

Redevabilité envers les populations affectées

Évaluation rapide - Réponse post-catastrophe

Réponse humanitaire à la suite des inondations de Kalehe de mai 2023 - janvier 2024
République Démocratique du Congo (RDC) | Kalehe-centre, Bushushu & Nyamukubi

CONTEXTE & JUSTIFICATION

La RDC est confrontée à une crise humanitaire liée à des facteurs multiples. En 2023, 26,4 millions de personnes ont été estimées comme faisant face à un besoin urgent de protection et d'aide humanitaire d'après l'Aperçu des besoins humanitaires (HNO) 2023¹. De plus, la combinaison d'un conflit prolongé dans certaines parties du pays et de chocs supplémentaires, notamment des catastrophes naturelles et des épidémies, a entraîné des niveaux élevés et persistants de besoins humanitaires et d'importants mouvements de population. Avec 6,2 millions de personnes vivant en situation de déplacement interne, la RDC est actuellement le pays recensant le plus grand nombre de personnes dans cette situation de vulnérabilité².

Les 4 et 5 mai 2023, les localités de Bushushu et Nyamukubi à Kalehe, au Sud-Kivu, ont été touchées par de graves inondations et glissements de terrain faisant 443 victimes, 206 blessés, 2 536 disparus, 1 495 déplacés et plus de 4 000 maisons détruites selon l'OMS³ et OCHA⁴. La catastrophe naturelle, considérée cette année-là comme la crise humanitaire majeure de la province, a reçu une attention sans précédent de la part des médias, des organisations politiques, des organisations non gouvernementales (ONG) et des bailleurs de fonds (3 millions USD du Fonds Humanitaire (FH) de la RDC pour Bushushu et Nyamukubi). Toutefois, la coordination humanitaire aurait rencontré des difficultés à agir effectivement.

Cette évaluation a eu pour but de mettre en lumière les difficultés rencontrées par l'ensemble des acteurs humanitaires dans leur coordination et leur réponse aux inondations auprès des populations sinistrées. Pour se faire, la méthodologie est inspirée de la définition de la sensibilité aux conflits, c'est-à-dire la compréhension du contexte par les acteurs humanitaires, puis les actions guidées par cette compréhension permettant de limiter les impacts négatifs et maximiser les impacts positifs⁵. Elle met également en avant le point de vue des populations sinistrées sur les lacunes de cette réponse.

MÉTHODOLOGIE : 14 entretiens semi-structurés avec des informateurs clés (IC), 9 auprès des autorités locales ou société civile (SC) et 5 auprès d'ONG ou agences, ainsi que 23 groupes de discussion (FGD) ont été menés entre le 8 et le 28 décembre 2023. Plus d'informations sont disponibles en page 7.

Les questions de l'évaluation portant sur les lacunes de la réponse, les résultats sont nécessairement impactés par un biais surreprésentant les problèmes de la réponse.

MESSAGES CLÉS

- Bien que la coordination humanitaire ait rapporté avoir inclus tous les acteurs clés, du début à la fin du processus, les autorités locales auraient souhaité être davantage impliquées en amont de la réponse.
- Les populations ne se sont pas senties suffisamment consultées ou aidées par les ONG. Elles ont rapporté ne pas comprendre comment étaient sélectionnés les bénéficiaires et trouvaient le processus injuste, inéquitable et insuffisamment transparent.
- Certains groupes de population se sont sentis mis à l'écart, notamment du fait que des chefs de village auraient introduit un biais dans la distribution de l'aide, sur la base de considérations ethniques.
- La zone d'accueil a vu un changement de stratégie de ciblage de la part des acteurs humanitaires déjà présents, menant à un sentiment d'abandon parmi les personnes vulnérables qui bénéficiaient d'une assistance avant la catastrophe.

COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE :



¹ Bureau de la coordination des affaires humanitaires (OCHA), [République démocratique du Congo : Aperçu des besoins humanitaires 2023](#), janvier 2023.

² Agence des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR), [Urgence en République démocratique du Congo](#), juin 2023.

³ Organisation mondiale de la Santé (OMS), [L'OMS renforce ses interventions pour faire face aux impacts des inondations meurtrières de Kalehe](#), mai 2023.

⁴ OCHA, [RDC - Sud-Kivu : Aperçu de la réponse humanitaire aux inondations de Kalehe \(Au 26 mai 2023\)](#), mai 2023.

⁵ D'après la définition de la sensibilité aux conflits par : Africa Peace Forum, Centre for Conflict Resolution, Forum on Early Warning and Early Response, International Alert, [Conflict Sensitivity Resource Pack](#), 2004.

Préparation de la réponse & communication

Coordination autour de la mise en place d'un plan de réponse

Parmi les cinq IC interrogés travaillant pour une organisation ayant pris part à la réponse humanitaire à Kalehe pour donner suite aux inondations de début mai 2023, **tous ont rapporté avoir été parties prenantes de la coordination humanitaire**, que ce soit de manière directe (4/5) ou indirecte à travers un consortium d'ONG (1/5).

