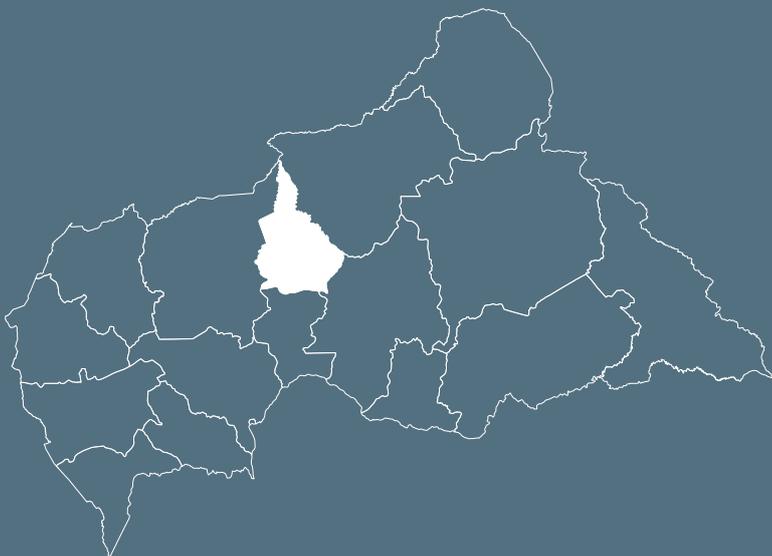


Espèces, coupons... ? Ou simplement une meilleure mise en œuvre ?

Ce que veulent les personnes recevant l'aide à Kaga-Bandoro

Baromètre Cash • République Centrafricaine • Juillet 2023



GROUND TRUTH
SOLUTIONS

Table de matières

Introduction	2
Résumé	3
1. La qualité de mise en œuvre influence les préférences d'aide	4
2. Les gens sont frustrés des services liés aux coupons	5
3. Pourquoi certains préfèrent-ils encore les coupons?	8
Conclusion	10
Méthodologie	11

Remerciements

Nous remercions les membres des communautés qui ont donné de leur temps pour participer aux discussions et partager leurs opinions.

Le Baromètre Cash est une initiative indépendante axée sur la redevabilité, combinant des enquêtes en face à face et des discussions qualitatives. Son objectif est de permettre aux communautés recevant une aide en espèces et en coupons de partager leur expérience et de participer à la prise de décision concernant l'aide qu'elles reçoivent. Cela est rendu possible grâce au généreux financement du Bureau Fédéral des Affaires Étrangères Allemand (GFFO). Nous remercions également nos principaux donateurs, l'Agence Suédoise de Coopération Internationale au Développement, le Ministère Néerlandais des Affaires Étrangères, le Ministère Norvégien des Affaires Étrangères et l'Agence Suisse pour le Développement et la Coopération.

Auteur principal

Tim Buder

Partenaire de recherche

Baoro Consulting – Bangui, République Centrafricaine

Illustrations

Didier Kassai – Bangui, République Centrafricaine

Pour lire une version de ce rapport en anglais, rendez-vous sur notre [site](#).

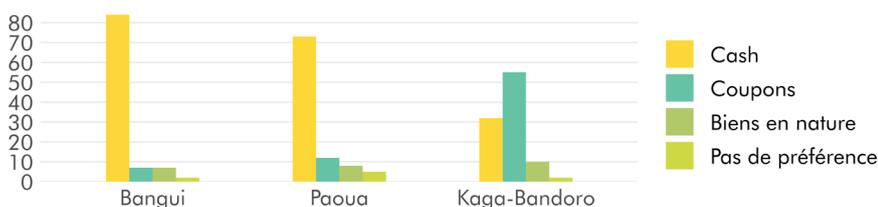
Pour plus d'informations concernant nos programmes en République Centrafricaine, merci de contacter Eva Soltész à l'adresse eva@groundtruthsolutions.org



Introduction

Grâce au projet Baromètre Cash (Cash Barometer), Ground Truth Solutions amplifie les voix des personnes recevant l'aide humanitaire en transferts monétaires depuis 2019. En 2022, nous avons parlé à près de 1500 d'entre elles dans les trois sous-préfectures de la République Centrafricaine (RCA) où se trouvaient le plus grand nombre de personnes ayant reçu des transferts monétaires en 2021¹ : à Bangui, à Kaga-Bandoro et à Paoua.

À Paoua comme à Bangui, la plupart des gens préféreraient recevoir des espèces non restrictives, mais à Kaga-Bandoro, la majorité préféreraient les coupons (55%), 32% seulement choisissant les espèces. De même, selon l'analyse multisectorielle des besoins réalisée par REACH en 2022, les espèces ne représentaient pas le premier choix des personnes recevant l'aide en RCA. La plupart préféreraient l'assistance en nature².



