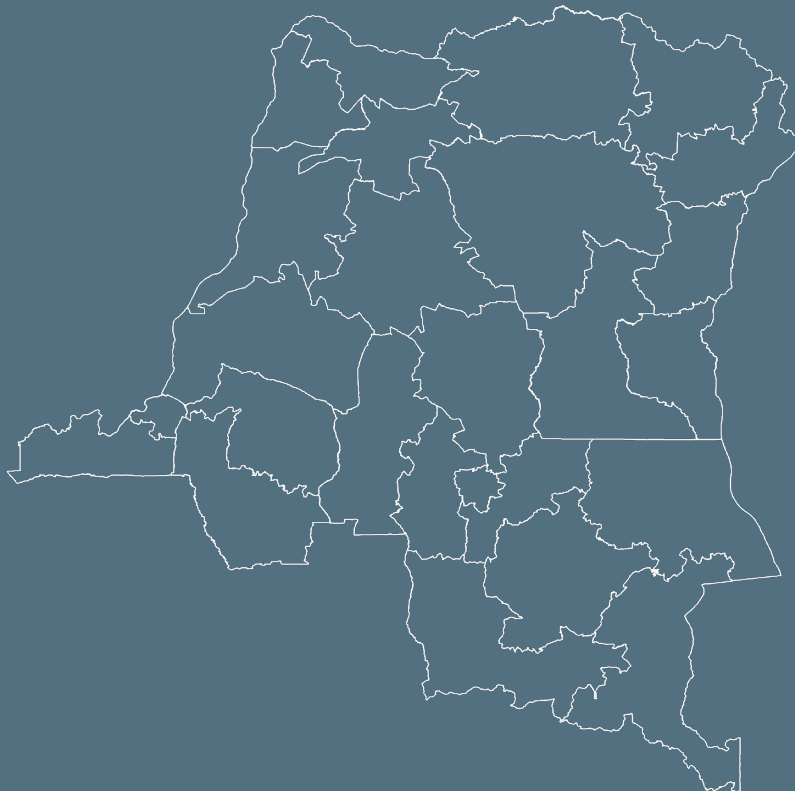


# Agir « pour moi » sans moi, c'est agir contre moi.

Mai 2023 • République démocratique du Congo



GROUND TRUTH  
SOLUTIONS



unicef 



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

# Table des matières

<a href="#">Contexte</a>	2
<a href="#">Résumé : ce que les communautés pensent de l'aide humanitaire</a>	4
<a href="#">1. Les gens ne pensent pas que leur opinion est prise en compte</a>	6
<a href="#">2. Seulement une personne sur cinq envisage un futur sans aide</a>	14
<a href="#">3. Les personnes demandent une assistance équitable et des promesses mieux tenues</a>	17
<a href="#">4. Les communautés doivent définir les priorités de protection et de sécurité</a>	23
<a href="#">5. Impliquer quelques autorités locales ne suffit pas</a>	26
<a href="#">Et maintenant ?</a>	30
<a href="#">Méthodologie</a>	30

## Remerciements

Les programmes de Ground Truth Solutions (GTS) en République démocratique du Congo (RDC) visent à renforcer la redevabilité envers les populations affectées grâce à un processus d'évaluation, de dialogue et de plaidoyer indépendant. Ce processus ne pourrait avoir lieu sans le partenariat de l'UNICEF et de l'Agence des États-Unis pour le développement (United States Agency for International Development, USAID) en collaboration avec le Bureau de coordination des affaires humanitaires de RDC (United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs, OCHA DRC).

Pour ce projet, nous tenons à remercier les personnes travaillant pour notre excellent partenaire, Victim's Hope. Leur engagement, leur expertise et leur accompagnement lors de la collecte de données été déterminant pour mener à bien ce projet.

---

### Auteur principal

Tim Buder  
GTS Programme Coordinator

### Illustrations

[Victor Ezama](#), Mwanga Group Consult  
Goma, RDC

### Partenaire de recherche

Victim's Hope DRC  
Bukavu, RDC

Pour lire le rapport en anglais, cliquer [ici](#).

Pour en savoir plus sur les programmes de GTS en RDC, merci de contacter [Marie-Françoise Sitnam](#) (Senior Programme Manager)

# Contexte

La république démocratique du Congo (RDC) est un pays caractérisé par l'abondance, que ce soit du point de vue naturel ou culturel, en particulier dans ses provinces de l'Est. Réputée pour ses vastes réserves de ressources naturelles et de minéraux, la RDC occupe un rôle de premier plan sur la scène internationale. Elle est en effet le leader mondial de production de cobalt, fournissant approximativement 70% de la consommation globale en 2020, ainsi que de larges quantités de nombreux minerais précieux.<sup>1</sup> Ces ressources présentent un potentiel économique immense, lui-même source d'opportunités et de transformations conséquentes pour la région, le pays et son peuple. Cette richesse ne s'est pourtant pas traduite en bénéfices tangibles pour ses citoyennes et ses citoyens, avec près de 62% de la population vivant sous le seuil de pauvreté.<sup>2</sup> Les provinces de l'Est de la RDC sont au centre de l'une des crises les plus complexes des 20 dernières années, avec plus de 26 millions de personnes ayant besoin d'assistance et de protection.<sup>3</sup>

Au Nord-Kivu, le conflit a vu apparaître de multiples groupes armés au fil des ans. Plus récemment, le M23 a étendu la zone géographique sous son contrôle, attaquant l'armée congolaise et provoquant des besoins urgents en termes de déplacements et de protection.<sup>4</sup> Au cours d'une seule année (de mars 2022 à mars 2023), le conflit au Nord-Kivu a eu pour conséquence le déplacement de presque un million de personnes. Dans l'Ituri, certaines personnes ont décrit la récente recrudescence de la violence comme étant une « crise cachée ».<sup>5</sup> La violence intercommunautaire se poursuit depuis des décennies, et les mines d'or sont un des facteurs qui alimentent la violence.<sup>6</sup> Le plan de réponse 2023 espère 2,25 milliards de dollars pour assurer la sécurité alimentaire et protection, et remplir deux objectifs stratégiques : d'une part « sauver des vies, atténuer la souffrance et améliorer la protection de la population civile », et d'autre part « aider les populations affectées à répondre à leurs besoins élémentaires ».<sup>7</sup>

---

<sup>1</sup> Gulley. 2022. ["One hundred years of cobalt production in the Democratic Republic of Congo"](#). Voir aussi UNEP. 2022. ["Can the Democratic Republic of the Congo's mineral resources provide a pathway to peace?"](#)

<sup>2</sup> World Bank. 2023. [The World Bank in DRC](#).

<sup>3</sup> OCHA. 2023. ["Plan de Réponse Humanitaire pour la RDC"](#).

<sup>4</sup> Organisation Internationale pour les Migrations. Mars 2023. ["Évaluation rapide de crise M23 – Province du Nord Kivu"](#).

<sup>5</sup> UNHCR. 2022. ["No escape for civilians trapped in eastern DR Congo's cycle of violence"](#).

<sup>6</sup> International Crisis Group. 2020. ["RDC : en finir avec la violence cyclique en Ituri"](#); Human Rights Watch. 2020. ["Tueries sans relâche dans la province de l'Ituri en RD Congo"](#)

<sup>7</sup> OCHA. Op. cit., p. 5.

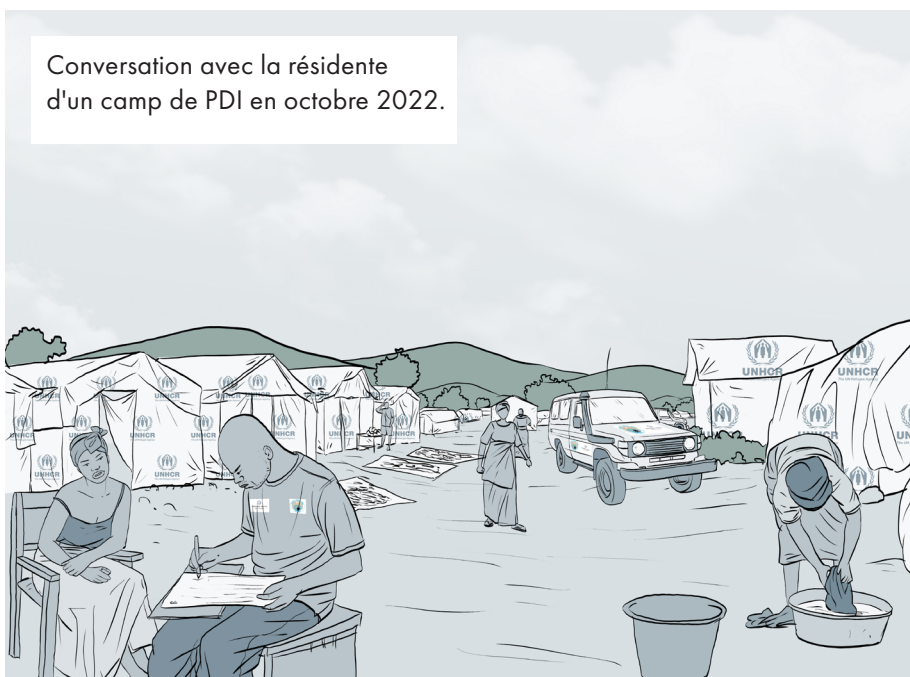
## Processus

Ground Truth Solutions (GTS) soutient la réponse humanitaire en RDC à comprendre et à agir en fonction des perceptions des populations affectées par la crise, assurant ainsi que leurs voix soient prises en compte dans l'action humanitaire. À cet effet, GTS combine des collectes de données quantitatives et qualitatives, le dialogue et le plaidoyer pour l'ensemble des parties prenantes impliquées dans les efforts de la réponse.

En octobre 2022, nous avons parlé à plus de 1100 personnes qui avaient reçu une aide humanitaire dans les provinces de l'Est du pays, où se concentrent la plupart des activités humanitaires : Ituri, Nord-Kivu et Sud-Kivu. Nous avons posé des questions à des personnes déplacées à l'intérieur (PDI) vivant à l'intérieur et en dehors de camps, à des personnes retournées et à des personnes membres des communautés hôtes afin de savoir ce qu'elles pensaient de la manière dont était mise en œuvre l'aide humanitaire, et dans quelle mesure cela leur convenait.

En novembre et en décembre 2022, nous avons discuté de ces résultats avec les partenaires humanitaires, avant de retourner auprès des membres des communautés pour leur partager nos conclusions. Enfin, des entretiens de suivi, en février 2023, ont approfondi les résultats que nous avons obtenus concernant la participation, le sentiment de justice, les fausses promesses et la dépendance à l'aide.

Pour plus d'informations, reportez-vous à notre [méthodologie complète](#) à la fin de ce rapport.





Conversation avec la résidente d'un camp de PDI en octobre 2022.




## Enquête quantitative

1160 personnes




### Genre

-  50% femmes (580)
-  50% hommes (580)

### Statut

-  61% PDI (709)
-  23% Personnes retournées (263)
-  14% Communauté hôte (169)

### Province




-  45% Ituri (525)
-  33% Nord-Kivu (378)
-  22% Sud-Kivu (257)

### Territoires



(% par rapport à l'échantillonnage provincial)

-  66% Irumu (348) Ituri
-  34% Djugu (177)
-  29% Masisi (109)
-  28% Oicha (107)
-  20% Beni (75)
-  12% Nyirangongo (45)
-  11% Goma (42) Nord-Kivu
-  30% Kabare (78)
-  26% Uvira (67)
-  25% Walungu (64)
-  19% Fizi (48) Sud-Kivu

### Âge

-  31% ans 18-30 (356)
-  36% ans 31-45 (425)
-  33% ans 46+ (379)

### Handicap

-  14% personnes avec handicap (163)
-  86% personnes sans handicap (997)

# Résumé : ce que les communautés pensent de l'aide humanitaire

Les répondant·es ne pensent pas que leur opinion est prise en compte. Les populations affectées par les crises en République démocratique du Congo estiment souvent que le personnel humanitaire ne considère pas leur point de vue comme étant important. Les membres des communautés aimeraient prendre part aux décisions qui les concernent, mais n'ont souvent pas d'autre moyen de partager leur avis que de glisser leurs commentaires dans une boîte, ou de répondre à certaines questions jugées importantes par les agences humanitaires elles-mêmes. Les populations enquêtées veulent des interactions plus concrètes et plus sincères pour garantir le respect de leur dignité et de leur agentivité. Pour en savoir plus, [reportez-vous à la première section.](#)

« Les organisations humanitaires nous parlent des projets à venir et nous communiquent les jours de la distribution, c'est tout. En ce qui concerne les décisions à prendre, comme la stratégie de sélection des personnes qui recevront l'aide, elles ne font pas appel à nous. Elles nous donnent l'aide comme bon leur semble. Personne ne m'a jamais demandé quel type d'aide j'aimerais recevoir ».

– Femme, membre de la communauté hôte à Goma, Nord-Kivu

Moins de la moitié de la population interrogée déclare ses besoins comme étant satisfaits. Seule une personne sur cinq envisage un futur sans aide. Les gens désirent être impliqués dans le processus de programmation, pour s'assurer que l'assistance leur corresponde. Ils demandent également un soutien à plus long terme, par exemple grâce à des outils, des équipements, des formations professionnelles, et enfin des aides financières permettant de lancer leur activité. Plus d'informations sont disponibles dans [la section 2.](#)

« Je n'ai jamais vu personne devenir autonome grâce aux types d'aide que nous recevons, que ce soit en argent ou en nature. Alors qu'en acquérant des compétences et en nous formant à des métiers, à l'agriculture, à l'élevage d'animaux et à d'autres activités génératrices de revenus, nous pouvons très facilement accéder à l'autonomie et répondre à nos propres besoins, sans dépendre de qui que ce soit ».