Les 3 IC ayant répondu à la question ont tous rapporté que la **coordination de la réponse a été initiée par OCHA**. En revanche, ils ont chacun rapporté un acteur en charge du suivi et prenant la responsabilité de la coordination différent (entre OCHA et/ou le gouvernement).

OCHA a affirmé avoir mis en place le plan de réponse humanitaire, en collaboration avec l'autorité du territoire et différentes commissions des clusters. Toujours selon OCHA, le gouvernement devait être en charge de faire le suivi de la mise en œuvre des activités. En parallèle, un autre plan avait été proposé par le gouvernement et l'OMS. Revu à l'initiative d'OCHA par différents membres de la communauté humanitaire pour éviter toute duplication, ce plan ne semble pas encore avoir été mis en pratique.

“Le comité de crise, les représentants des sinistrés, les autorités locales, la Croix-Rouge nationale, les présidents de la société civile et le représentant des jeunes étaient associés avec nous dans le plan de réponse, du début de la crise jusqu'à l'implémentation des projets, dans l'enregistrement des sinistrés, etc.” IC ONG

Tous les IC d'ONG interrogés (4/4) ont rapporté avoir été informés de la mise en œuvre du plan de réponse de la part de la coordination humanitaire mais aucune ONG interrogée n'a mentionné avoir été informée du plan de réponse gouvernemental que OCHA n'avait pas validé. Toutefois, deux membres d'ONG sur les quatre interrogés ont rapporté que les **informations sur le plan de réponse partagées par la coordination humanitaire étaient insuffisantes**, mais un d'eux a supposé que cela était dû à sa participation indirecte à travers un consortium d'ONG.

Un IC faisant part d'une ONG internationale a affirmé que ses **avis avaient été bien pris en compte pour éviter la duplication des interventions et pour faire respecter les principes humanitaires**.

“Nous organisation locale, nous n'étions pas suffisamment informés. C'est notre partenaire qui était informé. On se sentait entendu (au sein de la coordination) à 50%.”

IC ONG

Deux IC travaillant pour des ONG nationales sur trois interrogés ont dit avoir bénéficié d'un financement du FH et se sont rassemblés ensuite avec d'autres ONG nationales pour former un consortium afin d'assurer la mise en œuvre de leur projet. La troisième ONG nationale a mentionné faire partir d'un consortium avec des ONG internationales. Le plan de réponse assurait qu'une partie du financement bénéficie directement ou indirectement à des ONG locales.

Six IC représentant des autorités locales / de la SC sur 9 ont rapporté ne pas avoir été consultés lors de l'élaboration du plan de réponse - dont 3/3 sur les sites de Bushushu et Nyamukubi. Un IC de Kalehe-centre a toutefois mentionné le fait que ses contributions avaient été prises en compte à travers un partage de rapports.

Parmi les 3 IC ayant pu être consultés lors de la mise en place du plan de

réponse, un IC a rapporté que ce n'était pas suffisant, notamment car ses contributions n'avaient pas été prises en compte et que les besoins des populations n'avaient pas été considérés. Les 2 autres IC semblaient être satisfaits de leur place au sein de cette collaboration.

“On était juste informé de ce qui était planifié, mais on n'était pas associé à la planification.”
IC autorité locale

Parmi 16 FGD qui ont discuté du plan de réponse ou d'informations concernant la mise en place de l'aide humanitaire, **seul 1 FGD de femmes dans les familles d'accueil (FA) de Bushushu a mentionné avoir entendu parlé de ce plan**. Il a été mentionné lors d'un FGD conduit auprès de femmes veuves appartenant au groupe de déplacés de Ncheya expulsées suite à un conflit foncier mais résidant avec les sinistrés dans le camp de Mushonezo, qu'elles auraient **souhaité être intégrées lors du processus du développement du plan de réponse**.

Prise en compte des besoins

Quatre IC d'ONG / de la coordination humanitaire parmi les 5 ont rapporté que les besoins prioritaires des communautés ont été remontés - ceux-ci directement via les populations sinistrées (3/4), les ONG locales (2/4), un représentant des populations sinistrées (2/4) ou par la SC (1/4). Le seul partenaire qui a rapporté ne pas avoir consulté les populations a justifié cela en raison de l'urgence de la situation.