Graphique 1 - Préférence des types d'aides humanitaires, par sous-préfecture, en %.
Source: 2022 enquête GTS

Trouvant cette disparité géographique intrigante et voulant savoir pourquoi les gens préféreraient une forme d'aide davantage restrictive au système bien plus libre des espèces, notre équipe est retournée à Kaga-Bandoro en avril 2023, accompagnée du cabinet de collecte de données local, pour rencontrer des personnes ayant reçues une assistance en transferts monétaires au cours des six mois précédents. Grâce à des entretiens individuels approfondis et à des groupes de discussion au camp de personnes déplacées internes (PDI) de Lazare et dans le quartier Abdallah, notre équipe a cherché à connaître les modalités d'assistance que ces personnes préféreraient, et quels facteurs sous-jacents influençaient leurs choix.

Dans chacun des lieux, nous avons mené 10 entretiens et deux groupes de discussion, un avec des hommes et un autre avec des femmes. Vous trouverez davantage d'informations concernant notre méthodologie à la fin de ce rapport. Après avoir terminé les entretiens, nous avons animé un atelier à Kaga-Bandoro, avec le soutien du Bureau des Nations Unies pour la Coordination des Affaires Humanitaires (OCHA) en République Centrafricaine, afin de discuter de ces résultats avec les organisations gérant des transferts monétaires dans cette région. Ce dialogue nous a permis de mieux comprendre le contexte, et a donné l'opportunité d'échanger autour des bonnes pratiques, ainsi qu'autour des obstacles que rencontrent ces organisations lorsqu'elles cherchent à améliorer l'expérience des personnes recevant des transferts monétaires.

A qui nous avons parlé

Entretiens individuels

Lieu

📍 Camp PDI de Lazare :
10 personnes ayant reçu des transferts monétaires

📍 Quartier Abdallah :
10 personnes ayant reçu des transferts monétaires

Genre

👤 11 femmes

👤 9 hommes

Statut

🏠 12 personnes déplacées internes

🏠 6 personnes retournées

🏠 2 membres de la communauté hôte

Âge

👤 2 personnes âgées de 18 à 30 ans

👤 9 personnes âgées de 31 à 50 ans

👤 9 personnes âgées de 51 ans et plus

Groupes de discussion

Camp PDI de Lazare

👤 **Groupe 1** : 8 femmes déplacées, 7 d'entre elles ayant reçu des coupons et 1 ayant reçu une assistance en nature. Âgées de 18 à 65 ans.

👤 **Groupe 2** : 8 hommes déplacés, 7 d'entre eux ayant reçu des coupons et 1 ayant reçu une assistance en nature. Âgés de 25 à 62 ans.

Quartier Abdallah

👤 **Groupe 3** : 7 femmes déplacées et 1 membre de la communauté hôte, 5 de ces personnes ayant reçu des coupons, et 3 ayant reçu une assistance en nature. Âgées de 19 à 70 ans.

👤 **Groupe 4** : 7 membres de la communauté hôte et 1 homme déplacé, 5 de ces hommes ayant reçu une assistance en nature, 3 ayant reçu des coupons.

¹ GTS. Décembre 2022. « Face à des enjeux aussi cruciaux, les transferts monétaires font-ils le poids ? », p.7.

² REACH. Octobre 2022. « Évaluation multisectorielle des besoins (MSNA) en République Centrafricaine ».

Résumé

Contrairement aux résultats d'enquêtes quantitatives précédents, les gens à qui nous avons parlé à Kaga-Bandoro **préfèrent de très loin les espèces**. Les raisons à cela sont multiples, de la capacité à contrôler leurs dépenses à l'opportunité d'épargner pour des besoins futurs. Mais leur préférence est également due à des expériences négatives concernant l'assistance en coupons.

« J'aime vraiment l'option des espèces, la monnaie physique, parce que c'est moi qui décide. Ça me permet d'acheter les choses que je veux au marché. »
– femme déplacée, 47 ans, camp pour PDI de Lazare

Les expériences passées contribuent de manière significative à modeler les préférences des gens en matière de modalités d'assistance, que ces expériences soient positives ou négatives. La façon dont les gens perçoivent un programme humanitaire, y compris la fiabilité des organisations fournissant l'aide et la sécurité, influent sur l'expérience que font les gens de la modalité concernée. De ce fait, les personnes qui ont rencontré des difficultés avec les coupons ont eu tendance à préférer l'assistance en espèces ou en nature lors de nos discussions.

