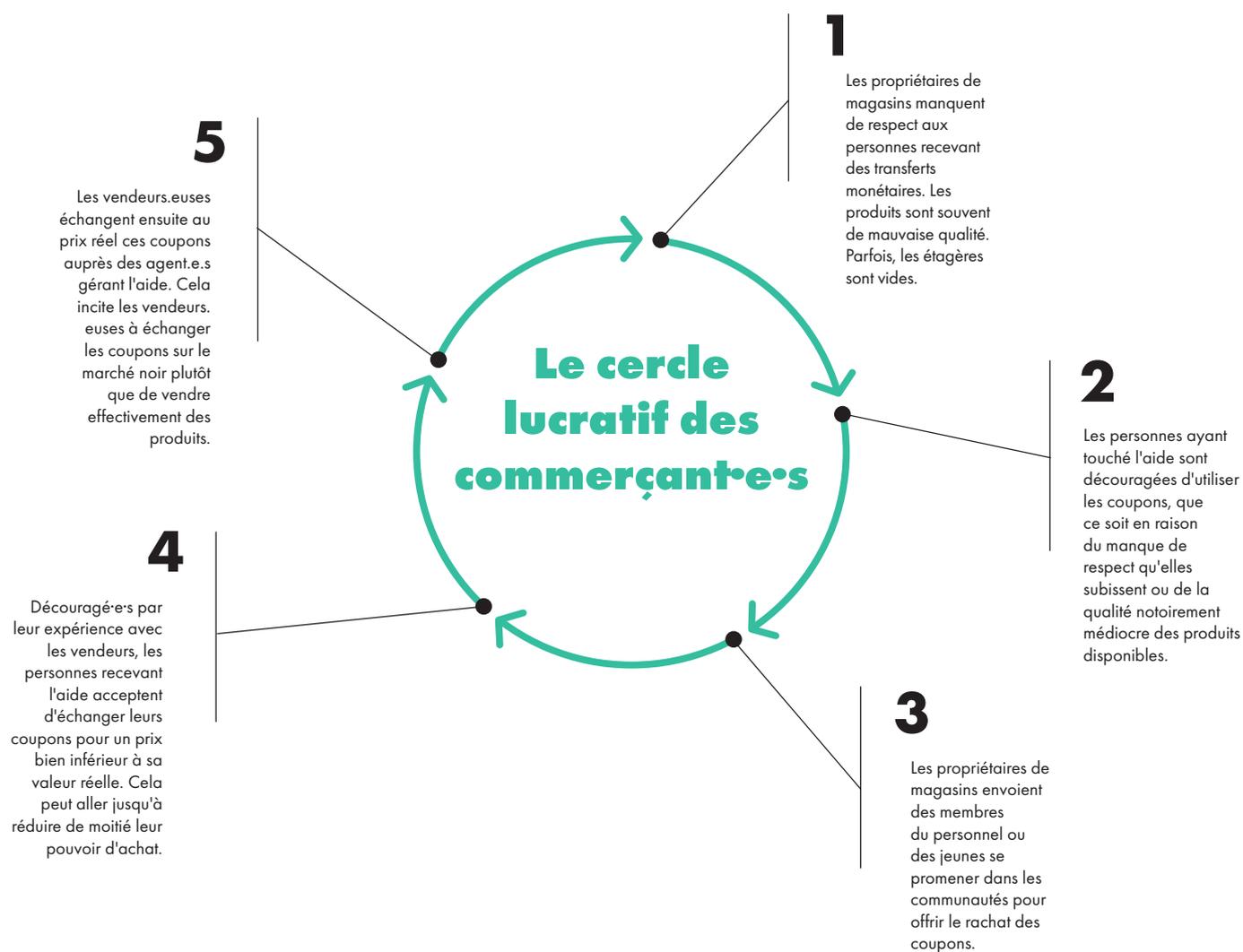
— Femme, membre de la communauté hôte, Bangui, 29 ans



Il faut sensibiliser les commerçants à ce principe : 'Ne pas nuire.'