“Les sinistrés ont commencés à vendre les produits distribués pour acheter d'autres choses car les distribution n'ont pas pris en compte l'évolution de leurs besoins.”
IC autorité locale

En revanche, 4 IC des autorités locales / de la SC, notamment à Nyamukubi, Bushushu et Ihusi, ont mentionné le fait que **les besoins des populations sinistrées n'avaient pas été évalués** et il a été mentionné dans plus de la moitié des FGD (14/23) que l'aide ne répondait pas aux besoins des sinistrés, notamment car **leurs préférences n'avaient pas été prises en compte**. Parmi les 4 IC mentionnant que les besoins n'ont pas été pris en compte, 2 ont également mentionné qu'**une partie de l'aide a été revendue**. Cela a également été mentionné lors de 5/23 FGD. Les impacts négatifs de la vente qualifiée d' "illégal" des produits distribués gratuitement par les acteurs humanitaires et les possibles conséquences, notamment le rachat des produits distribués

"On nous a amené de la farine pas adaptée que nous ne parvenons pas à manger. Quand nous la mangeons, nous tombons tous malades. On ne sait pas quoi faire avec cette farine. Nous dormons sans manger et nous possédons environ 50 kilos de farine dans nos maisons."
FGD femmes

auprès des populations vulnérables à des prix dérisoires et les dérèglements sur les marchés, ont par ailleurs été mentionnés quelques mois après par le PAM¹. Cette annonce est arrivée suite à d'importantes quantités d'aide distribuées lors de la période d'intensification de la réponse humanitaire dans les provinces de l'Ituri, du Nord-Kivu et du Sud-Kivu²

Communication avec les autorités locales et avec les populations

D'après les autorités locales / la SC, la communauté aurait été informée de l'organisation des interventions principalement à travers un comité de crise (rassemblant des membres de la population sinistrées) (6/9) et / ou à travers les autorités locales (4/9). Deux IC interrogés à Kalehe-centre ont, quant à eux, rapporté qu'il **n'y avait pas eu de communication avec la communauté**.

Concernant l'information sur la mise en œuvre du plan de réponse, 4/9 IC ont rapporté que la population n'avait pas été informée. Les populations notamment dans les sites de Nyamukubi et de Ihusi auraient été informées **à travers les comités de crise ou par les autorités locales directement**, mais il a été précisé qu'uniquement l'information liée à chaque secteur d'intervention a été partagée.

En termes de communication lors de la réponse, parmi les 23 FGD menés, **5 groupes n'ont pas fait mention de problématique sur la redescende d'informations** et 9 groupes ont signalé avoir été informés de manière insuffisante.

"Des acteurs sont venus nous informer qu'il y aurait une intervention en eau, hygiène et assainissement (WASH) dans notre village. Après quelques temps, ils sont venus faire une distribution de kits de dignité, quelque chose qui a déjà été distribué plusieurs fois par d'autres acteurs."
IC autorité locale

Parmi les 18 FGD ayant rapporté ne pas avoir été suffisamment informés de l'aide mise en place, 9 ont rapporté simplement ne pas avoir été informés de la mise en place de l'aide par les acteurs humanitaires, 5 FGD ont rapporté ne **pas avoir été suffisamment informés de la distribution** de l'aide, 3 FGD ont mentionné des **problèmes de communication lors du ciblage** de bénéficiaires et 6 FGD ont fait remonter des **manques d'informations concernant le contenu de la réponse**. Aussi, 3 FGD - dont 2 groupes en FA à Nyamukubi - ont rapporté des **problématiques de communication lors de l'intervention en cash**. Finalement, il a été rapporté lors d'un FGD, qu'**aucune communication n'était faite lors d'interventions du gouvernement**.

Mise en œuvre de la réponse

Exécution de la réponse

Quatre organisations sur 5 ont affirmé être **intervenues dès le lendemain de la catastrophe** et deux acteurs continuaient leurs activités au moment de la collecte de données. Le délai de validation du fonds d'urgence aurait toutefois causé des retards dans la mise en place des activités de certaines ONG d'après un IC interrogé. Un acteur a également rapporté avoir été impacté par les incidents avec les autorités locales de fin septembre 2023 et les mesures de suspension des

interventions humanitaires décrétées par les autorités coutumières.³

Parmi les autorités locales / la SC, 4/9 IC ont mentionné le fait que les interventions avaient commencé dans les temps, notamment grâce à une planification rapide (3/9). D'autres IC (3/9) ont mentionné le fait que la **durée de réponse n'était pas réaliste au vu du nombre de personnes affectées**.

La totalité des personnes des ONG interrogées a affirmé avoir suivi le plan de réponse humanitaire et les

priorisations recommandées par la coordination. Toutefois, un acteur a déclaré que ce plan de réponse n'a pas été suivi par certains acteurs humanitaires, ce qui a posé des difficultés en termes de coordination.

Les points suivants ont été rapportés par un partenaire humanitaire comme manquant dans le plan :

- Un manque d'intégration des personnes en situation d'handicap, particulièrement dans la réponse en abri et socio-économique.

¹ African Perception, [RDC : Le Programme Alimentaire Mondial \(PAM\) dénonce la vente illégale des produits destinés à l'assistance alimentaire des personnes vulnérables et menace de recours judiciaires](#), octobre 2023.

² OCHA, [Ituri, Nord-Kivu & Sud-Kivu - Plan opérationnel pour l'est de la R.D. Congo](#), septembre 2023.

³ OCHA, [RD Congo : Intensification de la réponse humanitaire dans la province du Sud-Kivu - Rapport de situation](#) (17 novembre 2023), novembre 2023.