– Homme, membre de la communauté hôte à Kabare, Sud-Kivu

Les répondant·es exigent une aide juste et des promesses mieux tenues. Les communautés veulent une approche plus globale concernant la manière d'identifier les personnes qui ont le plus besoin de l'aide. Elles désirent prendre part à ce processus et demandent plus d'informations sur les stratégies de ciblage et les changements des programmes. Elles sont frustrées de répondre à des questions sans jamais rien entendre ensuite en retour. Elles veulent également que les agences humanitaires rendent davantage de comptes. L'absence de communication transparente crée un terrain favorable aux rumeurs et les malentendus. Pour de plus amples informations, [rendez-vous à la section 3.](#)




« De nouvelles ONG s'implantent dans la communauté, mais la population ne s'y intéresse plus. Les gens disent que d'autres ont menti par le passé, et qu'elles feront de même ».

– Leader communautaire à Irumu, Ituri




## Enquête qualitative

Nous avons échangé avec 42 personnes via des groupes de discussion (focus group discussions, FGD) et avec 30 personnes lors d'entretiens individuels.

### Groupes de discussion au Sud-Kivu

-  2 groupes de discussion avec des femmes (6 à 10 participantes)
-  2 groupes de discussion avec des hommes (6 à 10 participants)
-  2 groupes de discussion avec uniquement des leaders et leadeuses communautaires (6 à 10 participants)

### Entretiens individuels

-  10 entretiens avec des membres de la communauté à Irumu, Ituri
-  10 entretiens avec des membres de la communauté à Goma, Nord-Kivu
-  10 entretiens avec des membres de la communauté à Uvira, Sud-Kivu

Ce sont les communautés qui doivent guider les priorités à avoir en termes de protection et de sécurité. Les répondant·e·s ont insisté sur l'importance qu'il y avait à écouter leurs préoccupations et leur expérience, pour s'assurer que l'aide soit pertinente et efficace. Pour en savoir plus, [consultez la section 4](#).

« Les humanitaires disent que la question sécuritaire ne fait pas partie de leur mission. Qu'ils distribuent l'aide, c'est tout ».

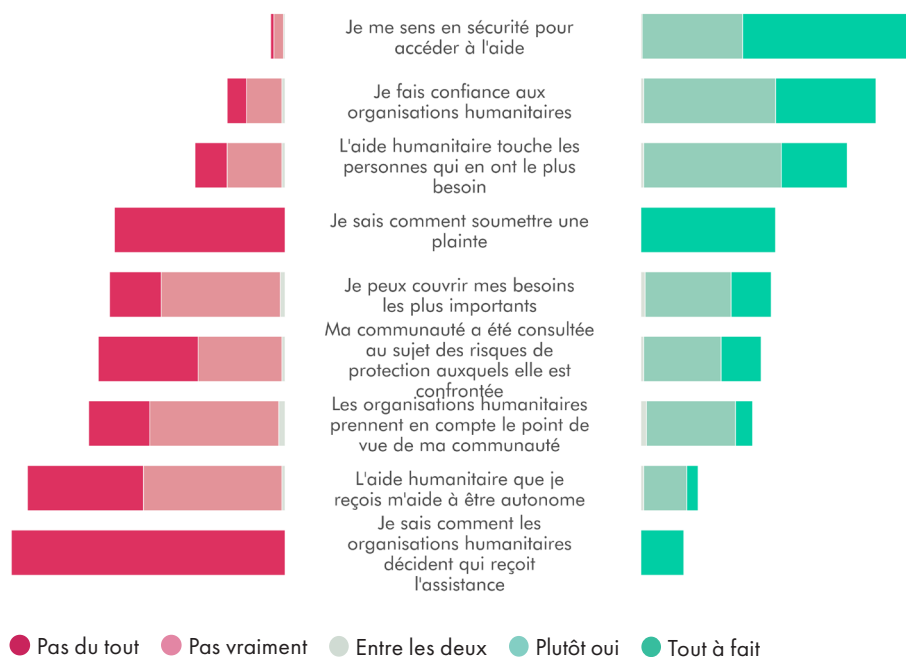
– Homme déplacé à Oicha, Nord-Kivu

Impliquer quelques autorités locales ne suffit pas. Les gens avec qui nous avons échangé ont insisté sur la nécessité, pour les organisations humanitaires, d'impliquer l'ensemble de la communauté, et de développer des stratégies et des programmes de manière collaborative plutôt que de compter seulement sur quelques leaders et leadeuses communautaires pour déterminer les besoins et les priorités de la population. En promouvant une redevabilité mutuelle, les acteurs et les actrices humanitaires peuvent ancrer leurs efforts dans les réalités et les priorités de la communauté qu'ils et elles servent, et avoir ainsi un impact inscrit dans la durée. Cet aspect constitue le sujet [de la section 5](#).

« C'est ce qu'on appelle 'la contribution locale'. Je pense que si les ONG nous fournissent de l'eau, la population doit fournir les parcelles de terre pour la construction de puits. Les ONG doivent travailler avec les membres de la communauté pour que tout le monde comprenne ce qu'il fera, afin que le village bénéficie de ces résultats positifs ».

– Homme, membre de la communauté hôte à Irumu, Ituri

### Ce que les gens disent à propos de l'aide humanitaire\*



\* Tous nos résultats s'appuient sur les indicateurs de perception intégrés dans le Plan de réponse humanitaire de la République démocratique du Congo, à l'exception de *Ma communauté a été consultée au sujet des risques de protection auxquels elle était confrontée* et de *Je sais comment les organisations humanitaires décident qui reçoit l'assistance*.

# 01 Les gens ne pensent pas que leur opinion est prise en compte

« Tout ce que vous faites pour moi, sans moi, vous le faites contre moi. »

Notre rapport d'analyse global 2022, *Écouter ne suffit pas*, démontrait que de tous les pays étudiés par Ground Truth Solutions, c'est en RDC qu'existait le plus large écart entre l'importance que les populations accordent à la participation et les opportunités de participation qu'elles perçoivent effectivement.<sup>8</sup> Alors que 96% des répondant·e·s trouvaient essentiel que l'opinion de leur communauté soit prise en compte, seulement 37% pensaient que c'était le cas dans les faits.

Les communautés en RDC connaissent le système humanitaire depuis des décennies. Elles sont très conscientes des bienfaits comme des limites de l'aide, et bien placées pour contribuer à la conception des programmes humanitaires. Cependant, les organisations humanitaires en RDC ne semblent pas en mesure de fournir les opportunités adéquates en vue d'une participation et d'un retour d'information effectifs, sans même parler de processus de décision participatif. Cela a pour conséquence un manque de critique constructive et de dialogue. Même quand les organisations consultent les gens, cela ne semble pas avoir beaucoup d'impact.

**Pensez-vous que les points de vue de votre communauté sont pris en compte par les acteurs et actrices humanitaires ?**



“

On a l'impression que l'aide nous est imposée : on doit prendre ce qu'on nous donne sans poser de questions. Je dirais que je n'ai constaté aucun changement depuis qu'on leur a fait part de nos remarques. La population n'est pas impliquée dans les différentes phases du projet.

– Homme déplacé à Kabare, Sud-Kivu.

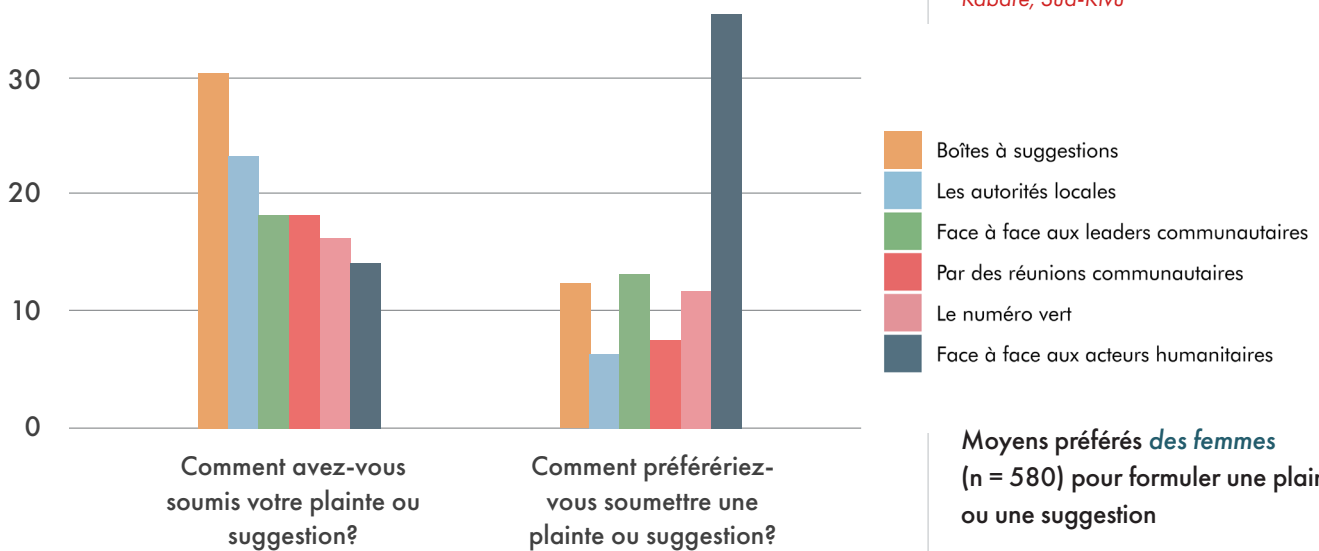
- Est-il est important pour vous que les personnes de votre communauté puissent influencer la manière dont l'aide est fournie ?
- Pensez-vous que les membres de votre communauté peuvent influencer la manière dont l'aide est fournie ?

<sup>8</sup> Ce rapport souligne l'importance d'écouter les voix des populations affectées pour concevoir les programmes humanitaires, et le besoin d'une communication et d'une redevabilité améliorées de la part des acteurs et actrices humanitaires. Il peut être consulté [ici](#).

Pendant nos groupes de discussion, les personnes participantes ont exprimé le doute suivant : si les humanitaires évitent de les impliquer, c'est peut-être parce que la contribution des communautés ne pourrait de toute façon pas influencer la manière dont l'aide est fournie. Il y a un sentiment selon lequel d'autres intérêts passent avant les besoins et les préférences des communautés locales.

Les leaders et leadeuses communautaires comprennent que les humanitaires soient souvent pris·es entre les objectifs des organismes bailleurs de fonds d'une part, et les préférences des communautés d'autre part. Ils et elles voient le potentiel d'un dialogue renforcé, mais il semble que la communication s'arrête souvent à une formalité, une simple manière de cocher des cases (au sens littéral également) à travers des canaux de retour réactifs, où des boîtes à suggestions sont préférées à des formes de communication réciproque plus directes. Nous avons demandé aux gens comment ils faisaient part de leurs commentaires et quels canaux ils préféraient utiliser. Ils préfèrent ainsi partager leur point de vue via des discussions en personne avec le personnel humanitaire, mais ils reçoivent pourtant majoritairement des boîtes et des formulaires.

### Différence entre mécanismes de plainte préférés et utilisés, en %



\* à gauche [usage], n = 182 | à droite [préférence], n = 1160

Dans nos groupes de discussions et nos entretiens individuels, les participant·e·s ont fait part de plusieurs inquiétudes spécifiques concernant les boîtes à suggestions :

- On ne sait pas vraiment qui gère le retour d'information.
- Une réponse n'est pas garantie.
- Nombreuses sont les personnes qui ne peuvent pas utiliser les boîtes à suggestions, du fait de hauts niveaux d'analphabétisation.

“

Ils n'ont pas leurs propres fonds, et même si nous pouvons donner notre opinion: si elle ne cadre pas avec les attentes de bailleurs de fond, les humanitaires pourraient ne pas pouvoir en tenir compte !

– Leadeuse communautaire à Kabare, Sud-Kivu

“

Même si j'ai une plainte à formuler, comment est-ce que je peux utiliser cette boîte à suggestions alors que je ne sais ni lire ni écrire ? Est-ce que ces humanitaires ont pensé aux personnes parmi nous qui ne savent ni lire ni écrire avant d'installer des boîtes à suggestions à différents endroits de notre communauté ? Je ne pense pas.

– Femme, membre de la communauté hôte à Kabare, Sud-Kivu

#### Moyens préférés des femmes (n = 580) pour formuler une plainte ou une suggestion

34% En personne auprès des acteurs et actrices humanitaires

19% En personne auprès des leaders et des leadeuses communautaires

14% En utilisant la ligne verte

#### Moyens préférés des hommes (n = 580) pour formuler une plainte ou une suggestion

37% En personne auprès des acteurs et actrices humanitaires

15% Via les boîtes à suggestions

9% Via les réunions communautaires

9% En personne auprès des leaders et leadeuses communautaires



Une personne interrogée sur deux ne sait pas comment soumettre une plainte ou une recommandation aux organisations humanitaires. La moitié de celles qui ont soumis une plainte n'ont jamais reçu de réponse.