— Homme déplacé, Paoua, 58 ans

À Bangui et à Paoua, des individus ont détaillé des pratiques de corruption qui exposent les personnes ayant reçu l'aide à un préjudice encore plus grand. Dans ces cas-là, les propriétaires de magasins profitent des programmes de coupons et de la situation vulnérable des personnes en rachetant leurs coupons à un prix bien inférieur à leur valeur nominale. Grâce à ce système (voir graphique ci-dessous), les commerçant·e·s peuvent gagner de l'argent alors que leurs étagères sont vides, et leurs produits de mauvaise qualité. Ces pratiques justifient donc d'autant plus les transferts monétaires en paiement direct, plutôt qu'un système de coupons. L'argent liquide permet aux individus de décider où et comment dépenser l'argent reçu, leur offrant ainsi plus d'options. De plus, les virements électroniques peuvent réduire les risques de fraude grâce à un suivi plus transparent.¹⁸



Cette illustration n'est pas tirée de résultats quantitatifs, mais de témoignages entendus lors de nos groupes de discussion à Bangui et Paoua. Sa valeur est donc indicative.

¹⁸ CaLP. Février 2018. « [The State of the World's Cash Report](#) ».

Ce que veulent les communautés

- **Évaluer régulièrement la conduite des commerçant·e·s, et l'implication de la communauté dans ce processus d'évaluation**

« Organiser des réunions communautaires après les phases de distribution pour faire le point sur ce qui a marché et ce qui n'a pas marché. »

– Homme déplacé, Paoua, 58 ans

« Souvent, à l'approche de chaque distribution, certaines organisations humanitaires organisent une réunion avec les commerçants. Mais nous aimerions que cette même approche s'applique également aux bénéficiaires, par exemple, organiser une réunion avec eux afin de les écouter et de connaître leurs difficultés. Cela ne se fait pas. »

– Homme, membre de la communauté hôte, Paoua, 42 ans

- **Former les commerçant·e·s aux principes humanitaires**

« Former les commerçants au principe de 'Ne pas nuire'. »

– Homme déplacé, Kaga Bandoro, 43 ans

- **Convenir de certaines normes avec les commerçant·e·s**

« Les humanitaires devraient discuter avec les commerçants de la stabilisation des prix lors des échanges de coupons et de produits. »

– Homme déplacé, Kaga Bandoro, 36 ans

« Les humanitaires devraient demander aux commerçants d'apporter de la variation dans leur gamme de produits. »

– Homme, membre de la communauté hôte, Paoua, 32 ans

5. Un manque de contrôle entraîne des comportements inappropriés

« Après la distribution des coupons, les acteurs humanitaires ne reviennent pas vers nous pour comprendre les problèmes. »

À la question de savoir si les personnes ayant reçu l'aide sont satisfaites de la conduite des acteurs humanitaires, une écrasante majorité répond par l'affirmative. Elles sont reconnaissantes de l'aide qu'elles reçoivent, véritable planche de salut pour beaucoup. Les acteurs·rices humanitaires sont perçue·s comme de bonnes personnes effectuant un travail précieux. Lorsqu'on leur demande de parler de ce que les acteurs·rices humanitaires ne font pas bien, une personne sur trois n'a rien à signaler. Cette évaluation positive des performances est une excellente nouvelle.¹⁹ Mais deux tiers des personnes interrogées suggèrent tout de même des choses à corriger immédiatement.

En général, êtes-vous satisfait·e de la conduite des acteurs·rices humanitaires ?



Les nombreuses réponses rapportant l'expérience d'un comportement frauduleux sont très préoccupantes, un certain nombre d'entre elles l'appelant sans ambiguïté corruption. Les témoignages mentionnent des officiel·le·s réclamant de l'argent pour ajouter quelqu'un à la liste des personnes concernées (une pratique connue sous le terme « vente de noms »), le népotisme, les pots-de-vin, et les abus de pouvoir des fournisseurs d'aide masculins qui exigent des relations sexuelles en échange de l'aide (voir colonne de droite). La plupart des gens se sentent à l'aise pour signaler un comportement contraire à l'éthique, mais cela ne semble pas empêcher les cas de se produire.

“

Si vous allez sur les sites, vous allez voir que certaines personnes ont de la peine à trouver de quoi manger, mais que ceux qui sont proches des délégués ont deux, voire trois coupons. Les autres, ils ont fait quoi pour ne pas bénéficier des coupons ? Beaucoup de gens sont en train de souffrir sur les sites.

