

Redevabilité envers les personnes affectées | Perception des personnes déplacées en site sur l'aide humanitaire à Nyemba

Mai 2026 | République démocratique du Congo

Messages clés

- Alors que **80% des personnes déplacées internes (PDI) sur les sites évalués de la zone de santé de Nyemba préféreraient une assistance en espèces à l'avenir**, aucun ménage PDI ayant reçu une assistance humanitaire n'a rapporté avoir reçu une assistance en cash (espèces, Mobile Money ou coupons).
- **Les ménages du site de Rugigi étaient les plus insatisfaits de l'aide humanitaire reçue : 72% estimaient que leurs besoins prioritaires n'avaient pas été couverts.** En revanche, à Nganga Mugabonjala (76%) et à Gabon (59%), la majorité des ménages estimaient que leurs besoins prioritaires étaient couverts au moins partiellement.
- **Quatre ménages sur dix (40%) du site de Rugigi n'avaient pas connaissance de l'existence d'un mécanisme de gestion des plaintes.** C'était le cas d'un tiers (33%) des ménages PDI présents dans l'ensemble des sites évalués.

Contexte et justification

À la suite d'une [escalade des affrontements armés dans le territoire d'Uvira en décembre 2025](#), des milliers de personnes ont été déplacées. Près de 40 000 PDI ont trouvé refuge dans la zone de santé de Nyemba, dans la province du Tanganyika, dont environ [30 000 réparties dans 11 nouveaux sites spontanés](#). Cet afflux massif de population a accru la pression sur les services de base et les marchés locaux, tout en générant d'importants [besoins humanitaires](#). Cette fiche d'information présente les principaux résultats de redevabilité envers les populations affectées collectés auprès des ménages déplacés vivant dans les sites de Rugigi, Gabon et Nganga Mugabonjala. Elle vise à documenter leurs perceptions de la réponse humanitaire, ainsi que leurs préférences en matière de modalités d'assistance, afin d'informer une réponse plus adaptée aux besoins exprimés par les populations affectées.

Couverture géographique



Méthodologie

Une enquête représentative a été menée auprès de 205 PDI dans trois sites spontanés de personnes déplacées dans la zone de santé de Nyemba du 25 au 27 mai 2026. Trois sites, parmi les onze nouveaux sites de déplacés identifiés à la suite de la crise d'Uvira, ont été sélectionnés en raison de leur taille, de leur position géographique et de leur proximité avec d'autres sites.

Les résultats sont représentatifs par site avec un niveau de confiance de 90% et une marge d'erreur de 10%.

Pour plus d'informations sur la méthodologie, veuillez consulter les [Termes de Référence](#) de l'évaluation.

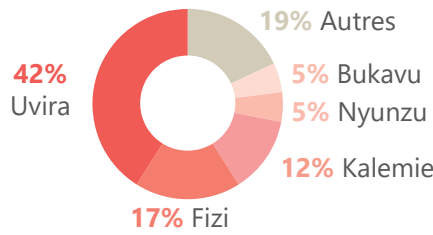
Profils des ménages déplacés

205 répondants 161 Femmes 44 Hommes Taille moyenne des ménages : 6,55

Age des répondants :



Territoire d'origine des ménages :



70% des ménages PDI dans les trois sites provenaient du **Sud-Kivu** (principalement d'Uvira, 42%, et de Fizi, 17%).

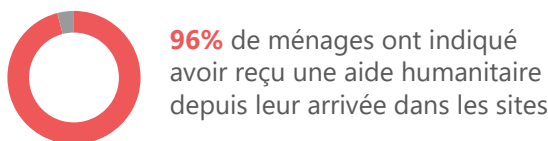
87% des ménages sont arrivés sur les sites entre décembre 2025 et janvier 2026.

Raisons du choix de ce site, top 3 (plusieurs réponses possibles) :

	Gabon (N=67)	Nganga Mugabonjala (N=66)	Rugigi (N=72)
1	Les autorités locales nous ont orientées vers ce site 81%	Les autorités locales nous ont orientées vers ce site 73%	Les autorités locales nous ont orientées vers ce site 68%
2	Présence de membres de ma communauté 49%	Présence de membres de ma communauté 38%	Présence de membres de ma communauté 42%
3	Sentiment de sécurité dans cette zone 27%	Sentiment de sécurité dans cette zone 26%	Accès à l'assistance humanitaire 29%

