



Niger

Évaluation des mécanismes de redevabilité

Étude quantitative auprès des
populations affectées vivant dans les
sites de déplacés de la région de Diffa

Juin 2021

Photo de couverture : © IMPACT Initiatives, juin 2021.

A propos de REACH

REACH 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 inter-agences. 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-UNOSAR). Pour plus d'informations, veuillez consulter notre site internet : www.reach-initiative.org. Vous pouvez nous contacter directement à : geneva@reach-initiative.org et nous suivre sur Twitter : @REACH_info.

Résumé

Depuis avril 2013, la région de Diffa fait face à une crise de déplacement due à l'insurrection de groupes armés non étatiques (GANE) dans la zone du lac Tchad. Le conflit s'est progressivement aggravé en février 2015 avec la multiplication des incursions transfrontalières des GANE et la présence croissante de l'État Islamique dans la région du bassin du Lac Tchad¹. Les attaques récurrentes ont ainsi engendré d'importants déplacements de population dans la région du bassin du Lac Tchad, dont Diffa. Dans ces localités, ces déplacements de population se greffent à des défis structurels en matière de sécurité alimentaire, de santé, de catastrophes naturelles, d'accès à l'assistance humanitaire et de dégradation des opportunités économiques. Afin de faire face à ces défis, des efforts sont fournis par les acteurs humanitaires pour envisager des solutions durables et supporter toutes les populations ayant des besoins humanitaires importants. Avec l'accroissement des activités humanitaires, il se pose ainsi la question de la redevabilité des acteurs humanitaires envers les populations affectées par les crises dans les sites de déplacés de la région de Diffa.

Afin de fournir une réponse adaptée aux besoins des populations affectées, la communauté humanitaire a identifiée plusieurs activités à mettre en œuvre à travers le groupe de travail redevabilité envers la population affectée (groupe de travail – AAP)². Toutefois, peu d'informations concernant les mécanismes de redevabilité actuellement en vigueur dans la région de Diffa sont disponibles. En effet, la communauté humanitaire du Niger ne disposait pas au moment de l'enquête d'un mécanisme harmonisé de gestion de plainte / retour d'information permettant d'orienter et d'ajuster la stratégie de l'Equipe Humanitaire Pays (EHP)⁴. Il est donc difficile pour les acteurs humanitaires d'avoir une vue d'ensemble de ces différents mécanismes, à la fois en termes d'existence et de fonctionnalité, ainsi que des principaux acteurs humanitaires assurant leur gestion sur les sites de déplacés.

Pour pallier à ce déficit d'informations, REACH, en étroite collaboration avec le Groupe de Travail Protection (GTP) de Diffa, sous la conduite de la Direction Régionale de la Protection de l'Enfant (DRPE) et sous la co-direction du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (UNHCR), a mis en œuvre une évaluation de la redevabilité envers la population affectée (AAP) dans les sites de déplacés de la région de Diffa. Financé par le *Bureau of Humanitarian Assistance* (BHA), cette évaluation a pour objectif de fournir une vue d'ensemble sur les mécanismes de redevabilité des acteurs humanitaires envers les populations affectées ainsi que leur expérience de l'assistance dans les sites de déplacés de la région de Diffa, afin d'informer la planification de la réponse humanitaire dans ces sites.

Cette évaluation visait à répondre aux questions de recherche suivantes pour les différentes populations vivant sur les sites de déplacés (sauf indications contraires, les données sont exprimées en proportions des communautés évaluées)⁵:

Quel est le niveau d'implication des populations déplacées et non déplacées vivant dans les sites de déplacés de la région de Diffa vis-à-vis de l'assistance humanitaire ?

L'implication de la communauté dans le cycle de programmation humanitaire tend à être important dans les sites de déplacés de la région de Diffa avec des proportions relativement similaires en fonction du statut des informateurs clés (IC) des communautés évaluées (84% pour la communauté déplacée contre 89% pour la communauté non déplacée). **L'assistance en biens alimentaires et monétaire étaient les principaux types d'assistance** dans lesquels les communautés considèrent être les plus impliquées. Parmi les communautés dans lesquelles les IC ont observé un faible sentiment d'implication, la grande majorité des IC ont justifié ce manque d'implication par la marginalisation de leur communauté de la part des acteurs humanitaires (84% des IC déplacés contre 88% des IC non déplacés). **Les personnes âgées, les enfants et les personnes handicapées sont les groupes de populations marginalisés qui ont le moins accès à l'assistance selon les IC non déplacés alors que ce sont les réfugiés, les déplacés internes et les retournés qui apparaissent comme étant les plus marginalisés pour les IC déplacés.**

¹ International crisis group, *Court-circuiter l'Etat islamique dans la région de Tillabéri au Niger*, Juin 2020, disponible [ici](#)

² *Accountability to Affected Populations - Redevabilité envers les populations affectées*.

³ UNOCHA, Niger : Plan de réponses humanitaires 2021 (Février 2021), disponible [ici](#).

⁴ Ibid.

⁵ Dans le cadre de ce rapport, nous définissons comme « communauté », les différents groupes de population par statut enquêtés (populations non déplacées et populations déplacées). Lorsqu'une distinction n'est pas mentionnée dans le rapport (par exemple « les informateurs clés mentionnent... »), le pourcentage fait référence aux deux communautés combinées.

Quelle est la perception des populations déplacées et non déplacées vivant dans les sites de déplacés de la région de Diffa concernant leur sentiment de sécurité et dignité lors de leur accès à l'assistance humanitaire ?

Concernant le sentiment d'insécurité, **21% de tous les IC enquêtés ont rapporté qu'au moins une partie de leur communauté se sent en insécurité lorsqu'elle accède à l'assistance humanitaire.** Ce sentiment d'insécurité diffère toutefois en fonction du type d'assistance qu'elles reçoivent. Par ordre d'importance, les populations affectées se sentent davantage en insécurité lorsqu'elles accèdent à l'assistance en biens alimentaires (78%), l'assistance monétaire (27%) et l'assistance en abris (27%). En ce qui concerne le sentiment d'être traité avec respect et de manière digne lorsqu'elles accèdent à l'assistance, **un quart des IC (25%) mentionne que seulement une partie de la population d'être traité de manière digne et respectueuse.** De manière similaire que pour le sentiment de sécurité, les IC enquêtés soulignent que les personnes affectées se sentent moins traitées avec respect et de manière digne lorsqu'elles accèdent à l'assistance en biens alimentaires (75%), l'assistance monétaire (33%) ainsi que l'assistance en abris (25%).

