

Écouter ne suffit pas

Les communautés demandent une refonte
de l'assistance humanitaire

Rapport d'analyse global | Novembre 2022



Introduction

« Notre performance se mesure avant tout à la manière dont les communautés vivent et perçoivent notre travail ». C'est à la suite de [cette déclaration](#) des membres du Comité permanent interorganisations (Inter-Agency Standing Committee, IASC) sur la redevabilité des humanitaires envers les populations affectées que [le Bureau de coordination des affaires humanitaires](#) (United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs, OCHA) a commandé à [Ground Truth Solutions](#) (GTS) une analyse afin d'explorer les perceptions récentes des populations dans dix contextes de crise : en Afghanistan, au Burkina Faso, au Tchad, en République centrafricaine (RCA), en République démocratique du Congo (RDC), en Haïti, au Nigéria, en Somalie, en Syrie et en Ukraine. Cette étude visait à obtenir un aperçu de la qualité de l'aide du point de vue des personnes affectées, ainsi que des recommandations en matière d'actions qui pourraient répondre à des lacunes aussi critiques que systémiques.

Ground Truth Solutions est une organisation non gouvernementale internationale qui aide les communautés à influencer la conception et la mise en œuvre de l'aide humanitaire. GTS a plus de dix ans d'expérience, échangeant avec les populations affectées par des crises afin d'apprendre ce qu'elles pensent de l'assistance humanitaire, tout en rassemblant des suggestions sur la manière dont les choses pourraient être améliorées. Les méthodologies s'appuient sur les recherches concernant la satisfaction des consommateurs et consommatrices. Des enquêtes auprès des personnes affectées permettent de combiner des méthodes qualitatives et quantitatives afin de comparer leurs attentes et leurs perceptions.

Remerciements

Merci aux milliers de personnes impactées par les crises qui ont pris le temps de nous parler et de partager leurs points de vue.

Les données de perception de GTS ont été rendues possibles par le Disasters Emergency Committee (DEC), le Ministère fédéral des Affaires étrangères allemand (German Federal Foreign Office, GFFO), Affaires mondiales Canada (Global Affairs Canada), le Ministère des Affaires étrangères néerlandais (Ministry of Foreign Affairs of the Netherlands), le Ministère des Affaires étrangères norvégien (Norwegian Ministry of Foreign Affairs), l'Agence suédoise de coopération internationale pour le développement (Swedish International Development Cooperation Agency, SIDA), la Direction du développement et de la coopération suisse (Swiss Agency for Development and Cooperation), l'UNICEF (United Nations International Children's Emergency Fund), et le Bureau de l'assistance humanitaire (Bureau of Humanitarian Assistance, BHA) de l'Agence des États-Unis pour le développement (United States Agency for International Development, USAID).

Ce rapport a été rédigé par Elise Shea et Meg Sattler, avec le soutien de toute l'équipe de GTS. Au sein de l'équipe du Bureau de coordination des affaires humanitaires, Mervat Shelbaya, Sarah Muscroft, Severine Rey, Oscar Arnstein et Rachel Maher ont offert un soutien et des conseils précieux, de la conception du projet à la rédaction de ce texte.

Ground Truth Solutions tient à remercier ses partenaires pour la qualité de leurs méthodologies, tests, et collectes de données : Awaaz humanitarian helpline, Salma Consulting, Innovative Hub for Research in Africa, Fama Films, Léonce Zatao et Yannick Koudoufio, Victim's Hope, Viamo, FACT Foundation, Researchcare Africa, New Access International Somalia, et l'International Institute of Sociology de Kiev.

Merci enfin à l'Humanitarian Needs Assessment Programme (HNAP) for Syria, l'office régional de l'OCHA en Syrie, et REACH de nous avoir fourni les données de perception des populations recevant l'aide humanitaire dans le nord-ouest de la Syrie.

Traduction en français : Virginie Sauzon

Design graphique : Trilce Garcia Cosavalente

Résumé

Les populations devraient être au cœur de l'assistance humanitaire, c'est évident. Mais il est tout aussi évident qu'elles ne le sont pas. Malgré des efforts considérables pour inclure les communautés affectées par les crises et s'adapter à leurs besoins, **les populations se sentent dépossédées de leur pouvoir** et pensent que l'aide n'atteint pas son but. « Pour [les humanitaires], nos besoins peuvent être résumés par leurs sondages d'évaluation des besoins portant sur ce que nous mangeons pendant la journée et comment nous vivons. Mais nous demander ce que nos besoins essentiels sont, ça, ils ne le font pas. Alors la prochaine fois, quand des organisations voudront nous aider, elles devraient s'adresser d'abord à nous et nous demander ce que nos besoins sont réellement », estime une femme âgée, membre de la communauté hôte à Bangui en République centrafricaine. Elle souligne que les examens très approfondis ont finalement peu d'impact sur la vie des gens qui consacrent du temps à répondre à de longs questionnaires intrusifs. On peut dire la même chose des efforts pour impliquer les communautés – aussi sincère que soit cette volonté – si le système humanitaire n'est tout simplement pas conçu pour s'adapter à leurs besoins. Même si la rhétorique est omniprésente, ce que nous avons entendu de la part de milliers de personnes affectées par les crises est clair : **le pouvoir de décision reste entre les mains des mêmes personnes.**

Les populations veulent pouvoir décider

Les communautés savent très bien ce qu'elles veulent, ce dont elles ont besoin et ce qu'elles préfèrent de la part des organisations fournissant l'aide, mais elles sont bien trop souvent écartées. Seulement 36% des personnes ayant reçu l'aide en République démocratique du Congo et en République centrafricaine pensent qu'elles peuvent influencer l'aide humanitaire. Les mécanismes de retour d'information se trouvent partout, mais on les évite souvent ; pas seulement car ils sont peu clairs, mais parce que les gens ne croient pas véritablement que fournir un retour se traduira par des actions concrètes. Même les consultations communautaires les plus régulières en cours de projet donnent l'impression de formalités, d'engagements de façade, quand les discussions ne conduisent pas à adapter le programme concerné.

La plupart des gens veulent déterminer eux-mêmes l'assistance qu'ils reçoivent. Quand on leur demande s'ils s'attendent à être en mesure d'influencer l'aide, presque tous répondent par l'affirmative. Comparé au minuscule pourcentage des gens qui se sentent écoutés en RDC et en RCA, une vaste majorité (94% et 80% respectivement) pensent qu'il est important que les membres de leur communauté puissent exercer une influence sur la manière dont l'aide est fournie. Ce que les communautés demandent, c'est d'avoir voix au chapitre, une façon de demander aussi un profond changement du système. « Nous inclure dans les décisions qui déterminent le type d'aide qu'ils fournissent est important. Nous aimerions que les fournisseurs d'aide nous demandent davantage notre avis », explique une femme du camp de Gubio, au Nigéria, ayant reçu des transferts monétaires. « C'est leur argent [aux fournisseurs d'aide] donc je ne sais pas dans quelle mesure ils voudraient que la communauté participe. Mais on devrait pouvoir voter des choses et prendre des décisions, pas seulement qu'on nous dise ce qui va se passer. Mais je doute que ça arrive », précise une femme ayant reçu l'aide en Somalie.

Impliquer réellement les communautés nécessite d'abord de leur dire qu'elles ont un droit à influencer aide, et ensuite de leur montrer que leurs opinions comptent vraiment en agissant en fonction de ce qu'elles ont dit. Ceci exige une très grande humilité, **les acteurs et actrices humanitaires devant reconnaître que notre rôle est celui de soutien.** C'est seulement quand nous accepterons que nous ne savons pas mieux que les personnes affectées ce qu'il faut faire que les priorités des communautés pourront définir la réponse. À ce jour, le sentiment qu'ont les gens d'être dépossédés



Pour [les humanitaires], nos besoins peuvent être résumés par leurs sondages d'évaluation des besoins portant sur ce que nous mangeons pendant la journée et comment nous vivons. Mais nous demander ce que nos besoins essentiels sont, ça, ils ne le font pas. Alors la prochaine fois, quand des organisations voudront nous aider, elles devraient s'adresser d'abord à nous et nous demander ce que nos besoins sont réellement.

- Femme, Bangui, RCA



Nous inclure dans les décisions qui déterminent le type d'aide qu'ils fournissent est important. Nous aimerions que les fournisseurs d'aide nous demandent davantage notre avis.

- Femme, camp de Gubio, Nigéria

de leur pouvoir est tel que souvent, ils n'essayent même pas de s'impliquer. Comme l'exprime une femme aux Cayes, en Haïti : « Le seul droit que nous avons, c'est de recevoir car nous ne savons rien de ce que font les personnes chargées de l'aide ». Les gens doivent savoir que leurs connaissances, leurs compétences, leurs expériences et leurs points de vue comptent vraiment. **Dire aux gens qu'ils ont le droit d'avoir une opinion est un premier pas en ce sens, mais leur montrer que cette opinion compte est encore plus important.** Ce n'est qu'en voyant que leur participation a été prise en compte, valorisée, et a eu des effets concrets, que les populations sauront qu'elles ont leur mot à dire. Un changement du système lui-même est donc obligatoire. L'objectif doit être de **passer d'un rôle passif pour les personnes recevant l'aide à un statut d'agent·es pourvu d'une certaine autorité sur les décisions humanitaires ayant un impact sur les vies de leur famille et de leur communauté.**

Le système de consultation actuel – une évaluation des besoins par-ci, un mécanisme de retour d'information ou un groupe de discussion par-là – ne suffit pas. Une intégration régulière de consultations communautaires dans les documents de planification risque même de permettre aux réponses humanitaires de paraître redevables, alors que les personnes en position de pouvoir et qui contrôlent les ressources ne réagissent pas systématiquement en fonction de l'avis des populations. **Pour être significatifs, les engagements avec les communautés doivent être constants et reliés à une forme d'action à tous les niveaux, de la conception du programme au moment où l'assistance est effectivement fournie, sans oublier les processus de suivi et d'évaluation.** À Camp-Perrin en Haïti, un homme a déclaré, à propos des humanitaires : « Je les vois comme des touristes, parce qu'ils ne font que passer et regarder, sans s'intéresser réellement aux problèmes des gens ». Un engagement participatif signifie permettre aux personnes de s'impliquer de la manière dont elles le souhaitent. Pour certaines d'entre elles, un processus de retour d'information qui fonctionne – via lequel elles reçoivent une réponse satisfaisante ou voient des changements concrets – serait suffisant. Mais d'autres veulent agir en qualité de représentant·es, afin de contribuer à définir l'aide et les services fournis à leur communauté, le ciblage, et les projets à long terme. À Chari-Baguirmi, au Tchad, une femme demandait une participation tenant compte de la diversité : « Le représentant des jeunes, le représentant des personnes âgées, la représentante des femmes, le représentant des hommes et les représentants de la communauté. Les représentants de chaque catégorie doivent être chargés de participer à toutes les réunions et activités dans le camp afin que chaque communauté se sente impliquée et satisfaite ».

S'assurer que l'aide réponde aux besoins des gens nécessite un système qui donne le pouvoir aux personnes affectées, plutôt que de simplement leur poser des questions. **Cela implique de renoncer au contrôle.**

Peu de gens trouvent que l'aide répond à leurs besoins

Dans le système actuel, au sein duquel les efforts faits pour inclure les gens sont perçus comme purement symboliques, l'aide ne paraît pas adaptée. Les gens ne pensent pas qu'elle réponde à leurs besoins essentiels. Au Tchad, seulement 8% des répondant·es pensent qu'elle couvre leurs besoins les plus essentiels. Un homme réfugié au Mandoul a déclaré : « Nous vendons certains produits qui ne répondent pas à nos besoins pour acheter les produits primaires dont nous avons besoin », tandis qu'une femme à Ngama Kotoko disait : « La nourriture est un besoin fondamental, mais depuis quelques mois, il n'y a rien et nous sommes affamés ».

Les données de perception révèlent un système qui manque à son objectif premier, qui est de fournir l'assistance essentielle et de répondre aux attentes des populations. « Nous n'avons pas notre mot à dire sur l'assistance que l'on peut recevoir », précise un homme déplacé au Sud-Kivu, en RDC. Quand l'assistance n'est pas adaptée aux besoins des gens et que leurs



Le seul droit que nous avons, c'est de recevoir car nous ne savons rien de ce que font les personnes chargées de l'aide.

- Femme, Les Cayes, Haïti



Je les vois comme des touristes, parce qu'ils ne font que passer et regarder, sans s'intéresser réellement aux problèmes des gens.

- Homme, Camp-Perrin, Haïti



Le représentant des jeunes, le représentant des personnes âgées, la représentante des femmes, le représentant des hommes et les représentants de la communauté. Les représentants de chaque catégorie doivent être chargés de participer à toutes les réunions et activités dans le camp afin que chaque communauté se sente impliquée et satisfaite.

- Femme, Chari-Baguirmi, Tchad



Nous vendons certains produits qui ne répondent pas à nos besoins pour acheter les produits primaires dont nous avons besoin.

- Homme, Mandoul, Tchad



La nourriture est un besoin fondamental, mais depuis quelques mois, il n'y a rien et nous sommes affamés.

- Femme, Ngama Kotoko, Tchad



Nous n'avons pas notre mot à dire sur l'assistance que l'on peut recevoir.

- Homme, Sud-Kivu, RDC

opinions ne sont pas prises en compte, ils se sentent dépourvus de tout pouvoir et privés de leur dignité.