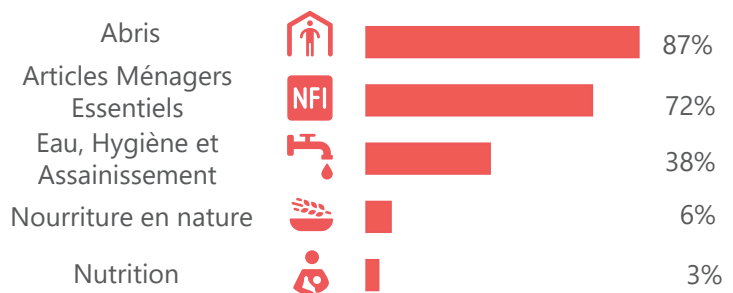
Dans les trois sites, la majorité des ménages ont cité les indications fournies par les autorités locales comme principale raison du choix de leur site d'installation, suivie par la présence de membres de la même communauté. À Gabon et Nganga Mugabonjala, les ménages mentionnaient en troisième lieu le sentiment de sécurité perçu dans la zone, tandis qu'à Rugigi, ils ont cité l'accès à l'assistance humanitaire.

Assistance humanitaire reçue par les ménages déplacés



0% des ménages ayant reçu une aide humanitaire ont reçu du cash, que ce soit sous forme d'espèces, de Mobile Money ou de coupons.

Secteurs couverts, top 5 (plusieurs réponses possibles, N=197) :



Dans les trois sites, la majorité des ménages ont rapporté avoir reçu une assistance en abris (95% des ménages à Gabon, 88% à Rugigi et 69% à Nganga Mugabonjala). Pour les trois sites, le deuxième type d'assistance le plus fréquemment reçu était celui des articles ménagers essentiels (100% à Gabon, 94% à Nganga Mugabonjala et 59% à Rugigi).

Les interventions WASH ont été rapportées principalement à Gabon (67%) et à Nganga Mugabonjala (56%), tandis qu'à Rugigi, elles concernaient moins d'un quart des ménages (23%).

À Nganga Mugabonjala, 50% des ménages ont rapporté avoir reçu de la nourriture en nature (contre 2% à Gabon et 0% à Rugigi). Enfin, une assistance en nutrition a également été fournie à une partie des ménages de Nganga Mugabonjala (23%).



Perceptions des ménages sur l'aide humanitaire reçue

Couverture des besoins prioritaires par l'aide humanitaire, par site :

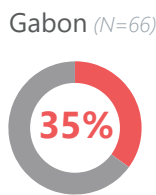
Quantité et qualité de l'aide reçue, par site :

	Oui, entièrement	Oui, partiellement	Non, pas suffisamment	Non, pas du tout
Gabon (N=66)	9%	50%	39%	2%
Nganga Mugabonjala (N=62)	8%	68%	23%	2%
Rugigi (N=69)	3%	25%	59%	13%

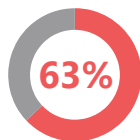
Quantité		Qualité	
Très suffisante ou suffisante	Insuffisante ou très insuffisante	Très suffisante ou suffisante	Insuffisante ou très insuffisante
56%	44%	64%	36%
56%	44%	56%	44%
22%	78%	42%	58%

Consultation des bénéficiaires sur leurs besoins avant l'assistance humanitaire, par site :

■ Oui
■ Non



Nganga Mugabonjala (N=62)



Rugigi (N=69)



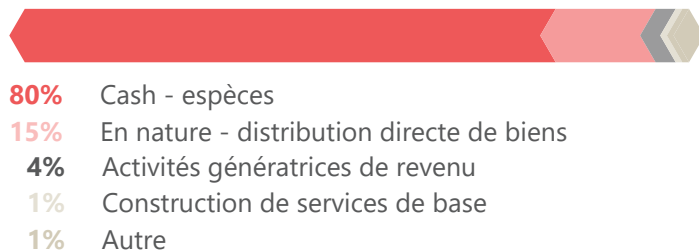
Les ménages du site Rugigi étaient les plus insatisfaits de l'assistance humanitaire reçue, avec 72% déclarant que leurs besoins n'étaient pas du tout ou pas suffisamment couverts. À l'inverse, dans les sites Nganga Mugabonjala (76%) et Gabon (59%), la majorité des ménages interrogés ont indiqué que leurs besoins avaient été couverts au moins partiellement.

En termes de quantité et de qualité de l'aide reçue, la majorité des ménages de Rugigi ont jugé l'assistance insuffisante ou très insuffisante (78% pour la quantité et 58% pour la qualité). À l'inverse, dans les autres sites, la majorité des ménages ont estimé que la quantité et la qualité de l'assistance étaient au moins suffisantes.

Cette insatisfaction observée à Rugigi pourrait être liée au faible niveau de consultation des bénéficiaires avant l'assistance : seulement 17% des ménages ont déclaré avoir été consultés. À Nganga Mugabonjala, en revanche, 63% des ménages ont indiqué avoir été consultés, et parmi eux, 69% ont estimé que leur avis avait été pris en compte au moins partiellement.