Quels sont les besoins des populations déplacées et non déplacées dans les sites de déplacés de la région de Diffa en termes de mécanismes de redevabilité dans la réponse humanitaire ?

Les résultats de cette étude révèlent également qu'il existe un ou plusieurs mécanismes de redevabilités dans la majorité des sites/camps évalués : sur les 144 sites évalués, 139 sites ont au moins un mécanisme de redevabilité en place. Quel que soit le statut des IC interrogés, le comité de gestion de plaintes (67%), le comité de protection (21%) ainsi que le comité de sélection (16%) constituaient les principaux mécanismes de redevabilité en place dans les sites évalués au moment de l'enquête selon les IC. Concernant les mécanismes de redevabilité qui n'existe pas sur les sites/camp au moment de l'enquête dont les communautés souhaiteraient la mise en place, les IC ont mentionné la mise en place en priorité d'une ligne verte téléphonique (43%), un comité de protection (22%) et un comité « Espaces Amis des Enfants » (20%) et d'une table de plainte (20%). Dans le cadre de futurs mécanismes de redevabilité, il serait intéressant aux acteurs humanitaires de privilégier la mise en place de ces mécanismes de redevabilité, en adéquation avec les besoins des populations affectées.

Par rapport au sentiment de satisfaction lié aux réponses aux plaintes adressées, presque deux tiers (63%) des IC ayant souligné un dépôt de plainte / suggestion affirme être satisfait vis-à-vis des réponses concernant leurs plaintes. Ces résultats cachent une disparité non négligeable selon le statut des IC puisque 80% des IC des communautés non déplacées ont rapporté que leur communauté semble être satisfaite vis-à-vis des réponses aux plaintes contre 54% pour les communautés déplacées. D'autre part, des lacunes ont été relevées vis-à-vis des réponses aux plaintes adressées par les communautés. Selon les IC insatisfaits (37%), les réponses aux plaintes étaient soit inefficaces (52%), non fournies à temps (29%) ou bien mal traitées (29%).

Dans quelle mesure les populations déplacées et non déplacées vivant dans les sites déplacés accèdent aux informations sur l'assistance humanitaire ?

Les IC interrogés ont aussi indiqué que les membres de leurs communautés souhaitent recevoir d'avantage d'information de la part des fournisseurs d'aide sur l'enregistrement des bénéficiaires (78%), les mesures de sécurité pour éviter les attaques et les situations d'harcèlement (26%) ainsi que le processus pour recevoir de l'assistance suite à un incident sécuritaire (23%). Concernant les sources d'informations, les IC mentionnent que les membres de leurs communautés souhaitent recevoir d'avantage d'information par **les responsables de la communauté (78%), les travailleurs humanitaires d'Organisation Non Gouvernementales (ONG) internationales (60%) et les travailleurs d'ONG locales (43%).** Pour ce qui est de la clarté de ces informations, la majorité (95%) des IC des communautés évaluées ont indiqué qu'au moins une partie de leur communauté reçoit des informations claires sur l'assistance de la part des fournisseurs de l'aide.

Suite à cette enquête, de nombreuses problématiques et dynamiques restent à explorer sur le partage d'information, l'impact des activités d'autonomisation ou encore la relation entre les modalités d'assistance et le sentiment d'insécurité. Dans le cadre d'une future évaluation AAP, il serait intéressant de combiner des approches quantitatives et qualitatives. La mise en place de plusieurs types de collecte de données permettrait une triangulation des informations, ainsi que l'approfondissement de certaines dynamiques non-observables à travers un outil quantitatif.

Table des matières

RÉSUMÉ.....	1
Table des matières	3
Liste des acronymes.....	4
Classifications géographiques.....	4
Liste des graphiques, tableaux et cartes présents dans ce rapport.....	4
INTRODUCTION	6
MÉTHODOLOGIE	7
Couverture géographique	7
Stratégie d'échantillonnage	8
Méthodes de collecte de données	9
Analyse.....	10
Défis et limites	10
RÉSULTATS.....	11
Participation et prise de décision.....	11
Implication des communautés affectées lors de leur accès à l'aide humanitaire	11
Protection.....	13
Sentiment d'insécurité des communautés affectées lors de l'accès à l'assistance humanitaire	13
Sentiment de dignité des communautés affectées lors de l'accès à l'assistance humanitaire	14
Mécanismes de plaintes et suggestions.....	16
Existence de mécanismes de redevabilité dans les sites/camp évalués.....	16
Fonctionnalité des mécanismes de redevabilité dans les sites/camp évalués.....	16
Autonomisation des populations affectées.....	19
Partage d'information et communication avec les populations affectées	20
Communication avec les populations affectées	22
CONCLUSION	24
ANNEXES.....	26
Annexe : Liens à des outils pertinents.....	26

Liste des acronymes

AGR	Activité génératrice de revenu
AAP	Redevabilité auprès des personnes affectées
BHA	Bureau des affaires humanitaires (USA)
DRC	Danish Refugee Council
DREC/M-R	Direction Régionale de l'Etat Civil, de la Migration et des Réfugiés
DRPE	Direction Régionale de la Protection de l'Enfant
GANE	Groupes Armées Non Etatiques
IC	Informateur clé
IRC	International Rescue Committee
MSNA	Evaluation multisectorielle des besoins
PDI	Personne déplacée interne
RCA	Redevabilité envers les populations affectées
REG	Reste explosif de guerre
UNHCR	Haut-Commissariat des Nations-Unies pour les Réfugiés

Classifications géographiques

Région	Division administrative la plus élevée au niveau national
Département	Les régions sont divisées en départements.
Commune	Les départements sont divisés en communes.
Village	Les communes se composent de plusieurs villages.
Localité d'accueil	Villages accueillant des populations de déplacés suite à un choc