« On a beaucoup souffert des coupons. C'est pour ça que j'ai choisi les espèces. » – femme déplacée, 47 ans, camp pour PDI de Lazare

L'expérience qu'ont fait les gens de l'assistance en coupons est globalement négative. Les gens à qui nous avons parlé ont souligné des problèmes récurrents liés à la conduite des commerçants. De plus, des annulations de dernière minute ou des changements imprévus concernant les calendriers de distribution de coupons ont conduit certaines personnes à contracter des dettes afin de répondre à leurs besoins immédiats.

« Je préfère les espèces aux autres formes parce qu'avec les coupons, c'est le vendeur qui détermine la valeur du bon et qui en informe celui qui le reçoit. Parfois, ce que dit le vendeur n'est absolument pas vrai. » – personne déplacée en situation de handicap, 57 ans, camp pour PDI de Lazare

Certaines personnes ne se **sentent pas encouragées, ou en droit d'exprimer leurs préférences**, car elles pensent que leurs souhaits individuels ont peu d'importance puisque l'aide est considérée comme un cadeau. Cela prouve qu'il faut qu'elles aient davantage d'influence, et soient davantage incluses, dans les processus de prises de décision.

« Quand quelqu'un nous donne quelque chose gratuitement, on ne refuse pas. Nous n'avons aucune préférence. » – homme retourné, 65 ans, quartier Abdallah

Puisque les espèces sont importantes pour les gens, leur usage doit être privilégié lorsque cela est faisable et adapté à la situation. Cependant, lorsque les coupons sont l'option la plus adaptée, les organisations fournissant l'aide doivent s'efforcer de résoudre les problèmes récurrents liés aux programmes de coupons, soulevés par les personnes recevant l'aide, en plus de valoriser leur contribution aux processus de prise de décision.

Les membres des communautés doivent pouvoir s'exprimer sur la solution la plus faisable et la plus pertinente pour fournir l'aide dans leur zone géographique. Pour cela, il leur faut des informations claires concernant les options disponibles, et la possibilité de partager leurs opinions lors de discussions approfondies et de confiance. Ainsi, les membres des communautés peuvent identifier les solutions qui correspondent réellement à leurs préférences.

1. La qualité de mise en œuvre influence les préférences d'aide

La plupart des gens à qui nous avons parlé préfèrent l'assistance en espèces aux coupons ou à d'autres formes d'assistance. Ils apprécient sa souplesse, qui leur permet de prioriser les dépenses en fonction de l'évaluation qu'ils font eux-mêmes de leurs besoins les plus urgents. Ils sont ainsi libres de décider quand et comment ils utilisent cet argent.

Plusieurs personnes ont souligné que les espèces leur donnaient la possibilité de constituer une petite épargne pour l'avenir, ou d'investir dans des activités de subsistance qui permettent d'être plus autonome à long terme. Les discussions menées en groupe ont également montré que, en plus des espèces, les gens apprécient la formation et le soutien de la communauté en matière d'agriculture et d'élevage pour les aider à développer autonomie et résilience.

Extrait d'une discussion avec des hommes ayant reçu l'aide dans le quartier Abdallah

Animateur : Selon vous, qu'est-ce que les travailleurs humanitaires peuvent faire pour vous aider à devenir plus autonomes ?

Participant 1 : Nous aimerions des formations professionnelles, comme la fabrication du savon, la menuiserie, la maçonnerie, et bien d'autres encore. Ça, ce sont des formes d'assistance qui peuvent avoir un impact à long terme.

Participant 2 : Je préfère l'élevage. Avec le bétail, on peut le vendre et utiliser cet argent pour cultiver un grand champ. J'aimerais élever des porcs ou des chèvres.

Participant 3 : Personnellement, je préfère que les groupes communautaires soutiennent les gens avec l'agriculture, en fournissant des semences, par exemple.

Cependant, en plus de citer les vertus bien connues des espèces, beaucoup ont identifié leurs expériences négatives avec les coupons comme l'une des principales raisons pour lesquelles ils préfèrent utiliser des espèces. Lorsqu'on lui a demandé pourquoi elle préférerait les espèces, une femme vivant dans le camp pour PDI de Lazare a ainsi expliqué : « Oh, c'est simple. Face aux mauvais souvenirs liés aux coupons, je peux facilement choisir les espèces plutôt que les coupons ».

La frustration à l'égard des programmes de coupons est grande. Les communautés ont déclaré avoir reçu des quantités d'aide insuffisantes ou des biens de piètre qualité, avoir dû faire face à des distributions irrégulières ou chaotiques, et avoir fait l'expérience de comportements irrespectueux de la part des commerçante·s contractualisé·es par les organisations humanitaires. La plupart des expériences négatives dont ont parlé les gens ne résultaient pas de la nature restrictive des coupons, mais plutôt d'un service insatisfaisant et un manque de redevabilité en ce qui concerne le processus de mise en œuvre.