Préférences en matière de modalités d'assistance

Modalité qui semblerait la plus appropriée pour les ménages PDI s'ils étaient amenés à recevoir une assistance :



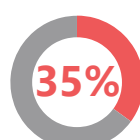
Quatre ménages sur cinq préféraient une assistance en cash, et en particulier en espèces, pour l'avenir (91% à Nganga Mugabonjala, 81% à Rugigi et 69% à Gabon). Aucun ménage n'a mentionné le mobile money comme modalité préférée, probablement en lien avec la faible utilisation de ce service, puisque seulement 26% des ménages ont déclaré y avoir accès.

Accès aux services de Mobile Money (Airtel Money, M-pesa, Orange Money, etc.), par site :

Gabon (N=67)

Nganga Mugabonjala (N=66)

Rugigi (N=72)



La distribution directe de biens était la modalité préférée par 27% des ménages à Gabon, 14% à Rugigi et 3% à Nganga Mugabonjala. Cette modalité était principalement préférée en raison de l'inaccessibilité des marchés (66% des ménages concernés), l'indisponibilité des produits sur les marchés fréquentés par les PDI (32%) et du risque de vol en cas de distribution de cash (25%).

Accès à l'information et mécanismes de redevabilité

33%

des ménages n'avaient pas connaissance d'un mécanisme pour pouvoir déposer une plainte ou poser une question en cas de problème au sujet de l'aide humanitaire

Top 3 des mécanismes connus par les ménages (plusieurs réponses possibles, N=150)		Top 3 des mécanismes préférés des ménages (plusieurs réponses possibles, N=205)		
1	Au travers des leaders communautaires	64%	Au travers des leaders communautaires	63%
2	Boite à plaintes	44%	Face-à-face avec un staff humanitaire	31%
3	Appel téléphonique	27%	Boite à plaintes	18%

Un tiers des ménages n'avaient pas connaissance d'un mécanisme leur permettant de déposer une plainte. Ce pourcentage était plus élevé dans le site de Rugigi (40%) par rapport aux autres sites (21% des ménages à Gabon et 18% à Nganga Mugabonjala). **Parmi les ménages connaissant un mécanisme de plainte, le recours aux leaders communautaires était le plus connu** (74% à Rugigi, 72% à Gabon et 61% à Nganga Mugabonjala) **et également le plus apprécié par les ménages** (67% à Gabon, 63% à Rugigi et 56% à Nganga Mugabonjala).

Top 3 des besoins prioritaires d'information (plusieurs réponses possibles, N=205)		Top 3 des moyens préférés pour recevoir des informations à propos de l'aide humanitaire (plusieurs réponses possibles, N=205)		
1	Où recevoir l'assistance	71%	Au travers des leaders communautaires	65%
2	Comment s'enregistrer pour l'assistance	51%	Face-à-face avec un travailleur humanitaire (peu importe le genre)	30%
3	Qui est ciblé / peut accéder à l'assistance	26%	Événements communautaires	17%

89%

des ménages ne savaient pas comment les organisations décident quels groupes ou quelles personnes reçoivent l'assistance et lesquelles ne la reçoivent pas

De façon similaire aux mécanismes de dépôt de plaintes, **le recours aux leaders communautaires constituait également le canal préféré pour recevoir des informations relatives à l'aide humanitaire** (73% à Gabon, 63% à Rugigi et 62% à Nganga Mugabonjala). Ensuite, à Rugigi, les ménages préféraient les échanges en face à face avec un travailleur humanitaire (33%) et la radio (22%). À Gabon, ils privilégiaient le face à face (22%) et les crieurs publics (19%). À Nganga Mugabonjala, la boîte à plaintes (29%) et les crieurs publics (20%) étaient les canaux les plus cités.

En termes de besoins d'information, dans les sites, les trois principaux besoins étaient de savoir où recevoir l'assistance (74% à Rugigi, 72% à Gabon, 61% à Nganga Mugabonjala), les procédures d'enregistrement pour recevoir l'assistance (54% à Rugigi, 45% à Gabon, 47% à Nganga Mugabonjala) et l'identification des personnes ciblées (29% à Rugigi, 18% à Gabon, 23% à Nganga Mugabonjala).

Site des déplacés de Rugigi (Crédits : Alessandro Nicoletti)



À PROPOS DE REACH

REACH facilite le développement d'outils et de produits d'information visant à renforcer la capacité des acteurs de l'aide à prendre des décisions fondées sur des données quantitatives et qualitatives dans des contextes d'urgence, de relèvement et de développement. REACH utilise des méthodologies basées sur la collecte et l'analyse approfondie de données, et l'ensemble de ses activités sont menées à travers les mécanismes interagences de coordination humanitaire. REACH est une initiative conjointe d'IMPACT Initiatives, d'ACTED et de l'Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche - Programme d'applications satellitaires opérationnelles (UNITAR/UNOSAT).