Liste des graphiques, tableaux et cartes présents dans ce rapport

Graphiques

Figure 1: Processus d'identification des IC	9
Figure 2: % de communautés où des discriminations pour accéder à l'aide humanitaire ont été rapportées par les IC, en fonction de leur statut	12
Figure 3: Implication des communautés dans le processus de prise de décisions, selon les IC (désagréé par statut)	12
Figure 4: Principales mesures pouvant être entreprise afin d'améliorer l'accès des communautés à l'aide humanitaire, rapportées par les IC en fonction de leur statut	13
Figure 6: Principales mesures pouvant être entreprises afin d'améliorer le sentiment de sécurité des communautés lorsqu'elles accèdent à l'aide humanitaire, rapportées par les IC en fonction de leur statut	14
Figure 7: Principales mesures pouvant être entreprises afin d'améliorer le sentiment de dignité des communautés lorsqu'elles accèdent à l'assistance humanitaire, selon les IC (désagréé par statut)	15
Figure 8: Proportion des communautés ayant formulé des plaintes ou suggestions en cas d'insatisfaction ou de mécontentement vis-à-vis de l'accès à l'assistance humanitaire au cours des 6 derniers mois, rapportée par les IC en fonction de leur statut	17
Figure 9: La proportion des communautés qui sont satisfaites vis-à-vis de la réponse à la plainte adressée, selon les IC en fonction de leur statut.	18
Figure 10: Principales mesures pouvant être entreprises afin de mieux prendre en considération les suggestions et perspectives des communautés par rapport à la réponse humanitaire, selon les IC.	18
Figure 11: Principaux types d'assistances humanitaires/actions préférés par les communautés pour les aider à devenir autonome à long terme, selon les IC (désagréés par statut)	19
Figure 12: Principaux types d'information reçus par les différentes communautés de la part des fournisseurs d'aide au cours des 6 derniers mois, selon les IC (désagréés par statut)	21
Figure 13: Principaux types d'informations que les communautés aimeraient recevoir des fournisseurs de l'aide, selon les IC (désagréés par statut)	21

Tableaux

Tableau 1: Nombre d'informateurs clés par commune, selon le statut de l'IC.	7
Tableau 2: Proportion estimée des communautés se sentant en insécurité lorsqu'elles accèdent à l'assistance humanitaire sur le site/camp, rapportée par les IC en fonction de leur statut.....	13
Tableau 3: Proportion estimée des communauté ayant le sentiment d'avoir accès à l'aide humanitaire avec une dignité limitée ou absente, selon les IC (désagrégé par statut)	15
Tableau 4: Comparaison des mécanismes de redevabilité existants vs. Ceux souhaités sur les sites selon les IC.....	16
Tableau 5: Proportion estimée des communautés sachant comment adresser ses plaintes ou suggestions en cas d'insatisfaction ou de mécontentement vis-à-vis de l'assistance humanitaire, selon les IC (désagrégé par statut).....	17
Tableau 6: Proportion estimée au sein des différentes communautés, qui pense que le soutien qu'elle reçoit lui permet de s'autonomiser (vivre sans l'aide à l'avenir), selon les IC.	20
Tableau 7: Niveau de compréhension des informations reçues par les différentes communautés, selon les IC (désagrégé par statut).....	22
Tableau 8: Principaux moyens de communication préférés par les communautés pour recevoir l'information, selon les IC (désagrégé par statut).....	22

Cartes

Carte 1: carte des sites évalués.....	8
---------------------------------------	---

Introduction

Depuis avril 2013, la région de Diffa fait face à une crise de déplacement principalement due à l'insurrection de groupes armés non étatiques (GANE). Le conflit s'est progressivement aggravé en février 2015 avec la multiplication des incursions transfrontalières des GANE et la présence croissante de l'État Islamique dans la région du bassin du lac Tchad⁶. Les attaques récurrentes ont ainsi engendré d'importants déplacements de population dans la région du bassin du Lac Tchad, dont Diffa. La population de personnes déplacée⁷, en juillet 2021, est estimée à 243 148 soit 75 754 personnes déplacées internes (PDI), 129 835 réfugiés, 35 445 retournés et 2 114 demandeurs d'asile, dont la majorité vit dans des sites informels et planifiés le long de la route nationale RN-1⁸. Ces flux de déplacements ont ainsi un impact sur les ressources locales présentes dans les localités d'accueil. Dans ces localités, ces déplacements de population se greffent à des défis structurels en matière de sécurité alimentaire, de santé, de catastrophes naturelles, d'accès à l'assistance humanitaire et de dégradation des opportunités économiques. Afin de faire face à ces défis, des efforts sont fournis par les acteurs humanitaires pour envisager des solutions durables et supporter les populations affectées ayant des besoins humanitaires critiques. Avec l'accroissement des activités humanitaires, il se pose la question de la redevabilité des acteurs humanitaires envers les populations affectées par les crises dans les sites de déplacés de la région de Diffa.

Afin de fournir une réponse adaptée aux besoins des populations affectées, la communauté humanitaire a ainsi identifié plusieurs activités à mettre en œuvre à travers le groupe de travail redevabilité envers la population affectée (AAP). Toutefois, peu d'informations concernant les mécanismes de redevabilité actuellement en vigueur dans la région de Diffa furent disponibles au moment de l'enquête. En effet, la communauté humanitaire du Niger ne dispose pas d'un mécanisme harmonisé de gestion de plainte / retour d'information permettant d'orienter et d'ajuster la stratégie de l'Équipe Humanitaire Pays (EHP). Il est donc difficile d'avoir une vue d'ensemble de ces différents mécanismes, à la fois en termes d'existence et de fonctionnalité, ainsi que des principaux acteurs humanitaires assurant leur gestion.

Pour répondre à ces besoins en information, REACH, en étroite collaboration avec le Groupe de Travail Protection (GTP) de Diffa, sous la conduite de la Direction Régionale de la Protection de l'Enfant (DRPE) et sous la co-direction du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (UNHCR), a mis en œuvre une évaluation de la redevabilité envers la population affectée (AAP) dans les sites de déplacés de la région de Diffa. Financée par le *Bureau of Humanitarian Assistance* (BHA), cette évaluation a pour objectif de fournir une vue d'ensemble sur les mécanismes de redevabilité des acteurs humanitaires envers les populations affectées et de leur expérience dans les sites de déplacés de la région de Diffa, afin d'informer la planification de la réponse humanitaire dans ces sites.

Après une description de la méthodologie utilisée, ce rapport présente les résultats principaux de l'évaluation pour les communautés déplacées et non déplacées, organisés selon les thématiques suivantes :

- 1) Participation et prise de décision;
- 2) Protection (sentiment d'insécurité et comportements des acteurs humanitaires);
- 3) Mécanismes de plaintes ;
- 4) Autonomisation et solutions durables ;
- 5) Partage d'information et communication avec les populations affectées.