Notre étude montre qu'il est évident qu'un programme correctement mis en œuvre bénéficiera de soutien pour son renouvellement, alors que de mauvaises expériences généreront la volonté d'alternatives (voir notre [2e partie](#)). Le type d'aide que choisit une organisation est important, et doit être guidé par les préférences des communautés. Néanmoins, la qualité du travail humanitaire dans son ensemble influe sur la satisfaction des populations. Faire un bon travail signifie que l'aide est délivrée au moment voulu, qu'elle touche les personnes concernées, et qu'elle répond efficacement à leurs besoins les plus importants.

“

C'est le coupon alimentaire qui nous aide beaucoup. La distribution de l'argent en espèce n'a pas duré. C'était seulement quelques mois et puis c'était fini.

— homme déplacé, 43 ans, quartier Abdallah

“

A mon avis le vivre est mieux que le coupon, car la fréquence de la distribution est régulière.

— femme déplacée, 18 ans, camp PDI de Lazare

Extrait d'une discussion avec une femme ayant reçu l'aide au camp de Lazare

Animateur : Parmi les différentes formes d'assistance que vous avez reçues par le passé, laquelle vous a le plus aidée ?

Participante 1 : L'assistance qui a pris la forme de coupons d'aide alimentaire distribuées par cette organisation-là.

Animateur : Pourquoi ?

Participante 1 : Parce qu'on recevait le même montant régulièrement, tous les mois

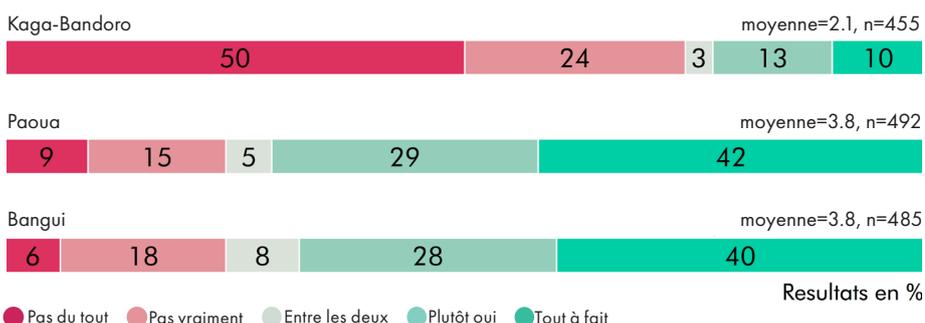
2. Les gens sont frustrés des services liés aux coupons

Les coupons constituent la part majoritaire des transferts monétaires à Kaga-Bandoro. En 2022, sur les 461 personnes recevant l'aide que nous avons interrogées à Kaga-Bandoro, 93% déclaraient recevoir l'aide via des coupons. Pourtant, malgré la prépondérance des coupons dans le paysage des transferts monétaires à Kaga-Bandoro, un sentiment persistant de mécontentement subsiste parmi les personnes en bénéficiant.

Les personnes ayant reçu l'aide à Kaga-Bandoro étaient beaucoup plus susceptibles de penser que l'aide était fournie de manière inéquitable, comparé aux autres zones géographiques sur lesquelles portaient l'enquête (voir le graphique 2). Quand on leur demandait ce qui leur venait à l'esprit quand elles répondaient à cette question, beaucoup de ces personnes ont parlé du comportement négatif des vendeuse-s acceptant les coupons. Au cours de la présente étude, la grande majorité des participant-e-s qui avaient fait part d'expériences négatives concernant les coupons insistaient sur la conduite non professionnelle de commerçant-e-s, un problème déjà évoqué dans le précédent rapport de GTS.¹

Après avoir obtenu leurs coupons, les gens vont sur le marché local pour les échanger contre de la nourriture. Ils sont cependant obligés de se rendre dans des commerces gérés par des vendeuse-s contractualisé-e-s par l'organisme humanitaire pour leur permettre de participer au programme de coupons. Les commerçant-e-s en question sont bien conscient-e-s de leur monopole, puisqu'il existe peu d'alternatives où les coupons pourraient être utilisés. Ce rapport de pouvoir déséquilibré peut mener à des hausses de prix arbitraires, à une nourriture de mauvaise qualité, et à des comportements irrespectueux.

Pensez-vous que l'aide est fournie de manière équitable dans votre



Graphique 2 : Perception de l'équité à Kaga-Bandoro comparé avec Paoua and Bangui. Source: 2022 enquête GTS.

“

C'est vrai que le coupon peut bien aider mais les commerçants nous ont beaucoup découragé dans leurs pratiques qui consiste à augmenter les prix des biens.

— femme déplacée, 30 ans, camp PDI de Lazare

“

J'ai obtenu des coupons alimentaires. Mais le problème est que, cette assistance passe par intermédiaire des commerçants, et ils augmentent les prix des marchandises. Nous sommes perdants, on ne gagne rien.