— Femme déplacée, Kaga Bandoro, 55 ans

“

Je suis une personne âgée sans soutien. Je me sens abandonnée par les humanitaires. Je ne sens pas la présence de l'équipe en charge du site auquel je pourrais présenter mon cas.

— Homme déplacé, Kaga Bandoro, 62 ans

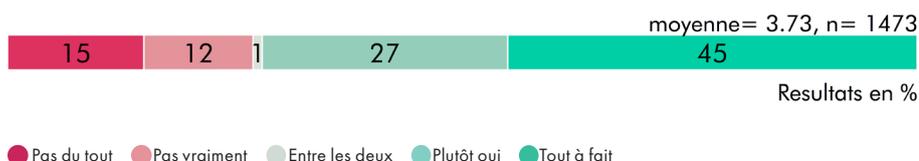
Crédit: Didier Kassei

Certains acteurs impliqués dans les distributions acceptent de l'argent en échange de mettre les personnes affectées sur la liste pour recevoir de l'aide.



¹⁹ Bien que nous réalisons qu'un certain biais puisse être introduit ici, du fait de la crainte de perdre une assistance future, nous pensons que notre méthode de collecte de données anonymes, notre indépendance vis-à-vis des exercices d'évaluation et notre statut d'organisation ne mettant pas en œuvre le programme contribuent à limiter ce biais au maximum.

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



Certain·e·s accusent les humanitaires d'avoir elles·eux·mêmes des comportements répréhensibles, mais la plupart des gens dirigent ces reproches envers les sous-traitant·e·s et les fournisseurs externes, ou les autorités locales qui se portent volontaires pour prendre en charge des activités cruciales, comme la sélection des personnes qui recevront l'aide. Certaines des personnes que nous avons interrogées ne comprennent pas la confiance aveugle que les humanitaires semblent accorder à certains travailleurs locaux et travailleuses locales ou aux figures d'autorité dans les villages et les communes. Ils souhaiteraient une plus grande présence des acteurs·rices humanitaires dans leur région et l'implication de l'ensemble du tissu social de la communauté.

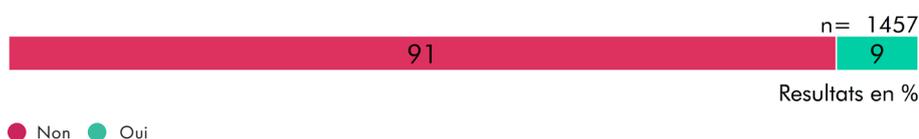
« Les acteurs humanitaires sont bons, mais ce sont ceux qui exécutent leurs tâches sur le terrain qui entachent leur image. »

- Homme, membre de la communauté hôte, Bangui, 62 ans

Certain·e·s disent qu'en raison de leur présence limitée sur le terrain, les humanitaires ne voient pas ces cas fréquents de corruption et de mauvaise conduite. D'autres ont une perception plus sombre encore : elles et ils sont certain·e·s que les humanitaires le savent parfaitement, mais décident de ne pas prendre de mesures pour y remédier.

Être redevable signifie utiliser son pouvoir de manière responsable.²⁰ Mais sous-traiter des activités cruciales à quelques hommes déjà puissants sans mettre en place des équilibres et mécanismes de contrôle bien rodés, risque au contraire de provoquer des situations d'exploitations. Une personne interrogée sur dix affirme que les programmes de transferts monétaires ont eu un impact négatif dans sa communauté. L'intégration des principes de protection est essentielle aux processus de transferts monétaires ; la conception du projet doit tenir compte des rapports de pouvoir et des inégalités existantes pour pouvoir mettre en place des interventions qui garantissent le principe humanitaire d'impartialité.²¹

D'une manière ou d'une autre, pensez-vous que les activités des acteurs·rices humanitaires ont eu un impact négatif sur vous ou sur la communauté ?