⁶ International crisis group, *Court-circuiter l'Etat islamique dans la région de Tillabéri au Niger*, juin 2020, disponible [ici](#)

⁷ La population déplacée est composée de la population déplacée interne, réfugiée et retournée.

⁸ Direction Régionale de l'Etat Civil, des Migrations et des Réfugiés (DREC/M-R). Situation des personnes déplacées : réfugiés – retournés – déplacés Internes – demandeurs d'asile, région de Diffa, juillet 2021, disponible [ici](#).

Méthodologie

Compte tenu du fait que l'assistance humanitaire est basée sur la vulnérabilité des personnes et non pas sur leur statut, il a été décidé avec le Groupe de Travail Protection de Diffa de cibler les différents groupes de populations affectées (non déplacés, déplacés internes, retournés et réfugiés) lors de cette évaluation. Les partenaires du Groupe de Travail Protection au Niger ont été sollicités en 2021 pour une révision de l'outil de collecte utilisé lors de l'évaluation menée en 2017⁹. Les données ont été collectées à travers des entretiens auprès des informateurs clés (IC) à l'aide d'un questionnaire structuré Kobo. L'objectif était d'interroger au minimum 2 IC par site de déplacés : 1 pour la communauté non déplacée et 1 pour la communauté déplacée. Les résultats sont issus des estimations des IC enquêtées sur les perceptions existantes au sein de leurs communautés respectives (déplacée / non déplacée). Ainsi les données sont à ce titre indicatifs et non représentatifs, de la situation des communautés évaluées dans les sites de déplacés de Diffa.

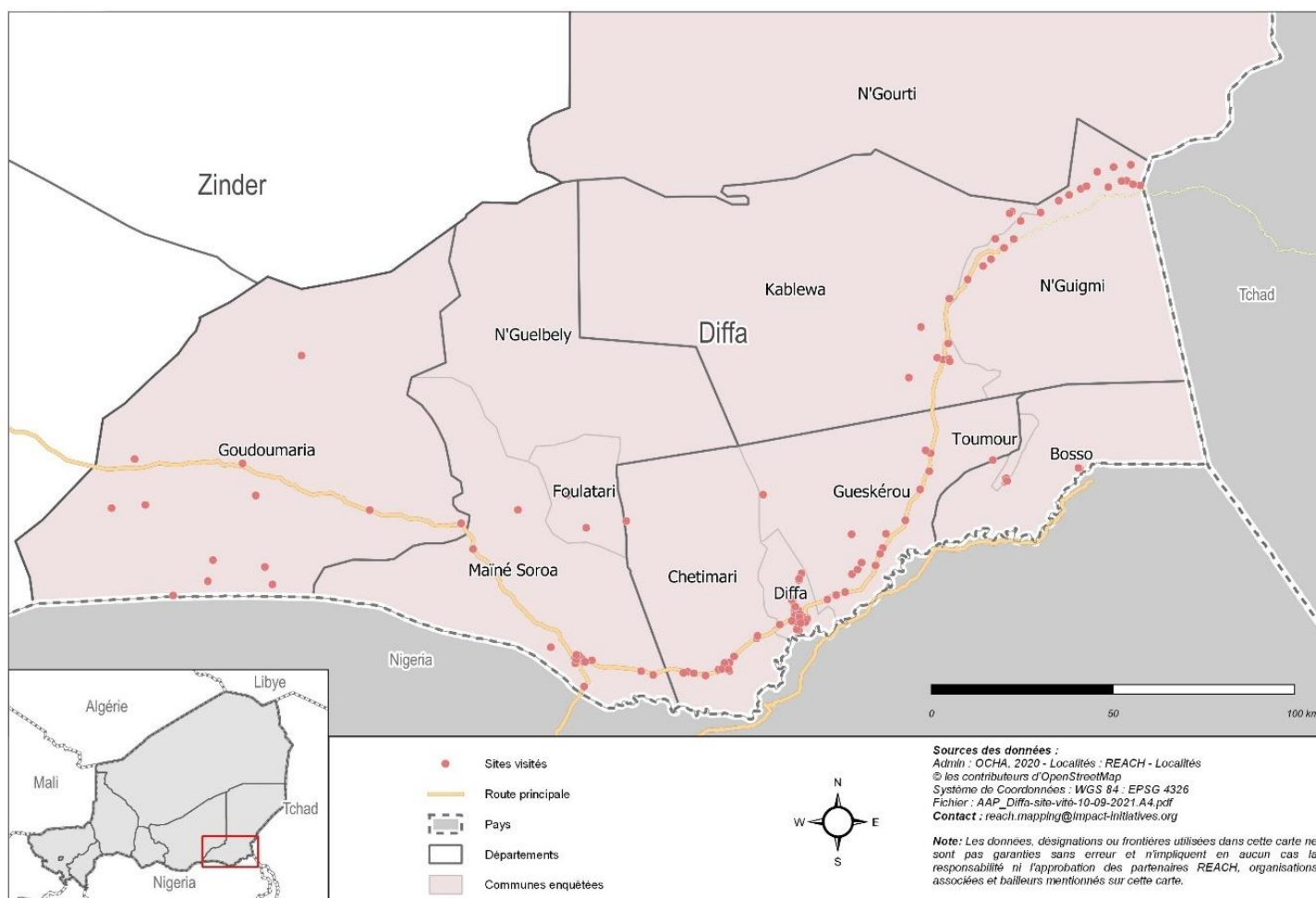
Couverture géographique

Cette évaluation a couvert 144 sites/camp de déplacés, accessibles au moment de l'enquête (juin 2021), repartis dans les 10 communes de la région considérées par le cluster protection de Diffa comme directement affectées par la crise du bassin du Lac Tchad. Au total 206 IC (70 non déplacés et 136 déplacés) ont été interrogés dans le cadre de cette étude comme le montre le tableau ci-dessous.

Tableau 1: Nombre d'informateurs clés par commune, selon le statut de l'IC.

Commune	Non déplacés	Déplacés
Bosso	1	4
Toumour	1	15
Chetimari	4	13
Diffa	11	25
Gueskerou	11	22
Goudoumaria	13	10
Foulatari	4	1
Maine Soroa	11	16
Kabalewa	5	8
N'Guigmi	9	22
Total	70	136

⁹ REACH, *Évaluation des mécanismes de redevabilité dans la région de Diffa*, août 2017, disponible [ici](#)



Carte 1: Sites évalués lors l'enquête menée du 08 au 18 juin 2021.