Les gens sont anxieux quand ils doivent dépendre des décisions des autres, des plannings de distribution changeants, et d'un ciblage peu clair. Un homme déplacé à Mapanzo, en RDC, estime ainsi : « Les humanitaires devraient arrêter de donner de faux espoirs aux personnes vulnérables après le processus de ciblage ». Au Nigéria, où 55% des personnes recevant des transferts monétaires interrogées répondent que l'aide répond à leurs besoins (un nombre exceptionnellement élevé), les répondant·es qui disent que l'aide arrive au moment qui avait été annoncé sont plus susceptibles de se sentir respecté·es par les organisations humanitaires¹. De même, au Burkina Faso, les personnes interrogées sont davantage susceptibles de trouver que l'aide répond à leurs besoins quand elle arrive à l'heure². Mais le fait que les humanitaires échouent souvent à respecter les calendriers de distribution est une préoccupation courante pour l'ensemble des personnes recevant l'aide. Une femme réfugiée au Moyen-Chari, au Tchad, a ainsi déclaré : « On nous a informés que la guerre en Ukraine retardait notre aide ». La perception que l'aide dépend d'importations et de personnes extérieures peut être particulièrement difficile pour les populations, comme au Tchad où seulement 8% des gens pensent que l'aide répond à leurs besoins. Un homme réfugié à Gon expliquait : « Le fait que les semences nous soient distribuées en juillet (après la saison des semis) est une perte pour les humanitaires et semble être une moquerie pour nous ». Revoir les chaînes d'approvisionnement de l'aide afin qu'elle corresponde directement à la demande permettrait de mieux s'adapter aux besoins.

Si les populations sont résilientes, ce n'est pas grâce à l'aide

Les gens ont évidemment besoin d'une aide qui soit plus qu'un pansement. Ils veulent un changement durable et réel qui s'appuie sur leur initiative. **En tout, moins de la moitié des personnes sondées pensent que l'aide qu'elles reçoivent leur permet de vivre sans assistance à l'avenir.** Les répondant·es ayant reçu des transferts monétaires étaient tout aussi négatifs et négatives quant à leurs perspectives en matière de résilience. C'est particulièrement frappant en RCA où seuls 23% pensent que les transferts monétaires qu'ils reçoivent les aident à se sentir autonomes. Pour aider les gens à sortir de cette dépendance à l'aide, les transferts monétaires d'urgence ne suffiront pas. Les gens veulent un soutien qui leur permette de gagner un vrai revenu, de développer de nouvelles compétences et d'obtenir des ressources génératrices de revenus. Un représentant des jeunes le présentait en ces termes : « Il y a beaucoup de jeunes inactifs dans le quartier où j'habite. Nous soutenir avec de l'argent, c'est bien, mais il y a d'autres manières d'aider. Les organisations peuvent délivrer des formations pour nous aider à être véritablement autonomes, ce qui serait un progrès par rapport à toujours dépendre d'une assistance extérieure ».

Chaque fois qu'on les interroge, les populations demandent des solutions à long terme, même si elles vivent dans une zone de conflit active marquée par d'incessantes menaces de violence et de chocs climatiques. Elles sont résilientes, mais souffrent de dépendre du bon vouloir des organisations fournissant l'aide. Une femme réfugiée au Moyen-Chari, au Tchad, soulignait cette dynamique paternaliste en observant que « [les humanitaires] essayent toujours de nous aider lorsque nous connaissons une crise. Ils sont comme nos parents, les parents des populations affectées, un parent ne peut donc pas laisser son enfant souffrir sans l'aider. Mais un parent qui a les moyens penserait toujours à l'avenir de son enfant ». En Haïti, à Port-à-Piment, une personne ayant reçu l'aide affirmait : « Nous ne pouvons pas rester dans une tente toute notre vie », pendant qu'aux Cayes une autre ajoutait : « Nous ne voulons pas être des victimes pour un sac de riz ».

¹ Coefficient de Pearson : 0,37.

² Coefficient de Pearson : 0,30.



Les humanitaires devraient arrêter de donner de faux espoirs aux personnes vulnérables après le processus de ciblage.

- Homme, Mapanzo, RDC



On nous a informés que la guerre en Ukraine retardait notre aide.

- Femme, Moyen-Chari, Tchad



Le fait que les semences nous soient distribuées en juillet (c'est-à-dire après la saison des semis) est une perte pour les humanitaires et semble être une moquerie pour nous.

- Homme, Gon, Tchad



Il y a beaucoup de jeunes inactifs dans le quartier où j'habite. Nous soutenir avec de l'argent, c'est bien, mais il y a d'autres manières d'aider. Les organisations peuvent délivrer des formations pour nous aider à être véritablement autonomes, ce qui serait un progrès par rapport à toujours dépendre d'une assistance extérieure.

- Homme, Bangui, RCA



[Les humanitaires] essayent toujours de nous aider lorsque nous connaissons une crise. Ils sont comme nos parents, les parents des populations affectées, un parent ne peut donc pas laisser son enfant souffrir sans l'aider. Mais un parent qui a les moyens penserait toujours à l'avenir de son enfant.

- Femme, Moyen-Chari, Tchad



Nous ne pouvons pas rester dans une tente toute notre vie.

- Homme, Port-à-Piment, Haïti



Nous ne voulons pas être des victimes pour un sac de riz.

- Femme, Les Cayes, Haïti

Sans transparence, pas de confiance

« Rendre des comptes » est l'un des engagements les plus élémentaires et les plus largement acceptés dans la traditionnelle définition humanitaire de redevabilité envers les populations affectées, pourtant le système y échoue. En moyenne, l'écart le plus grand entre les attentes des populations et leur expérience concerne la transparence en matière d'information sur la manière dont les fonds humanitaires sont utilisés. À titre d'exemple, en Haïti, la plupart des gens (94%) trouvent qu'il est important de savoir comment l'argent humanitaire est dépensé dans leur communauté, mais seulement 2% disent qu'ils comprennent comment sont alloués les fonds. De manière générale, les humanitaires sont loin de répondre à l'attente des communautés selon laquelle elles ont un droit à savoir comment l'argent de l'aide est dépensé et quels sont les projets en question. Une femme réfugiée au Logone Oriental, au Tchad, disait ainsi : « C'est à leur niveau seulement. Personne ne sait comment ça se passe ». Et en Haïti, aux Cayes, une femme revendiquait la chose suivante : « Nous devons avoir le droit de poser des questions aux fournisseurs d'aide. Parce que nous sommes tous des personnes, avec les mêmes droits, même si nous ne sommes pas au même niveau dans la société ». **Les organisations internationales fournissant une assistance humanitaire ou de développement doivent travailler ensemble pour expliquer comment les financements sont utilisés, au niveau national comme au niveau communautaire.** Une participation réelle aidera à briser ces barrières qui amènent les populations à penser qu'elles ne vivent qu'à un niveau inférieur.

Pour qu'augmente la transparence, les progrès concernant la participation et la qualité de l'aide doivent être évalués par les communautés elles-mêmes. **Les travailleurs et les travailleuses humanitaires ne peuvent pas s'auto-évaluer en matière de participation.** Mais les études de perception indépendantes, même les plus sérieusement menées, ne déboucheront pas sur des changements s'il n'y a pas de mécanismes en place poussant à agir en fonction de ces données. Les indicateurs de perception ne doivent pas devenir solubles dans le système et symboliser une formalité à moindre frais via une nouvelle case à cocher dans les procédures. Les humanitaires doivent être redevables quant au fait d'agir en fonction des études de perception indépendantes, et d'améliorer le ressenti des populations avec le temps.

Fatigué·e·s de se sentir ignoré·e·s

Pour participer, les communautés doivent d'abord être informées. De manière générale, les gens sont très loin d'être aussi informés qu'ils le souhaiteraient. Cet écart entre attentes et perceptions est le plus large en Haïti, où les gens se sentent bien moins informés (14%) à propos de l'aide et des services qu'ils ne le souhaiteraient (98%). Un homme aux Cayes décrit bien ce manque de communication quand il note : « Je ne connais pas les organisations qui fournissent habituellement de l'aide dans ma communauté. Elles ne viennent que pour distribuer de l'aide au stade sans organiser de réunions ».

Lors de nos enquêtes, même quand les gens se considèrent bien informés, d'autres questions plus poussées démontrent que cela n'est pas le cas. Les personnes recevant des transferts monétaires au Nigéria et en RCA disent qu'elles se sentent informées (respectivement 95% et 75%). Pourtant, quand on leur a posé des questions plus précises concernant leur assistance, même celles qui se considéraient comme étant bien informées ne savaient pas y répondre. Seulement 36% des répondant·e·s en RCA et 34% au Nigéria savaient quand leurs transferts monétaires prendraient fin. De plus, moins de la moitié de tou·te·s les répondant·e·s que nous avons interrogés savent comment s'opère le processus de ciblage – une information qui devrait être développée avec les communautés au cours de n'importe quel projet. Pour informer, on s'en tient au strict minimum, ce qui fige encore plus les gens dans un rôle uniquement passif.



C'est à leur niveau seulement. Personne ne sait comment ça se passe.

- Femme, Logone Oriental, Tchad



Nous devons avoir le droit de poser des questions aux fournisseurs d'aide. Parce que nous sommes tous des personnes, avec les mêmes droits, même si nous ne sommes pas au même niveau dans la société.

- Femme, Les Cayes, Haïti



Je ne connais pas les organisations qui fournissent habituellement de l'aide dans ma communauté. Elles ne viennent que pour distribuer de l'aide au stade sans organiser de réunions.

- Hommes, Les Cayes, Haïti

Quand les populations ne disposent pas des informations appropriées, elles sont prêtes à tout, y compris à se mettre en danger pour accéder à l'aide. Les témoignages faisant état d'exploitation sexuelle pour rejoindre les listes de distribution sont très courants, tout comme ceux concernant les pots-de-vin et le népotisme. Une femme réfugiée à Kaga-Bandaro, en RCA, nous a dit : « Ils ont couché avec les filles. Ensuite seulement, ils les ajoutaient sur la liste ».

Informar ne suffit pas – s'adresser aux populations (au lieu d'échanger véritablement avec elles) n'est pas un procédé participatif.

S'ils sont exclus des processus de décision, même le partage d'information le plus complet ne mènera pas les gens – surtout ceux qui sont marginalisés – à penser que l'aide est fournie de manière juste. **Plutôt que de simplement améliorer la communication concernant des décisions déjà prises, permettre aux communautés de participer aux décisions liées à l'aide est davantage susceptible de les encourager à penser que l'aide est faite de la « bonne » façon.** « Je peux participer si l'objectif est de s'assurer que le travail est bien fait parce que nous sommes là pour nous assurer que les choses soient bien faites », résume un homme déplacé à Pouytenga, au Burkina Faso.

Rien de tout ceci n'est nouveau. Les populations ne cessent de nous répéter toutes ces choses depuis des années. Le défi, à présent, est d'écouter activement. Ensuite, et de manière encore plus significative, d'agir. Il est temps d'opérer un réel changement.



Je peux participer si l'objectif est de s'assurer que le travail est bien fait parce que nous sommes là pour nous assurer que les choses soient bien faites.

- Homme, Pouytenga, Burkina Faso

Conclusions principales :

- 1 L'aspect participatif doit être profondément restructuré.** Les communautés se trouvent rarement consultées aux niveaux les plus élémentaires, mais même quand elles le sont, elles ne pensent pas que cela leur permet d'exercer une influence sur les programmes. Les processus d'évaluation des besoins, de suivi et d'évaluation fondés sur l'extraction de données, ainsi que les systèmes d'analyse par populations, doivent être revus.
- 2 La participation des populations doit mener la réponse.** Pour que cela marche, le système humanitaire doit être plus souple, et les processus qui entravent un véritable fonctionnement participatif doivent être étudiés avec un regard critique pour que la contribution des communautés puisse influencer les programmes. Sinon, plutôt que de se construire, la confiance court le risque d'être encore davantage endommagée. La tâche est grande : elle implique entre autres une coordination humanitaire moins cloisonnée, une gestion de la performance du leadership, un Cycle de Programme Humanitaire plus resserré, des financements humanitaires plus inclusifs.
- 3 On doit faire savoir de manière plus explicite aux communautés qu'elles ont un droit à participer et à influencer l'aide.** Parce que les gens veulent participer de différentes manières, s'impliquer pour aider à définir le programme d'aide doit pouvoir se faire de plusieurs façons, et ces façons doivent être connues de tout le monde, et accessibles à tous et à toutes. Les humanitaires doivent se montrer plus volontaires dans la création d'opportunités pour les groupes qui sont systématiquement exclus de la participation. Ce processus d'information des gens concernant les multiples manières dont ils peuvent participer ne peut se satisfaire de simples campagnes de communication – quand on s'adresse « aux » communautés, plutôt que d'échanger « avec » elles – mais doivent être le résultat d'un engagement constant et respectueux.
- 4 La transparence doit augmenter de manière drastique,** pour que les gens puissent comprendre si les personnes en charge du programme respectent les règles, fournissent l'aide qu'elles ont dit qu'elles fourniraient, dépensent les fonds de l'aide de manière efficace, et prennent des décisions approuvées par la communauté quant à l'allocation de l'aide. Ceci aidera à développer une confiance vis-à-vis des acteurs et des actrices humanitaires.
- 5 Il est possible d'améliorer les perceptions des programmes de transferts monétaires en matière de participation et de résilience,** mais cela n'arrivera pas sans efforts et il ne faut certainement pas le prendre pour acquis. Le système humanitaire doit d'abord permettre un processus participatif actif et complet et assurer une communication des informations plus transparente et plus complète elle aussi. Sinon, les transferts monétaires ne pourront pas donner accès au niveau d'autonomisation qu'ils promettent.
- 6 Passer d'une réponse fondée sur l'offre à une offre fondée sur la demande nécessitera d'écouter ce que les populations ont à dire sur l'assistance, et ensuite de systématiquement répondre à ce qu'elles souhaitent.** Une collecte de données indépendante est cruciale, car les répondant·e·s sont moins susceptibles de donner des réponses vraiment honnêtes concernant leur perception de l'assistance aux personnes fournissant l'aide elles-mêmes. Mais même si cela est particulièrement bien fait, cela n'aboutira pas à des changements s'il n'y a pas de mécanismes en place poussant à agir en fonction de ces données. Les indicateurs de perception ne doivent pas devenir solubles dans le système et symboliser une formalité à moindre frais. Les humanitaires doivent être redevables quant au fait d'agir à la suite des études de perception indépendantes.