“

Sur la vente de noms : « L'agent qui enregistre toutes les personnes qui vont recevoir l'assistance humanitaire trouve quelqu'un dans la communauté qui n'est pas éligible à cette aide. Il choisit un nom au hasard dans la liste et lui vend ce nom-là, en lui demandant de bien le mémoriser. Le jour de la distribution, lorsqu'on appelle ce nom, deux personnes se présentent. À ce moment-là, l'agent qui a vendu le nom insistera pour que seule la personne qui lui a donné de l'argent soit servie. »

— Homme, membre de la communauté hôte, Kaga Bandoro, 34 ans

“

Sur le népotisme : « Parfois, le personnel humanitaire dit aux membres de sa famille de Bangui de venir au moment de la création des comptes Orange Money pour nous. Dès qu'un bénéficiaire ciblé est absent, ils le remplacent par un·e de leurs proches. »

— Femme, membre de la communauté hôte, Bangui, 34 ans

“

Sur les abus sexuels : « Ils ont couché avec les filles. Ensuite seulement, ils les mettaient sur la liste. »

— Femme déplacée, Kaga Bandoro, 65 ans

Seuls 6% des hommes affirment que la dynamique du ménage s'est détériorée depuis qu'ils ont reçu des transferts monétaires. Cependant, ce chiffre est presque doublé pour les femmes (11%).

²⁰ Core Humanitarian Standards. 2016. « Guide et indicateurs de la norme humanitaire fondamentale. »

²¹ Somalia Protection Cluster. Juin 2019. « Essential Criteria for Cash and Vouchers Assistance. »

Ce que veulent les communautés

- **Éviter d'externaliser trop d'activités à des sous-traitants**

« Nous voulons que les acteurs humanitaires effectuent eux-mêmes les différentes distributions plutôt que de laisser cela aux chefs de villages. Leur présence sur le terrain empêche beaucoup de mauvaises choses de se produire. Nous pensons que c'est leur travail, ils sont venus pour ça et non pour rester à distance de nous. »

— Homme, membre de la communauté hôte, Bimbo (Bangui), 70 ans

- **Assurer un meilleur contrôle de l'équilibre des pouvoirs dans la mise en œuvre du projet**

« Les délégués des sites sont la raison pour laquelle les problèmes ne sont pas résolus [...]. Ils vous disent que si vous voulez qu'ils transmettent votre plainte à la bonne personne, vous devez leur promettre quelque chose en retour si jamais une solution était trouvée. (...) Ce que je demanderais aux organisations humanitaires, c'est de nommer des membres du personnel interne comme contrôleurs pour venir superviser leurs activités. »

— Homme déplacé, Kaga Bandoro, 55 ans

- **Être plus présent dans les communautés pour mieux comprendre la situation**

« J'aimerais que les ONG qui travaillent dans le cadre des transferts monétaires aillent sur le terrain pour mieux comprendre ce que vit la population. »

— Femme, membre de la communauté hôte, Bangui, 50 ans

« Pour la bonne exécution d'un projet, les acteurs humanitaires doivent aller vers les communautés elles-mêmes pour éviter que les chefs de villages aient trop de pouvoir qu'ils peuvent utiliser à leur propre profit. »

— Homme, membre de la communauté hôte, Bangui, 75 ans

- **Assurer un suivi systématique des plaintes déposées**

« Pendant la distribution, la mise en place d'un comité d'urgence pour les plaintes est une bonne chose. Si vous ne pouvez pas accéder à votre transfert monétaire, on vous renvoie vers ce comité, qui est chargé de vérifier si quelqu'un est déjà allé chercher un service en votre nom. Mais une fois la vérification effectuée, ce comité ne vous fournit pas de solution. Ils vous demandent simplement d'attendre la prochaine. Ils doivent enquêter et faire un suivi. »

— Femme, membre de la communauté hôte, Bangui, 58 ans

Que proposent les acteurs·rices humanitaires ?

Entre juillet et octobre 2022, nous avons eu un dialogue avec les acteurs·rices humanitaires en RCA à travers une série de réunions pour entendre leurs réactions aux conclusions de notre enquête, et recueillir leurs recommandations pour s'attaquer aux problèmes récurrents dans les programmes de transferts monétaires. Il est important que ces recommandations se traduisent maintenant par des actes.

Pour remédier au manque d'information :

- Donner la priorité aux mécanismes de retour d'information et aux canaux de communication préférés de la population.
- Multiplier les canaux de communication et éviter de communiquer exclusivement avec les chefs de villages/quartiers.