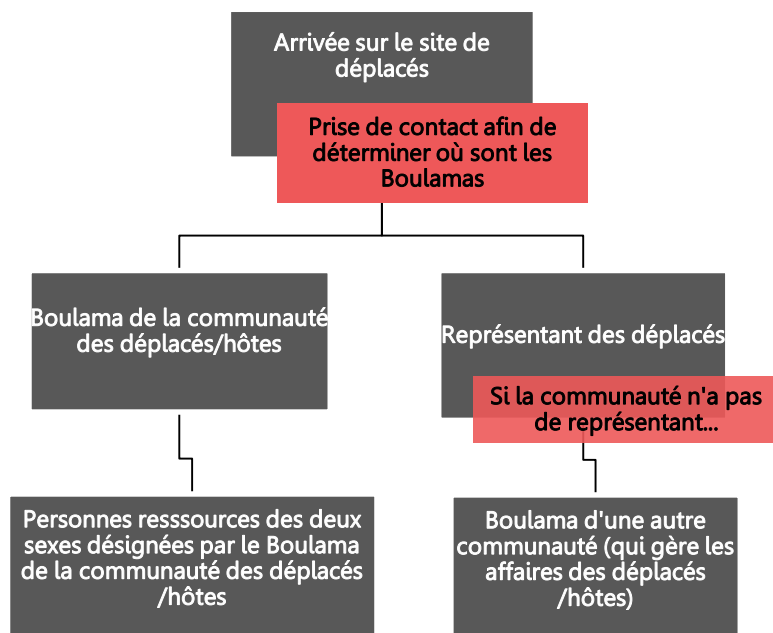
Stratégie d'échantillonnage

La collecte de données s'est effectuée à travers des entretiens avec des IC hommes et femmes sélectionnés en fonction de leur rôle et/ou leur connaissance vis-à-vis de leur communauté. En étroite collaboration avec les chefs de village, aussi connu sous le nom de boulama, ou les représentants des communautés, les personnes informées sur le fonctionnement de leur communauté sur le site ont été identifiées puis enquêtées (1 IC parmi les non déplacés et 1 IC parmi les populations de déplacés). Ces personnes ont été principalement des boulamas ou des représentants des communautés. Toutefois, d'autres membres clés de la communauté¹⁰ ont été interrogés lorsque les boulamas/représentants des communautés les ont désignés comme les personnes les mieux informées sur leur communauté. D'autres membres clés de la communauté ont été enquêtés en cas d'absence de ces boulamas/représentants des communautés sur le site le jour-même de l'enquête. Au total, 206 informateurs clés ont été interrogés.

¹⁰ Représentant désigné de la communauté déplacée, président du comité de gestion des déplacés, membre du comité de gestion des déplacés, président du comité de protection, membre du comité de protection, chef religieux, sage du village, volontaire communautaire, enseignant.

De manière générale, le processus d'identification des IC pour la collecte de données a suivi le schéma suivant :

Figure 1: Processus d'identification des IC



Méthodes de collecte de données

Six équipes ont été déployées pour collecter les données à travers un questionnaire structuré, administré auprès de 206 IC répartis dans 144 sites DREC/Camp accessibles rattachés aux 10 communes les plus affectées par la crise du bassin du Lac Tchad, dans la région de Diffa. Ces sites ont été identifiés en étroite collaboration avec le Groupe de Travail Protection de Diffa. De manière successive, une journée pour la formation des enquêteurs, une journée pour le test pilote, une journée pour la restitution des résultats du test pilote et une journée pour intégrer les incohérences décelées le jour de la restitution ont été consacrées pour mieux préparer la collecte de données proprement dite. Les données ont été collectées entre le 08 et le 18 juin 2021. Pendant la collecte, les données ont été suivies de près afin de détecter des erreurs ou dysfonctionnements techniques. Un contact avec les enquêteurs a été maintenu au quotidien pour leur donner des instructions supplémentaires au besoin ainsi que pour pouvoir obtenir des clarifications sur les données qui ont été collectées. Ces données issues des entretiens avec les IC ont été triangulées avec des données secondaires disponibles.

Dans chaque site ou camp, un IC a été choisi par groupe de population identifiée (non déplacée et/ou déplacée). Les IC interrogés comprennent des chefs de villages (boulamas), des représentants de la communauté déplacée, des membres des différents comités mis en place par les acteurs humanitaires, ou toute autre membre communautaire clé choisi par la communauté comme étant la personne la mieux informée sur les mécanismes de redevabilité.

Compte tenu du fait que l'évaluation a été réalisée dans le contexte de la COVID-19, des mesures de prévention ont été mises en place pour minimiser les risques de propagation du virus lors des entretiens. Toutes les personnes impliquées dans cette activité ont été dotées de masque et de gel hydro alcoolique. Les chefs d'équipes ont été chargés de veiller au respect des mesures de prévention sur le terrain.

Analyse

Les données ont été analysées à l'aide du logiciel Excel. De plus, les logiciels Powerpoint et InDesign ont été ensuite utilisés pour la production d'une présentation intermédiaire des résultats et une fiche d'information sur les principaux volets de l'évaluation. Les cartes présentes dans ce rapport ont été produites au moyen du logiciel ArcGIS. D'avantage d'information sur les axes thématiques de l'analyse peuvent être trouvée dans le plan d'analyse des données.¹¹ Des analyses ont été faites en désagrégeant les résultats par statut des IC quand cela s'avérait pertinent.

Défis et limites

- Les résultats sont issus des estimations des IC et sont donc indicatifs et non représentatifs au niveau des populations résident sur les sites de déplacés.
- L'accès à certains sites n'a pas été possible du fait de la situation sécuritaire dans les communes de Diffa (Kouloukoura), Gueskérou (Kayawa/Diffa) et Chetimari (Doubougoun Kayawa, Dabougoun I et II, Ari Arnadi).
- Il existe un biais possible dans les réponses des IC, notamment sur certains sujets jugés sensibles par les IC ou dans l'attente d'une possible assistance humanitaire.
- Avec seulement 19% d'IC femmes, certaines dynamiques liées au genre ont pu ne pas être représentées dans les données.
- Certaines questions demandaient aux IC d'estimer la proportion de la population sur certains sujets (utilisation des mécanismes de redevabilité, niveau de connaissance, etc.). Ces résultats doivent être considérés avec précaution et dans la limite des connaissances et préconceptions des IC.