7 Un système participatif et des objectifs à long terme vont de pair. Les populations ne souhaitent pas dépendre de l'aide. Pour augmenter la confiance qu'ont les communautés en l'action humanitaire, une programmation conjointe – ou à minima une meilleure sensibilisation – avec les acteurs et les actrices du développement répondant à ce que souhaitent les populations est une étape incontournable, surtout en cas de crise prolongée. Ce qu'elles veulent, c'est un ensemble de mesures d'assistance qui correspond davantage aux structures à long terme pour les aider à aller vers un avenir autonome. C'est aussi plus logique d'un point de vue économique pour les humanitaires, qui peuvent ainsi sortir progressivement de certaines zones géographiques pour pouvoir aider ailleurs. Mises en commun, les perspectives des populations doivent mener la quête incessante qui existe en termes de localisation.

Les perceptions des communautés, analysées sur une période donnée et en prenant en compte plusieurs pays, nous poussent à conclure que pour qu'elles soient véritablement placées au cœur de l'action humanitaire, une refonte importante est nécessaire à deux niveaux notamment :

1 Le processus participatif doit être complètement repensé. Il doit viser à renforcer la confiance : une drastique amélioration de la transparence de la part des humanitaires, de multiples options de participation pour les populations tout au long du programme, et une définition de la réponse par les populations elles-mêmes (au lieu de simplement leur demander parfois leur avis).

2 Fort de dix ans de données de perception, le système doit à présent agir en réponse aux points de vue des communautés, pour que les réponses soient déterminées par leurs initiatives, leurs préférences et leurs priorités.

Table des matières

Les perceptions des communautés sont précieuses	11
1. Les populations veulent pouvoir décider	13
2. Peu de gens trouvent que l'aide répond à leurs besoins	19
3. Si les populations sont résilientes, ce n'est pas grâce à l'aide	22
4. Sans transparence, pas de confiance	24
5. Fatigué·e·s de se sentir ignoré·e·s	26
De l'écoute à l'action	29
Présentation de la méthodologie	31

Les perceptions des communautés sont précieuses

Les populations affectées par les crises sont les mieux placées pour déterminer quelle aide répond à leurs besoins, quand elles sont en besoin, comment elle devrait être fournie, et enfin qui doit être impliqué dans ce processus.

Cette année, [Martin Griffiths](#), Coordinateur des secours d'urgence et Secrétaire général adjoint aux affaires humanitaires des Nations Unies, a souligné la volonté du système de « permettre aux populations affectées, y compris les femmes et les filles, de définir la réponse humanitaire ». Parallèlement, [les membres du Comité permanent interorganisations](#) (Inter-Agency Standing Committee, IASC) ont réaffirmé leur engagement à ce que le système humanitaire offre des réponses aux populations qu'il sert, notant que « notre redevabilité envers [les populations affectées] est primordiale et exige des actes. Elle est non négociable, en tout temps ». Cette déclaration fait écho à des engagements antérieurs concernant la redevabilité envers les populations affectées, comme ceux pris lors du [Grand Bargain](#) et du [Programme d'action pour l'humanité du Secrétariat général](#) (Agenda for Humanity). Compte tenu de ces engagements renouvelés à être redevables envers les populations affectées, le Bureau de coordination des affaires humanitaires (United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs, OCHA) a demandé à [Ground Truth Solutions](#) (GTS) de rendre une analyse explorant les perceptions récentes des populations dans dix contextes de crise : en Afghanistan, au Burkina Faso, au Tchad, en République centrafricaine (RCA), en République démocratique du Congo (RDC), en Haïti, au Nigéria, en Somalie, en Syrie et en Ukraine. Ceci afin d'obtenir un aperçu de la qualité de l'aide du point de vue des communautés, ainsi que des recommandations en matière d'actions qui pourraient répondre à des lacunes aussi critiques que systémiques.

Si écouter systématiquement les populations affectées par les crises était loin d'être une norme par le passé, c'est désormais une pratique courante que de leur demander, de manière pro-active, ce qu'elles pensent de l'aide à laquelle elles ont droit. De nos jours, les données de perception recueillies de manière indépendante sont reconnues comme une métrique faisant complètement partie de l'efficacité de l'aide, et elles sont intégrées à de nombreux programmes de réponse humanitaire. Ces données ont mis en lumière un système qui est loin de répondre aux attentes des populations en matière d'aide. En effet, celles-ci ne pensent pas que l'aide répond à leurs besoins, et elles se sentent à la fois non informées et exclues des processus de décision. Les communautés partagent chaque année leur avis concernant l'aide qu'elles reçoivent. Ces résultats sont également étayés par le rapport annuel [State of the Humanitarian System](#) (SOHS), qui relève « peu d'exemples d'organisations utilisant les retours d'information pour adapter leurs projets, ou pour fournir de réelles opportunités de décisions prises par la communauté ». C'est pour ces raisons que les résultats de notre présent rapport ne sont pas nouveaux.

Les populations demandent que l'aide fournie change, et elles savent clairement quels changements elles désirent. Les efforts pour plus de redevabilité sont très nombreux, mais il s'agit surtout de mécanismes qui viennent s'ajouter à des programmes et des processus déjà en cours. Puisqu'il n'y a pas eu de changement du système en profondeur, ils ont eu très peu d'impact. Pour briser ce cycle, il est indispensable que le système humanitaire dépasse la simple collecte de données et s'engage à véritablement utiliser cette information – à un niveau mondial comme national – pour définir et informer les futures réponses humanitaires. Adapter et ajuster l'aide fournie en fonction de ce que pensent les populations est une obligation collective. Sans cela, les humanitaires participent à déposséder les communautés de leur pouvoir.

Brève présentation de la méthodologie

Les données de perception incluses dans ce rapport viennent des pays où GTS a conduit de récentes enquêtes quantitatives et qualitatives, et était en relation avec des acteurs humanitaires (Afghanistan, Burkina Faso, Tchad, République centrafricaine (RCA), République démocratique du Congo (RDC), Haïti, Nigéria, Somalie et Ukraine). La seule exception est la Syrie, dont les données ont été fournies par le Humanitarian Needs Assessment Programme (HNAP).

L'enquête de GTS a été conçue pour mesurer la satisfaction vis-à-vis de l'aide en utilisant la théorie de la confirmation des attentes, une des principales approches utilisées dans le secteur privé pour expliquer la satisfaction des consommateurs et consommatrices. GTS a posé aux répondant·es une série de questions pour chacun des quatre thèmes suivants : participation, information, transparence et pertinence de l'aide. On demandait d'abord aux personnes interrogées quelles avaient été leurs attentes sur ce thème, et ensuite comment cela avait été perçu par elles. L'écart entre attentes et perceptions peut être vu comme l'« écart de l'aide fournie », et l'information sur la taille de chaque écart indique où les réponses humanitaires doivent concentrer leurs efforts pour mieux répondre aux attentes des populations. Le recours à des modèles de satisfaction des consommateurs et consommatrices venant du secteur privé renforce l'idée selon laquelle les personnes recevant une aide humanitaire sont des utilisatrices finales dont les attentes à l'égard des organisations fournisseuses influencent leur satisfaction envers le service, tout comme c'est le cas pour les client·es du secteur privé.

Bien que les données de perception par pays soient placées côte-à-côte pour les cinq thèmes de confirmation des attentes, cette étude n'essaiera pas d'expliquer pourquoi un pays est plus positif qu'un autre. Le présent rapport n'a pas pour but de classer les différents pays entre eux, mais de se concentrer pour chaque thématique sur un certain nombre pour en faire autant de cas d'étude et comprendre les facteurs qui peuvent influencer des réponses plus ou moins positives, ou plus ou moins négatives, pour ce pays-là. Grâce à l'examen de ces cas d'étude, cette analyse cherche à présenter la manière dont laquelle les perceptions des gens mettent en évidence des problématiques structurelles, auxquelles les décisionnaires du secteur humanitaire doivent répondre.

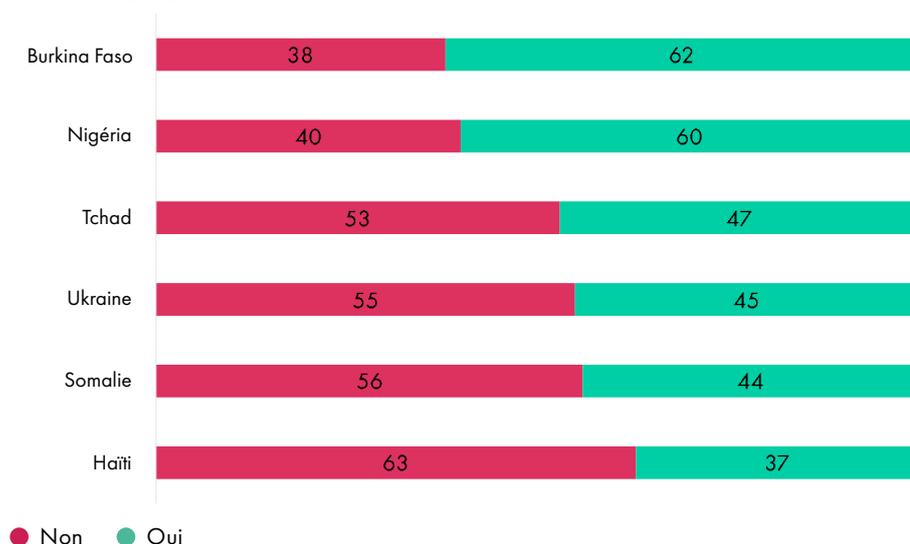
Les données du HNAP incluses dans cette étude proviennent de deux projets de recherche différents : d'une part une étude sur l'accès démographique et socioéconomique aux services au niveau du ménage, et d'autre part l'Évaluation Multisectorielle des Besoins (Multi-Sectoral Needs Assessment, MSNA).

La méthodologie complète est disponible [en annexe](#) en fin de rapport.

1. Les populations veulent pouvoir décider

Consulter les communautés tout au long du cycle d'un projet devrait être la norme pour les organisations fournissant l'aide, mais même au niveau le plus élémentaire, la plupart des gens ne pensent pas que leur communauté a été consultée. C'est particulièrement le cas au nord-ouest de la Syrie où 66% rapportent qu'aucun membre de leur ménage n'a été consulté par les organisations humanitaires pour savoir si elle ou il avait besoin d'assistance humanitaire, et laquelle³. Là où les gens sont consultés, la plupart ne pensent pas que leur opinion influence quoi que ce soit. Idéalement, les personnes qui pensent qu'on les a consultées devraient aussi être plus susceptibles de croire qu'elles sont en mesure d'influencer l'aide, ou que l'on tient compte de leur opinion. Cette corrélation est forte au Burkina Faso, mais ne l'est dans aucun des autres cas, ce qui révèle moins un manque de consultation qu'un manque de la bonne méthode de consultation, c'est-à-dire celle qui peut en effet influencer quelque chose⁴.

Pensez-vous que votre communauté a été consultée sur la programmation de l'aide humanitaire dans votre région ? (ciblage, évaluation des besoins, modalités proposées, calendrier de distribution, etc.)



Les gens parlent d'un manque d'opportunités pour participer de manière concrète au processus de décision. Ainsi, une femme à Camp Shabelle, en Somalie, ayant reçu des transferts monétaires, a déclaré : « Je ne connais pas de moyens d'avoir mon mot à dire sur l'aide. On prend ce qu'ils nous donnent. Le processus n'est pas fait avec nous. Il est fait avec les leaders et le comité de quartier ». Parce qu'il n'y a pas de possibilités de participer au processus de décision, les gens pensent que leur voix ne compte pas aux yeux des humanitaires. Quand on lui a demandé pourquoi elle se sentait exclue du processus de décision, une femme réfugiée au Logone Oriental, au Tchad, a répondu : « Ils font ça parce qu'ils pensent qu'on est illettrés ».

De plus, on ne dit pas aux populations qu'elles ont un droit à participer, ce qui mène beaucoup d'efforts en matière d'échange à échouer. « Les gens sont très souvent négligés ou oubliés ici au camp de Doholo. Souvent, ils n'ont pas fait d'études et ne connaissent même pas leurs droits », explique un homme réfugié au Logone Oriental, au Tchad.



Je ne connais pas de moyens d'avoir mon mot à dire sur l'aide. On prend ce qu'ils nous donnent. Le processus n'est pas fait avec nous. Il est fait avec les leaders et le comité de quartier.

- Femme, Camp Shabelle, Somalie



Ils font ça parce qu'ils pensent qu'on est illettrés.

- Femme, Logone Oriental, Tchad



Les gens sont très souvent négligés ou oubliés ici au camp de Doholo. Souvent, ils n'ont pas fait d'études et ne connaissent même pas leurs droits.

- Homme, Logone Oriental, Tchad

³ Par souci de cohérence, seules les données de perception provenant de GTS sont représentées dans le tableau bicolore, ce qui explique pourquoi les données de la Syrie, collectées par le HINAP, n'y figurent pas.