Pour remédier à la faible participation :

- Organiser régulièrement des séances de sensibilisation aux mécanismes de retour d'information disponibles et à leur fonctionnement.
- Déterminer la modalité et le mécanisme de distribution de l'aide en collaboration avec la communauté : effectuer une analyse des risques et une évaluation des besoins.
- Intégrer des suivis systématiques en temps réel dès la conception du programme afin de mieux comprendre l'avancement et les effets d'un programme de transferts monétaires en cours.

Pour s'attaquer au problème de la confiance dans la procédure de ciblage :

- Assurer une composition claire et inclusive des comités de ciblage (plus grande participation des femmes, des groupes minoritaires, et des autres populations marginalisées).
- Harmoniser les critères de ciblage entre les organisations humanitaires, adaptés en collaboration avec les communautés.
- Grâce à une meilleure communication, intensifier la sensibilisation des personnes ayant reçu l'aide aux objectifs du programme et aux critères de sélection.
- Privilégier le ciblage à deux niveaux : une première sélection provisoire des personnes devant recevoir l'aide, effectuée par des membres du personnel (ou des partenaires externes, des volontaires locaux, etc.), est entérinée dans un deuxième temps par une réunion de la communauté qui a lieu quelques jours plus tard. Cela permet d'identifier les erreurs commises au cours du premier processus de sélection et d'obtenir l'adhésion de la communauté. Ce n'est qu'après cette dernière étape qu'une liste de personnes retenues est approuvée par les chefs de la communauté.

Pour remédier à l'insatisfaction concernant la conduite des fournisseurs :

- Organiser après les distributions des séances de retour d'information avec les personnes ayant reçu l'aide pour leur donner l'occasion de faire part de leurs préoccupations concernant la conduite des commerçants. Présenter ce feedback aux commerçants lors d'une autre réunion , et discuter des problèmes soulevés.
- Sensibiliser les commerçants aux principes humanitaires. Récompenser une bonne conduite ?
- Créer une plateforme avec le syndicat des commerçants.
- Mettre en place un système de responsabilisation des commerçants qui garantit des conséquences en cas de non-respect des règles.

Méthodologie

Enquête

Conception

L'enquête a été conçue pour couvrir une grande partie de la population recevant des transferts monétaires en RCA de manière représentative, en tenant compte des lieux et de la répartition des personnes par genre et par groupe d'âge. Nous avons délibérément choisi trois sous-préfectures qui, combinées, couvrent environ 68% des personnes ayant reçu des transferts monétaires en RCA en 2021 (selon les données du groupe de travail sur les transferts monétaires).

L'échantillon a été stratifié par sous-préfectures, puis par lieux de distribution à l'intérieur de celles-ci, stratification à laquelle s'ajoute enfin un quota de genre. L'échantillon a été réparti entre trois sous-préfectures de taille à peu près équivalente pour permettre des estimations à ce niveau. Les tailles finales de l'échantillon s'élevaient à 511, 461, 515 personnes pour Bangui (y compris Bimbo), Kaga Bandoro et Paoua respectivement.

Pour Paoua comme pour Kaga Bandoro, les lieux de distribution des transferts monétaires se situaient dans les villes et les villages, ainsi que sur les axes géographiques les reliant, qu'ont partagés avec nous les acteurs impliqués dans les transferts monétaires. L'échantillon a été réparti proportionnellement parmi ces lieux, en fonction du nombre de personnes ayant reçu des transferts monétaires. Au niveau des sites, les enquêteur-rices ont utilisé une approche de marche aléatoire, selon laquelle ils se rendaient dans chaque n-ième logement, « n » étant calculé en fonction du nombre de personnes ayant reçu des transferts monétaires dans les sites et de la taille de l'échantillon. Cette approche de marche aléatoire n'a pas toujours pu être mise en œuvre de manière précise, car nous ne connaissons pas l'emplacement exact des personnes ayant reçu des transferts monétaires dans les villages.

Pour Bangui et Bimbo, l'échantillon a été alloué proportionnellement dans chaque arrondissement de la ville où des personnes ont reçu des transferts monétaires. Cependant, en raison d'un manque de données, la sélection des quartiers (sous-unités des arrondissements) a suivi une approche d'échantillonnage de convenance.