— femme déplacée, 18 ans, camp PDI de Lazare

“

Les biens que nous échangeons contre notre coupon ne sont pas de bonne qualité. Il y a de manioc pourri avec des arachides qui sont aussi pourris. De fois les enfants tombent malade suite a la consommation de ces produits.

— femme déplacée, 47 ans, camp PDI de Lazare

“

Il n'y a pas un temps fixe en ce qui concerne la recharge de nos coupons. Ce qui fait que quand la recharge arrive brusque, cela trouble les bénéficiaires et nous courons dans tous les sens pour aller chez les commerçants.

— homme déplacé, 60 ans, camp PDI de Lazare

Les organisations humanitaires sont au courant de ces conditions injustes et tente de lutter contre elles. Dans l'atelier qui a suivi notre enquête, rassemblant les structures fournissant l'aide à Kaga-Bandoro, quelqu'un a expliqué que la norme était dorénavant de conduire une analyse de marché avant la distribution pour empêcher l'inflation. Se basant sur les résultats de cette analyse, un prix équitable est ainsi déterminé pour chaque produit alimentaire en collaboration avec les cheffe-s communautaires, par exemple des cheffe-s de village, de site, des membres du comité des plaintes, des vendeur-se-s. Ces prix fixes sont ensuite affichés devant les boutiques en question.

En parallèle, des agent-e-s de suivi du marché accompagnent certaines personnes recevant des coupons, en particulier celles concernées par des problèmes d'alphabétisation. Ces agent-e-s, qui travaillent souvent à la journée et appartiennent à la communauté elle-même, s'assurent qu'on donne dans les commerces du programme la priorité aux personnes les plus vulnérables, par exemple aux femmes enceintes et aux personnes âgées, et que les prix préalablement fixés sont respectés.. Ces agent-e-s procèdent également à des contrôles de qualité pour garantir que les produits alimentaires respectent certains standards de qualité, et ils-elles empêchent la distribution de produits périmés, parmi d'autres responsabilités.



Un agent de suivi du marché accompagne une personne ayant obtenu une aide sous forme de coupon au marché pour s'assurer de la qualité du service.

Toutes ces étapes sont importantes et devraient être systématiquement incluses dans l'ensemble de la réponse humanitaire. Mais il faut faire plus encore. Les communautés veulent des évaluations régulières des commerçant-e-s et davantage d'implication de la communauté dans la conception et le suivi des projets. Une personne participant à l'atelier mené avec les équipes humanitaires a affirmé que des suivis rigoureux des vendeur-euse-s, avec des conséquences en cas de faute, sont nécessaires pour résoudre ce qui est devenu un problème endémique dans l'assistance en coupons. Une autre personne a expliqué que puisque son organisation est chargée de la mise en œuvre du programme, le pouvoir qu'elle a pour changer les choses est très limité : la sélection des commerçant-e-s relève de la responsabilité de celles et ceux qui financent le projet. De ce fait, il faut que ces deux entités collaborent plus étroitement pour pouvoir avoir une influence et impulser les changements nécessaires.

Une autre frustration existe, liée aux problèmes concernant les calendriers de distribution. Les gens se plaignent d'heures de distribution non régulières, du manque d'information concernant la durée prévue du programme d'aide, ou encore d'annulations et de retards. Les participant·es à l'atelier ont souligné les difficultés logistiques auxquelles ils·elles font face lors de la mise en œuvre de programmes en RCA⁵, notamment dues à des routes inaccessibles. Par conséquent, quand des rumeurs se sont propagées disant que les coupons électroniques avaient été recredités, les gens se sont rués sur les stations de rechargement, générant une situation chaotique qui a mis en danger certaines personnes recevant l'aide (notamment des personnes âgées, ou celles en situation de handicap). Des scènes similaires ont été rapportées lors de marchés, où les gens courraient pour échanger leurs coupons contre des biens.

Les retards et les changements concernant les distributions ajoutent à la vulnérabilité des gens qui contractent des dettes pour combler le déficit engendré par ces retards de distribution inattendus. Ils empruntent auprès des vendeur·euse·s ou à des membres de leur communauté, promettant de les rembourser grâce aux futures distributions de coupons. Mais quand ces distributions n'arrivent pas, ces personnes luttent pour honorer leurs dettes, ce qui mène à des conflits au sein de la communauté. Même si les coupons finissent par être fournis, les commerçant·es les contraignent à les échanger pour un montant en espèces largement inférieur à leur valeur réelle, ceci afin de rembourser les dettes accumulées.