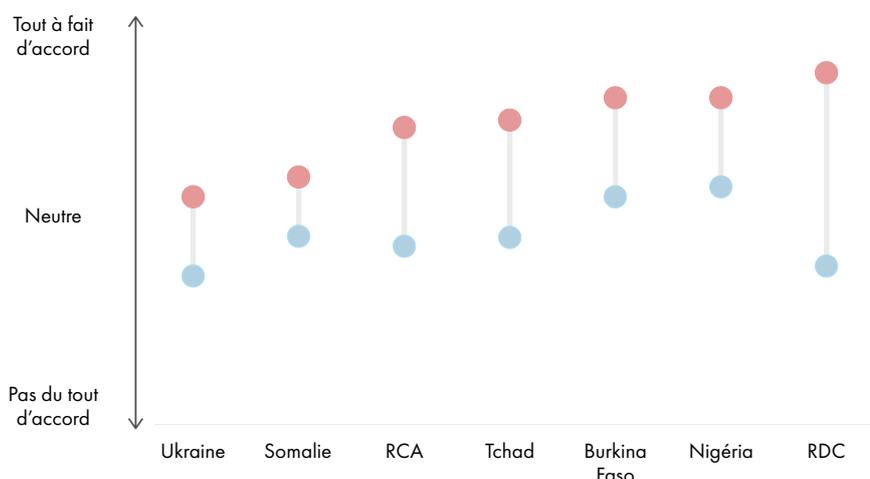
⁴ Coefficient de Pearson : 0,45.

Malgré cette exclusion, les gens demandent encore à prendre part à la conversation. La majorité des répondant·e·s disent qu'il est important que leur communauté puisse influencer la manière dont l'aide est fournie. Pourtant les évaluations des besoins, les sondages de suivi réalisés après les distributions et les autres consultations communautaires ne permettent pas aux gens de penser qu'ils ont vraiment leur mot à dire.

Les populations veulent être impliquées à tous les stades du projet et soulignent que la participation doit être systématique plutôt que purement symbolique.

Un homme à Hodan, Somalie, ayant reçu des transferts monétaires, le souligne : « La communauté devrait contribuer aux discussions avant même que le projet ait commencé. En tant que bénéficiaire, on devrait pouvoir leur poser des questions. Quand le projet est fini, on devrait aussi pouvoir s'asseoir avec eux et leur dire ce qui était bien, et ce qui ne l'était pas ». La manière dont cela doit être fait peut varier. En Somalie, certain·e·s suggèrent de compter sur les comités de personnes qui disposent à la fois de leur confiance et de connaissances, d'autres suggèrent de rendre la participation encore plus ouverte, par exemple en permettant à plus de gens de la communauté de voter sur les décisions clés qui les concernent. Ces forums de consultation plus larges pourraient avoir un bénéfice supplémentaire : certain·e·s répondant·e·s considèrent que les organisations humanitaires sont plus réactives aux problèmes soulevés par des groupes qu'à ceux soulevés par des individus.

- Est-il 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 ?



La question de savoir qui participe est aussi un problème. En Somalie, les gens trouvaient qu'il était important que toutes les voix soient entendues, pas seulement celles des leaders et des leadeuses communautaires. Certains pensaient aussi qu'il était important de parler avec les gens qui n'étaient pas sélectionnés pour recevoir l'aide, car ils font également partie de la communauté. De manière générale, il n'y a pas dans les faits autant d'égards pour l'aspect démocratique. Une femme à Camp Shabelle, qui a reçu des transferts monétaires, le regrette : « Parfois l'organisation arrive et pose des questions à ceux qui ont reçu l'aide, mais rarement à ceux qui ne l'ont pas reçue ». Certaines populations peuvent aussi se sentir sous-représentées. Prenons par exemple cet homme aux Cayes, en Haïti, qui explique : « Non, nous n'avons pas [le droit de prendre des décisions concernant l'aide] parce que les organisations communautaires ont tendance à minimiser le rôle des jeunes ». Parallèlement, en Afghanistan, seulement 18% des femmes interrogées pensent que leur opinion est



La communauté devrait contribuer aux discussions avant même que le projet ait commencé. En tant que bénéficiaire, on devrait pouvoir leur poser des questions. Quand le projet est fini, on devrait aussi pouvoir s'asseoir avec eux et leur dire ce qui était bien, et ce qui ne l'était pas.

- Homme, Hodan, Somalie

Les points rouges indiquent l'importance que les gens donnent aux questions, tandis que chaque point bleu indique les réponses aux questions sur la perception. La position de chaque point a été calculée selon une moyenne sur l'échelle de Likert où 1=pas du tout d'accord et 5=complètement d'accord. La ligne qui rejoint les deux points représente « l'écart » entre les attentes et les perceptions de l'aide.



Parfois l'organisation arrive et pose des questions à ceux qui ont reçu l'aide, mais rarement à ceux qui ne l'ont pas reçue.

- Femme, Camp Shabelle, Somalie



Non, nous n'avons pas [le droit de prendre des décisions concernant l'aide] parce que les organisations communautaires ont tendance à minimiser le rôle des jeunes.

- Homme, Les Cayes, Haïti

prise en compte par les humanitaires⁵. « Nous sommes des femmes, nous ne pouvons rien faire, mais nous pouvons demander aux hommes de notre famille de réunir des gens et de parler avec eux pour répondre à certains problèmes », déclare une femme à Kandahar. Dans des contextes comme l’Afghanistan, où les normes socio-politiques imposées limitent et empêchent les femmes de participer à la vie sociale, les humanitaires doivent agir de manière plus volontaire pour inclure, en toute sécurité, les groupes systématiquement exclus.

Les répondant·es au Nigéria, où un nombre exceptionnellement élevé de personnes recevant des transferts monétaires se sentent consultées (60%), expliquent que leur participation prend de nombreuses formes : soulever des questions en personne, directement auprès des organisations fournissant l’aide, à l’intérieur de leur camp, voir des changements mis en place suite à leurs suggestions ou réclamations, et être consultées sur les projets humanitaires à l’avance et tout au long de la mise en œuvre du programme⁶. Pour prendre un exemple de programme de transferts monétaires réactif, un représentant des jeunes au camp El-Miskin, au Nigéria, explique : « Quand les vendeurs apportent des produits alimentaires qui ne sont pas de bonne qualité ou s’il y a un problème avec les coupons, nous en faisons part et des changements sont immédiatement mis en place ».

Savez-vous comment faire des suggestions ou vous plaindre des services humanitaires auprès de celles et ceux qui fournissent l’aide ?



Avez-vous déjà fait une suggestion ou une plainte auprès de celles et ceux qui fournissent l’aide ?



Nous sommes des femmes, nous ne pouvons rien faire, mais nous pouvons demander aux hommes de notre famille de réunir des gens et de parler avec eux pour répondre à certains problèmes.

- Femme, Kandahar, Afghanistan



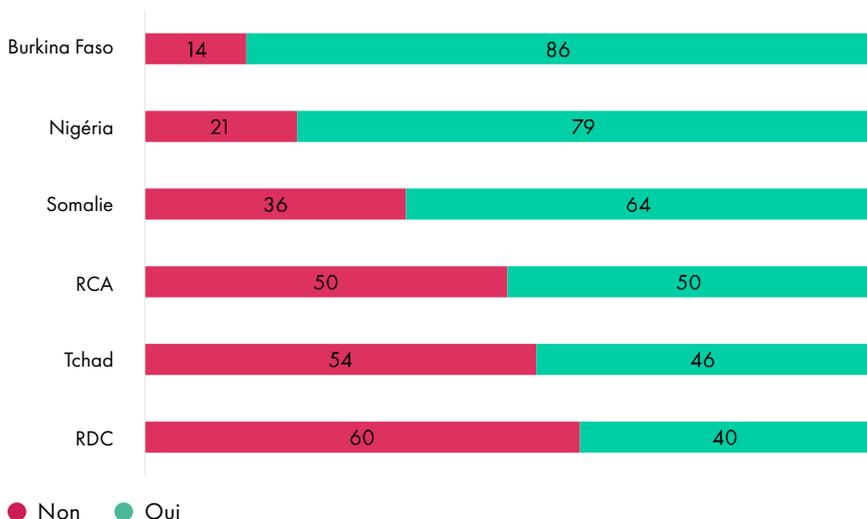
Quand les vendeurs apportent des produits alimentaires qui ne sont pas de bonne qualité ou s’il y a un problème avec les coupons, nous en faisons part et des changements sont immédiatement mis en place.

- Représentant des jeunes, camp El-Miskin, Nigéria

⁵ Nous n’avons pas demandé aux répondant·es en Afghanistan quelles étaient leurs attentes concernant leur potentielle manière d’influencer l’aide, ces données ne figurent donc pas dans le graphique.

⁶ Ground Truth Solutions. Juillet 2022. « [Community reflections : The cumulative impact of keeping people informed](#) ».

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



Malheureusement, de tels exemples de changement en cours de programme après qu'un retour d'information a été donné sont rarement mentionnés. Même dans les pays où les mécanismes de plainte et de retour d'information sont mieux compris, peu les utilisent. Le retour de la part des communautés indique qu'il y a une multitude de raisons à ce faible taux d'utilisation : un accès limité, des mécanismes qui n'inspirent pas confiance aux gens, le fait de ne pas se sentir légitime pour soumettre une plainte, ou sentir que cela n'est pas approprié. En Syrie, parmi celles et ceux qui ont déclaré qu'on leur avait demandé une faveur en échange de l'assistance, 92% ne l'ont pas signalé comme étant inapproprié. La plupart des répondants (76%) ont cité leur manque de confiance dans le mécanisme de plainte comme raison de ne pas l'avoir utilisé, suivi de la peur de perdre leur accès à l'aide (59%). Les Syrien·ne·s pensent que perdre l'aide est une menace réelle, 71% des répondants notant qu'il y a un risque qu'on leur refuse l'aide si elles ou ils ne réalisent pas la faveur demandée. Une femme réfugiée au Moyen-Chari, au Tchad, a partagé avec nous cette peur des représailles dans les termes suivants : « Nous avons peur de faire état des abus par peur d'être retiré de la liste ». **Les mécanismes de plainte et de retour d'information doivent être déterminés en partenariat avec les communautés, pour qu'ils puissent être adaptés à leurs préférences. Comme le prouvent de nombreuses années de données de perception, personne ne les utilisera s'il n'y a pas une véritable confiance établie entre la communauté et les humanitaires.**

C'est pourquoi se concentrer simplement sur les mécanismes et les AAP (activités de redevabilité envers les populations affectées) ne permettra pas aux populations d'influencer l'aide. Les éditions 2015, 2018 et 2022 du SOHS remarquent toutes que « les mécanismes de retour d'information sont en place, mais n'influencent pas les prises de décision⁷ ». L'attention particulière aux mécanismes de retour d'information, et plus largement aux activités de redevabilité, ne répond pas à l'objectif participatif selon lequel les populations devraient être celles qui définissent les programmes d'aide, plutôt que d'être simplement consultées à leur sujet, ou de simplement soumettre des plaintes. Beaucoup identifient les leaders et leadeuses communautaires comme les personnes qui devraient constamment être en dialogue avec les humanitaires et aider à déterminer les critères de ciblage, tout en insistant que ces mêmes leaders et leadeuses ne représentent pas forcément l'ensemble de la population. D'autres notent que leur participation permet d'assurer l'efficacité de l'aide. « Je peux participer si l'objectif est de s'assurer que le travail est bien fait parce que nous sommes là pour nous assurer que les choses soient bien faites », déclare un homme déplacé à Pouytenga, au Burkina Faso.



Nous avons peur de faire état des abus par peur d'être retiré de la liste.

- Femme, Moyen-Chari, Tchad



Je peux participer si l'objectif est de s'assurer que le travail est bien fait parce que nous sommes là pour nous assurer que les choses soient bien faites.

- Homme, Pouytenga, Burkina Faso

⁷ ALNAP. 2022. « 2022 The State of the Humanitarian System (SOHS) – Summary ».

Les données qualitatives de l'Ukraine – où les attentes et les perceptions des gens sont faibles quant au fait de pouvoir influencer l'assistance humanitaire – suggèrent que les populations pourraient avoir plus de chance d'influencer des organisations d'aide locales et moins formellement structurées que les organisations internationales. Un volontaire ukrainien à Kiev a ainsi parlé de la manière dont son association passait facilement de la préparation de repas chauds à la mise en place de système de filtration d'eau quand on le leur demandait. Une femme membre de la communauté hôte à Pouytenga, au Burkina Faso, expliquait quant à elle : « Si les gens déplacés arrivent, ils n'ont pas de nourriture, et nous devons leur en trouver. Si on a quoi que ce soit qu'ils n'ont pas, on les aidera ». Bien que les communautés locales comblent souvent les vides laissés par l'assistance humanitaire, on leur fait rarement une place dans les prises de décision. Même si une organisation majeure travaille avec des structures contractantes locales, les populations savent que ces dernières n'ont pas vraiment de pouvoir décisionnaire dans les projets définis par l'organisation internationale, car les structures locales n'ont pas la marge de manœuvre nécessaire pour s'adapter en fonction des retours que leur font les gens. **Ceci révèle une nécessité de restructurer les rapports de pouvoir dans l'architecture humanitaire, en rééquilibrant les relations asymétriques entre les partenaires bailleurs de fonds et ceux de la mise en œuvre, ainsi qu'entre les partenaires internationaux et les partenaires locaux.**

Le retour fait par les communautés indique que les opportunités de véritablement échanger avec les humanitaires font défaut, ce qui donne aux populations l'impression qu'elles n'ont aucune possibilité d'influencer l'aide fournie. Pour opérer un changement, le système humanitaire doit démontrer aux communautés qu'elles ont un droit à influencer l'aide, en agissant selon leurs réactions. **Les humanitaires doivent reconnaître que leur rôle est celui de soutien,** qu'elles et ils ne savent pas mieux qu'elles, et les priorités des communautés doivent être ce qui mène la réponse. Parce que les populations se sentent vraiment dépossédées de ce pouvoir, beaucoup ne prennent pas la peine de s'engager dans les multiples « activités participatives » des programmes d'aide. « Le seul droit que nous avons, c'est de recevoir car nous ne savons rien de ce que font les personnes chargées de l'aide », précise ainsi une femme aux Cayes, en Haïti. Les gens doivent savoir que leurs connaissances, leurs compétences, leurs expériences et leurs points de vue comptent vraiment. **Dire aux gens qu'ils ont le droit d'avoir une opinion est un premier pas en ce sens, mais leur montrer que cette opinion compte est encore plus important.** Ce n'est qu'en voyant que leur participation a été prise en compte, valorisée, et a eu des effets concrets, que les gens sauront qu'ils ont leur mot à dire. L'objectif doit être de **passer d'un rôle passif pour les personnes recevant l'aide à un statut d'agents pourvu d'une certaine autorité sur les décisions humanitaires ayant un impact sur les vies de leur famille et de leur communauté.**

Un véritable processus participatif inscrit dans la durée est crucial. Dans le système de consultation actuel – une évaluation des besoins par-ci, un groupe de discussion par-là – les humanitaires ne pourront pas modifier le processus de décision. À Camp-Perrin en Haïti, un village des Cayes, un homme a déclaré à propos des humanitaires : « Je les vois comme des touristes, parce qu'ils ne font que passer et regarder, sans s'intéresser réellement aux problèmes des gens ». Un processus participatif systématique et répété montrera aux gens que leur opinion compte, et la confiance qu'ils ont en la possibilité de conduire eux-mêmes les décisions de la réponse grandira. Les populations doivent



Si les gens déplacés arrivent, ils n'ont pas de nourriture, et nous devons leur en trouver. Si on a quoi que ce soit qu'ils n'ont pas, on les aidera.