- La prise en compte de la relocalisation des PDI n'a pas été incluse dans le plan de réponse. En effet, des sites provisoires ont été mis à disposition rapidement sans assurance de long terme. En août, des discussions de relocalisation étaient encore en cours¹, et 5/23 FGD ont mentionné qu'ils s'attendaient à une relocalisation pour avoir un espace sécurisé pour construire leur maison mais que cela n'a pas été fourni.

Du côté des autorités locales / de la SC, 3/9 IC ont affirmé que le plan présenté a été suivi par les acteurs de la réponse. Toutefois, il a été mentionné **un manque de prise en compte de recommandations (3/9), un manque de planification (3/9), ainsi qu'un manque d'informations (2/9)** par certains IC, remettant partiellement en compte la mise en œuvre du plan de réponse. Il a été rapporté par un IC que **le nombre de sinistrés n'était pas connu (1/9), que les fonds étaient insuffisants (1/9) ou que le plan n'était pas confirmé durant les 3 mois suivant la catastrophe (1/9)**. Ces difficultés auraient impliqué que les besoins n'étaient que partiellement comblés et que les sinistrés ont dû en partie se prendre en charge sans avoir reçu d'aide (1/9). Par ailleurs, selon 1 IC, l'aide en nourriture n'aurait pas été aussi variée que ce qui avait été planifié et l'aide pour le relèvement aurait été insuffisante (relance d'activités génératrices de revenu (AGR), construction de centres de santé et d'écoles ou encore la mise à disposition de terres agraires pour les PDI) (1/9).

"Les standards d'un kit abri du cluster sont de 15 taules, des clous, du bois, des fenêtres et des portes par ménage. Mais avec les financements reçus, on n'arrive pas à couvrir ces articles pour tous les ménages que nous avons ciblés." IC ONG

La perception des populations sinistrées collectée lors des FGD était davantage négative. Pour 9/19 groupes ayant discuté de la rapidité de la réponse, celle-

ci n'est pas arrivée à temps. Il semble que cela était le cas particulièrement dans les sites de Mushonezo et Changuhe ou dans les FA de Nyamukubi.

À l'inverse, sur le site de Nyamukubi, les FGD ont tous rapporté la rapidité de la mise en place de la réponse. **Les moyens mobilisés ont été rapportés insuffisants dans 21/23 FGD menés.** En effet, seuls 2 FGD ont rapporté suffisamment de moyens déployés lors de la réponse dans le site de Kasirusiru 1. Les principaux problèmes rapportés expliquant des moyens insuffisants étaient une **quantité d'aide insuffisante (17/21) ou une aide en partie détournée**, menant à des quantités insuffisantes (12/21). Par ailleurs, il a été rapporté lors de 4 FGD **une discrimination de l'aide**, notamment sur le site de Mushonezo parmi les déplacés de Ncheya (3/3 FGD) au profit des PDI dans les sites de Bushushu ou de Namukubi et par 1/8 FGD réalisé auprès de veuves dans des FA de Nyamukubi. 4 FGD ont rapporté le fait que **des sélections de bénéficiaires avaient été faites de manière arbitraire** lorsque la quantité à disposition n'était pas suffisante. Finalement, un FGD à Katashola a fait mention d'un **planning de ciblage mal adapté** car certaines familles sur sites étaient à ce moment à la recherche de leurs proches en dehors du site.

"La relocalisation n'est pas pour tout le monde et on ne sait pas sur base de quoi elle a été faite. La majorité des veuves et orphelins n'ont pas reçu de maison, alors que des personnes non-sinistrées oui." IC ONG

De plus, les participants de la quasi-totalité des FGD (22/23) ont déclaré avoir trouvé les interventions humanitaires inefficaces, principalement causé par un manque de concertation avec les bénéficiaires. Ceci aurait causé **une réponse non-adaptée aux besoins**, selon les sinistrés (21/22), parce que **tous les sinistrés n'ont pas reçu d'aide** et que **la sélection pouvait être considérée injuste** (10/22), parce qu'une partie de **l'aide a été détournée vers des personnes non sinistrées** (9/22) ou encore parce que **certaines**

groupes auraient été discriminés (PDI déjà présents ou nouveaux sinistrés, groupes ethniques, femmes veuves ou orphelins).

"Nous recevions un kit hommes et un kit femmes mais dans le kit hommes, il n'y avait que des pagnes pour femmes. Nous aussi, hommes et enfants, avons besoin d'habits." FGD hommes

"Nous avons été discriminées et abandonnées par l'autorité locale et par les ONG. Pour accéder à l'aide, on était obligée de se faire passer pour des sinistrées. Il y a 6 personnes dans le camp qui sont mortes car nous vivons dans de mauvaises conditions." FGD veuves

Malgré la sensibilisation réalisée, notamment par UNFPA², il a été rapporté lors d'un FGD que **certaines personnes auraient profité de leur pouvoir pour abuser des bénéficiaires ou des populations.**

"Nous n'étions pas informés de la distribution, et quand on partait se plaindre auprès de nos chefs ou du comité de sinistrés, ils se moquaient de nous. La nuit, ils venaient dans nos maisons. Nous avons eu des rapports sexuels avec eux car ils nous promettaient de la nourriture ou de l'aide mais ils ne nous ont rien donné." FGD Veuves

¹ DW, *Relogés, les sinistrés de Kalehe de nouveau sans abri*, août 2023.