Extrait d'une discussion avec les femmes recevant l'aide au camp pour PDI de Lazare

Participant 1 : Je préfère les espèces, parce qu'avec le coupon, souvent les vendeurs nous escroquent. Par exemple, si on a un coupon de 32 000 francs CFA, le vendeur va déduire 5 000 francs CFA pour lui avant de nous donner le reste.

Participant 2 : Ce que vient de dire [participant 1] est vrai. Dans mon cas, j'avais un coupon de 32 000 francs CFA mais le vendeur ne m'a que donné des produits pour une valeur de 20 000 francs CFA. Donc je veux des espèces pour faire mes propres achats.

Animateur : Vous avez dit que vous aviez un coupon d'une valeur de 32 000 francs CFA mais qu'on ne vous a donné que 20 000 francs CFA. Qu'est-ce que ça signifie exactement ? Le vendeur vous a-t-il fourni des biens d'une valeur de seulement 20 000 francs CFA, malgré la valeur plus élevée du coupon ? Ou avez-vous demandé des espèces et le vendeur vous a uniquement donné 20 000 francs CFA ? Pouvez-vous expliquer ?

Participant 1 : Comme les distributions de coupons sont irrégulières, nous contractons parfois des dettes pour combler un manque avant la prochaine distribution de coupons. C'est pour ça qu'en plus des biens que l'on prend, on demande à échanger nos coupons pour un peu d'espèces, afin de régler nos dettes. Les espèces, c'est mieux.

Participant 3 : Je suis d'accord avec [participant 1].



Si tu reçois un coupon au mois de janvier, il faut attendre 2 ou 3 mois pour en revoir d'autre. Mais comme c'est gratuit, nous ne pouvons pas nous plaindre. La fréquence n'est pas régulière. Si on recevait de l'aide chaque mois, cela pouvait au moins nous aider. Mais comme ça traîne, nous nous endettons pour survivre et quand arrive le moment de recevoir le coupon, nous sommes obligés de payer les dettes et nous ne profitons pas suffisamment de l'aide reçue.

— homme déplacé, 55 ans, camp de PDI de Lazare



Ma femme est tombée malade récemment. J'ai emprunté 2 000 CFA à un grossiste pour couvrir les frais médicaux. Lorsque la distribution des coupons a commencé en janvier, le vendeur a gardé le coupon de 2 000 CFA et a demandé de l'argent supplémentaire en tant que taux d'intérêts.

— homme déplacé, 55 ans, camp de PDI de Lazare



Il m'a déjà aussi arrive d'aller m'endetter chez les commerçants pour attendre la distribution des coupons.

— femme déplacée, 40 ans, quartier Abdallah

⁵ De nombreuses difficultés se posent pour fournir des transferts monétaires en RCA. On rencontre des problèmes par exemple dans l'approvisionnement des marchés du fait de la hausse des prix, mais aussi du fait des formalités de douane, du mauvais état des routes, de l'insécurité, de l'indisponibilité de moyens de transport et des pénuries de carburant. Il y a aussi les très longues distances à parcourir pour se rendre dans les marchés, une présence très limitée de prestataires de services financiers, une confiance faible de la population à l'égard de ces prestataires et une méconnaissance du fonctionnement de ces services, et des situations en matière de sécurité qui limitent l'accès des humanitaires aux populations dans le besoin. Selon l'Aperçu des besoins alimentaires, en 2022, les trois quarts de la population avaient des difficultés à accéder à des marchés fonctionnels en raison des prix élevés (60%), du mauvais approvisionnement en produits alimentaires (28%), et de la distance (24%). UN OCHA. Novembre 2022. « République Centrafricaine : Aperçu des besoins humanitaires ». p. 35.

3. Pourquoi certains préfèrent-ils encore les coupons?

Si les coupons génèrent une telle frustration, comment expliquer les scores élevés obtenus en leur faveur à Kaga-Bandoro, comme l'a révélé l'enquête GTS de 2022 ? Nos résultats démontrent que de nombreux facteurs jouent un rôle dans le processus de décision des gens.

Sécurité

Certaines personnes sont plus réticentes que d'autres à prendre des risques, faisant passer ce qu'elles considèrent comme quelque chose « de sûr » avant la souplesse de la modalité ou le comportement respectueux des vendeur·euse·s. Quand on lui a demandé comment il expliquait qu'une majorité de personnes disaient qu'elles préféreraient une aide liée aux coupons dans l'enquête GTS à Kaga-Bandoro, un résident du camp pour PDI de Lazare a répondu : « À un moment où il y avait de l'insécurité, si on vous donnait de l'argent, des groupes armés vous suivaient pour vous voler cet argent. C'est pour ça que les gens choisissent les coupons ».