- Femme, Pouytenga, Burkina Faso



Le seul droit que nous avons, c'est de recevoir car nous ne savons rien de ce que font les personnes chargées de l'aide.

- Femme, Les Cayes, Haïti



Je les vois comme des touristes, parce qu'ils ne font que passer et regarder, sans s'intéresser réellement aux problèmes des gens.

- Hommes, Les Cayes, Haïti



Je pense que si les humanitaires incluent les gens, petit à petit, les gens comprendront bien parce qu'à présent personne ne sait [comment influencer l'aide].

- Femme, Pouytenga, Burkina Faso

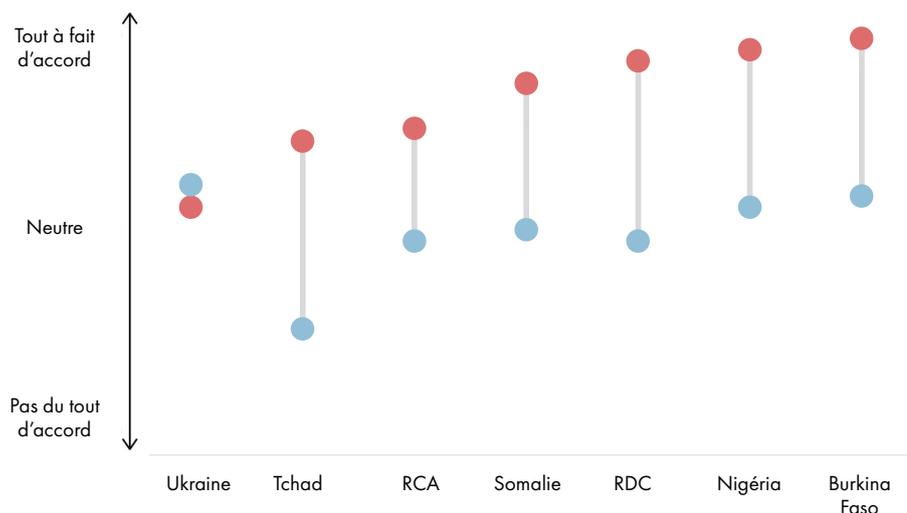
voir que leur voix fait une différence, non pas une fois en passant, mais tout le temps.

Il est essentiel de donner aux gens plusieurs options pour s'engager dans le processus participatif. Les gens peuvent vouloir simplement un mécanisme de plainte qui fonctionne, où ils obtiennent une réponse, et où les humanitaires s'adaptent en fonction des retours. Parallèlement, les groupes qui se sentent sous-représentés dans la sphère humanitaire ou marginalisés dans la société en général peuvent vouloir des informations claires sur la manière dont leurs opinions sont recherchées puis suivies d'effets. D'autres peuvent vouloir soutenir les distributions de l'aide et s'assurer qu'elle est allouée de manière juste, d'autres encore peuvent vouloir accéder à des positions de représentation pour contribuer à déterminer les processus de ciblage. **Le processus participatif s'inscrit sur un spectre, mais les populations ont besoin d'avoir une série d'options pour pouvoir choisir comment elles seront entendues et influenceront l'assistance humanitaire.** Une femme déplacée à Pouytenga, au Burkina Faso, disait ainsi : « Je pense que si les humanitaires incluent les gens, petit à petit, les gens comprendront bien parce qu'à présent personne ne sait [comment influencer l'aide] ».

2. Peu de gens trouvent que l'aide répond à leurs besoins

Tant qu'on n'écouterait pas les populations, l'aide manquera son objectif. Les perceptions révèlent un système qui ne répond pas aux besoins les plus essentiels des gens. Dans tous les pays, sauf un, c'est une minorité de répondant·e·s qui pensent que l'assistance humanitaire fournie répond à leurs besoins les plus importants.

- Est-il important que l'aide couvre vos besoins les plus importants ?
- L'aide reçue couvre-t-elle vos besoins les plus importants ?



L'exception est l'Ukraine, où 58% des personnes interrogées rapportent que l'aide répond à leurs besoins essentiels, et a été meilleure que ce à quoi elles s'attendaient (seulement 49% des gens s'attendaient à ce que l'aide réponde à leurs besoins).

Le type de crise a sûrement un impact sur les perceptions des gens vis-à-vis de la qualité de l'aide (pour prendre l'exemple de l'Ukraine, une aide fournie très tôt répondant à un ciblage global dans un contexte où les gens n'ont pas forcément une connaissance approfondie de l'action humanitaire pourrait expliquer les faibles attentes des gens, et le fait qu'elles aient été dépassées ; mais cela risque de changer lors de notre prochaine collecte de données). Toutefois, ce n'est pas le seul facteur.

Respecter la ponctualité et tenir ses promesses sont des aspects fondamentaux. Au Nigéria, où 55% des gens recevant des transferts monétaires disent que l'aide répond à leurs besoins, celles et ceux qui rapportent que l'aide arrive au moment où elle était prévue sont plus susceptibles de se sentir respecté·e·s par les personnes fournissant l'aide⁸. De même, au Burkina Faso, les répondant·e·s sont plus susceptibles de penser que l'aide couvre leurs besoins quand elle arrive à l'heure⁹. L'inverse est également vrai : l'échec des humanitaires à respecter le calendrier de distribution est de manière générale une préoccupation pour les personnes recevant l'aide, ainsi qu'une frustration pour le personnel humanitaire qui est épuisé par les reports constants, les négociations liées à l'accès et les retards de financement. Selon ALNAP, les membres du personnel humanitaire interrogé·e·s pensent que la bureaucratie et l'ingérence politique constituent les plus grands défis pour pouvoir accéder aux populations dans les temps, ou même tout court¹⁰. Une femme réfugiée au Moyen-Chari, au Tchad, déclare : « On nous a informés



On nous a informés que la guerre en Ukraine retardait notre aide.

- Femme, Moyen-Chari, Tchad

⁸ Coefficient de Pearson : 0,37.

⁹ Coefficient de Pearson : 0,39.

¹⁰ ALNAP. 2022. « 2022 The State of the Humanitarian System (SOHS) – Summary ».

que la guerre en Ukraine retardait notre aide ». Le fait que l'aide dépendent des importations peut être particulièrement difficile pour les populations, comme au Tchad où seulement 8% pensent que l'aide répond à leurs besoins. Revoir les chaînes d'approvisionnement de l'aide afin qu'elle corresponde directement à la demande permettrait de mieux s'adapter aux besoins.

Des quantités insuffisantes d'aide qui ne répondent pas aux besoins des populations est un problème indéniable. Parmi les personnes du nord-ouest de la Syrie qui ne sont pas satisfaites par l'assistance reçue ou par l'accès aux services, la majorité (83%) identifient une quantité insuffisante comme en étant la principale raison. Un homme déplacé à Ouahigouya, au Burkina Faso, explique : « Les humanitaires doivent réévaluer l'assistance fournie, parce que notre nombre a augmenté mais que la quantité d'aide est la même ». Les membres de la communauté hôte ressentent les répercussions d'une aide insuffisante quand un nombre grandissant de personnes arrivent là où elles et ils sont. Une femme membre de la communauté hôte à Kaya a ainsi déclaré : « Nous avons partagé [nos champs] avec les PDI, ce qui signifie que nos récoltes diminuent. Les humanitaires devraient donc fournir de la nourriture ». Il y a cependant une tension entre vouloir une aide suffisante et vouloir que l'aide soit distribuée à tous. Dans certains contextes, les gens préféreraient que chacun reçoive une part de l'aide, même si cela signifie que cette part soit réduite. « S'ils ont 100 produits à distribuer, mais que 600 personnes pourraient en avoir besoin, je suggère qu'ils fassent en sorte de réduire la quantité, voire qu'ils changent de biens, de façon que chacun puisse en recevoir une part », explique un chef de camp vivant au camp El-Miskin, au Nigéria. Cette volonté de donner à tous se remarque particulièrement au sein de contextes où les gens pensent que tout le monde est dans le besoin, et que les critères des humanitaires pour définir le niveau de vulnérabilité ne correspondent donc pas aux perceptions qu'a la population de la situation et de leur communauté. Une femme à Camp Shabelle, en Somalie, recevant des transferts monétaires, expose son point de vue : « Le problème, c'est que si vous donnez plus d'argent mais que le processus n'est pas juste, alors vous avez simplement gaspillé de l'argent, car certaines personnes qui en ont vraiment besoin n'en recevront pas, et d'autres qui n'en ont pas besoin deviendront plus riches. Alors que si vous donnez à beaucoup de gens, davantage de gens qui en ont besoin en recevront ».

Les populations savent que les ressources des organisations humanitaires sont limitées, mais pensent que l'aide fournie pourrait au moins être mieux adaptée à leurs besoins. Les répondant·e·s notent que les évaluations des besoins et le suivi après les distributions ne sont pas satisfaisants. Une femme âgée membre de la communauté hôte à Bangui, en RCA, explique : « Pour [les travailleurs humanitaires], nos besoins peuvent être résumés par les enquêtes qu'ils mènent sur ce que nous mangeons dans la journée et comment nous vivons. Mais nous demander quels sont nos vrais besoins, ça, ils ne le font pas. Donc la prochaine fois, quand les ONG voudront nous aider, qu'elles se rapprochent de nous et nous demandent quels sont nos réels besoins ». Faire participer les communautés reste l'enjeu central. **Répondre à des questionnaires sur ses besoins – et, de plus en plus, sur ses perceptions – est devenu un processus d'extraction nourrissant l'Aperçu des Besoins Humanitaires (ou HNO, Humanitarian Needs Overviews) et le Plan de Réponse Humanitaire (ou HRP, Humanitarian Response Plan) au niveau mondial, mais ce processus n'a que peu d'effets sur le soutien apporté aux populations pour qu'elles puissent déterminer l'assistance qu'elles recevront.** Même quand on



Les humanitaires doivent réévaluer l'assistance fournie, parce que notre nombre a augmenté mais que la quantité d'aide est la même.

- Homme, Ouahigouya, Burkina Faso



Nous avons partagé [nos champs] avec les PDI, ce qui signifie que nos récoltes diminuent. Les humanitaires devraient donc fournir de la nourriture.

- Femme, Kaya, Burkina Faso



S'ils ont 100 produits à distribuer, mais que 600 personnes pourraient en avoir besoin, je suggère qu'il fasse en sorte de réduire la quantité, voire qu'ils changent de biens, de façon que chacun puisse en recevoir une part.

- Chef du camp El-Miskin, Nigéria



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

- Femme, Bangui, RCA

leur demande quel type d'aide les gens voudraient recevoir (en nature, par transferts monétaires, en services), ils hésitent. « Nous n'avons pas notre mot à dire sur l'assistance que l'on peut recevoir », confie un homme déplacé au Sud-Kivu, en RDC. L'idée que les gens puissent influencer l'aide fournie grâce à un sondage, ou même avoir leur mot à dire, reste pour beaucoup une illusion. **Un système qui donne un pouvoir aux populations affectées, plutôt que de simplement les interroger à ce sujet, fera toute la différence.**



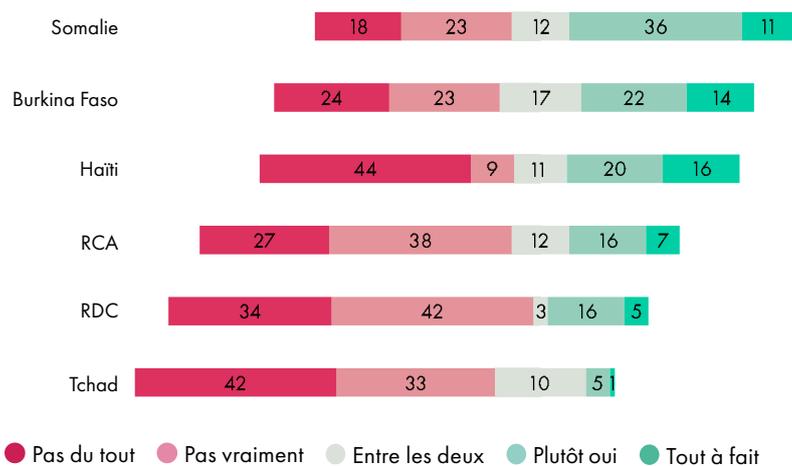
Nous n'avons pas notre mot à dire sur l'assistance que l'on peut recevoir.