² Fonds des Nations unies pour la population (UNFPA), *Assistance humanitaire à Kalehe : Alphonsine prévient sa communauté sur le risque d'exploitation et abus sexuels*, juin 2023.

Mise à jour du plan de réponse et besoins restants

Alors que la mise à jour du plan de réponse au moment de la collecte de données avait été suspendue pour des raisons de discussions et désaccords entre les organisations de coordination et les autorités gouvernementales, deux IC travaillant au sein d'ONG / de la coordination humanitaire ont affirmé que le plan de réponse avait été mis à jour, soit de manière continue, soit dans les secteurs de la WASH ou des abris.

Par ailleurs, à l'exception d'un IC interrogé parmi les des autorités locales / de la SC, tous (8/9) ont affirmé que **les besoins avaient évolué** et que **les suggestions n'avaient pas été prises en compte** (4/9), que **les interventions étaient restées les mêmes** (2/9) ou encore qu'il y avait eu du **retard dans les interventions et que la réponse était trop courte** (2/9).

“Pas assez d'abris, pas d'eau dans certains sites, problèmes de malnutrition, dans la santé les partenaires se sont désengagés. Dans un site comme Katashola, il y a déjà eu plus de 9 décès” IC ONG

Que ce soit du côté des acteurs de la réponse / coordination humanitaire ou des autorités locales / de la SC, tous se sont accordés sur le point que **les personnes sinistrées avaient encore des besoins**. Les besoins mentionnés par les autorités locales / des acteurs de la SC se référaient aux abris (7/9), à la nourriture (5/9), à l'éducation (4/9), à la santé (4/9), aux articles non-alimentaires (NFI) (3/9), au cash pour relancer une AGR (3/9), à la en WASH (2/9) ou à des formations professionnelles (2/9). Ceux-ci étaient similaires pour les acteurs de la réponse, qui ajoutaient également un besoin de suivi pour les mineurs sans document d'identité (1/5) ou enrôlés dans l'armée (1/5), un accompagnement psycho-social (2/5) ou encore un besoin d'accès à la terre (1/5). Par ailleurs, il a été rappelé par un IC qu'aucune intervention n'avait encore eu lieu au moment de la collecte de données dans les Moyens-Plateaux où les localités ont également été affectées.

Selon les FGD, 6/22 ont mentionné que l'aide suivant la catastrophe avait permis de répondre à leurs besoins immédiats, lorsqu'ils étaient dans une situation de haute vulnérabilité. À l'inverse, 16 FGD ont affirmé ne pas avoir pu satisfaire leurs besoins immédiats, cela a principalement été justifié par le fait que le ciblage avait été mal réalisé et donc que certains sinistrés n'avaient pas été sélectionnés (13/16), par le fait qu'une partie de l'aide avait été détournée (11/16), souvent via le comité de sinistrés en charge d'orienter la réponse (2/11) ou que l'aide ne correspondait pas aux besoins (7/16).

Au moment de la collecte de données, 5/14 FGD ont mentionné que les besoins étaient pires qu'avant la catastrophe et 4/14 ont mentionné que le niveau de besoin était similaire. **Les besoins actuels principalement mentionnés par les sinistrés ayant participé aux FGD étaient en abri (21/23), en moyens de subsistance (19/23), en cash pour relancer des AGR (18/23), en nourriture (18/23), en santé (12/23), en éducation (9/23), en kit NFI (8/23) ou encore en WASH (5/23).**

La totalité des FGD ont déclaré que la réponse humanitaire offerte au moment de la collecte de données ne suffira pas à couvrir leurs besoins pour les six mois suivant la collecte.

“On demande qu'après le départ des humanitaires, des projets de résilience prennent la relève. Aujourd'hui, il y a des études du PNUD mais ce n'est pas grand-chose, tous les projets prennent bientôt fin.” IC ONG

“Oui les besoins ont évolué, le principal besoin ce sont des abris, alors qu'au début c'était la nourriture. Je ne pense pas que les ONG le savent parce que les responsables de sites ne disent pas la vérité aux ONG.” IC SC

“Nos maisons sont trop petites, on est obligé d'envoyer des membres de la famille ailleurs. On finit par avoir un manque d'intimité dans nos petites maisons.” FGD hommes



Site de déplacés de Mushonezo, Kalehe-centre, 7 décembre 2023, collecte de données REACH, Léo Porte.

¹ Le rôle de la vie privée dans la conception des abris et des installations a été mis en avant lors de l'étude menée par Overseas Development Institute (ODI), [Wellbeing in humanitarian action: what food, sex and death can teach us about supporting meaningful lives](https://www.odi.org/publications/1348421), juin 2023.