### Savez-vous comment faire des suggestions ou vous plaindre des services humanitaires ?



### Avez-vous reçu une réponse à votre plainte ?



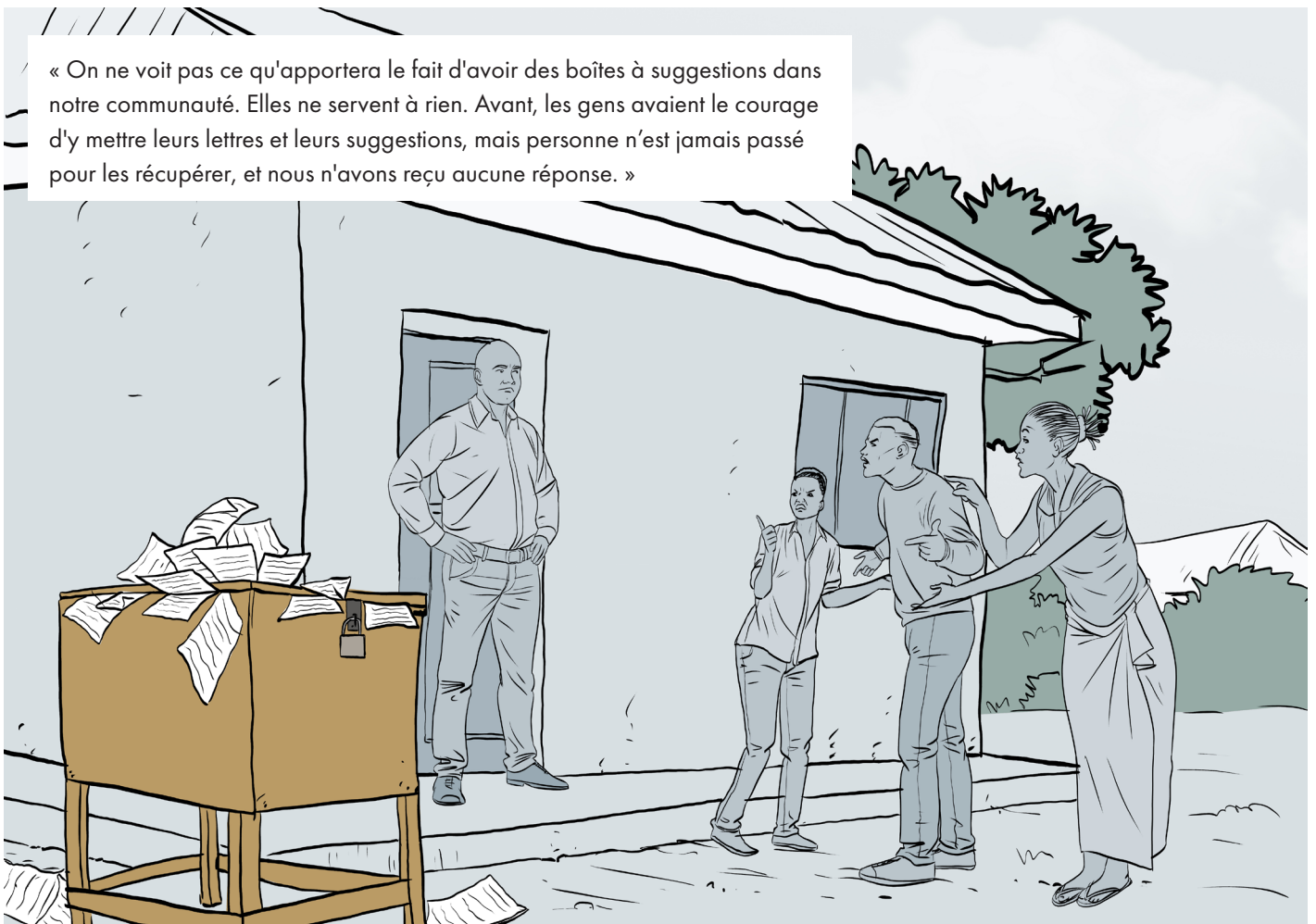
Dans la province du Sud-Kivu, moins de gens savent comment formuler une plainte ou une recommandation (37%) que dans celles du Nord-Kivu (50%) et de l'Ituri (51%).

“

Je suis contente de votre présence ici parce que vous êtes la première organisation à nous demander notre opinion et notre point de vue concernant l'aide humanitaire que nous recevons.

– Femme, membre de la communauté hôte, à une enquêtrice de Victim's Hope DRC et Ground Truth Solutions à Goma, Nord-Kivu

« On ne voit pas ce qu'apportera le fait d'avoir des boîtes à suggestions dans notre communauté. Elles ne servent à rien. Avant, les gens avaient le courage d'y mettre leurs lettres et leurs suggestions, mais personne n'est jamais passé pour les récupérer, et nous n'avons reçu aucune réponse. »

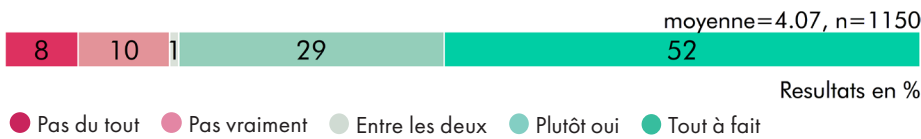


Les gens veulent être véritablement impliqués dans le processus de décision, de la phase de conception à la fin du programme. Les humanitaires ne doivent pas confondre mécanismes de retour d'information réactifs et implication réelle.<sup>9</sup>

Le personnel humanitaire doit utiliser des canaux de retour d'information permettant une communication réciproque plutôt qu'à sens unique. Dans une communauté du territoire de Kabare, au Sud-Kivu, le manque persistant de réponse aux plaintes glissées dans des boîtes a atteint un point critique : les gens nous ont dit qu'ils avaient mis le feu à ces boîtes à suggestions.

Si les communautés n'ont pas confiance dans les mécanismes de plainte existants, elles ne signaleront pas les préoccupations ou les problèmes. Quatre personnes sur cinq (81%) oseraient par exemple signaler des cas d'abus, de harcèlement, ou de mauvais traitement de la part du personnel humanitaire. Le problème est qu'en l'absence d'un mécanisme de signalement robuste, identifier et gérer les cas d'abus ou de faute professionnelle peut être difficile, et les coupables peuvent ne pas avoir à répondre de leurs actes. Cela compromet la redevabilité des acteurs et actrices de l'aide et leur capacité à fournir une assistance humanitaire efficace. Échouer à réagir aux cas d'abus et de fautes peut représenter une violation des normes éthiques, et discréditer les principes humanitaires.

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



“

On ne voit pas ce qu'apportera le fait d'avoir des boîtes à suggestions dans notre communauté. Elles ne servent à rien. Avant, les gens avaient le courage d'y mettre leurs lettres et leurs suggestions, mais personne n'est jamais passé pour les récupérer, et nous n'avons reçu aucune réponse. À la fin du compte, certaines boîtes ont été brûlées.

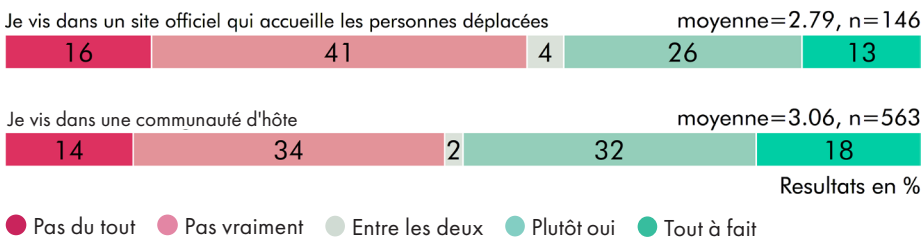
– Homme déplacé à Kabare, Sud-Kivu

<sup>9</sup> Meg Sattler. 2023. [“Five ways the aid system can improve its accountability to affected people”](#), The New Humanitarian.

## « Ils nous ont donné des moustiquaires. Nous n'en avons pas besoin, nous avons toujours celles de leur précédente intervention. »

Plus de la moitié des gens ayant obtenu une aide disent que leurs besoins les plus importants ne sont toujours pas satisfaits. Les personnes déplacées à l'intérieur vivant dans des camps rencontrent plus de difficultés que celles qui ont trouvé refuge dans des communautés (57% contre 48%).

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



Si les communautés ne participent pas au processus de décision, les humanitaires risquent de fournir une aide qui ne répond pas aux besoins des gens.

“

Les besoins que nous exprimons ne sont pas pris en compte. Par exemple, développer des infrastructures pour l'agriculture rurale, l'offre d'activités génératrices de revenus (AGR), le micro-crédit pour les animaux, ou encore l'éducation de nos enfants : ils n'ont répondu à aucun de ces besoins. Et pourtant, à notre grande surprise, ils nous ont donné des moustiquaires. Nous n'en avons pas besoin, nous avons toujours celles qu'ils nous avaient données lors de leur précédente intervention.

– Homme déplacé à Kabare, Sud-Kivu

“

Ça fait un an que nous n'avons reçu aucune aide alimentaire. On nous a seulement fourni des kits d'hygiène, mais nous avons désespérément besoin de nourriture. Autrement, nous risquons de mourir de faim.

– Femme déplacée à Irumu, Ituri

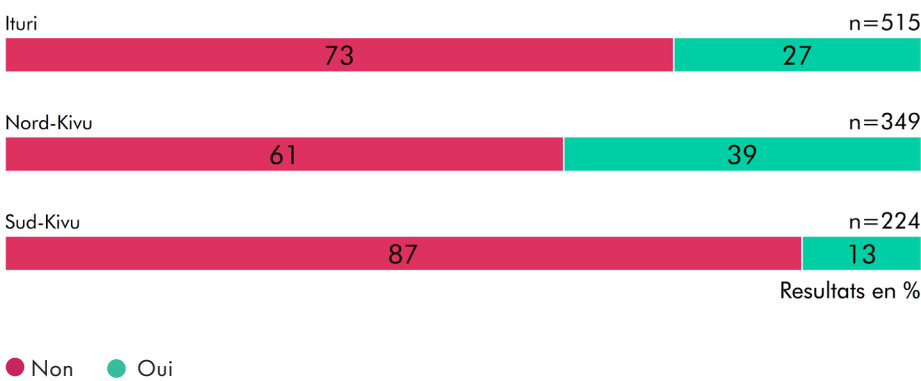
« Les besoins que nous exprimons ne sont pas pris en compte. [...] À notre grande surprise, ils nous ont donné des moustiquaires. Nous n'en avons pas besoin, nous avons toujours celles qu'ils nous avaient données lors de leur précédente intervention. »



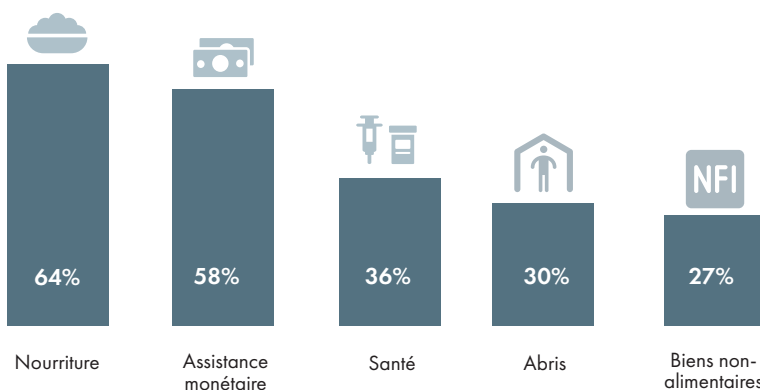
Les participant·e·s à nos groupes de discussion disent que les humanitaires conçoivent leurs programmes dans de grandes villes sans impliquer les communautés. C'est à leur avis une des raisons principales au fait que les programmes ne soient pas adaptés à leurs besoins et à leurs préférences.

Les gens vendent souvent les biens qu'ils reçoivent afin d'acheter ce dont ils ont vraiment besoin. Un quart de la population sondée connaît des membres de sa communauté qui vendent l'aide pour satisfaire leurs besoins les plus importants. Ce nombre atteint même presque 40% au Nord-Kivu. Les communautés demandent essentiellement de la nourriture et de l'argent. Les personnes ayant reçu des transferts monétaires au cours des six derniers mois sont plus positives quant à la satisfaction effective de leurs besoins que celles qui n'ont reçu qu'une assistance en nature (voir colonne à droite).

### Est-ce qu'il y a des membres de votre communauté qui vendent des biens reçus des organisations humanitaires afin de couvrir leurs besoins essentiels ?



### Quels sont vos besoins essentiels qui ne sont pas satisfaits ? \* 10 (n=1006)



\* La somme des pourcentages n'est pas égale à 100 car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses

### Joindre les deux bouts

61% des personnes handicapées à qui nous avons parlé ont du mal à couvrir leurs besoins les plus importants, comparé à 51% chez les personnes non-handicapées.

56% des femmes que nous avons interrogées ne peuvent pas répondre à leurs besoins les plus importants grâce à l'aide fournie, contre 49% chez les hommes.

54% des personnes interrogées ayant reçu une aide en espèces ou en coupons au cours des 6 derniers mois ont pu couvrir leurs besoins les plus essentiels, contre 34% de celles qui n'ont pas reçu cette aide.

### “

Il faut aussi que l'aide soit suffisante. Par exemple autour d'ici, il y a des enfants qui devraient être à l'école, mais du fait de manque de moyens, ils se rendent dans des carrières pour produire du gravier. D'autres travaillent aussi comme chauffeurs de taxi au lieu d'aller à l'école.

– Leader communautaire à Irumu, Ituri

<sup>10</sup> Le MSNA (évaluation des besoins multisectoriels), réalisé par REACH dans les provinces du Sud-Kivu et du Tanganyika en 2022, a donné des résultats comparables, mettant en évidence les besoins primaires suivants : alimentation (72%), abri (57%) et santé (51%). Consultez [here](#), p.5.