- Homme, Sud-Kivu, RDC

3. Si les populations sont résilientes, ce n'est pas grâce à l'aide

Si l'on y fait attention, on entendra toujours que les populations ont besoin d'une aide qui soit plus qu'un simple pansement. Les communautés demandent régulièrement des stratégies à plus long terme pour les secteurs de l'humanitaire et du développement. Pourtant, les répondant·es ne voient pas d'impact durable : globalement, une minorité pensent que l'assistance reçue leur permet de vivre sans aide à l'avenir, bien que chacun des Plans de Réponse Humanitaire 2022 pour les pays listés dans le graphique ci-dessous parle de réduire la dépendance à l'aide.

Pensez-vous que l'aide que vous recevez vous permet de mieux vivre sans l'aide (c'est-à-dire de manière autonome) dans le futur ?



C'est particulièrement le cas au Tchad, là où les répondant·es offrent les réponses les plus négatives quant à la capacité de l'aide à soutenir leur résilience future et plusieurs ont reçu l'assistance depuis presque dix ans. Remarquant le manque flagrant de solutions à long terme là où elle est, une femme réfugiée au Moyen-Chari souligne que : « [Les humanitaires] essaient toujours de nous aider lorsque nous connaissons une crise. Ils sont comme nos parents, les parents des populations affectées, un parent ne peut donc pas laisser son enfant souffrir sans l'aider. Mais un parent qui a les moyens penserait toujours à l'avenir de son enfant ». De manière éloquent, cette femme souligne la nature coloniale et patriarcale de l'aide qu'elle a connue, ainsi que ses insuffisances persistantes.

Ces commentaires ne sont toutefois pas uniquement fréquents dans les zones de crise prolongée. On a demandé aux personnes à Pouytenga, au Burkina Faso – qui avaient été récemment déplacées ou qui avaient récemment accueilli des personnes déplacées au sein de leur communauté et qui vivaient dans une zone de conflit – si elles pensaient qu'accéder à la résilience était même possible, du fait des incessantes violences et instabilités dans la région. Toutes mettaient en avant la nécessité de solutions durables. Comme l'exprime cet homme déplacé : « Personne ne peut aider quelqu'un à devenir autonome. Mais si cette personne a des activités génératrices de revenus, c'est mieux qu'un revenu, et c'est mieux que l'aide. Celui qui vous aide s'en lassera à un moment donné. Mais si vous avez une activité [qui génère des revenus], alors cela peut continuer. Sinon, le jour où la personne qui vous aide vous abandonne, c'est aussi le jour de votre propre échec ».

Les personnes interrogées ayant reçu des transferts monétaires sont tout aussi négatives quant à leurs perspectives de résilience. C'est particulièrement frappant en RCA où seulement 23% pensent que les transferts monétaires les aident à se sentir autonomes,

“ [Les humanitaires] essaient toujours de nous aider lorsque nous connaissons une crise. Ils sont comme nos parents, les parents des populations affectées, un parent ne peut donc pas laisser son enfant souffrir sans l'aider. Mais un parent qui a les moyens penserait toujours à l'avenir de son enfant.

- Femme, Moyen-Chari, Tchad

“ Personne ne peut aider quelqu'un à devenir autonome. Mais si cette personne a des activités génératrices de revenus, c'est mieux qu'un revenu, et c'est mieux que l'aide. Celui qui vous aide s'en lassera à un moment donné. Mais si vous avez une activité [qui génère des revenus], alors cela peut continuer. Sinon, le jour où la personne qui vous aide vous abandonne, c'est aussi le jour de votre propre échec.

- Homme, Pouytenga, Burkina Faso

ce qui démontre que si l'on veut aider les gens à dépasser certaines barrières majeures, les transferts monétaires d'urgence ne suffiront pas. Les communautés veulent qu'on les aide à gagner un vrai revenu (et non pas davantage d'aide), ainsi que des formations et des ressources agricoles. « Il y a beaucoup de jeunes inactifs dans le quartier où j'habite. Nous soutenir avec de l'argent, c'est bien, mais il y a d'autres manières d'aider. Les organisations peuvent délivrer des formations pour nous aider à être véritablement autonomes, ce qui serait un progrès par rapport à toujours dépendre d'une assistance extérieure », explique un représentant des jeunes en RCA. Ces propos nous rappellent que beaucoup des gens ciblés par les réponses humanitaires sont des enfants ou des jeunes. **Donner à leur famille une aide-pansement pour prioriser une assistance de « survie » dans l'urgence ne peut pas être une option à long terme, car le développement et les perspectives des jeunes risquent de stagner.**

Les gens ne sont pas aveugles quant aux défis à relever pour accéder à la sécurité et à la résilience. Les Burkinabé·e·s ont très vite évoqué que l'assistance dont elles et ils avaient besoin, c'était la paix dans leur pays. « Le soutien qu'on souhaite, c'est la sécurité, pour que chacun puisse rentrer chez lui cultiver ses champs [...] Si nous retournons dans nos champs, nous bénéficierons davantage qu'avec l'aide d'un humanitaire ». Cela ne signifie pas pour autant que les solutions durables doivent attendre que la paix soit restaurée ou que le changement climatique soit dépassé, autant de défis dont on ne voit guère de résolution dans un futur proche. De plus, les gens notent également que les aider à être résilients n'est pas seulement une bonne chose pour eux, mais que c'est la chose logique que devraient faire les humanitaires. « S'ils arrivent à aider les commerçants, ils peuvent être autonomes à l'avenir et même aider d'autres personnes », déclare un homme membre de la communauté hôte à Pouytenga, au Burkina Faso.

Certains humanitaires pourraient avancer que de telles solutions sortent du cadre de la mission d'aide humanitaire et que l'assistance, déjà très sollicitée, ne pourrait pas prendre en charge un autre engagement, et le réaliser correctement. D'autres pourraient dire que les circonstances sont trop instables pour pouvoir commencer à travailler sur des programmes à long terme. Mais **la priorisation générale de solutions à long terme correspond aux priorités des communautés.** Les répondant·e·s parlent fréquemment du besoin de solutions à long terme qui les aident à se sentir résilient·e·s et à continuer de survivre, mais par elles-mêmes ou par eux-mêmes. Les populations – et pas seulement celles dans des contextes de crise prolongée, mais aussi celles devant gérer des chocs récents et qui connaissent la précarité de la situation – demandent des solutions durables qui les soutiennent sur le long terme. C'est maintenant qu'elles ont besoin de ces solutions durables, et non plus tard. La résilience devrait être le résultat d'un programme humanitaire bien pensé, et non pas apparaître séparément comme une phase ultérieure qui suivrait la fin de l'action humanitaire. **Les fonds étant limités, nous ne préconisons pas ici de faire « plus avec moins » mais plutôt de travailler plus efficacement, et d'assurer une meilleure coordination avec les acteurs et actrices du développement, de la paix et de l'État. Une formule d'assistance, de services et de formations qui soutienne les populations affectées à s'approcher d'un futur indépendant de l'aide correspond non seulement à ce que les gens souhaitent, mais est logique d'un point de vue économique pour les humanitaires qui peuvent progressivement sortir de certaines zones géographiques pour pouvoir aider ailleurs.**



Il y a beaucoup de jeunes inactifs dans le quartier où j'habite. Nous soutenir avec de l'argent, c'est bien, mais il y a d'autres manières d'aider. Les organisations peuvent délivrer des formations pour nous aider à être véritablement autonomes, ce qui serait un progrès par rapport à toujours dépendre d'une assistance extérieure.

- Représentant des jeunes, RCA



Le soutien qu'on souhaite, c'est la sécurité, pour que chacun puisse rentrer chez lui cultiver ses champs [...] Si nous retournons dans nos champs, nous bénéficierons davantage qu'avec l'aide d'un humanitaire.

- Femme, Kaya, Burkina Faso



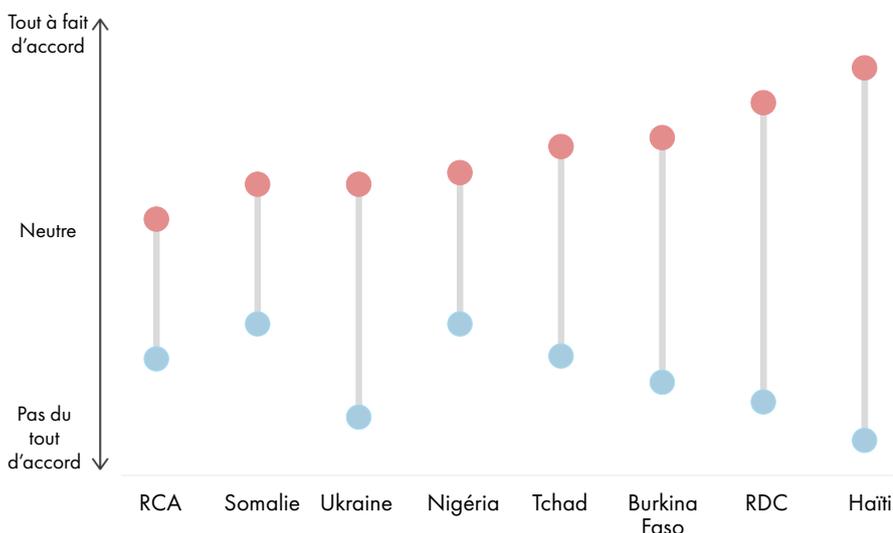
S'ils arrivent à aider les commerçants, ils peuvent être autonomes à l'avenir et même aider d'autres personnes.

- Homme, membre de la communauté hôte, Pouytenga, Burkina Faso

4. Sans transparence, pas de confiance

Puisqu'il leur manque même des informations sur l'aide qui les concerne directement, il n'est pas surprenant que les répondant·e·s ne sachent pas comment le financement de cette aide est utilisé dans leur communauté de manière générale. Cela signifie qu'elles et ils doivent faire aveuglément confiance aux structures fournissant l'aide, mais une véritable confiance se construit sur la transparence et sur une communication ouverte. Leur droit à participer et à recevoir des informations étant limité, les gens ne pensent pas avoir le droit de savoir quelle est la stratégie globale, ni où telles ressources sont allées. Selon une femme réfugiée au Logone Oriental, à propos de ce que les humanitaires font des financements : « C'est à leur niveau seulement. Personne ne sait comment ça se passe ». Le responsable du camp El-Miskin au Nigéria explique : « Je ne crois pas que ce soit à nous de dire à la personne qui essaie de nous aider quel type d'aide nous voulons. Quelqu'un qui n'est pas un membre de la famille et qui est venu nous porter assistance, et on veut leur expliquer comment nous assister ? Honnêtement, je ne pense pas que ce soit approprié ». Une femme aux Cayes, en Haïti, ajoute : « Le seul droit que nous avons, c'est de recevoir car nous ne savons rien de ce que font les personnes chargées de l'aide ». **Beaucoup de personnes affectées par des crises ne pensent pas qu'elles ont un droit à savoir comment les décisions sont prises, ou à avoir une opinion, dans un système qui n'est pas prévu pour les informer et les impliquer de manière automatique.** Parfois cela est culturel – pour plusieurs cultures, il est mal vu de critiquer. **Ces raisons montrent qu'il faut un processus qui renforce la confiance, et non une batterie de mécanismes génériques.**

- Est-il important pour vous de savoir comment les organisations humanitaires dépensent de l'argent dans votre zone ?
- Avez-vous une idée de comment les organisations humanitaires dépensent de l'argent dans votre région/zone ?



La majorité des gens en Haïti (94%) pensent qu'il est important de savoir comment l'argent humanitaire est dépensé au sein de leurs communautés, mais seulement 2% comprennent comment les fonds sont alloués. La population a beaucoup entendu parler des 3,5 milliards de dollars d'investissement dans le secours humanitaire de leur pays, mais elle n'en perçoit guère les retombées¹¹. Les Haïtien·ne·s sont fatigués d'entendre que des tonnes d'argent ont été envoyées, sans voir où elles se sont retrouvées, en particulier quand les programmes d'assistance ponctuels n'ont pas même égratigné la surface de leurs problèmes, et encore moins rendu les communautés capables de faire face par elles-mêmes.

¹¹ United Nations Financial Tracking Services. « [Haïti Humanitarian Appeal \(Revised\) \(January - December 2010\)](#) ».



C'est à leur niveau seulement. Personne ne sait comment ça se passe.

- Femme, Logone Oriental, Tchad



Je ne crois pas que ce soit à nous de dire à la personne qui essaie de nous aider quel type d'aide nous voulons. Quelqu'un qui n'est pas un membre de la famille et qui est venu nous porter assistance, et on veut leur expliquer comment nous assister ? Honnêtement, je ne pense pas que ce soit approprié.

- Chef du camp El-Miskin, Nigéria



Le seul droit que nous avons, c'est de recevoir car nous ne savons rien de ce que font les personnes chargées de l'aide.