Difficultés rencontrées par les acteurs humanitaires lors de la mise en œuvre de la réponse

En termes de difficultés rapportées lors de l'élaboration et la mise en œuvre de la réponse, plusieurs thématiques ont été soulevées.

Coordination : Des activités d'autres partenaires auraient été mises en place sans consultation en amont auprès de la structure de coordination (des humanitaires mais aussi des hommes politiques, d'églises ou hommes d'affaires) d'après 4 acteurs humanitaires sur 5. En outre, le manque de coordination entre acteurs actifs dans le même secteur et le manque de complémentarité de leurs interventions, ainsi que le manque de consultations avec les bénéficiaires ou de la part du gouvernement ont été rapportés (4/5). Toutefois, la duplication de l'aide n'a été mentionnée que dans 2/23 FGD.

Financement : 3/5 acteurs ont rapporté des difficultés liées à des retards dans la réception des fonds, impactant une durée d'intervention qui a été jugée trop courte (1/5). Aussi, un manque de financements et de bailleurs mobilisés a été rapporté (2/5), un IC ayant également fait mention de manque de capacités des acteurs de réponse.

Source de conflits : Des pratiques pouvant déclencher des conflits intercommunautaires ont été soulevées (3/5). Notamment, il a été rapporté la problématique de manque de structures en lesquelles les bénéficiaires avaient confiance, une obligation de devoir négocier avec des structures gouvernementales et les tensions que cela aurait pu engendrer en période électorale, des recrutements de mains d'œuvre locales forcés ou encore des cas de fraude impactant la crédibilité des humanitaires.

Accès : Premièrement, des **difficultés d'accès logistiques** aux communautés sinistrées ont été rapportées, en particulier dans les Moyens-Plateaux (2/5). Par ailleurs, des **difficultés d'accès à la suite de tensions communautaires** ont été mentionnées (2/5). En effet, toutes interventions humanitaires auraient été interdites par le chef coutumier, à l'exception de la réponse en WASH et en santé. Cette décision aurait été prise par les autorités coutumières, à la suite de l'attaque d'un membre de l'autorité territoriale par les populations sinistrées. Celui-ci avait interrompu, au nom de sa hiérarchie, une distribution de NFI, qui avait toutefois été prévue et validée en amont par l'administration territoriale, à une quinzaine de kilomètres du site de déplacés. Les PDI n'auraient pas été d'accord avec cette décision et auraient ainsi manifesté leur mécontentement. L'interdiction de distributions d'aide humanitaire a duré plusieurs semaines.¹ De plus, des **difficultés d'accès administratif** à certains sites de PDI ont été rapportées (1/5) car certains emplacements avaient été définis par des responsables n'ayant pas de droit sur ces terres. Les sites ont donc été déclarés illégaux et l'accès a été interdit à la communauté humanitaire.

Inclusion : Un manque d'inclusion des personnes en situation de handicap lors de différentes phases d'intervention humanitaire (information, distribution ou lors du recrutement) a été rapporté par un IC.

Tensions rapportées

La totalité des IC travaillant au sein d'une ONG nationale ont rapporté qu'une des causes des tensions connues qui ont eu lieu à la suite de la réponse de l'aide apportée était due à un **détournement d'une partie de l'aide de la part de chefs coutumiers**, notamment à travers une priorisation subjective des bénéficiaires. Par ailleurs, il a été rapporté par 2 IC qu'un **détournement d'une partie de l'aide par les autorités gouvernementales** était également connu et source de tensions intercommunautaires.

Une autre source de tensions rapportée par 3/5 IC des acteurs de réponses ou de la coordination humanitaire a été la **marginalisation de certaines communautés ethniques**.

“Il y a aussi une marginalisation de certaines populations. Dès le départ, les pygmées se sentaient marginalisés, exclus de l'intervention.”

“Les leaders locaux ne priorisaient pas les Hutus.” IC ONG

Un **problème de communication et de mauvaises compréhensions** à propos des différentes formes d'assistance humanitaire prévues (2/5), ainsi qu'un **retard dans la mise en place des interventions humanitaires** (1/5) ont été soulevés par les IC comme faisant parties des sources de tensions intercommunautaires.

Finalement, les **difficultés de la part du gouvernement d'assurer un lieu sécurisé et adapté** lors de la relocalisation pour les personnes sinistrées forcées au déplacement ont également été rapportées par un IC comme source de conflits.

“Quand on s'adresse au chef, il priorise d'abord ses frères et cela crée un conflit quand les vrais sinistrés ne reçoivent rien.” IC ONG

Solutions imaginées avec le recul

Pour 2 IC, les effets négatifs étaient inévitables en raison de l'implication des autorités et chefs locaux dans la réponse, d'autant plus lors de cette période pré-électorale. Toutefois, ces 2 participants ont mentionné soit le fait qu'il n'y avait pas eu d'**analyse des risques** en amont du déploiement de la réponse (rappelé également par un autre IC) ou qu'il aurait fallu **multiplier les scénarios possibles** afin d'anticiper au mieux les différentes conséquences possibles.