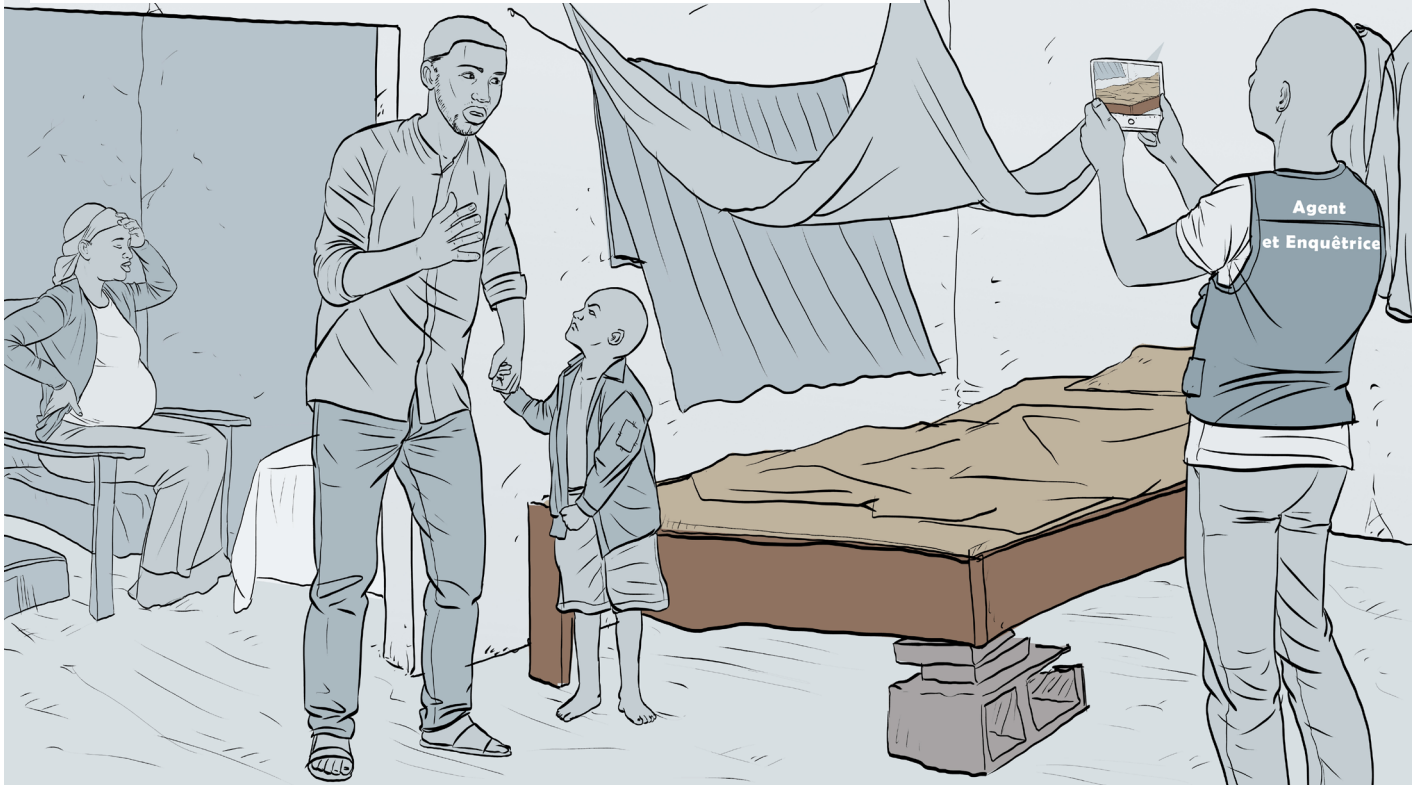
## « Prendre des photos et envahir notre intimité pour évaluer nos besoins : cela doit cesser. »

Le besoin d'un dialogue solide commence bien avant les mécanismes de retour d'information. Pendant les entretiens approfondis, certaines personnes ont confié se sentir réduites à des statistiques en termes de « besoins » : selon elles, certaines organisations envahissent les espaces les plus intimes des membres de la communauté, avec comme justification de conduire des évaluations des besoins. Ces personnes vivent cette approche comme une atteinte à leur dignité.

Le manque de respect à l'égard des membres de la communauté pendant les évaluations des besoins n'est pas une nouveauté pour le secteur.<sup>11</sup> Cet envahissement de l'espace privé est non seulement un manque de respect de la dignité des personnes, mais il renforce aussi une répartition inégalitaire des pouvoirs qui néglige l'agentivité et l'autonomie à l'intérieur même de la communauté. Il est crucial que les humanitaires reconnaissent ces dynamiques de pouvoir à l'œuvre dans leurs évaluations des besoins et leur conceptions des programmes, et agissent en conséquence.

<sup>11</sup> SOHS. 2022. [The State of the Humanitarian System](#), p. 216.

« Prendre des photos de nous et envahir notre intimité : vous ne pouvez pas faire ça. Une jeune femme est venue dans notre maison, apparemment pour mener une évaluation des besoins. Elle est allée dans les chambres des grands-mères pour voir dans quelles conditions elles dormaient. Cela doit cesser. »



## Recommandations des communautés pour permettre une participation effective

**Créer des opportunités** de participer pour l'ensemble des groupes communautaires à toutes les étapes du projet, via des réunions communautaires, des réunions de planification et des comités communautaires.

« On a besoin de discuter avant qu'ils choisissent qui devrait recevoir l'assistance. Ils doivent faire du porte-à-porte et nous parler, tout comme vous le faites à présent. Ils ne peuvent pas nous poser des questions sans un premier échange préalable : ils doivent expliquer la raison de leur présence, peut-être en compagnie du chef de site et du leader communautaire. Comme vous l'avez fait avant que nous parlions, vous avez expliqué qui vous étiez et pourquoi vous étiez là ».

– Femme déplacée à Goma, Nord-Kivu

**Fournir plusieurs canaux de retour d'information**, et s'assurer qu'ils fonctionnent. Certaines personnes préfèrent les intermédiaires communautaires, d'autres une participation plus directe. Fournir des voies de plaintes directes au personnel chargé des programmes pour qu'il puisse réagir rapidement et répondre en temps opportun.

« Quand on se plaint auprès du chef, on ne s'attend pas forcément à ce qu'il ait la réponse : bien sûr, il est là pour nous aider, mais on préfère se plaindre auprès des humanitaires parce qu'ils répondent très rapidement. Quand ils sont là, on peut obtenir une réponse de vive voix ».

– Femme déplacée à Kabare, Sud-Kivu

**Communiquer clairement aux populations affectées**, puis leur démontrer, qu'elles ont un droit à recevoir l'assistance, et que l'aide n'est pas une faveur qu'on leur accorde. Les encourager à faire part de leurs préoccupations et de leurs idées, et insister sur le fait que des réponses à leurs commentaires sont nécessaires.

« Le plus souvent, lors de l'identification des ménages, les organisations humanitaires distribuent les jetons sans préciser la catégorie d'aide à recevoir. Elles ne communiquent que le calendrier de distribution, et implique rarement une main d'œuvre locale pour sa mise en œuvre. Nous ne sommes pas en position de réclamer car nous savons que ce qu'on nous donne, ce sont des aides, c'est-à-dire des faveurs, et non pas un droit ».

– Homme déplacé à Uvira, Sud-Kivu

**Recourir davantage à l'expertise locale** (voir aussi [la section 5](#)).

« Il faut que les organisations humanitaires sachent que nous avons aussi des intellectuels au sein de notre communauté. Nous aussi, nous pouvons participer, si elles nous impliquent. Toujours faire appel à des travailleurs en dehors de chez nous alors que nous avons aussi des compétences, ce n'est pas bien ».

– Homme déplacé à Goma, Nord-Kivu

**Établir des standards concernant les critères de qualité**, par exemple pour le fonds humanitaire pour la RDC (DRC Humanitarian Fund), ou le Fonds central d'intervention d'urgence (Central Emergency Response Fund, CERF). Ces critères devraient exiger des programmes qu'ils démontrent le fait de consulter les communautés et de prendre en compte leurs préférences tout au long du cycle du programme.

« Les organisations humanitaires nous parlent des projets à venir et nous communiquent les jours de la distribution, c'est tout. En ce qui concerne les décisions à prendre, comme la stratégie de sélection des personnes qui recevront l'aide, elles ne font pas appel à nous. Elles nous donnent l'aide comme bon leur semble. Personne ne m'a jamais demandé quel type d'aide j'aimerais recevoir ».

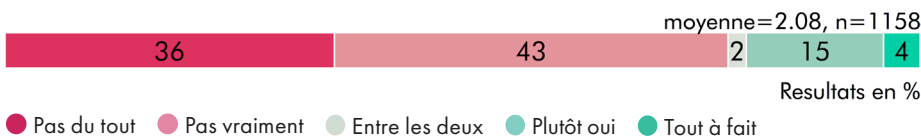
– Femme, membre de la communauté hôte à Goma, Nord-Kivu

## 02 Seulement une personne sur cinq envisage un futur sans aide

« On apprend aux gens comment demeurer dépendants plutôt que de leur apporter les outils qui serviront à leur autonomie. »

Les communautés sont reconnaissantes de l'assistance qu'elles reçoivent, mais demandent des solutions à plus long terme. L'écrasante majorité des répondants (79%) déclarent ne pas croire que l'aide reçue leur permettent de devenir autonome. Quand on a demandé aux gens ce que les organisations humanitaires pouvaient améliorer, beaucoup ont répondu qu'elles devraient, dans la conception des programmes humanitaires, promouvoir l'autonomie.<sup>12</sup>

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



La planification à long terme est difficile dans l'Est de la RDC, où il y a urgence à répondre aux besoins immédiats provoqués par le conflit et d'autres situations d'urgence. Le plan de réponse humanitaire 2022, particulièrement dans ces trois provinces, se concentrait essentiellement sur une aide d'urgence à court-terme.<sup>13</sup> Cependant, des décennies de conflit dans cette région ont détruit les infrastructures physiques, abîmé le filet de sécurité joué par les relations sociales, et épuisé les ressources. L'absence d'une infrastructure de base, par exemple constituée de routes et de marchés, rend difficile pour les gens la vente de leur récolte ou l'accès à des biens et services essentiels pour devenir autonomes.

Les personnes sondées demandent une assistance technique et un soutien pour les activités économiques locales. L'infrastructure et les capacités peuvent être déjà disponibles au sein des communautés, et les humanitaires devraient s'en servir. Selon un sentiment partagé, les acteurs locaux et actrices locales sont les mieux placés pour fournir un soutien qui renforce la résilience de la communauté, en raison de leur connaissance du contexte, de leur réseau établi de relations, et de la confiance dont ils et elles bénéficient parmi les membres de la communauté. Ces personnes ont une meilleure compréhension des priorités des communautés et peuvent associer les communautés au processus de prise de décision, ce qui conduit les interventions à être davantage appropriées par les communautés, et à avoir un impact plus durable.

L'assistance monétaire est souvent perçue comme ayant un plus grand potentiel à favoriser l'autonomie des gens.<sup>14</sup> Nos données montrent que la perception qu'ont les

Au Sud-Kivu, seulement 7% pensent que l'assistance les aide à devenir autonome. En Ituri, ce nombre monte à 21%, et à 27% au Nord-Kivu.

“

Je ne pense pas que le conflit devrait empêcher les humanitaires de mettre en place des projets d'aide ayant une perspective à long terme. Regardez-nous : malgré tout, malgré les conflits, nous vivons ici. Si nous parvenons à vivre ici, avec beaucoup de vigilance, de sagesse et d'intelligence, alors ils peuvent aussi faire avec.

– Femme, membre de la communauté hôte à Goma, Nord-Kivu

“

Normalement, en janvier, nous préparons déjà les semences, notamment du maïs et des haricots. Pour ceux qui travaillent dans la carrière, il faut des outils de travail : des barres, des marteaux et des pelles. Cela peut accroître la production et mener à plus d'autonomie.

– Homme, membre de la communauté hôte à Irumu, Ituri

“

Organisez des formations sur comment utiliser l'argent dans les villages.

– Leader communautaire à Irumu, Ituri

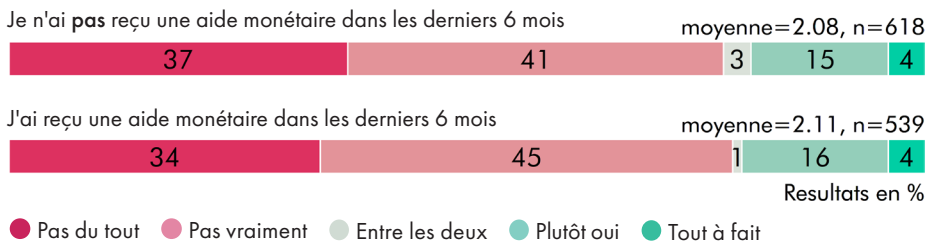
<sup>12</sup> Voir le diagramme à la section 3, p. 17.

<sup>13</sup> OCHA. 2023. "Plan de Réponse Humanitaire pour la RDC".

<sup>14</sup> Voir par exemple GTS. 2022. [Expériences des bénéficiaires d'assistance monétaire en République Centrafricaine](#).

personnes interrogées de leur capacité à subvenir à leurs besoins ne change pas selon qu’elles ont ou non reçu des transferts monétaires. Cela ne nie pas pour autant l’intérêt d’interventions centrées sur l’argent pour répondre aux besoins immédiats : les gens préfèrent une aide monétaire à n’importe quel autre type d’assistance, et les personnes recevant des transferts monétaires sont davantage en mesure de couvrir leurs besoins élémentaires. Ce que nos résultats suggèrent plutôt, c’est que le montant distribué en argent ou en coupons n’est peut-être pas suffisant pour dépasser la simple satisfaction des besoins les plus critiques, et que les humanitaires devraient envisager des approches complémentaires aux transferts monétaires.

### Avez-vous le sentiment que le soutien que vous recevez vous permet de vous autonomiser, vivre sans l’aide dans le futur ?



### Qu’est-ce qui vous serait le plus utile pour devenir autonome ? (n=915)



\* La somme des pourcentages n’est pas égale à 100 car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses

### Manière dont les gens préfèrent recevoir l’aide humanitaire : <sup>15</sup>

- 64% Distribution d’argent
- 12% Argent contre travail\*
- 10% Distribution de coupons
- 8% Aide en nature
- 3% Sans préférence
- 2% Autre

\*Il est difficile de savoir si cette catégorie concerne uniquement les programmes humanitaires de type « argent contre travail », ou le fait de favoriser les opportunités professionnelles au-delà du système humanitaire.

“ On peut donner à quelqu’un 200\$ ou même 1000\$, encore faut-il qu’elle puisse gérer cet argent. Personnellement, nous avons reçu deux fois 180\$ ; à chaque fois, j’ai utilisé seulement 80\$ et mis de côté 100\$. À la fin, je me suis retrouvée avec 200\$ sur deux cycles. Grâce à ça, j’ai acheté une chèvre, et aujourd’hui elle a donné naissance à deux petits, ce qui m’aide à payer les frais de scolarité de mes enfants. Avec le reste, on a réhabilité notre maison avec mon époux.