¹¹ Les termes de références de l'enquête sont disponibles [ici](#)

Résultats

Les résultats de cette évaluation sont organisés autour de cinq (5) thématiques : participation et prise de décision ; protection ; mécanismes de plaintes ; autonomisation et solutions durables ; partage d'information et communication avec les personnes affectées. Pour chaque thématique, les résultats seront présentés en comparant les perceptions des communautés déplacées et les communautés non déplacées vivant dans les sites de déplacés de la région de Diffa lorsque qu'ils existent des différences significatives.

Participation et prise de décision

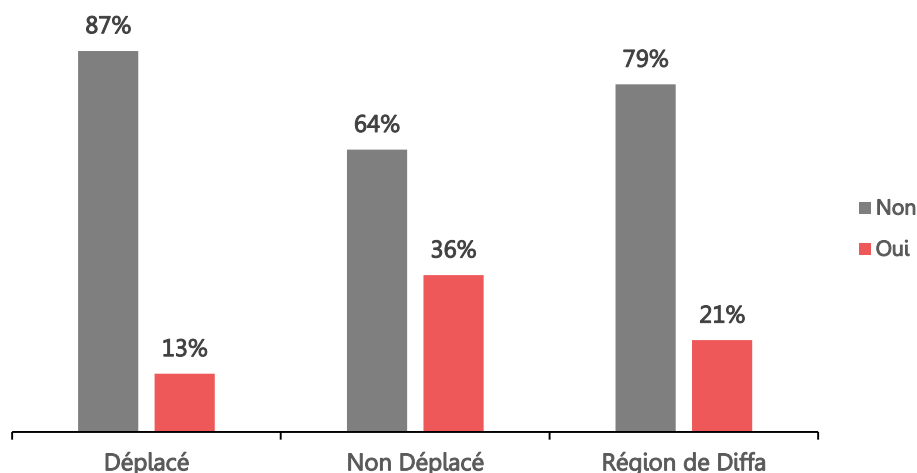
Implication des communautés affectées lors de leur accès à l'aide humanitaire

Par rapport à la prise en compte de l'avis de la communauté dans le cycle de programmation humanitaire, les IC interrogés ont rapporté que la majorité des groupes de personnes ont pu donner leur avis sur l'aide et/ou la conduite de l'aide au cours des 6 derniers mois avec respectivement 61% et 54% pour les communautés déplacées et les communautés non déplacées. Les personnes souffrant de graves problèmes de santé (25%), les personnes âgées (23%) ainsi que les personnes ayant des troubles mentaux ou cognitifs (23%) sont les principales populations vulnérables qui n'ont pas pu donner leur avis sur l'aide et/ou la conduite de l'aide selon les IC enquêtés. Selon les IC, ces populations n'ont pas eu l'occasion de partager leurs avis car leur état de santé ne le permettait pas (80%), elles étaient trop âgées (58%) ou bien trop jeunes pour donner leur avis (31%). Toutefois, les différentes populations mentionnées peuvent potentiellement avoir des besoins humanitaires importants et leur avis est important afin de garantir que l'assistance humanitaire couvre toutes les populations affectées dans le besoin. Il est ainsi crucial pour les acteurs humanitaires d'adapter leurs mécanismes de redevabilité afin que leur point de vue soit pris en compte dans les activités humanitaires.

Malgré un fort taux de prise en compte de l'opinion des personnes affectées dans le cycle de programmation selon les IC, environ un cinquième (21%) des IC enquêtés mentionnent des cas de discrimination lorsque leurs communautés respectives accèdent à l'assistance. Ces cas de discriminations ont été plus souvent mentionnés par les IC non déplacés (36%) que leurs homologues déplacés (13%) (*voir Figure 2*). Concernant les groupes de populations les plus discriminés, les groupes mentionnés diffèrent nettement lorsqu'on compare les résultats rapportés par les IC non déplacés à ceux indiqués par les IC déplacés. En effet, si les personnes âgées (76%), les enfants (72%) et les personnes handicapées (52%) sont décrits comme les groupes les plus discriminés dans les communautés non déplacées, ce sont plutôt les réfugiés (61%), les déplacés internes (44%), les retournés (22%) et les personnes âgées (22%) qui sont décrits comme les plus marginalisées selon les IC déplacés¹². Le statut de déplacement est ainsi perçu par les IC déplacés comme un facteur de discrimination important alors que les IC non déplacées mentionnent d'autres facteurs de vulnérabilités tels que le handicap ou l'âge.

¹² Parmi ces communautés dans lesquelles les IC ont rapporté l'existence des discriminations lors de l'accès à l'aide humanitaire

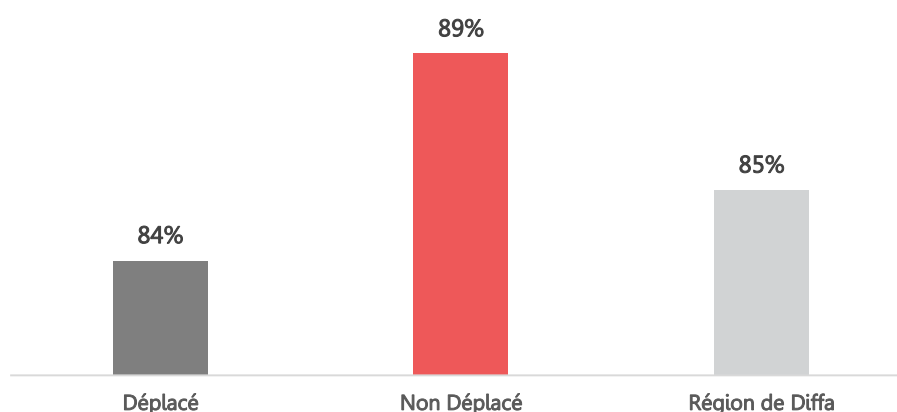
Figure 2: % de communautés où des discriminations pour accéder à l'aide humanitaire ont été rapportées par les IC, en fonction de leur statut



L'implication des communautés dans le processus de prise de décision tend à être effective dans les sites de déplacés de la région de Diffa avec des proportions relativement similaires selon le statut des communautés évaluées (84% pour la communauté déplacée contre 89% pour la communauté non déplacée). Parmi les sites dans lesquelles les IC ont notifié que leurs habitants ne se sentent pas impliqués dans ce processus de prise de décision, la grande majorité de IC a évoqué la marginalisation de leur communauté respective par les acteurs humanitaires (84% des IC déplacés contre 88% des IC non déplacés) comme raison principale.