Un acteur a proposé aussi la nécessité de **moins dépendre des autorités locales et faire un ciblage porte-à-porte**.

Un IC d'une ONG internationale a également mentionné la **nécessité d'un appui plus présent du gouvernement** qui devrait prendre en charge ce genre de catastrophes.

“La relocalisation est restée une activité propre au gouvernement, mais qu'il n'a pas été mené à bien.” IC ONG

¹ OCHA, RD Congo : [Intensification de la réponse humanitaire dans la province du Sud-Kivu - Rapport de situation \(17 novembre 2023\)](#), novembre 2023.

Leçons apprises de cette réponse

Éléments à considérer afin d'améliorer les futures interventions humanitaires

Il a été mentionné au sein de 12/23 FGD que le **ciblage n'avait pas été fait de manière juste et équitable**.

En parallèle, des conflits entre sinistrés bénéficiaires et non-bénéficiaires ont été mentionnés à plusieurs reprises (14/23). Il a donc été mentionné par 17/23 FGD qu'il faudrait **prendre en compte toutes les personnes affectées, y compris les familles d'accueil, ou, a minima, offrir une meilleure transparence dans le processus (5/23)**.

Des **conflits également entre les populations sinistrées et les comités de sinistrés** ont été rapportés par 5 FGD - notamment 3 réalisés en FA. Une solution proposée a été celle de **trouver d'autres représentants des bénéficiaires (3/23)** et ne pas partager la liste des bénéficiaires aux responsables des sinistrés, **mais aussi assurer un meilleur suivi, plus de communication, une présence plus active lors de toutes les étapes de la réponse et des consultations plus régulières de la part des ONG directement sur le terrain (18/23)**.

Du côté des partenaires de réponse interrogés, la quasi-totalité des IC (4/5) ont mentionné le souhait de **pouvoir intervenir avec d'autres représentants**. Cette solution fait aussi écho à ce qui a pu être proposé par les membres de la communauté.

Un membre d'une ONG locale a soulevé l'importance d'**assurer une meilleure inclusion des différents groupes ethniques**. Un autre IC a recommandé la **nécessité de commencer par l'assurance d'avoir un lieu commun et sécurisé** offrant aux populations sinistrées un lieu de refuge et aux partenaires humanitaires un lieu où concentrer l'ensemble des interventions humanitaires.

Finalement, pour l'IC faisant partie de l'ONG internationale, il aurait été nécessaire premièrement de **mieux prendre en compte l'avis des populations**, notamment en termes de besoins en abri et en nourriture. Ensuite, il aurait fallu avoir **accès à davantage de fonds** et à une plus grande **flexibilité pour une réponse multisectorielle**. Un accès lacustre aurait pu faciliter la mise en œuvre des opérations.

La nécessité d'avoir un contact plus régulier auprès des bénéficiaires de la part des ONG, comme relevé lors des FGD, n'a pas été mentionnée par ces IC.

Des propositions variées ont été proposées par les SC et autorités locales. Ils recommandent, comme les FGD, d'**offrir une aide à toutes les populations sinistrées (2/9)**, mais aussi **une prolongation de la durée des distributions et une aide plus variée et basée sur les besoins (1/9)**. Une **meilleure coordination** entre ONG a été mentionnée (1/9), ainsi qu'entre ONG et comités de sinistrés (1/9). **L'implication d'ONG locales (1/9), des acteurs de la SC, jeunesse ou comités de crise (2/9) ou chefs locaux (2/9) lors de l'élaboration du plan de réponse (2/9)** a été demandée. Il a aussi été recommandé que des **données primaires soient directement collectées par les ONG (1/9)**. Finalement, **le plan de réponse devrait être basé sur une étude approfondie de la situation (1/9) et actualisé selon le contexte géographique (1/9)**, ainsi qu'**assurer un accompagnement des problèmes sécuritaires et des conflits (1/9)**.

"Le nouveau terrain disponible à Lwako prévoit des abris pour 100 ménages, mais il y en a un certain nombre qui se font passer pour des sinistrés avec la bénédiction de l'autorité. Les gens le savent, mais personne n'en parle." IC ONG

Bonnes pratiques identifiées suite à cette intervention humanitaire

L'ensemble des IC ont répondu avoir pu tirer des bonnes pratiques et des leçons apprises à la suite de leur participation à la réponse des inondations de Kalehe.

Plusieurs IC ont mentionné la nécessité de **l'intégration des bénéficiaires dans la prise de décision (3/5)** et d'**une coordination entre acteurs humanitaires et avec les acteurs gouvernementaux (2/3)**. A la vue des recommandations mentionnées ci-dessus, il semble toutefois que cela doit encore être renforcé.

Un IC a également rapporté **l'importance de la transparence et d'un suivi bien documenté de chaque prise de décision** afin de pouvoir

justifier chacune des actions entreprises.