Pondération

Les résultats globaux sont pondérés en fonction de la taille des sous-préfectures en termes de personnes ayant reçu des transferts monétaires, grâce aux données du groupe de travail sur les transferts monétaires. Nous avons utilisé des moyennes trimestrielles de personnes ayant reçu des transferts monétaires, plutôt que des données cumulées. Nous avons utilisé une technique de pondération post-stratification pour ajuster le groupe d'âge et le sexe, sur la base des caractéristiques démographiques de la population des personnes dans le besoin en RCA, comme spécifié dans l'Aperçu des besoins humanitaires.

Couverture et exclusion

Les trois zones incluses dans notre enquête couvrent 68% des personnes ayant reçu des transferts monétaires en RCA, selon les moyennes des personnes ayant reçu des transferts monétaires au cours des quatre trimestres de 2021 (données basées sur les chiffres du groupe de travail sur les transferts monétaires).

Pour Bangui, Paoua et Kaga Bandoro, nous avons pu obtenir des données sur les points de distribution des transferts monétaires pour 83% à 91% des personnes en ayant reçu, données rapportées au groupe de travail sur les transferts monétaires. À Paoua et Kaga Bandoro, tous les sites n'étaient pas accessibles en raison de contraintes logistiques et de sécurité. En prenant en compte le manque de certaines données, à Paoua et Kaga Bandoro, nous avons des taux de couverture compris entre 75% et 77% des personnes ayant reçu des transferts monétaires. A Bangui, toutes les localités connues ont été accessibles. Au total et compte tenu de leur tailles inégales, le taux de couverture global des trois régions est de 85%, ce qui signifie que 85% des personnes ayant reçu des transferts monétaires dans les trois sous-préfectures ont été incluses dans notre base de sondage.

Précision des estimations

Pour calculer les marges d'erreur, nous avons utilisé le package « survey » de R, en spécifiant le plan d'enquête indiqué ci-dessus. Il est à noter que la précision varie d'une question à l'autre, selon la taille de l'échantillon de chaque question (car certaines questions ne sont que des questions de suivi posées à un sous-ensemble de l'échantillon total). Pour les questions qui ont été posées à toutes les personnes interrogées, les marges d'erreur sont comprises entre 1,9 et 4%. Pour les estimations au niveau des sous-préfectures, les marges d'erreur se situent entre 1,9 et 6,7%. Pour calculer ces marges d'erreur, il faut supposer un échantillonnage probabiliste. Or, pour cette enquête, la principale caractéristique de cet échantillonnage (c'est-à-dire que chaque individu a une probabilité définie d'être inclus) n'a pas toujours pu être strictement respectée au niveau de chaque site. Etant donné qu'il n'y a pas de base de données complète disponible avec toutes les personnes ayant reçu des transferts monétaires en RCA, nous supposons que le plan d'échantillonnage choisi est une approximation raisonnable d'un plan d'échantillonnage probabiliste dans ce contexte.

Difficultés pendant la collecte des données et limites de l'enquête

Il était initialement prévu d'utiliser l'ensemble des données compilées par le groupe de travail sur les transferts monétaires en RCA pour informer la stratégie d'échantillonnage. Pour pallier les inquiétudes concernant les doublons et l'absence d'informations complètes sur les sous-préfectures, l'équipe du projet a été amenée à consulter des sources de données complémentaires.

En raison d'un manque de données sur les types de transferts monétaires délivrés au niveau des sous-préfectures, l'échantillon n'a pas été stratifié par mécanismes de distribution de transferts monétaires reçus. Ainsi, l'échantillon réalisé comprend plus de personnes ayant reçu de coupons papier que ce qui est vraiment le cas. Cependant, la désagrégation par mécanismes de distribution n'indique pas que cela entraîne un biais dans les estimations globales.