Même si une proportion importante des communautés semble être impliquée dans le processus de prise de décision, le niveau d'implication dans le cycle de programmation humanitaire varie selon le type d'assistance. Ainsi, l'assistance en biens alimentaires (83% des IC déplacés et 81% des IC non déplacés) et l'assistance monétaire (35% et 44%) sont les principaux types d'assistance dans lesquels les communautés se sentent les plus impliquées, selon les IC.

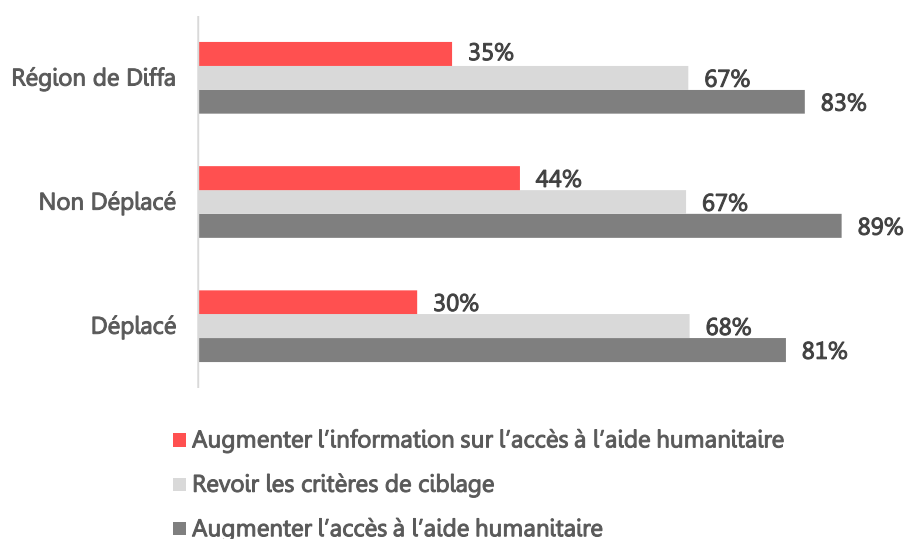
Figure 3: La proportion des membres des communautés qui a un mot à dire dans les décisions concernant l'assistance humanitaire, selon les IC (désagrégué par statut)¹³



¹³ Implication des communautés dans l'évaluation des besoins humanitaires ou de l'implémentation de la réponse humanitaire sur le site/camp.

Afin d'améliorer l'accès aux services humanitaires, plusieurs mesures ont été ainsi proposées par les IC interrogés **tel que l'augmentation de l'étendue de l'aide humanitaire (84%), la révision des critères de ciblage (67%) et un partage accru d'information sur l'accès à l'aide humanitaire (35%)**. Ces mesures sont rapportées avec des proportions relativement similaires quel que soit le statut de l'IC interrogé sauf pour la recommandation concernant l'augmentation du partage d'information sur l'accès à l'assistance (30% pour les IC déplacés et 44% pour les IC non déplacés).

Figure 4: Principales mesures pouvant être entreprise afin d'améliorer l'accès des communautés à l'aide humanitaire, rapportées par les IC en fonction de leur statut¹⁴



Protection

Sentiment d'insécurité des communautés affectées lors de l'accès à l'assistance humanitaire

La problématique du sentiment d'insécurité des communautés affectées lorsqu'elles accèdent à l'assistance humanitaire sur le site/camp reste une préoccupation importante pour une partie des informateurs clés. En effet, **un tiers (34%) des IC ont rapporté qu'au moins une partie de leur communauté ne se sent pas en sécurité lorsqu'elle accède à l'assistance humanitaire sur le site**. La proportion d'IC déplacés est plus forte (36%) que les IC non déplacés (29%) à avoir mentionné ce sentiment d'insécurité. Les principales causes du sentiment d'insécurité lors de l'accès aux services humanitaires selon les IC, sont les violences verbales (menaces) (58%), les violences physiques (41%) et les risques de corruption (20%).

Tableau 2: Proportion estimée des communautés se sentant en insécurité lorsqu'elles accèdent à l'assistance humanitaire sur le site/camp, rapportée par les IC en fonction de leur statut

Proportions estimées	Déplacé	Non Déplacé	Région de Diffa
Aucun (0%)	64%	71%	67%
Une minorité (1-24%)	10%	14%	12%
Un peu moins de la moitié (25-49%)	8%	9%	8%
La moitié ou un peu plus (50-74%)	8%	4%	7%
La grande majorité (75-99%)	9%	1%	6%
Tous (100%).	1%	0%	0%

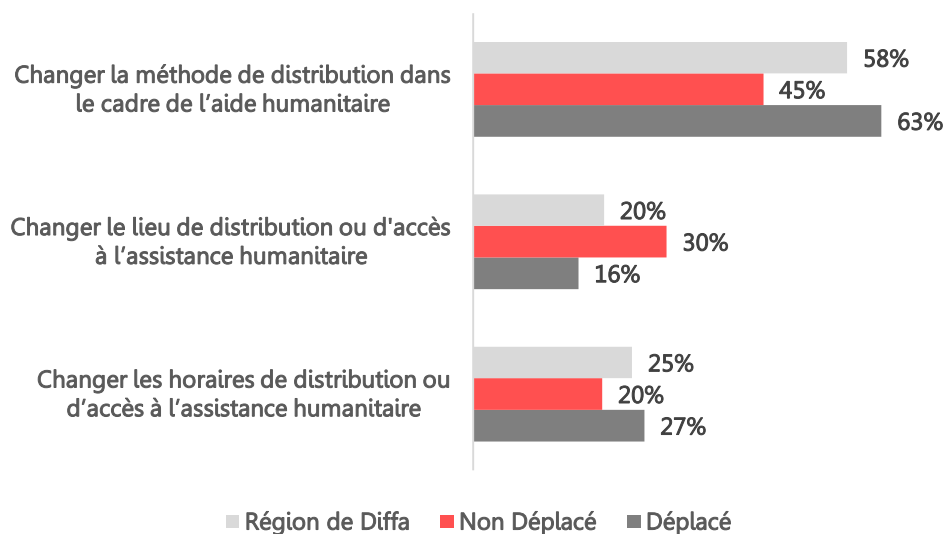
¹⁴ Plusieurs options de réponses pouvaient être sélectionnées par les informateurs-clés (questions à choix multiples), ainsi les résultats représentés peuvent excéder 100%.