Lorsque nous avons échangé autour de ce risque avec les organisations fournissant les transferts monétaires à Kaga-Bandoro, elles nous ont répondu que les questions de sécurité limitaient leurs options. L'aide en coupons, en particulier en coupons électroniques, constitue une modalité plus sûre en raison de fonctionnalités telles que le suivi, la personnalisation, et la possibilité de bloquer une carte de coupons en cas de perte ou de vol.

Pression sociale

Certaines personnes ressentent une pression à dire qu'elles préfèrent les coupons. Elles savent que les coupons sont courants dans leur région, et, pour reprendre les mots d'une personne âgée résidant au camp pour PDI de Lazare, « la vérité, c'est que les gens "préféreront" toujours [les coupons] ici parce qu'ils n'ont pas le choix ». Ce sentiment a été confirmé par une autre personne qui a mentionné : « ils choisissent les coupons parce que c'est ça qui est disponible ». Il se peut que les gens déclarent que les coupons sont la modalité d'aide qu'ils préfèrent par peur d'être exclus d'opportunités futures si leurs préférences ne correspondent pas aux options disponibles.

Quand l'aide est perçue comme un cadeau

Un certain nombre de personnes interrogées ont expliqué ne pas avoir de préférence, ou se sont montrées réticentes à en exprimer une. Ce sentiment vient du fait qu'elles perçoivent l'aide comme étant un cadeau. Ces personnes croient donc qu'il serait malpoli d'imposer des attentes ou de formuler des demandes concernant la manière dont l'aide devrait être adaptée à leurs préférences. Ce qui est ressorti de ces discussions, c'est que recevoir l'aide était un acte qui devait se traduire par de la gratitude, quelles que soient ses préférences personnelles. Si les gens ne sont pas informés de leurs droits et n'ont pas d'information complète concernant les programmes, il est très difficile pour eux de formuler une préférence marquée. Ils optent en effet alors pour le statu quo.

“

Comme ces gens sont venus nous aider gratuitement, on n'a rien à leur imposer. Si non beaucoup de gens se plaignent du coupon.

— homme, 43 ans, camp de PDI de Lazare

“

Le problème c'est que tous les trois types de distribution ne sont pas présentés au même moment. Ce qui fait qu'à chaque type de distribution, les gens sont obligés de prendre d'office ce type de distribution. Or s'il y avait de choix à faire par exemple entre les vivres et le cash, les gens vont choisir que le cash.

— homme, 33 ans, camp de PDI de Lazare

Ce sentiment a fait l'objet d'un récent billet de blog de GTS abordant le sujet de biais de courtoisie. Certaines personnes disent qu'elles pensent qu'il n'est pas convenable ou poli de critiquer les actions humanitaires, tandis que d'autres gardent le silence car elles ressentent de la gratitude. Pour lutter contre ce biais⁶, les organisations humanitaires doivent sensibiliser les populations cibles au fait qu'elles ont le droit d'avoir accès à une aide humanitaire de qualité, de manière respectueuse et digne, et qu'elles sont en droit de se plaindre si ça n'est pas le cas. Les organisations devraient communiquer au sujet de ces droits de façon régulière, par la voie de canaux variés, tels que les réunions communautaires, les campagnes au porte-à-porte, les programmes de radio. Elles devraient également se concentrer sur l'engagement répété, et le renforcement de ce message.



Exprimer des préférences est considéré comme impoli. L'aide est perçue comme un cadeau.

Sentiment d'impuissance

La réticence à exprimer sa préférence peut aussi provenir d'un sentiment d'impuissance. Les gens pensent qu'ils n'ont pas leur mot à dire concernant le type d'aide qu'ils préfèrent. Plusieurs personnes ayant participé à notre enquête ont paru surprises quant au sujet de notre étude, ne comprenant pas en quoi il était utile, puisque les consultations sur les préférences des personnes recevant l'aide n'ont généralement pas lieu, ou n'ont généralement pas d'impact sur ce qu'elles reçoivent effectivement.

« On ne nous a pas demandé de choisir entre différents types d'assistance. À la place, on nous a demandé si nous voulions des coupons d'aide alimentaire. À cette question, nous ne pouvons que répondre "oui" parce que c'est mieux que rien », a expliqué une personne âgée déplacée au camp pour PDI de Lazare.

“

Je n'ai pas de choix par rapport aux préférences. Tout ce que Dieu donne gratuitement tu n'as pas de choix.

— homme déplacé, 35 ans, quartier Abdallah

“

Ils ont choisi les coupons parce que c'est ce qui est disponible.

— femme déplacée, 47 ans, camp de PDI de Lazare

⁶ Ground Truth Solutions. Janvier 2023. « Modality preferences : Are uninformed choices leading us down the wrong road? ».