– Anonyme à Goma, Nord-Kivu

“ J’aimerais que les ONG nous aident concernant les abris, au lieu de nous donner de l’argent qu’on aura rapidement dépensé. Si elles nous donnent des abris ou des parcelles de terre, ça peut nous aider.

– Homme déplacé à Kisoke, Ituri

<sup>15</sup> Dans le cadre du MSNA réalisé par REACH, 70% des personnes ont exprimé une préférence pour recevoir une assistance humanitaire sous forme d’aide monétaire. Consultez [ici](#), p. 5.



## Recommandations des communautés pour garantir la pertinence de l'aide et encourager la résilience

**Impliquer la communauté dans le processus de programmation** pour permettre des interventions plus efficaces et plus durables. Évaluer régulièrement l'impact des programmes et ajuster la réponse en fonction du retour des communautés.

« Il y a des humanitaires qui mettent en œuvre des programmes sans chercher à comprendre les points de vue de cette population. Bien sûr que les gens acceptent les programmes, mais ce serait bien d'échanger avec eux auparavant pour avoir une idée de ce dont ils ont vraiment besoin ».

– Femme, membre de la communauté hôte à Kabare, Sud-Kivu

**Répondre aux requêtes de fournir des formations de gestion économique aux personnes recevant une assistance monétaire**, pour les aider à devenir plus autonomes.

« Les ONG peuvent leur donner de l'argent, mais tant qu'elles ne leur apprennent pas à utiliser cet argent, il ne leur sera pas utile. En organisant des séances de formation dans les villages et en rassemblant les résidents de chaque village, on peut les aider ».

– Leader communautaire à Irumu, Ituri

**Garder en priorité à l'esprit l'approche à long terme** (nexus humanitaire-développement-paix). En plus des aides d'urgence prioritaires fournies dans les provinces de l'est, promouvoir des programmes qui prennent en compte l'autonomisation des communautés. Demander à ce que l'on alloue des ressources aux programmes qui le font, et construire les partenariats nécessaires pour garantir leur mise en place réussie.

« En tant que leaders, nous louons et encourageons les actions humanitaires. Mais malgré leurs difficultés, nous leur demandons de changer de stratégies d'intervention et d'intégrer des activités d'autonomisation de la communauté ».

– Homme déplacé à Kabare, Sud-Kivu

« Pour nous aider à devenir plus autonomes dans ces circonstances, nous demandons aux humanitaires de plaider notre cause auprès de notre gouvernement pour restaurer la paix et une sécurité durable. Sans cela, nous ne pouvons rien faire ».

– Homme, membre de la communauté hôte à Goma, Nord-Kivu

Quand cela est possible, **équiper les centres de formation professionnelle existants pour que les membres de la communauté y développent des compétences**, par exemple la couture, la mécanique, les techniques d'exploitation agricoles. Promouvoir ces programmes activement et demander l'aide des organismes bailleurs de fonds pour ces programmes exigeant beaucoup de ressources.

« Dans notre cas, on a déjà créé les AVEC (Associations villageoises d'épargne et de crédit) qui fonctionnent actuellement bien. Les organisations humanitaires peuvent nous aider à renforcer tout d'abord nos capacités d'auto-prise en charge, puis fournir plus tard un soutien financier afin de développer encore les AVEC ».

– Leadeuse communautaire à Goma, Nord-Kivu

## 03 Les personnes demandent une assistance équitable et des promesses mieux tenues

« Lorsque toi tu manges, mais que ton voisin non, cela peut provoquer de la haine. »

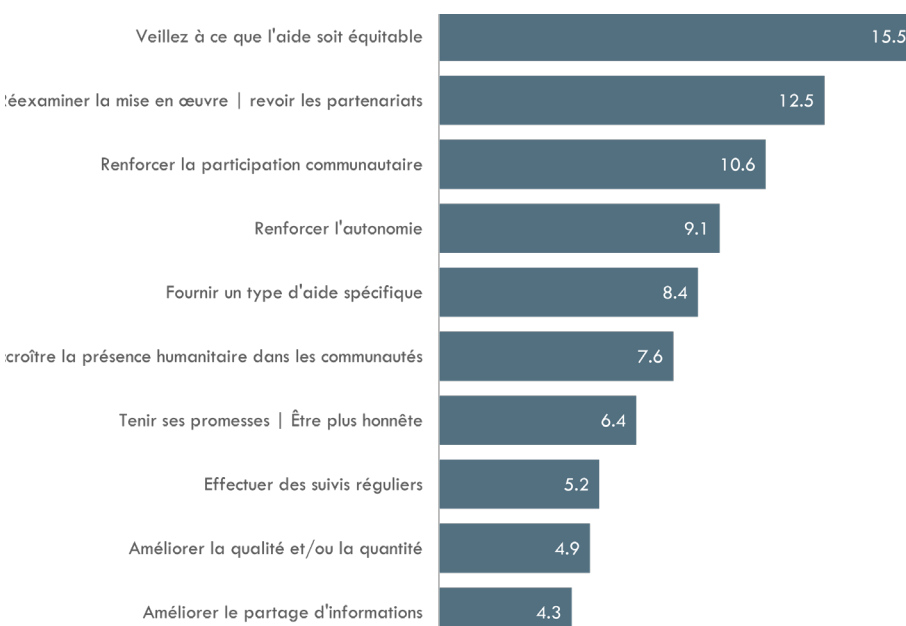
Plus d'un tiers des répondant·e·s jugent que l'aide n'est pas distribuée de manière juste. La plupart demandent une approche plus globale et inclusive vis-à-vis de la distribution de l'aide, afin de fournir une assistance profitant à l'ensemble de la communauté.

**Pensez-vous que les aides humanitaires sont fournies de manière équitable dans votre communauté ?**



À notre question « Qu'est-ce que les acteurs humanitaires devraient faire pour améliorer leur travail ? », la plupart des gens répondent que l'aide devrait être équitable. En majorité, les répondant·e·s estiment qu'un programme équitable exige de fournir une aide à tout le monde. Certain·e·s veulent que les humanitaires luttent contre les discriminations dans leur sélection, et une minorité affirme qu'une aide juste est une aide qui atteint les personnes qui en ont le plus besoin.

**Qu'est-ce que les acteurs et actrices humanitaires devraient faire pour améliorer leur travail ? (n = 1,034)\***



“

Lorsque toi et ton voisin mangez tous les deux, cela fait que les membres de la communauté s'aiment bien, mais lorsque toi tu manges, et que ton voisin non, cela peut provoquer de la haine et de l'incompréhension. De même, c'est bien si je reçois l'aide et que mon voisin aussi.

– Homme vivant dans une communauté hôte à Irumu, Ituri

“

Notre village est un peu reculé. Souvent, on ne se sent pas en sécurité quand on a reçu une aide. Si vous êtes le seul sélectionné parmi dix ménages, les neuf autres ménages constituent un danger pour vous et peuvent même vous amener des bandits. C'est la raison pour laquelle nous ne sommes pas très à l'aise. Si tout le monde recevait quelque chose, sans discrimination, peut-être nous sentirions-nous plus en sécurité.

– Homme déplacé à Goma, Nord-Kivu

“

Ils doivent être transparent avec nous sur la façon dont les personnes ont été sélectionnées. S'ils étaient transparents, on saurait pourquoi une catégorie de personnes a été choisie plutôt qu'une autre, ce qui éviterait les questionnements et les frustrations.

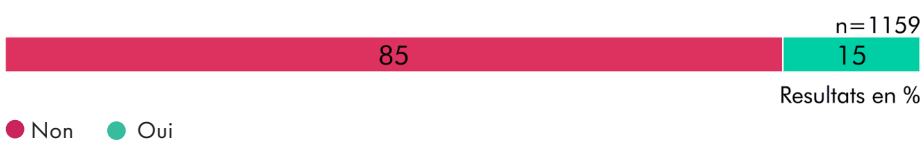
– Femme, membre de la communauté hôte à Goma, Nord-Kivu

\* Resultats en %.

Ce diagramme présente le résultat d'un exercice de codage par induction où les réponses de la population interrogée à la question du sondage « Qu'est-ce que les acteurs et actrices humanitaires devraient faire pour améliorer leur travail ? » ont été classées par catégories.

Les organisations humanitaires visent généralement à fournir l'aide en fonction de l'évaluation des vulnérabilités et des besoins individuels ou du ménage. Mais il est clair que les communautés identifient des besoins et des opportunités en leur sein que les systèmes d'évaluation humanitaires échouent à capturer, certains besoins restant donc insatisfaits. Les membres des communautés peuvent ne pas percevoir les mêmes différences en matière de vulnérabilité : elles et ils estiment souvent que tout le monde a besoin d'assistance et de protection. Les participant·e·s à nos groupes de discussion ont suggéré d'étendre l'aide disponible à un nombre plus grand de membres de la communauté, afin de respecter la cohésion sociale et de réduire les risques concernant la sécurité. Néanmoins, si une couverture généralisée n'est pas possible, il est primordial que l'ensemble des membres de la communauté doit comprendre les critères de sélection.

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



Le souci d'équité ne s'applique pas seulement au sein des communautés, mais entre les communautés. Dans la province de l'Ituri, le sentiment qu'une communauté avait été négligée par rapport à d'autres à proximité a suscité de la frustration et a donné lieu à des rumeurs portant sur la corruption des ONG :

« Dans tous les autres villages, le travail a déjà commencé. Mais ici, dans notre village, rien. La dernière fois que nous avons posé la question, on nous a répondu que ce n'était plus possible car les fonds avaient diminué. Maintenant, on se demande pourquoi c'est toujours notre village qui est frappé de malchance à chaque fois [...] comparé à d'autres communautés où il y a, par exemple, la construction de réservoirs d'eau. Mais dans notre région, malgré plusieurs études de faisabilité, le personnel des ONG part sans même dire au revoir. »

– Homme, membre de la communauté hôte à Irumu, Ituri

## « Les fausses promesses brisent la confiance. »

Les communautés ont soulevé **trois points** pendant les discussions autour des promesses non tenues et du sentiment d'injustice :

### 1. L'écart entre enregistrement préalable et la liste finale des personnes recevant l'aide

Quand les agences humanitaires ne distribuent pas l'aide comme il a été promis, cela peut générer des sentiments de désespoir et de frustration parmi les personnes qui se croyaient enregistrées. Tous les noms des personnes enregistrées au départ ne figurent pas sur les listes finales de distribution. Il semble que les gens ne comprennent pas ce processus et soient donc déçus.

Les membres des communautés pensent que le fait d'enregistrer des gens en plus

“

Souvent, les gens pensent que des noms ont été retirés par les employés des ONG se réservant des places à eux-mêmes. Ils disent qu'il y avait des noms en trop, ce qui explique que certains aient disparu. Mais alors on s'interroge : pourquoi ont-ils identifié plus de gens au départ ? Il faut qu'ils identifient un nombre exact par les moyens dont ils disposent ! Cela a vraiment déçu au sein de la communauté.

– Leader communautaire à Irumu, Ituri

“

Si l'ONG enregistre 200 personnes, par exemple, elle doit s'assurer que l'aide sera effectivement fournie à ces 200 personnes enregistrées. Si toutes ces personnes sont enregistrées et apparaissent sur les listes des bénéficiaires de l'aide, cela suscite de l'espoir en elles. Mais si elles sont écartées de la distribution à la dernière minute, sans explication, cela crée du désespoir et une grande frustration.

– Homme déplacé à Goma, Nord-Kivu

“

Une ONG est venue disant qu'elle allait nous aider avec l'alimentation en eau. Ses employés sont même allés sur les lieux où on pouvait creuser, et ont pris des mesures pour l'installation. Ils nous ont dit qu'ils reviendraient, mais on ne les a pas revus depuis. Cette ONG nous a fait une fausse promesse. Cela ne nous aide pas du tout.

– Homme vivant dans une communauté hôte à Irumu, Ituri

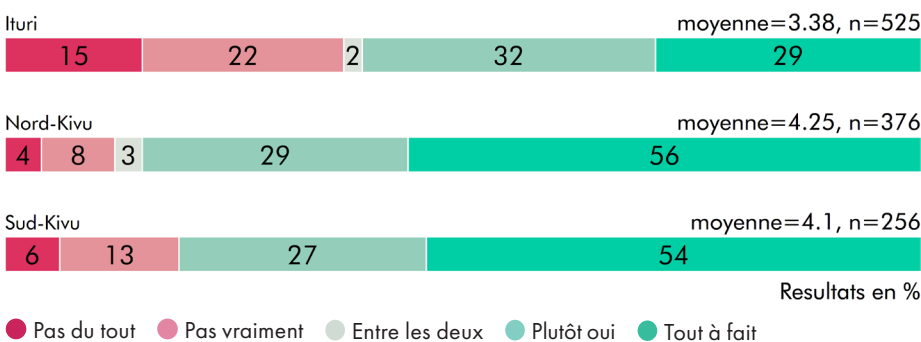
créé une opportunité de fraude de la part des agents d'enregistrement, qui peuvent utiliser ce processus pour justifier la disparition de certains noms de la liste.

Il n'est pas inhabituel que des déficits de financement inattendus exigent des exercices de ciblage rigoureux et une baisse significative de personnes bénéficiant de l'aide, mais les humanitaires doivent communiquer clairement à ce sujet. Les gens planifient en fonction de l'assistance qu'ils attendent. Les organisations doivent s'assurer de régulièrement fournir des mises à jour et maintenir le dialogue avec les communautés, même quand cela est compliqué.