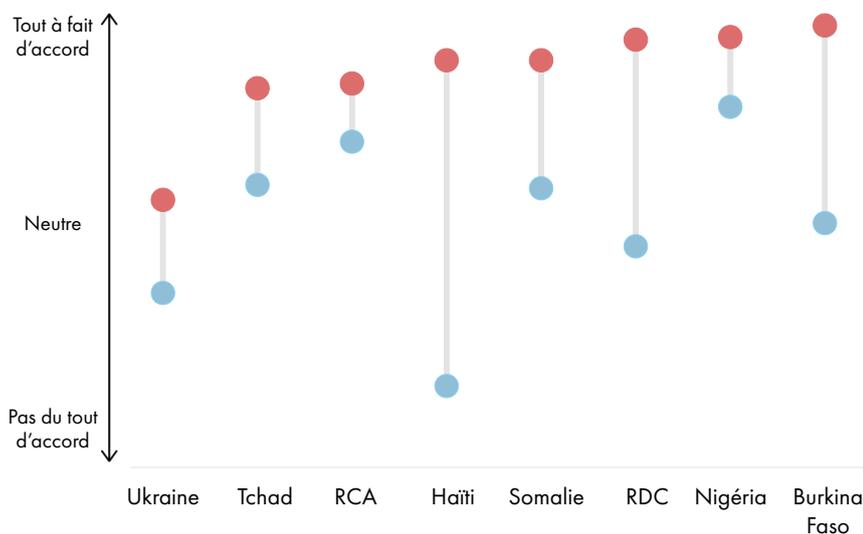
- Femme, Les Cayes, Haïti

Les structures internationales fournissant une assistance humanitaire comme de développement doivent travailler ensemble pour expliquer comment les financements sont utilisés aux niveaux national et communautaire.

5. Fatigué·e·s de se sentir ignoré·e·s

Une personne peut seulement commencer à s’impliquer si elle est informée. De ce fait, les activités réalisées dans le cadre de la redevabilité se sont souvent concentrées de manière très forte sur l’information, avec beaucoup d’organisations spécialisées mettant l’accent sur des campagnes de communication et une coordination de la communication. Les perceptions des populations concernant le niveau où elles se sentent informées varient selon les lieux, avec celles d’Haïti se sentant bien moins informées (14%) que leurs attentes (98%). Un homme aux Cayes décrivait ce manque de communication en ces termes : « Je ne connais pas les organisations qui fournissent habituellement de l’aide dans ma communauté. Elles ne viennent que pour distribuer de l’aide au stade sans organiser de réunions ».

- Est-il important pour vous d’être informé·e au sujet de l’aide/services que vous pouvez recevoir ?
- Pensez-vous être informé·e au sujet de l’aide/services que vous pouvez recevoir ?



Les personnes recevant des transferts monétaires au Nigéria et en RCA disent qu’elles se sentent bien plus informées (95% et 75%, respectivement). Pourtant, quand on leur a posé des questions plus précises sur leur assistance, même celles qui se pensaient les mieux informées ne pouvaient pas répondre. Seulement 36% des gens en RCA, et 34% au Nigéria, savaient quand leurs transferts monétaires prendraient fin. Si même celles et ceux qui se sentent les plus « informé·e·s » sur l’aide disponible manquent de précisions cruciales, alors quelque chose ne fonctionne pas. **Ceci révèle que les gens sont dépossédés de leur pouvoir : ils ont l’habitude d’être laissés dans l’incertitude et de ne jamais vraiment savoir ce qu’il se passe.**

Dans la plupart des réponses humanitaires, les populations ne comprennent pas le processus de ciblage. « Ce n’est pas normal que certains reçoivent, et d’autres non. Nous avons tous les mêmes problèmes », estime un homme déplacé à Kaya, au Burkina Faso. Les critiques des processus de ciblage sont courantes. Certain·e·s répondant·e·s demandent aux humanitaires de mieux impliquer leurs représentant·e·s dans ces processus. « Les leaders doivent identifier les personnes venant d’arriver qui sont dans le besoin et qui ne connaissent personne pour les aider », considère pour sa part un homme non déplacé à Kaya. D’autres maintiennent que ce sont les leaders et leadeuses communautaires qui sont à blâmer. « Les personnes qui s’en occupent ne



Je ne connais pas les organisations qui fournissent habituellement de l’aide dans ma communauté. Elles ne viennent que pour distribuer de l’aide au stade sans organiser de réunions.

- Hommes, Les Cayes, Haïti



Ce n’est pas normal que certains reçoivent, et d’autres non. Nous avons tous les mêmes problèmes.

- Homme, Kaya, Burkina Faso

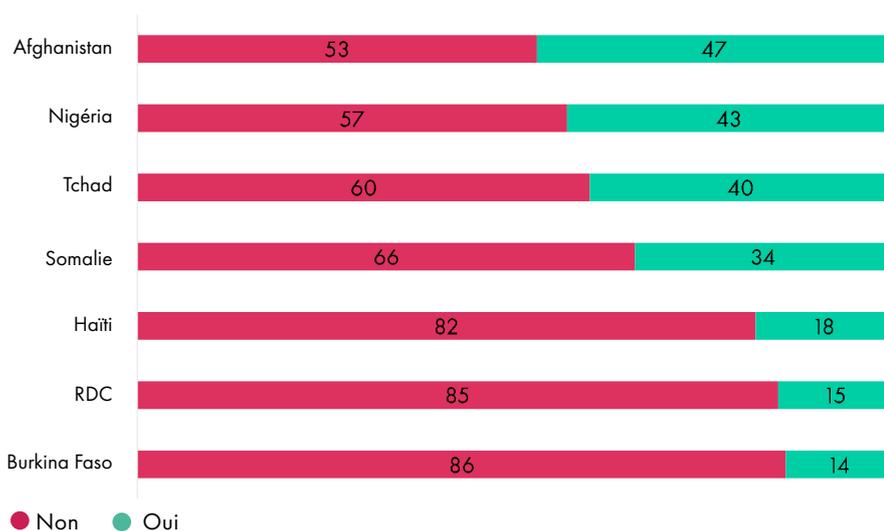


Les leaders doivent identifier les personnes venant d’arriver qui sont dans le besoin et qui ne connaissent personne pour les aider.

- Homme, Kaya, Burkina Faso

sont pas honnêtes. Peut-être même qu’elles retirent les noms de certaines personnes pour qu’elles ne reçoivent pas l’aide. On a plus peur que quelqu’un retire notre nom d’une liste. Les femmes ont peur de ça. C’est pour ça que nous avons besoin de personnes dignes et honnêtes qui se soucient des leurs », explique un homme non déplacé à Ouahigouya, au Burkina Faso.

Savez-vous comment les organisations humanitaires décident des personnes pouvant bénéficier ou non des services humanitaires ?



Des processus de ciblage peu clairs peuvent amener les gens à fournir énormément d’efforts pour accéder à l’aide. Pour les gens en Ukraine, des informations erronées sur le ciblage et un manque de communication sur le moment où étaient prises les décisions en ont amené beaucoup à demander l’aide, en vain. « Si on avait su la date de la réponse, on n’aurait pas écrit à 100 fondations. Je comprends que j’ajoute une charge de travail aux fondations, mais je n’ai pas le choix. Quand je remplis des dossiers, je ne sais pas qui répondra, et qui ne répondra pas », nous a confié une femme à Kharkiv.

Le fait de savoir que les gens sont prêts à tout pour recevoir l’aide a nourri l’exploitation. Les témoignages mentionnant les pots-de-vin, la corruption, et l’exploitation sexuelle sont bien trop fréquents. Une femme retournée à Kaga Bandoro, en RCA, a expliqué : « Ils ont couché avec les filles. Ensuite seulement, ils les ajoutaient sur la liste ». Une autre a partagé un exemple indéniable de fraude : « Parfois, le personnel que l’organisation humanitaire a chargé de sélectionner les bénéficiaires au sein de notre communauté nous demande de l’argent pour être pris en compte ». Une femme à Bangui a expliqué à quel point le népotisme était courant : « Parfois, les acteurs disent aux membres de leurs familles de venir au moment de la création des comptes Orange Money pour nous. Dès qu’un bénéficiaire ciblé est absent, ils le remplacent par un de leurs proches ». Les personnes ayant reçu une aide de santé en Afghanistan partagent les mêmes préoccupations concernant quelles personnes sont désignées comme prioritaires pour l’aide. Une femme à Kunduz a expliqué : « Les leaders communautaires obtiennent toujours d’être vus en premier, et eux et leurs familles reçoivent tous les médicaments. Quand les équipes chargées de la santé viennent nous voir, elles se dépêchent parce qu’elles n’ont pas le temps, et on ne nous aide donc pas beaucoup ». Les répondant·e·s en Afghanistan qui comprennent le processus de ciblage sont plus susceptibles de penser que l’aide est fournie de manière juste¹².

¹² Coefficient de Pearson : 0,42.



Les personnes qui s’en occupent ne sont pas honnêtes. Peut-être même qu’elles retirent les noms de certaines personnes pour qu’elles ne reçoivent pas l’aide. On a plus peur que quelqu’un retire notre nom d’une liste. Les femmes ont peur de ça. C’est pour ça que nous avons besoin de personnes dignes et honnêtes qui se soucient des leurs.

- Homme, Ouahigouya, Burkina Faso



Si on avait su la date de la réponse, on n’aurait pas écrit à 100 fondations. Je comprends que j’ajoute une charge de travail aux fondations, mais je n’ai pas le choix. Quand je remplis des dossiers, je ne sais pas qui répondra, et qui ne répondra pas.

- Femme, Kharkiv, Ukraine



Ils ont couché avec les filles. Ensuite seulement, ils les ajoutaient sur la liste.

- Femme, Kaga Bandoro, RCA



Parfois, le personnel que l’organisation humanitaire a chargé de sélectionner les bénéficiaires au sein de notre communauté nous demande de l’argent pour être pris en compte.

- Femme, Kaga Bandoro, RCA



Parfois, les acteurs disent aux membres de leurs familles de venir au moment de la création des comptes Orange Money pour nous. Dès qu’un bénéficiaire ciblé est absent, ils le remplacent par un de leurs proches.

- Femme, Bangui, RCA



Les leaders communautaires obtiennent toujours d’être vus en premier, et eux et leurs familles reçoivent tous les médicaments. Quand les équipes chargées de la santé viennent nous voir, elles se dépêchent parce qu’elles n’ont pas le temps, et on ne nous aide donc pas beaucoup.

- Femme, Kunduz, Afghanistan

Une communication claire concernant les processus de ciblage donnera aux gens le pouvoir de comprendre si les personnes qui en sont chargées respectent les règles ou si elles prennent des décisions sélectives concernant l'enregistrement et la fourniture d'aide.

Selon un homme à Hantiwadaag, en Somalie, qui a reçu des transferts monétaires : « Si les critères [de ciblage] ne sont pas clairs alors beaucoup de personnes pauvres et vulnérables se sentiront lésées. Ces [critères] devraient être quelque chose connu de tous ». Les humanitaires doivent aussi expliquer les contraintes de la programmation de l'aide, pourquoi l'assistance ne peut pas cibler tout le monde ou ne peut atteindre qu'une certaine partie d'un groupe de la population, et pourquoi l'aide s'est réduite ou a stagné alors que le nombre de gens dans le besoin augmente. « L'information ne concerne pas seulement les programmes d'aide. C'est aussi savoir pourquoi il n'y a pas d'aide », résume un homme membre de la communauté hôte à Ouahigouya, au Burkina Faso, soulignant ainsi qu'il faut un engagement soutenu auprès des communautés. Mais une communication claire peut vouloir dire différentes choses pour différentes personnes. À Ouahigouya, un homme déplacé explique que « la majorité des PDI sont analphabètes, des formations sont donc nécessaires pour qu'elles comprennent et ne blâment pas les leaders chargés de transmettre les informations. En guise de solution, je propose d'éduquer les PDI en premier lieu, d'expliquer le processus de ciblage avant d'agir ».



Si les critères [de ciblage] ne sont pas clairs alors beaucoup de personnes pauvres et vulnérables se sentiront lésées. Ces [critères] devraient être quelque chose connu de tous.

- Homme, Ouahigouya, Burkina Faso



La majorité des PDI sont analphabètes, des formations sont donc nécessaires pour qu'elles comprennent et ne blâment pas les leaders chargés de transmettre les informations. En guise de solution, je propose d'éduquer les PDI en premier lieu, d'expliquer le processus de ciblage avant d'agir.