Alors que l'approche d'échantillonnage à Kaga Bandoro et à Paoua était stratifiée par lieux spécifiques de distribution, une telle stratégie d'échantillonnage n'était pas possible à Bangui en raison du manque de données concernant le ratio de personnes ayant reçu des transferts monétaires au niveau du quartiers. Là, le processus d'échantillonnage a impliqué les maires d'arrondissements respectifs pour identifier les quartiers où vivaient les personnes ayant reçu des transferts. Les informations reçues ont ensuite été vérifiées en consultant les chefs des quartiers désignés pour ensuite déployer l'enquête dans les quartiers sélectionnés où des programmes de transferts monétaires ont été mis en œuvre en 2021, avec un minimum de deux quartiers échantillonnés par arrondissement.

À Bangui, les enquêteur·rices ont rencontré des difficultés pour employer un processus de marche aléatoire dans les *quartiers*. Non seulement les *quartiers* de Bangui sont extrêmement vastes par rapport à leurs homologues des zones rurales de Paoua et de Kaga Bandoro, mais le manque d'informations sur le nombre précis de personnes ayant reçu des transferts monétaires dans chaque quartier a ajouté à la contrainte. Par conséquent, les chefs de village ainsi que les personnes déjà interrogées ont parfois dû indiquer un grand nombre de zones dans lesquelles l'aide en espèces ou en coupons avait été distribuée au sein de leurs *quartiers* pour atteindre le quota visé.

Toujours à Bangui, les deux premiers jours de collecte de données ont donné lieu à un nombre insuffisant de répondants masculins, ce qui met en péril l'objectif de répartition égale entre hommes et femmes. Il n'est pas rare que les hommes, en tant que chefs de famille désignés, soient hors de leur foyer pendant la journée afin de gagner leur vie. Les enquêteur·rices de GTS ont pu pallier cela en ciblant plus de répondants masculins les jours suivants.

Retour aux communautés

Conception

En septembre 2022, les résultats préliminaires de l'étude quantitative ont été présentés aux communautés des trois sous-préfectures de l'échantillon : Bangui, Paoua et Kaga Bandoro. Les résultats ont été partagés lors des FGD (Focus group discussions) organisées. Les participant·es étaient :

- Des retourné·es, des membres de la communauté hôte ou des personnes déplacées
- Des personnes ayant reçu des transferts monétaires l'année précédente
- Des personnes majeures

Les groupes séparaient les hommes des femmes, et les leaders communautaires du reste des membres. Ainsi, trois groupes de discussions ont eu lieu dans chaque sous-préfecture : un groupe composé uniquement d'hommes, un groupe composé uniquement de femmes, et un groupe composé uniquement de leaders communautaires. Au total, neuf groupes de discussions ont été réalisés. Chaque groupe a réuni jusqu'à dix participant·es.

Échantillonnage

Pour chaque sous-préfecture, une communauté a été sélectionnée pour accueillir les groupes de discussion. Cela a permis de comparer l'expérience des hommes et des femmes résidant dans la même communauté, ainsi que la perception des membres de la communauté avec celle des leaders·euses communautaires. À Bangui, les groupes de discussions ont eu lieu dans le 3^e arrondissement, *quartier Guida*. À Paoua ainsi qu'à Kaga Bandoro, les participant·es se sont réunis dans le centre de la ville. Le choix du lieu a été fait après consultation avec le personnel de la mairie.

Les leaders·euses communautaires ont été invité·es à accompagner les animateur·rices dans la sélection des participant·es. La connaissance du milieu local était explicitement souhaitée afin d'éviter l'inclusion d'amie·es ou de voisin·es très proches ainsi que de personnes en conflit : les premier·es pourraient conduire à une domination de la conversation par un certain groupe, et les second·es pourraient entraver le flux de la discussion et le partage ouvert et honnête des opinions.

Les animateurs·rices ont été rejoint·es par des preneurs·euses de notes sélectionné·es au sein de la communauté. Cela peut ajouter encore plus de confiance dans la salle. En outre, la discussion s'est déroulée avec les chaises disposées en cercle, les deux modérateurs·rices étant inclus dans ce cercle afin d'éviter une sensation de rapport de professeur à élève.

Équipe de collecte des données

L'équipe a été créée en interne, deux membres du personnel local de GTS animant les discussions sur place.

Collecte et analyse des données

Les transcriptions des discussions de groupe et les notes prises par le ou la preneur·euse de notes ont été systématiquement classées par catégories et analysées à l'aide de MaxQDA.



Join us at groundtruthsolutions.org