## 2. Là où il n'y a pas d'explication, il y aura des rumeurs

Les programmes d'aide prennent souvent plus de temps que ne l'attendent les communautés. Leurs membres peuvent en effet prendre une première visite comme le début d'un programme, et attendre qu'une assistance immédiate suive. Si l'organisation est toujours en train d'évaluer la situation et de développer un projet, elle doit être plus claire à ce sujet. Au moins un des groupes de discussion participants s'est montré compréhensif à l'égard des retards, mais les gens doivent être informés.

### En temps normal, est-ce que l'aide humanitaire est distribuée les jours et à l'heure où elle vous a été communiquée ?



## 3. À propos de la fraude et des faux : difficile pour les gens de savoir à qui faire confiance

Au cours de nos dialogues communautaires, nous avons entendu parler de cas où des personnes malhonnêtes s'étaient fait passer pour des représentants humanitaires pour exploiter les membres vulnérables d'une communauté. Ces personnes demandaient aux gens de régler un paiement en échange d'une aide, mais ne fournissaient ensuite aucune assistance. Ces activités ternissent la réputation des organisations humanitaires légitimes, car il peut être difficile pour les membres des communautés de faire la différence entre les fausses et les vraies personnes fournissant l'aide.

« Les ONG doivent arrêter de demander de l'argent aux membres de la communauté. Nous sommes des personnes déplacées et puis vous nous demandez d'acheter ceci ou cela, mais nous n'avons pas d'argent ! Nous cultivons le champ de quelqu'un pour que nos enfants aient à manger, et vous nous demandez encore de l'argent ! »

– Homme déplacé à Irumu, Ituri

Afin de lutter contre l'exploitation et les abus, les communautés doivent d'abord savoir que l'aide humanitaire est toujours gratuite. Les personnes interrogées signalent que des membres du personnel d'organisations pourtant reconnues demandent quelque chose en échange de l'enregistrement à l'aide. Face à cela, les communautés ne savent plus qui croire.<sup>16</sup>



Tout le monde n'interprète pas une observation de la même manière, et les retards n'impliquent pas forcément des promesses en l'air. Certaines promesses des humanitaires peuvent prendre longtemps, mais finissent par être tenues.

– Femme vivant dans une communauté hôte à Uvira, South Kivu



Je peux vous donner un exemple de fausse promesse. Un groupe de gens nous a demandé 2000 CDF pour un enregistrement, en nous promettant une aide monétaire pour nos activités que nous n'avons jamais touchée.

– Femme de la communauté hôte à Goma, Nord-Kivu



Une fois, deux hommes sont passés, demandant aux grands-mères de leur donner 5'000 CDF chacune pour recevoir un bon qui leur donnerait accès à l'aide humanitaire. Heureusement, je suis arrivée à temps, et quand ils m'ont vue, ils ont inventé comme excuse que les 5'000 CDF étaient le coût des photocopies parce qu'on ne leur avait pas donné d'argent pour les photocopies.

– Femme déplacée à Goma, Nord-Kivu

<sup>16</sup> Lire également la section 5 : « Impliquer quelques autorités locales ne suffit pas. »

## Le coût collectif des promesses non tenues

Encourager des attentes sans s'assurer que ses projets sont réalistes endommage la confiance et la redevabilité.

Les organisations humanitaires doivent être transparentes quant à leurs capacités et à leurs contraintes. Comme l'illustre le récit d'une personne que nous avons interrogée (première citation dans la colonne droite), les promesses qui ne sont pas tenues ont un impact négatif durable sur la perception des humanitaires par une communauté.

Certaines personnes que nous avons rencontrées pour cette enquête ont refusé de discuter avec quiconque était associé au secteur humanitaire en raison de mauvaises expériences passées.

« Nous avons observé une réticence de la part de certains membres des communautés suite à de fausses promesses de la part d'acteurs humanitaires par le passé. Certains membres de la communauté étaient quant à eux indifférents concernant le fait de répondre, parce que plusieurs acteurs humanitaires avaient mené des enquêtes d'évaluation des besoins et promis d'apporter une assistance, mais ne l'ont finalement pas fait ».

– *Victim's Hope DRC, retour d'une personne enquêtrice pour notre organisation partenaire après la collecte de données*

“

Même aujourd'hui, de nouvelles ONG viennent dans notre communauté. Mais la population ne s'intéresse plus à elles car d'autres ONG ont toujours menti par le passé, elles feront donc la même chose. [...] C'est terrible, les fausses promesses. La confiance est tellement brisée que les gens ne croient même plus aux promesses honnêtes.

– *Leader communautaire à Irumu, Ituri*

“

Ce qui me frustré encore plus, c'est de les voir venir nous enregistrer, disant que nous recevrons une assistance. Mais le jour de la distribution, quand on voit ce qui se passe, c'est triste. On est témoin du désordre, du détournement, du favoritisme, de la corruption, et le pire de tout, c'est qu'on passe toute la journée là-bas pour revenir sans aucune aide, parfois même on est blessé.

– *Femme déplacée à Goma, Nord-Kivu*

“

Pour éviter les frustrations, il faut revoir le comité qui supervise notre site. Ce comité est corrompu par des personnes extérieures au site, ce qui fait que beaucoup de personnes qui ne vivent pas ici reçoivent des aides au détriment de notre population. Elles sont en effet venues se mélanger à nous, allant jusqu'à construire de faux logements simplement pour pouvoir accéder à l'aide.

– *Femme déplacée à Uvira, South Kivu*

## Recommandations des communautés pour renforcer le sentiment de justice

**Travailler avec les communautés pour évaluer les priorités individuelles et collectives**, et si une aide généralisée n'est pas possible, développer, ou au moins valider, les critères de sélection auprès des représentants des communautés. Cela aura pour effet d'améliorer la confiance dans le processus de sélection.

**Communiquer clairement et de façon transparente à propos des procédures d'évaluation, d'enregistrement et de sélection des personnes pour l'aide.** Les gens vivant dans des endroits ciblés pour l'assistance doivent être clairement informés des étapes du processus, et savoir que tout le monde ne recevra pas forcément quelque chose. Partager des informations sur pourquoi certaines personnes sont choisies et d'autres non.

« Ils devraient nous dire clairement pourquoi certaines personnes reçoivent l'assistance et pas les autres ».

– Homme retourné à Fizi, Sud-Kivu

Établir dès le début du projet de **solides canaux de communications, et régulièrement actualiser les informations partagées.** Renforcer la présence humanitaire dans les communautés, en particulier lors de la sélection et de la distribution, et surveiller la mise en œuvre du projet de manière responsable. C'est en faisant cela que les acteurs et actrices humanitaires peuvent gagner la confiance des communautés et atténuer les perceptions négatives liées aux promesses non tenues.

« Leur présence devrait se ressentir sur le site de l'assistance. Ils peuvent même mener un suivi pour voir ce que la communauté fait de l'aide reçue. L'organisation humanitaire peut aussi orienter les membres de la communauté et identifier les besoins collectifs qui ne sont pas satisfaits. À partir de ça, elle peut alors adapter certaines formes d'assistance, et la communauté saura mieux comment les gérer à l'avenir ».

– Homme vivant dans une communauté hôte à Irumu, Ituri

« Il faudrait qu'il y ait un suivi de la part des agents humanitaires pour s'assurer que ceux qui reçoivent l'aide sont effectivement ceux qui sont notés sur la liste. Les personnes liées à de la corruption doivent être recadrées et, si possible, le bailleur de fonds finançant l'aide, ou un agent de contrôle indépendant, devrait toujours être présent pour surveiller la distribution. Ceci parce que certains agents humanitaires locaux sont aussi susceptibles d'être corrompus ».

– Femme déplacée à Goma, Nord-Kivu

Demander que les organisations humanitaires prennent leurs **responsabilités face aux abus de pouvoir**, au favoritisme et aux fautes professionnelles, et s'assurer que le fait d'échouer à tenir ses engagements entraîne des conséquences.

« Pour éviter les problèmes de corruption et de fraude, il faut identifier les personnes qui le font, les punir et les amener à cesser ces comportements ».

– Femme vivant dans une communauté hôte à Uvira, Sud-Kivu

« Les humanitaires doivent insister sur le respect des indicateurs de suivi du projet et sanctionner les gens qui ne respectent pas les consignes avant d'envoyer leurs équipes sur le terrain ».

– Femme déplacée à Oicha, Nord-Kivu

« Il est important de sanctionner les humanitaires qui abusent de leur position et soumettent les personnes déplacées à des violences fondées sur le genre. Certains guides sélectionnent des gens pour l'assistance monétaire, mais ensuite la divise en deux. Cela provoque des conflits à l'intérieur de la communauté ».

– Homme déplacé à Oicha, Nord-Kivu

## Recommandations des communautés pour renforcer le sentiment de justice

Au lieu d'organiser la distribution d'aide par groupes démographiques, envisager de promouvoir l'adoption d'une approche par zones géographiques<sup>17</sup> pour encourager une distribution plus inclusive et réduire les conflits entre les membres des communautés. Combiner plusieurs approches peut se révéler justifié dans certaines situations. Par exemple, des biens d'urgence de base tels que la nourriture et l'eau peuvent être distribués à l'ensemble de la communauté, tout en menant des évaluations individuelles pour identifier les personnes ayant besoin d'une assistance plus spécifique.

« Je ne pense pas qu'il soit normal qu'une partie de la communauté bénéficie de l'aide et que d'autres restent dans le besoin. Tout le monde sans distinction devrait recevoir l'aide.

– Anonyme à Goma, Nord-Kivu

« Je conseillerais aux ONG de ne pas créer de différences entre les aides distribuées parce que cela peut provoquer de la haine au sein de la communauté. Par exemple, si moi je reçois 10\$ et mon voisin 5\$, on pourrait croire que j'ai une relation privilégiée avec le personnel de l'ONG et que c'est la raison pour laquelle j'ai reçu davantage. Selon moi, si le montant de l'aide est minime, elle devrait être distribuée de façon équitable. Cela renforcerait l'entente dans notre village ».

– Homme, membre de la communauté hôte à Irumu, Ituri

« Lorsqu'une ONG vient travailler ici, nous voulons qu'elle prenne en compte nos besoins prioritaires. Actuellement, ce besoin est d'avoir accès à l'eau, et c'est ce à quoi nous voudrions que les ONG travaillent ».

– Homme vivant dans une communauté hôte, Irumu, Ituri

**Sensibiliser davantage les communautés aux risques de fraude**, et prendre des mesures pour empêcher les activités frauduleuses en mettant en place de solides procédures de vérification et en éduquant les membres des communautés sur la manière d'identifier le personnel légitime fournissant l'aide. Les ONG doivent s'engager à développer des standards collectifs minimums qui garantissent l'inclusion des communautés et le respect des personnes recevant l'aide, et mettre en place un système de communication unifié pour combattre les rumeurs.

« Les ONG doivent arrêter de demander de l'argent aux membres de la communauté ! Nous sommes des personnes déplacées et puis vous nous demandez d'acheter ceci ou cela, mais nous n'avons pas d'argent ! [...] Ce n'est pas juste. Si vous voulez aider un membre de la communauté, si vous voulez assister quelqu'un qui souffre, il faut avoir un bon cœur. Si une ONG a sincèrement la volonté d'aider, elle devrait fournir de l'aide sans demander à nouveau de l'argent ».

– Homme déplacé à Irumu, Ituri

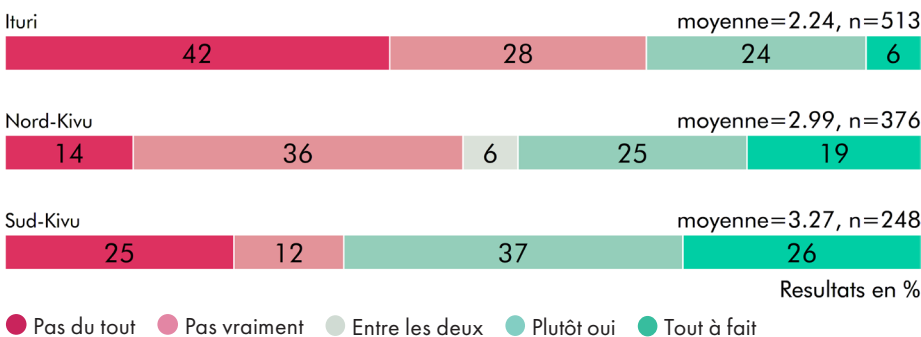
<sup>17</sup> Jeremy Konyndyk, Patrick Saez et Rose Worden. 2020. "Inclusive Coordination: Building an Area-Based Humanitarian Coordination Model". Center for Global Development.

## 04 Les communautés doivent définir les priorités de protection et de sécurité

« Les humanitaires disent que la question sécuritaire ne fait pas partie de leur mission. Qu'ils distribuent l'aide, c'est tout. »

La politique humanitaire guidant le travail de protection insiste sur l'importance d'une approche collective de cette question, et incite les humanitaires de travailler étroitement avec les communautés affectées pour identifier les risques en matière de sécurité et développer des réponses pertinentes.<sup>18</sup> Cependant, parmi les gens avec qui nous avons échangé, seulement 41% (et 30% en Ituri) pensent que leur communauté a été consultée concernant les menaces et risques sécuritaires auxquels font face ses membres, bien que le contexte humanitaire soit souvent qualifié de « crise de la protection ».<sup>19</sup>

Est-ce que les acteurs et actrices humanitaires ont demandé à vous ou à votre communauté quels risques et quelles menaces vous éprouvez / vous avez ?



L'écrasante majorité des personnes interrogées se sentent en sécurité quand elles accèdent à l'aide humanitaire. Cela montre que les efforts de généralisation de la protection, le *protection mainstreaming*, portent leurs fruits, mais donner une place centrale à la protection dans les efforts humanitaires, c'est aller plus loin que la transversalisation de la protection : les humanitaires doivent se concentrer sur le résultat recherché afin de réduire les risques.<sup>20</sup>

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



“

Ils devraient consulter notre communauté sur les mécanismes de prévention que nous utilisons en matière de sécurité avant de commencer leurs interventions.