Conclusion

Les préférences des gens concernant les modalités d'aide sont complexes et ne peuvent pas être représentées de manière fiable par une simple question tirée d'une enquête, ou généralisées à des régions entières. Chacun et chacune a des priorités différentes, a eu des expériences différentes, et fera donc par conséquent des choix différents. Permettre aux gens de faire ces choix exige la participation des communautés et le partage de l'information pour favoriser leur implication dans les prises de décision.

S'il est important de donner aux populations l'opportunité de prendre des décisions significatives concernant les modalités d'aide, et les informations nécessaires pour le faire, cela ne doit pas pour autant monopoliser l'attention des humanitaires. La qualité de la mise en œuvre des programmes (y compris le niveau d'information des gens, des distributions en temps voulu et des promesses tenues) influe sur les préférences des gens. Les humanitaires doivent continuer de concentrer leurs efforts sur l'amélioration des programmations, et ne pas faire croire qu'un changement de modalité serait une solution magique.

Nos discussions avec les personnes affectées et les humanitaires à Kaga-Bandoro nous ont permis d'établir une liste de bonnes pratiques et de recommandations :

- Prioriser l'assistance en espèce.
- Les humanitaires doivent se concentrer sur le fait d'offrir des services fiables et de qualité, quelle que soit la modalité.
- Une plus importante présence humanitaire est requise pendant les distributions de coupons, afin d'améliorer la sécurité et la satisfaction à l'égard du processus.
- Les communautés veulent être impliquées dans la conception et le suivi des programmes, par exemple via l'évaluation des commerçant·e·s, pour éviter que les problèmes ne persistent.
- L'évaluation des préférences ne doit pas se fonder uniquement sur une collecte de données quantitatives, mais sur un échange plus approfondi avec les populations affectées.

Nous continuerons notre travail avec les acteur·ice·s humanitaires pour discuter de ces résultats et identifier des actions pouvant améliorer certains problèmes mis en lumière par notre enquête.

Méthodologie

Cette enquête visait à mieux comprendre les facteurs influençant les préférences en matière de modalité d'aide parmi les personnes recevant des transferts monétaires en République Centrafricaine. Nous avons mené 20 entretiens individuels semi-directifs (11 femmes, neuf hommes)⁷ avec des personnes ayant reçu des transferts monétaires au cours des six mois précédents, ainsi que quatre groupes de discussion, deux avec des hommes et deux avec des femmes, qui avaient reçu un type d'assistance humanitaire, quel qu'il soit, au cours des six mois précédents.

Les entretiens individuels nous ont permis d'obtenir un récit détaillé d'expériences personnelles et de fournir un cadre dans lequel les gens pouvaient parler librement, sans peur d'être jugés par les autres. Les groupes de discussions apportent un complément aux entretiens individuels en offrant la possibilité de dialoguer autour des questions abordées, et de réfléchir aux témoignages d'autres personnes.

Cette étude s'est déroulée à Kaga-Bandoro, zone sélectionnée à la suite des résultats de l'enquête de GTS en 2022, car c'est seulement dans cette sous-préfecture de République Centrafricaine qu'était apparue une prédilection inattendue pour les coupons plutôt que pour les espèces. C'est aussi la sous-préfecture qui compte le plus grand nombre de personnes ayant reçu des transferts monétaires en 2022.

L'enquête a eu lieu dans deux communautés de la sous-préfecture de Kaga-Bandoro : un camp pour PDI, et un quartier. Dans ces deux zones, une aide humanitaire est souvent fournie. L'ensemble des membres des communautés ciblées pouvaient participer à cette étude, à condition d'avoir reçu des transferts monétaires au cours des six derniers mois. En sélectionnant deux zones géographiques, une proche du marché local et une autre située plus loin, nous désirions comprendre dans quelle mesure l'accès et la distance au marché pouvait potentiellement influencer sur la satisfaction et les préférences des personnes recevant des transferts monétaires.

Limites

La plupart des programmes de transferts monétaires offrant des coupons à Kaga-Bandoro, l'équipe de recherche a eu du mal à identifier des personnes ayant reçu des espèces pour la phase d'entretien individuel : l'ensemble des participant·e·s avaient en effet récemment obtenu des coupons. Certain·e·s avaient cependant obtenu une assistance en espèces par le passé, et ont donc pris les deux expériences en compte pour discuter des avantages et de leurs préférences.

La taille de l'échantillon est limitée, ce qui ne permet pas une répartition représentative en termes de genre, de statut et d'âge. De ce fait, l'absence d'information de cet ordre dans le présent rapport ne signifie pas pour autant qu'il n'y a pas de différence dans la manière dont ces groupes démographiques vivent leur expérience des transferts monétaires.

⁷ Pour plus de données concernant l'échantillon, reportez-vous à la colonne de droite, en [introduction](#).



Rejoignez-nous à groundtruthsolutions.org