- Homme, Ouahigouya, Burkina Faso

De l'écoute à l'action

- 1 L'aspect participatif doit être profondément restructuré.** Les communautés se trouvent rarement consultées aux niveaux les plus élémentaires, mais même quand elles le sont, elles ne pensent pas que cela leur permet d'exercer une influence sur les programmes. Les processus d'évaluation des besoins, de suivi et d'évaluation fondés sur l'extraction de données, ainsi que les systèmes d'analyse par populations, doivent être revus.
- 2 La participation des populations doit mener la réponse.** Pour que cela marche, le système humanitaire doit être plus souple, et les processus qui entravent un véritable fonctionnement participatif doivent être étudiés avec un regard critique pour que la contribution des communautés puisse influencer les programmes. Sinon, plutôt que de se construire, la confiance court le risque d'être encore davantage endommagée. La tâche est grande : elle implique entre autres une coordination humanitaire moins cloisonnée, une gestion de la performance du leadership, un Cycle de Programme Humanitaire plus resserré, des financements humanitaires plus inclusifs.
- 3 On doit faire savoir de manière plus explicite aux communautés qu'elles ont un droit à participer et à influencer l'aide.** Parce que les gens veulent participer de différentes manières, s'impliquer pour aider à définir le programme d'aide doit pouvoir se faire de plusieurs façons, et ces façons doivent être connues de tout le monde, et accessibles à tous et à toutes. Les humanitaires doivent se montrer plus volontaires dans la création d'opportunités pour les groupes qui sont systématiquement exclus de la participation. Ce processus d'information des gens concernant les multiples manières dont ils peuvent participer ne peut se satisfaire de simples campagnes de communication – quand on s'adresse « aux » communautés, plutôt que d'échanger « avec » elles – mais doivent être le résultat d'un engagement constant et respectueux.
- 4 La transparence doit augmenter de manière drastique,** pour que les gens puissent comprendre si les personnes en charge du programme respectent les règles, fournissent l'aide qu'elles ont dit qu'elles fourniraient, dépensent les fonds de l'aide de manière efficace, et prennent des décisions approuvées par la communauté quant à l'allocation de l'aide. Ceci aidera à développer une confiance vis-à-vis des acteurs et des actrices humanitaires.
- 5 Il est possible d'améliorer les perceptions des programmes de transferts monétaires en matière de participation et de résilience,** mais cela n'arrivera pas sans efforts et il ne faut certainement pas le prendre pour acquis. Le système humanitaire doit d'abord permettre un processus participatif actif et complet et assurer une communication des informations plus transparente et plus complète elle aussi. Sinon, les transferts monétaires ne pourront pas donner accès au niveau d'autonomisation qu'ils promettent.
- 6 Passer d'une réponse fondée sur l'offre à une offre fondée sur la demande nécessitera d'écouter ce que les populations ont à dire sur l'assistance, et ensuite de systématiquement répondre à ce qu'elles souhaitent.** Une collecte de données indépendante est cruciale, car les répondant·e·s sont moins susceptibles de donner des réponses vraiment honnêtes concernant leur perception de l'assistance aux personnes fournissant l'aide elles-mêmes. Mais même si cela est particulièrement bien fait, cela n'aboutira pas à des changements s'il n'y a pas de mécanismes en place poussant à agir en fonction de ces données. Les indicateurs de perception ne doivent pas devenir solubles dans le système et symboliser une formalité à moindre frais. Les humanitaires doivent être redevables quant au fait d'agir à la suite des études de perception indépendantes.

7 Un système participatif et des objectifs à long terme vont de pair. Les populations ne souhaitent pas dépendre de l'aide. Pour augmenter la confiance qu'ont les communautés en l'action humanitaire, une programmation conjointe – ou à minima une meilleure sensibilisation – avec les acteurs et les actrices du développement répondant à ce que souhaitent les populations est une étape incontournable, surtout en cas de crise prolongée. Ce qu'elles veulent, c'est un ensemble de mesures d'assistance qui correspond davantage aux structures à long terme pour les aider à aller vers un avenir autonome. C'est aussi plus logique d'un point de vue économique pour les humanitaires, qui peuvent ainsi sortir progressivement de certaines zones géographiques pour pouvoir aider ailleurs. Mises en commun, les perspectives des populations doivent mener la quête incessante qui existe en termes de localisation.

Les perceptions des communautés, analysées sur une période donnée et en prenant en compte plusieurs pays, nous poussent à conclure que pour qu'elles soient véritablement placées au cœur de l'action humanitaire, une refonte importante est nécessaire à deux niveaux notamment :

1 Le processus participatif doit être complètement repensé. Il doit viser à renforcer la confiance : une drastique amélioration de la transparence de la part des humanitaires, de multiples options de participation pour les populations tout au long du programme, et une définition de la réponse par les populations elles-mêmes (au lieu de simplement leur demander parfois leur avis).

2 Fort de dix ans de données de perception, le système doit à présent agir en réponse aux points de vue des communautés, pour que les réponses soient déterminées par leurs initiatives, leurs préférences et leurs priorités.

Présentation de la méthodologie

Bref résumé de la méthodologie de Ground Truth Solutions

La méthodologie de recherche de GTS provient de deux traditions d'enquête : l'approche participative et la satisfaction des consommateurs et consommatrices. Leurs sondages et études qualitatives se concentrent sur les perceptions, se penchant par exemple sur la manière dont les personnes affectées jugent la pertinence et le caractère équitable du soutien qu'elles reçoivent, si elles savent à quoi s'attendre de la part des organisations fournissant l'aide, comment obtenir un recours et si elles se sentent en sécurité. Ces enquêtes partent en effet du principe que les populations recevant l'aide humanitaire sont les mieux placées pour évaluer leur efficacité. GTS discute de ses résultats lors de groupes de discussion et d'entretiens, prenant en compte le retour donné par les populations affectées par les crises ainsi que l'information collectée par les structures d'aide et bailleuses de fonds au cours de leurs rapports de suivi et évaluations régulières. Après avoir brossé un portrait fidèle de la manière dont les personnes affectées voient les choses, GTS échange avec le personnel fournissant l'aide et les décisionnaires. L'objectif est de travailler ensemble pour réfléchir aux retours et de déterminer la façon dont elles et ils pourraient répondre. Cela leur permet ainsi d'améliorer à la fois la qualité de leurs programmes et la redevabilité qu'elles et ils doivent aux populations qui sont censées en bénéficier. Les données contenues dans ce rapport sont pour chaque pays à différentes étapes de notre dialogue avec les populations affectées par les crises d'une part, et les humanitaires d'autre part.

Sélection des pays

Ce rapport se fonde sur les données de perception collectées dans neuf pays où GTS a régulièrement des programmes et une relation forte avec [le Bureau de coordination des affaires humanitaires](#) et l'Équipe Humanitaire Pays (Humanitarian Country Team, HCT). Un dixième pays a été ajouté grâce à l'utilisation de données collectées par le Humanitarian Needs Assessment Programme (HNAP) au nord-ouest de la Syrie. Les méthodologies spécifiques par pays sont expliquées [ici](#).

Échantillon de Ground Truth Solutions

Pays	Mois	Année	Femme	Homme	Personne en situation de handicap	Personne déplacée interne	Personne réfugiée	Personne retournée	Membre de la communauté hôte	Autre	Personne ayant reçu d'aide	Personne n'ayant pas reçu d'aide
Afghanistan	Q4	2021	343	658	-	-	-	-	-	-	234	767
Burkina Faso	Q3	2022	998	990	352	1673	-	-	315	-	1988	-
République centrafricaine	Q3	2022	748	739	355	427	-	177	878	5	1487	-
Tchad	Q4	2022	442	357	-	-	424	252	123	-	799	-
République démocratique du Congo	Q4	2022	580	580	163	709	-	263	169	19	1160	-
Haïti	Q4	2021	505	746	-	-	-	-	-	-	144	1106
Nigéria	Q4	2022	1154	827	112	980	6	324	671	-	1981	-
Somalie	Q3	2022	680	581	182	540	14	81	591	35	1261	-
Ukraine	Q4	2022	1114	909	379	443	-	-	1580	-	1511	512
Total			6564	6387	1543	4772	444	1097	2747	59	10565	2385

Collecte des données

Toutes les répondantes ont été interrogées en 2022, à l'exception de l'Afghanistan et d'Haïti, où les personnes ont été interrogées fin 2021. Les citations relevées dans les régions tchadiennes du Mandoul et du Chari-Baguirmi ont été collectées fin 2021 également. La préférence a été donnée aux entretiens en personne, mais quand cela n'a pas été possible (en Ukraine, en Haïti et en Afghanistan), les personnes ont été interrogées par téléphone.

Répondantes

Les répondantes n'avaient pas les mêmes relations à l'aide : celles et ceux interrogés en RCA, au Nigéria et en Somalie recevaient des transferts monétaires, celles et ceux interrogés en Afghanistan, au Burkina Faso, au Tchad et en RDC recevaient tous types d'assistance, et enfin celles et ceux interrogés en Haïti, en Syrie et en Ukraine comprenaient des personnes qui avaient reçu l'aide, et d'autres qui n'en avaient pas reçu, au sein de communautés ciblées par l'aide. Les méthodes, y compris les stratégies d'échantillonnage et les modes de collecte de données, ont été adaptées en fonction de chaque contexte local afin de mieux saisir la manière dont les gens percevaient l'aide.

Questionnaire

Les thèmes sélectionnés pour cette étude incluent la pertinence de l'aide, la résilience, l'information, le ciblage et enfin la participation. Ils proviennent des Principes Humanitaires, de la Norme humanitaire fondamentale (Core Humanitarian Standards), des Engagements en matière de redevabilité de l'IASC, de la banque de questions de GTS, et des critères d'évaluation du Grand Bargain 2.0, OEDC/DAC.

Cette enquête a été conçue pour mesurer la satisfaction vis-à-vis de l'aide en utilisant la

théorie de la confirmation des attentes, une des principales approches utilisées dans le secteur privé pour expliquer la satisfaction des consommateurs et consommatrices. GTS a posé aux répondant·e·s une série de questions pour chacun des quatre thèmes suivants : participation, information, transparence et pertinence de l'aide. On demandait d'abord aux personnes interrogées quelles avaient été leurs attentes sur ce thème, et ensuite comment cela avait été perçu par elles. L'écart entre attentes et perceptions peut être vu comme l'« écart de l'aide fournie », et l'information sur la taille de chaque écart indique où les réponses humanitaires doivent concentrer leurs efforts pour mieux répondre aux attentes des populations. Le recours à des modèles de satisfaction des consommateurs et consommatrices venant du secteur privé renforce l'idée selon laquelle les personnes recevant une aide humanitaire sont des utilisatrices finales dont les attentes à l'égard des structures fournisseuses influencent leur satisfaction envers le service, tout comme c'est le cas pour les client·e·s du secteur privé.

D'autres questions de perception ont également été incluses qui ne s'inscrivaient pas dans la théorie de la confirmation des attentes, mais servaient à fournir des données complémentaires pour informer l'analyse par section thématique. L'ensemble des questions n'a pas toujours été posé dans chaque contexte.

	Question sur l'importance	Question de perception	Autres questions
Pertinence de l'aide	Est-il 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 ?	Quels sont vos besoins les plus importants qui ne sont pas satisfaits ?
Résilience			Pensez-vous que l'aide que vous recevez vous permettra de mieux vivre sans l'aide (c'est-à-dire de manière autonome) dans le futur ?
Information	Est-il important pour vous d'être informé au sujet de l'aide/ services que vous pouvez recevoir ?	Pensez-vous être informé au sujet de l'aide/ services que vous pouvez recevoir ?	Savez-vous comment les organisations humanitaires décident des personnes pouvant bénéficier ou non des services humanitaires ?
Transparence	Est-il important pour vous de savoir comment les organisations humanitaires dépensent de l'argent dans votre zone ?	Avez-vous une idée de comment les organisations humanitaires dépensent de l'argent dans votre région/ zone ?	
Participation	Est-il 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 ?	Pensez-vous que votre communauté a été consultée sur la programmation de l'aide humanitaire dans votre région ? (ciblage, évaluation des besoins, modalités proposées, calendrier de distribution, etc.)
			Savez-vous comment faire des suggestions ou vous plaindre des services humanitaires auprès de ceux qui fournissent l'aide ?
			Avez-vous déjà fait une suggestion ou une plainte auprès de ceux qui fournissent l'aide ?
			Avez-vous reçu une réponse à votre suggestion ou plainte ?

Traduction et compréhension des questions

Les questions ont été dans chaque contexte traduites dans les langues locales. GTS a délivré une formation complète aux enquêteurs et enquêteuses pour garantir que les traductions locales correspondent au cadre d'analyse prévu pour les versions anglaises. Dans la plupart des contextes, une phase de test qualitative a été conduite pour tester ces questions et s'assurer que les répondant·e·s les comprennent de la manière dont le souhaitent les chercheurs et chercheuses. Si un quelconque problème de compréhension apparaissait lors de la réception des données finales, ces données n'étaient pas incorporées à l'analyse pour garantir de hauts standards de qualité des données et pour que les différents contextes puissent être comparés.

Processus de dialogue

En plus de réunir des données de perception d'ordre quantitatif, GTS conduit des analyses qualitatives complémentaires et des discussions avec les communautés affectées par les crises pour explorer les perceptions de l'aide en plus amples détails. Les équipes de GTS discutent aussi de leurs résultats avec les équipes coordinatrices, les organisations d'aide, et les structures bailleuses de fonds pour inclure leurs perspectives dans l'étude. Les données contenues dans ce rapport sont pour chaque pays à différentes étapes de notre dialogue avec les populations affectées par les crises d'une part, et les humanitaires d'autre part.

Bref résumé de la méthodologie du Humanitarian Needs assessment Programme (HNAP)

Le Humanitarian Needs assessment Programme (HNAP) pour la Syrie est une initiative d'évaluation conjointe des Nations Unies pour identifier les mouvements de déplacements et de retours, diriger des évaluations sectorielles et multisectorielles, et assurer le suivi des besoins humanitaires à l'intérieur de la Syrie. Le HNAP est mis en œuvre grâce au soutien technique des Organisations des Nations Unies, via les ONG locales en Syrie. Les données utilisées dans cette étude proviennent de deux projets de recherche du HNAP différents : d'une part une étude sur l'accès démographique et socioéconomique aux services au niveau du ménage, et d'autre part l'Évaluation Multisectorielle des Besoins (Multi-Sectoral Needs Assessment, MSNA).

Analyse globale

Bien que les données de perception par pays soient placées côte-à-côte pour les cinq thèmes de confirmation des attentes, cette étude n'essaiera pas d'expliquer pourquoi un pays est plus positif qu'un autre. Le présent rapport n'a pas pour but de classer les différents pays entre eux, mais de se concentrer pour chaque thématique sur un certain nombre pour en faire autant de cas d'étude et comprendre les facteurs qui peuvent influencer des réponses plus ou moins positives, ou plus ou moins négatives, pour ce pays-là. Grâce à l'examen de ces cas d'étude, cette analyse cherche à présenter la manière dont laquelle les perceptions des gens mettent en évidence des problématiques d'ordre plus général, auxquelles les décideurs du secteur humanitaire doivent répondre.



Rejoignez-nous à groundtruthsolutions.org