– Homme déplacé à Masisi, Nord-Kivu

“

Les humanitaires disent que la question sécuritaire ne fait pas partie de leur mission. Qu'ils distribuent l'aide, c'est tout.

– Homme déplacé à Oicha, Nord-Kivu

“

J'aimerais que les acteurs humanitaires aident la jeunesse à trouver du travail, car c'est le manque d'opportunités qui crée rébellions, délinquance et criminalité dans nos communautés.

– Femme déplacée à Masisi, Nord-Kivu

“

Nous voulons qu'ils puissent nous construire des maisons et nous faire sortir d'ici. Si rien ne change, nos enfants risquent de se prostituer.

– Homme déplacé à Uvira, Sud-Kivu

<sup>18</sup> Comité Permanent Interinstitutions (IASC). 2013. "La place centrale de la protection dans l'action humanitaire".

<sup>19</sup> SIDA. 2022. "Humanitarian Crisis Analysis 2022"; UN Humanitarian Coordinator. 2021. "DR Congo: Lack of sufficient funding means tough choices for humanitarian"; Emergency Response Coordination Centre. 2021. "Echo Flash".

<sup>20</sup> Comité Permanent Interinstitutions (IASC). 2016. "La Protection dans le cadre de l'action humanitaire".



Nous avons demandé aux personnes qui ne se sentaient pas en sécurité ce que les équipes humanitaires pourraient améliorer. La plupart de ces personnes expliquent que le manque d'opportunités pousse les jeunes à rejoindre des groupes armés pour survivre. Quand les jeunes n'ont pas accès à des emplois décents et durables, elles et ils sont susceptibles de se livrer à des actes de violence. L'autonomisation économique peut également réduire le risque d'exploitation et d'abus, puisqu'il y a moins de chances que les jeunes soient contraint·e·s de se retrouver dans des situations dangereuses. Fournir des opportunités d'emplois aux jeunes peut aider à promouvoir l'inclusion sociale et à réduire le sentiment d'aliénation qui contribue à la violence.

Les répondant·e·s ont aussi mis l'accent sur l'importance d'obtenir des solutions d'abri à long terme. Les personnes déplacées qui ne résident pas dans les camps se retrouvent souvent dans des abris temporaires où elles sont à peine tolérées, ou bien où leur droit de rester peut être révoqué n'importe quand (par exemple si elles sont dans des propriétés appartenant à l'église, dans des crèches non utilisées, ou encore dans des écoles inoccupées). Quand les mandats humanitaires atteignent leurs limites, la communauté humanitaire doit assurer une coordination constante avec les acteurs et actrices du développement et avec les autorités locales, et porter la parole des communautés pour trouver des solutions politiques.

Pour se sentir moins en danger, certaines personnes désirent le renforcement de la présence humanitaire dans leurs communautés, ou encore un renforcement de la présence policière ou militaire, alors que d'autres ont dit attendre des équipes humanitaires qu'elles plaident pour elles auprès des groupes armés.

“

Lors de la distribution de l'aide, nous sommes en sécurité. Mais on a peur que des bandits viennent voler l'assistance reçue la nuit.

– Femme, membre de la communauté hôte à Goma, Nord-Kivu

“

Je voudrais que les acteurs humanitaires nous aident à trouver des abris adéquats. Le fait que nous soyons entassés dans des salles de classes nous expose aux maladies, aux multiples cas de vol, et favorise la violence entre nous.

– Homme déplacé à Nyirangongo, Nord-Kivu

“

Notre pays va mal, les organisations humanitaires le savent. Mais au lieu de nous aider, elles préfèrent se retirer et nous observer de loin, pour ensuite venir nous apporter de l'aide après des massacres à répétition. Vous ne trouvez pas ça ironique ?

– Homme déplacé à Goma, Nord-Kivu

« On est obligées de parcourir de longues distances pour aller chercher de l'eau potable, ce qui expose notre communauté aux rebelles car notre village est entouré par des montagnes où résident de nombreux groupes armés. »



## Recommandations de la communauté pour gérer les questions de sécurité

**Commencer par prendre d'abord en compte le point de vue des communautés affectées** pour identifier les risques en matière de protection et établir des priorités. Consulter les communautés à risque pour comprendre les risques sécuritaires qu'elles encourent et pour généraliser la protection aux programmes humanitaires.

« N'oubliez pas la sécurité. C'est un aspect essentiel lorsqu'on veut garantir que toutes les activités de l'aide se passent bien. Qui élèvera du bétail ou s'occupera des exploitations agricoles s'il n'est pas sûr de pouvoir en récolter les fruits, ou s'il pense que son bétail sera pris par les groupes rebelles ? Tous ces facteurs doivent être pris en compte dans la stratégie ».

– Homme déplacé à Kabare, Sud-Kivu

**Avant de mettre en place des programmes de protection, identifier les stratégies d'adaptation** déjà mises en place par les communautés et développer des stratégies complémentaires.

« Avant de lancer des interventions, demandez aux membres de communautés ce que nous faisons déjà pour assurer la sécurité ».

– Homme déplacé à Masisi, Nord-Kivu

« La sécurité est toujours bonne car avant que les agents de l'ONG arrivent, ils entrent d'abord en contact avec les chefs, qui les guident dans chaque village en leur partageant la situation concernant la sécurité. Nous n'avons pas de problème de sécurité ».

– Homme vivant dans une communauté hôte à Irumu, Ituri

**Créer un environnement sûr et rassurant pour les signalements**, prendre chacun d'eux au sérieux, et les gérer de manière rapide et transparente.

« Le mécanisme n'est pas adapté à la réalité du terrain. Nous avons seulement un numéro vert, mais la plupart des gens n'ont pas de téléphone, et le réseau ici est presque entièrement nul ».

– Homme retourné à Irumu, Ituri

**Créer davantage de liens avec les programmes centrés autour du développement pour promouvoir les opportunités d'emploi, l'éducation, et les programmes de développement communautaires pour les jeunes.** Avoir des opportunités professionnelles insuffisantes contribue à l'insécurité ; l'emploi peut agir comme mesure préventive, permettant aux jeunes d'éviter d'entreprendre des activités favorisant l'insécurité. Des efforts coordonnés impliquant de multiples acteurs doivent répondre au risque complexe que des jeunes rejoignent des groupes armés.

« La première chose à faire, c'est de s'occuper du manque de perspectives d'emploi. Si les jeunes de la communauté ne peuvent pas travailler, l'armée elle-même ne pourra pas assurer la sécurité. Si les jeunes ne peuvent pas travailler, la sécurité sera inexistante, parce que chacun cherche une manière de survivre. C'est comme ça que des jeunes sont recrutés par des groupes armés ou qu'ils se retrouvent impliqués dans des actions causant une insécurité dans le village ».

– Leader communautaire à Irumu, Ituri

**En collaboration avec les agents gouvernementaux ou les autorités de fait**, sensibiliser aux obligations légales de protection des populations dans les juridictions et territoires respectifs. Agir concernant la question des soldats ou des personnes armées menaçant et harcelant les membres de la communauté.

« Je demanderais aux organisations humanitaires de sensibiliser les agents des forces de l'ordre au fait qu'il est de leur devoir d'assurer la sécurité des personnes et de leurs biens. Elles devraient également demander au gouvernement congolais de bien payer les soldats. Cela pourrait nous aider à vivre en paix ».

– Homme, membre de la communauté hôte à Goma, Nord-Kivu

**Promouvoir les efforts de médiation humanitaires, et plaider aux côtés du gouvernement de RDC afin de trouver un compromis permettant la coexistence pacifique de communautés rivales.**

« Plaidez aux côtés du gouvernement pour trouver un compromis permettant la cohabitation des tribus Babembe et Banyamurenge, tout en réduisant et en éliminant les tensions entre elles pour que nous puissions vivre en paix et en sécurité, et mener nos activités quotidiennes librement ».

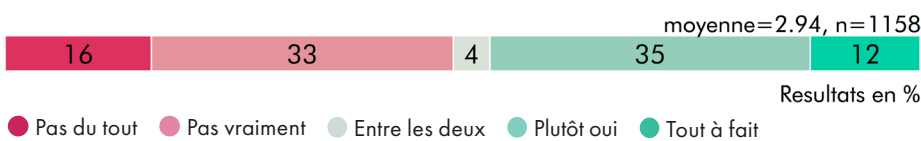
– Homme retourné à Fizi, Sud-Kivu

## 05 Impliquer quelques autorités locales ne suffit pas

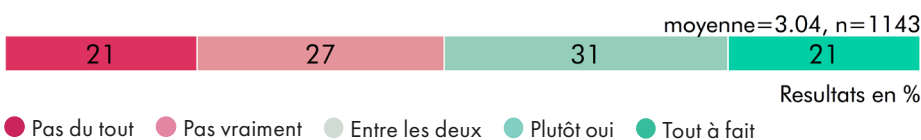
« Les agents des ONG passent par les chefs, c'est avec eux qu'ils discutent de tout. »

Passer par les responsables des villages ou des sites pour certaines informations essentielles est une pratique courante dans la réponse humanitaire. Cependant, supposer que les informations seront ensuite effectivement transmises aux communautés est erroné. La moitié des gens avec qui nous avons parlé (49%) ne se sentent pas informé·e·s concernant l'aide, et 48% pensent que leurs leaders locaux et leadeuses locales ne partagent pas avec eux toutes les informations dont ils ont besoin.

**Vous sentez-vous informé·e·s à propos des aides humanitaires que vous pouvez recevoir ?**



**Pensez-vous que les leaders et leadeuses communautaires partagent avec vous les informations nécessaires sur les activités humanitaires ?**



Les chefs de village, leaders et leadeuses communautaires restent des points d'entrée essentiels dans les communautés, et sont souvent la source d'information que les gens préfèrent. Mais ces personnes ne sont pas toujours en mesure de transmettre l'information efficacement. Au Sud-Kivu, notre équipe a parlé avec des leaders locaux et des leadeuses locales, qui ont reconnu ne pas toujours pouvoir fournir les informations demandées par les membres de la communauté, car manquant précisément d'informations de la part des humanitaires.

“

Le favoritisme, j'en ai déjà parlé. Lorsqu'on identifie les ménages, on en saute certains et on en enregistre d'autres. Peut-être que la personne que l'on a sautée est une personne âgée ou une nouvelle venue qui n'est pas connue dans le village. Nous conseillons aux ONG de faire en sorte que lors de l'identification et de la distribution de l'aide, il y ait une présence des responsables des ONG, pour confirmer que ce qui a été réalisé, c'est ce qui était prévu. C'est vraiment important.

– Homme vivant dans une communauté hôte à Irumu, Ituri

“

Il n'y a pas d'information officielle en ce qui concerne l'aide humanitaire. À la place, on est informés de manière officieuse, par exemple dans les bars ou grâce à d'autres personnes ayant reçu l'assistance. Il y a un manque de canaux de communication sur lesquels on pourrait compter, par exemple via des annonces dans les églises locales, des communiqués à la radio, des affiches, les crieurs, des réunions et des rencontres communautaires.

– Femme, membre de la communauté hôte à Kabare, Sud-Kivu

“

En tant que leaders locaux, nous sommes souvent très mal informés concernant les interventions des projets. Quand on reçoit des plaintes de la communauté, on a du mal à les orienter puisque nous-mêmes ne détenons pas vraiment les informations concernant les projets.

– Leader communautaire à Kabare, Sud-Kivu

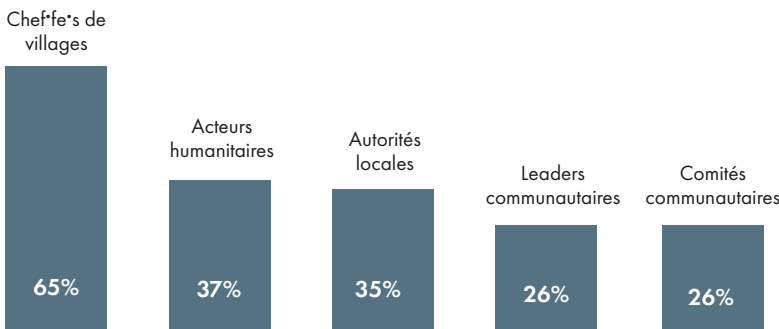
“

En réponse à la question « qui est laissé de côté ? »

Les personnes n'ayant pas de liens de parenté avec les agents recrutés pour l'identification des bénéficiaires.

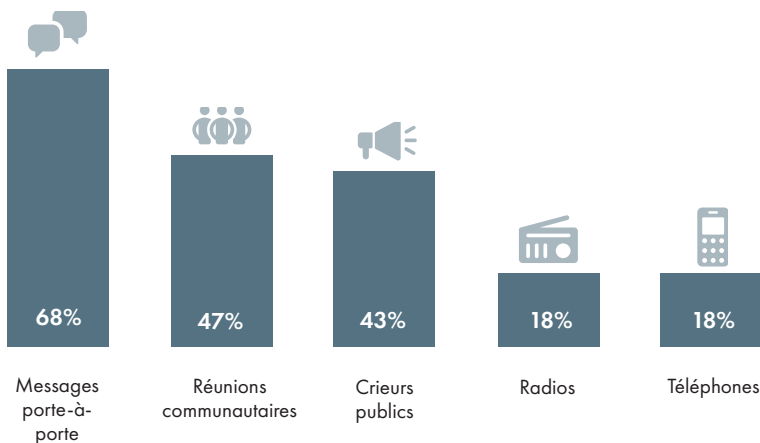
– Femme déplacée à Oicha, Nord-Kivu

### En quelle source avez-vous le plus confiance pour recevoir les informations dont vous avez besoin ?\* (n=1160)



\*La somme des pourcentages n'est pas égale à 100 car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses

### Comment est-ce que vous préférez recevoir les informations dont vous avez besoin ?\* (n=1160)



\*La somme des pourcentages n'est pas égale à 100 car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses

“

Si tu n'es pas en bons termes avec le chef, tu n'as aucune chance de recevoir de l'aide. Une de mes voisines n'a pas reçu l'aide à deux reprises, pas parce qu'elle ne la méritait pas, mais parce qu'il y avait des conflits entre elle et les représentants du site. Pour permettre une réconciliation, d'autres personnes ont dû intervenir.