2/4 IC d'ONG / de la coordination humanitaire ont mentionné qu'ils avaient pris les mesures pour **vérifier le suivi des bénéficiaires lors du ciblage ainsi que la mise à disposition de boîtes à plaintes**.

Lors de 3 FGD, il a été mentionné comme solution qu'**un chargé de plaintes soit désigné au sein de la population sinistrée** pour remplacer le comité des sinistrés.

Les bonnes pratiques mentionnées du côté de la SC et des autorités locales semblent être contraires aux recommandations, notamment la disponibilité de l'intervention dans les délais (1/9), l'intégration de tous les sinistrés (1/9) ou les discussions avec les bénéficiaires pour comprendre

leurs besoins (1/9). Par ailleurs, il a été mentionné l'efficacité des réunions de coordination (1/9).

"Nous avons pensé aux risques de conflits et aux mesures de mitigation car, face à la catastrophe, chacun voulait être reconnu comme sinistré. Le 1^{er} risque auquel nous avons pensé est une mauvaise identification qui pouvait engendrer des conflits."

IC ONG

APERÇU DE LA MÉTHODOLOGIE

Premièrement, l'évaluation a consisté en la conduite de groupes de discussion avec les personnes sinistrées dans les sites de déplacés, les localités sinistrées et les familles d'accueil à Kalehe-centre. Des groupes de discussions ont été conduits auprès d'hommes, de femmes et de femmes identifiées comme "isolées", sélectionnés aléatoirement afin d'obtenir une compréhension des lacunes de la réponse du point de vue des bénéficiaires et des tensions qu'elle a pu engendrer. Il avait été prévu des FGD avec des personnes en situation de handicap, il a toutefois été impossible sur le terrain de trouver ces personnes et de les regrouper. Leur point de vue spécifique n'est donc pas considéré. De plus, les femmes isolées interrogées étaient toutes des femmes veuves.

Deuxièmement, des entretiens ont été organisés avec des informateurs clés (IC) membres des organisations qui ont participé à la réponse aux inondations et / ou continuent d'y répondre (ONG, bailleur, société civile, autorité coutumière) à Kalehe-centre et Bukavu. Les IC ont été sélectionnés selon leur rôle dans la structure, le responsable des opérations a été dans la mesure du possible sélectionné. Les outils utilisés, deux questionnaires semi-structurés complémentaires, ont couvert plusieurs aspects de l'organisation de la réponse humanitaire, l'intégration des bénéficiaires et la prise en compte de leurs opinions dans la réponse, l'état actuel de la réponse, les tensions qu'elle a pu générer et les améliorations susceptibles de renforcer sa capacité à mieux couvrir les besoins des sinistrés du point de vue des acteurs de la réponse et des autorités coutumière locales.

Ces entretiens ont été menés en présentiel par le personnel de REACH entre le 8 et le 28 décembre 2023. Les acteurs humanitaires évalués ont été contactés sur la base d'informations fournies par OCHA, les rapports disponibles ou le témoignage des populations sinistrées.

LIMITES

1. L'évaluation portant sur la thématique de la redevabilité après un incident lors d'une distribution et la suspension temporaire de l'aide humanitaire décrétée par les autorités coutumières locales, une certaine réticence à répondre aux questions a pu être observée chez les acteurs de la réponse comme chez les sinistrés. L'accord des autorités gouvernementales et coutumières en amont, ainsi que le soutien de la coordination humanitaire au Sud-Kivu, a cependant permis la réalisation des enquêtes.
2. L'évaluation étant ciblée sur les lacunes de la réponse, les résultats sont nécessairement impactés par un biais sur-représentant les problèmes de la réponse.
3. Une partie de l'évaluation étant basée sur la perception de personnes ayant bénéficié de l'aide, certains sujets ont pu être sur ou sous-représentés.
4. La temporalité de cette évaluation conduite huit mois après le choc subi par les sinistrés a pu limiter la capacité des répondants à rapporter des informations justes.
5. Les résultats sont indicatifs, présentant une indication de la situation au moment de la collecte de données, et donc non représentatifs de la situation dans son ensemble.
6. Un nombre restreint d'organisations ont participé à l'enquête. Les données sont donc biaisées par ces résultats et perceptions.

Pour plus d'informations, veuillez consulter les [termes de référence](#). Les trois questionnaires et leur plan d'analyse sont présents. La base de données est disponible sur demande.

FINANCÉ PAR



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

REMERCIEMENTS

À tous les partenaires ayant répondu à l'évaluation pour leur participation.

À propos de REACH

REACH Initiative facilite l'élaboration d'outils et de produits d'information visant à renforcer les capacités des acteurs humanitaires à prendre des décisions informées lors de situations d'urgence, de redressement et de développement. Pour ce faire, les méthodes utilisées par REACH incluent la collecte de données primaires, suivie d'une analyse approfondie de celles-ci. Toutes les activités sont menées dans le cadre des mécanismes de coordination interagences. REACH est une initiative conjointe d'IMPACT Initiatives, d'ACTED et de l'Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche – Programme opérationnel pour les applications satellitaires (UNITAR-UNOSAT).