– Femme, membre de la communauté hôte à Uvira, South Kivu

“

Nos chefs ont escroqué les agents humanitaires, et continuent de le faire. Quand on veut les dénoncer, les chefs nous menacent et nous disent qu'on ne pourra plus bénéficier de l'aide parce qu'ils vont s'assurer que nos noms soient retirés de la liste.

– Anonyme à Goma, Nord-Kivu

“

Les agents des ONG et les chefs locaux nous demandent de l'argent avant de participer à un atelier ou à une réunion, ou avant de recevoir l'aide. Ils vont même jusqu'à refuser que l'on participe à une réunion, parce qu'ils savent que nous avons un intérêt à y aller.

– Homme, membre de la communauté hôte à Goma, Nord-Kivu

Si le personnel humanitaire doit renforcer ses échanges avec les leaders et leadeuses communautaires, limiter sa communication à seulement quelques personnes peut avoir des conséquences non souhaitables. Bien que trois répondant·e·s sur quatre estiment que l'aide va aux gens qui en ont le plus besoin, les personnes interrogées ont aussi partagé des exemples de cas où elles pensent que les leaders et leadeuses ont volontairement fait de la rétention d'information, ou ne l'ont partagé qu'avec un cercle restreint pour conserver leur avantage sur la distribution de l'aide.

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



Dans certains cas, les agences humanitaires ont délégué des phases essentielles de la mise en œuvre de leurs projets (par exemple la diffusion de l'information, la sélection des gens recevant l'aide et la distribution) à des personnes qui comprenaient les dynamiques locales. Si cela permet de tirer parti des connaissances du terrain et des réseaux de relations sociales pour atteindre les personnes qui sont le plus dans le besoin, des membres de la communauté pensent que certain·e·s en profitent pour leurs propres intérêts, détournant l'aide pour la donner à des personnes occupant des positions de pouvoir. Cela renforce le sentiment que l'aide n'est pas équitable, ce qui a été [la réponse qui revenait le plus souvent](#), lorsque l'on a demandé ce que les acteurs et actrices humanitaires devraient faire pour améliorer leur travail.

“

Pour éviter la frustration au sein des communautés, les ONG devraient établir elles-mêmes la liste des ménages vulnérables, et faire les distributions elles-mêmes. Quand elles laissent aux chefs de sites la responsabilité des distributions, il y a toujours beaucoup de malversations et de fraudes. Les personnes qui reçoivent l'aide n'en sont pas satisfaites, et les autres n'y ont même pas accès.

– Homme, membre de la communauté hôte à Uvira, Sud-Kivu



## Recommandations des communautés pour aller au-delà des leaders et leadeuses communautaires

Les organisations humanitaires doivent **comprendre les dynamiques de pouvoir au sein des communautés** pour déterminer la faisabilité d'une évaluation et d'une distribution d'aide impartiales. Elles doivent savoir qui est en situation de pouvoir et d'influence dans les communautés et éviter de faire preuve de déférence envers les figures de responsabilité « attendues ». Les humanitaires doivent s'efforcer d'adopter des approches inclusives et participatives qui impliquent une variété de membres de la communauté dans les processus de prise de décision. Cela peut contribuer à faire en sorte que l'ensemble des besoins et des perspectives communautaires soient pris en compte, et favoriser des résultats plus équitables. Des options moins évidentes peuvent également avoir une influence et permettre de diversifier les canaux d'informations et les publics concernés (membres de l'église, associations de femmes travaillant sur les marchés, groupes de femmes, responsables des jeunes, guérisseurs et guérisseuses traditionnel·le·s).

« Nous voulons aussi que les ONG ne collaborent pas seulement avec les leaders communautaires, mais avec la communauté tout entière en organisant des réunions. Cela leur permettra de savoir ce que nous voulons et ce que nous pensons. Donc ils devraient venir nous voir, nous écouter, et répondre à nos problèmes ».

– Homme, membre de la communauté hôte, à Goma, Nord-Kivu

« Les acteurs humanitaires devraient visiter les zones concernées pour évaluer la situation sur le terrain avec les leaders communautaires, mais sans leur donner le monopole de la décision concernant qui recevra l'aide et qui ne la recevra pas, afin de lutter contre le favoritisme ».

– Homme déplacé à Uvira, Sud-Kivu

« Les humanitaires devraient prendre le temps de vraiment comprendre les milieux où ils apportent une aide. Parfois, la réalité de ces milieux ne favorise pas une distribution juste et équitable par des leaders de la communauté ».

– Femme retournée à Masisi, Nord-Kivu

**Encourager des partenariats avec les organisations locales de la société civile** et recourir à l'expertise et aux ressources locales. Cela implique notamment d'identifier et de travailler avec des organisations communautaires, de tirer parti des compétences et du savoir locaux, et de soutenir le développement d'une capacité locale pour une mise en œuvre des projets à la fois durable et efficace.

« Promouvoir la main d'œuvre locale dans la mise en œuvre des projets de développement. Nous avons constaté que pour différentes interventions, la main d'œuvre utilisée était importée. Pourtant, au sein de la communauté, il y a des personnes qui ont étudié et qui sont en mesure de mieux travailler pour la communauté ».

– Leader communautaire à Kabare, Sud-Kivu

**S'assurer que les interventions soient équitables et répondent à l'ensemble des besoins de la communauté**, particulièrement à ses membres les plus vulnérables et marginalisés. Cela nécessite de prendre des mesures pour identifier et lutter contre les biais ou les obstacles à l'accès, ainsi que de veiller aux situations de favoritisme et à l'exclusion, et de réagir lors des cas avérés.

« Les humanitaires devraient changer leur manière d'enregistrer les personnes handicapées qui sont marginalisées dans la communauté, surtout parce que les chefs locaux et leurs guides, de manière complice, enregistrent des gens qu'ils connaissent. Aujourd'hui, par exemple, il y a des membres de la communauté hôte qui ont bénéficié d'abris alors qu'ils ont leur propre logement, pendant que les personnes déplacées, retournées et handicapées sont victimes de discrimination, et n'ont rien eu. Maintenant, ceux qui ont reçu ces abris les louent aux personnes déplacées et retournées, parce que des pots-de-vin leur ont permis d'être inscrits sur la liste des personnes devant recevoir l'aide ».

– Femme déplacée à Oicha, Nord-Kivu

# Et maintenant ?

Ce rapport fait partie d'un processus de dialogue plus global avec les communautés et le personnel humanitaire en RDC, visant à aider les humanitaires à comprendre les opinions des communautés pour les prendre en compte dans les décisions de la réponse. Grâce à des indicateurs listés dans le Plan de réponse humanitaire (Humanitarian Response Plan), nous surveillerons évolution et changements, cherchant à connaître l'état de l'aide du point de vue des communautés au fil du temps, et saisissant les opportunités d'amélioration.

Pour en savoir plus, partager votre retour ou discuter d'un partenariat en RDC, n'hésitez pas à [nous contacter](#).

## Méthodologie

### Travail quantitatif

En 2022, la plupart des personnes ciblées pour recevoir l'aide humanitaire résidaient dans la province du Nord-Kivu (1.7 million), suivies par celles de l'Ituri (1.6 million), et du Sud-Kivu (1 million). Mises ensemble, ces trois provinces recouvraient quasiment 50% de la population ciblée par la réponse humanitaire en RDC en 2022.<sup>21</sup> Nous avons conçu notre enquête afin de couvrir un large échantillon de gens recevant une assistance humanitaire dans ces trois provinces, de manière représentative en ce qui concerne le lieu, le genre et l'âge.

Puisque ce sont les PDI et les personnes retournées qui ont reçu la vaste majorité de l'aide, ces deux groupes seulement ont été ciblés dans l'échantillon. L'échantillon a été stratifié par territoires selon des données 3W (« Who does what, where? » ou « Qui fait quoi, où ? ») fournies par OCHA et allouées proportionnellement à ces territoires, qui représentent près de 70% des personnes ayant reçu une aide.<sup>22</sup>

L'absence de données pertinentes concernant la distribution de l'aide hors des zones de santé signifie que des sites ont été intentionnellement sélectionnés en donnant la priorité aux zones présentant le plus grand nombre supposé d'organisations humanitaires. Le point de départ pour la sélection des sites a été la liste des villages et des sites comptant des PDI et des personnes retournées fournie par la matrice de suivi des déplacements (DTM) de l'Organisation internationale pour les migrations. Pour le Sud-Kivu et le Nord-Kivu, Victim's Hope a utilisé sa propre connaissance pratique de la région, établie grâce à des enquêtes humanitaires précédentes ainsi qu'au savoir local des enquêteurs et enquêtrices ayant vécu dans les zones ciblées par l'enquête, pour identifier les sites ciblés par le plus grand nombre d'interventions humanitaires. Pour la province de l'Ituri, des contraintes d'accès liées aux risques de sécurité ainsi que les obstacles physiques ont joué un plus grand rôle dans le processus de sélection. Victim's Hope s'est entretenu avec plusieurs centres d'informations essentiels pour établir la liste des sites ciblés par l'assistance humanitaire, et qui étaient suffisamment sûrs pour y mener notre enquête.<sup>23</sup>

<sup>21</sup> OCHA. 2023. ["Plan de Réponse Humanitaire pour la RDC"](#).

<sup>22</sup> En raison de la recrudescence de violence à Rutshuru, nous n'avons pas pu collecter de données dans cette zone. Nous avons mené des enquêtes à Masisi, à Beni, et à Oïcha, ce qui a réduit la couverture du territoire du Nord-Kivu à 50%.

<sup>23</sup> Les informateurs et informatrices importants contacté·e·s pour sélectionner les sites retenus pour l'échantillon en Ituri incluent :

- Une autorité sanitaire à la Division Provinciale de la Santé (DPS Ituri)
- Le centre de santé du territoire de Djugu
- Un centre administratif du secrétariat du territoire d'Irumu
- Le président d'un comité humanitaire, Ituri
- Le bureau des affaires humanitaires de la ville d'Oïcha, territoire de Beni
- Le coordinateur de l'organisation « ACDD » à Beni.

Nous avons parlé à 1160 personnes en tout (âgées de plus de 18 ans), groupe se divisant de manière paritaire en termes de genre, sur 52 sites à travers les trois régions, avec une taille d'échantillon visé de 20 personnes par site, et des tailles effectives d'échantillon allant de 18 à 30 personnes selon les sites.

## Dialogue qualitatif

L'objectif de cette étude qualitative était d'apporter un complément aux résultats obtenus via l'enquête quantitative, en tentant de saisir des nuances que ne peut pas capturer un sondage à grande échelle. Cette approche permet de comprendre des résultats spécifiques, de collecter des exemples de bonnes pratiques et des recommandations, et enfin d'obtenir des informations supplémentaires pour nos conversations permanentes avec les humanitaires. Les thèmes pris en compte étaient la participation, la sécurité et la protection, l'équité, le favoritisme et enfin l'autonomie.

### Sélection des sites

Afin de sélectionner les communautés, nous avons consulté les résultats de l'échelle de Likert obtenus par les questions du sondage portant sur la participation, la résilience, la sécurité, l'équité et enfin l'information pour chacune des 52 communautés que nous avons rencontrées pendant la phase quantitative. Ces thèmes correspondent aux sujets étudiés pendant cette phase du projet. Pour chaque province, nous avons sélectionné la communauté dont la moyenne des réponses était la plus proche de la moyenne globale (à +/- 0.1 point de la moyenne).

### Méthodes

Nous avons mené des **entretiens individuels semi-directifs**, ce qui permet aux personnes participantes de donner des réponses plus approfondies et plus détaillées que pendant des entretiens purement directs. Les entretiens ont été effectués avec des personnes ayant reçu une aide humanitaire au cours des six derniers mois, en respectant la parité en termes de genre. Les répondant·e·s ont été sélectionné·e·s aléatoirement, sans que l'on cherche à s'entretenir avec des chef·fe·s de village ou autres leaders et leadeuses. Cette approche a été adoptée afin d'éviter une influence potentielle ou un biais de la part de personnes bénéficiant d'autorité ou d'influence dans le village. Dix entretiens ont été menés dans chaque communauté, pour atteindre un total de 30 entretiens.

Les enregistrements des 30 entretiens ont été transcrits et analysés par le logiciel de codage MaxQDA, permettant une étude systématique et rigoureuse des données collectées pendant les entretiens. Nous avons eu recours à une méthode de codification ouverte : des codes ont été créés selon les thèmes et les idées émergeant des entretiens. Cette approche a permis de trouver les tendances similaires, ainsi que les différences ou les nuances, parmi les réponses de différents groupes de personnes ayant reçu une aide.



À Kabare, Sud-Kivu, nous avons mené **un total de six groupes de discussion** dans une communauté sélectionnée via une méthode d'échantillonnage conventionnelle. Parmi ces groupes, deux d'entre eux étaient composés de femmes ayant reçu une aide humanitaire dans les six derniers mois, et deux autres d'hommes ayant reçu une aide humanitaire dans la même période. Les deux derniers groupes ont permis quant à eux d'organiser un dialogue entre des leaders et leadeuses communautaires. Les discussions dans les trois types de groupe concernaient les résultats du travail d'enquête quantitative.

Les sujets évoqués pendant ces conversations ont été variés, comprenant par exemple le manque d'information, l'efficacité des mécanismes de plainte, les opportunités des membres des communautés de participer aux processus de prise de décision des organisations humanitaires, et les possibilités limitées d'atteindre une résilience personnelle grâce aux structures fournissant l'aide. De la même façon que pour les analyses d'entretiens individuels, nous avons utilisé MaxQDA pour étudier les retranscriptions des six groupes de discussion.



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