D'après les IC interrogés, le sentiment d'insécurité diffère en fonction des types d'assistance qu'elles reçoivent. Ainsi, **les personnes résidents sur les sites, se sentent moins en sécurité lorsqu'elles accèdent à l'assistance en biens alimentaires (78%), suivi par l'assistance monétaire (26%) et en abris (26%)**. Ces résultats pourraient s'expliquer par le fait que les bénéficiaires de ces types d'assistance peuvent être potentiellement victimes de vols ou harcèlement suite à une distribution de biens ou d'argent. De plus, les sites de distribution regroupent généralement une foule importante dont la gestion peut causer un problème sécuritaire. De manière générale, ces résultats varient légèrement en fonction du statut des IC avec des proportions un peu plus élevées pour les communautés déplacées (*voir tableau 2*).

Les IC ont indiqué plusieurs mesures qui selon eux pourraient être entreprises afin d'améliorer le sentiment de sécurité des communautés lorsqu'elles accèdent à l'assistance humanitaire dans les sites/camp évalués. Les principales mesures mentionnées à entreprendre seraient **le fait de changer la méthode de distribution (58%), adapter les horaires de distribution / d'accès aux services (25%) et les lieux de distribution / d'accès aux services humanitaires (20%)**.

Bien que le fait de changer la méthode de distribution dans le cadre de l'aide humanitaire reste la principale mesure quel que soit le statut de l'IC, il convient de remarquer que l'ordre des deux autres recommandations change selon le statut des IC. Ainsi, les IC déplacés privilégient un changement des horaires de distribution / d'accès humanitaires (27% pour les IC déplacés vs. 20% pour les IC non déplacés) tandis que les IC non déplacés recommandent d'avantage une modification des lieux d'assistance comme seconde recommandation (30% pour les IC non déplacés vs. 16% pour les IC déplacés) (*voir figure 5*).

Figure 5: Principales mesures pouvant être entreprises afin d'améliorer le sentiment de sécurité des communautés lorsqu'elles accèdent à l'aide humanitaire, rapportées par les IC en fonction de leur statut¹⁵



Sentiment de dignité des communautés affectées lors de l'accès à l'assistance humanitaire

Concernant le sentiment d'être traité avec respect et dignité lors de l'accès à l'assistance, **un quart des IC enquêtées (25%) affirment que les membres de leur communauté n'accèdent à l'aide humanitaire de manière digne dans les sites de déplacés de la région de Diffa**. Le sentiment d'être traité avec respect et dignité lors de l'accès à l'assistance est quasiment identique pour les différents groupes de populations avec 26% pour les communautés déplacés et 23% pour les communautés non déplacées (*voir tableau 3*), selon les IC.

¹⁵ Plusieurs options de réponses pouvaient être sélectionnées par les informateurs-clés (questions à choix multiples), ainsi les résultats représentés peuvent excéder 100%.

Selon les IC, les bénéficiaires d'assistance en biens alimentaires (75%), en assistance monétaire (33%) et abris (25%) sont moins bien traités avec respect et dignité que les autres types de bénéficiaires.

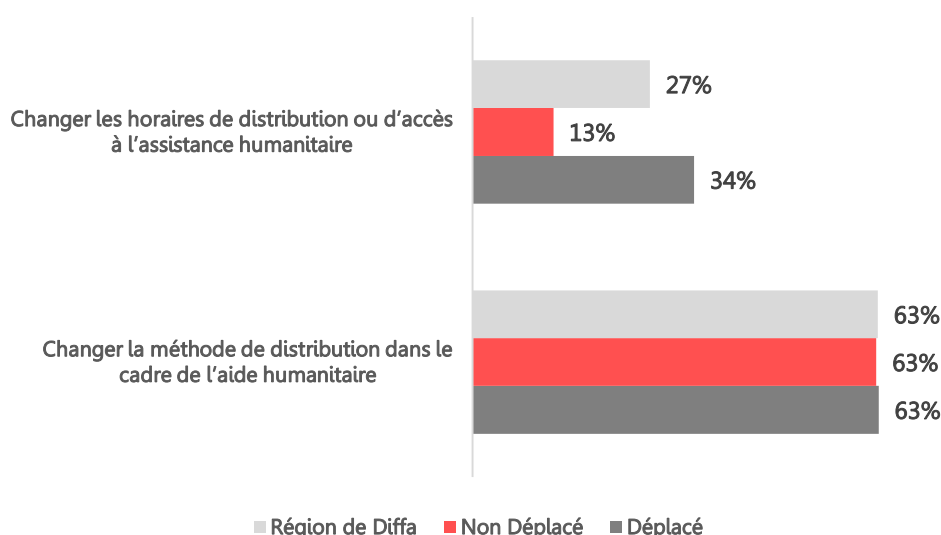
Tableau 3: Proportion estimée des communauté ayant le sentiment d'avoir accès à l'aide humanitaire avec une dignité limitée ou absente, selon les IC (désagrégué par statut)

Proportion estimée par les IC	Déplacé	Non Déplacé	Région de Diffa
Aucun (0%)	74%	77%	75%
Une minorité (1-24%)	9%	13%	10%
Un peu moins de la moitié (25-49%)	7%	4%	6%
La moitié ou un peu plus (50-74%)	4%	3%	4%
La grande majorité (75-99%)	4%	0%	3%
Tous (100%).	1%	3%	1%

Selon la minorité d'IC ayant rapporté qu'une partie de la population a des problèmes d'accès à l'assistance humanitaire en termes de dignité, cela est principalement dû au fait que les résidents des sites ne se sentent pas pris en considération ou écoutés par les acteurs humanitaires. Ce sentiment de manque de considération des acteurs humanitaires vis-à-vis des communautés est ressorti dans plus de la moitié (57%) des sites évalués. Cette problématique semble être beaucoup plus importante chez les communautés non déplacées. En effet, 75% des IC non déplacés ont mentionné cette problématique contre 49% des IC déplacés. Toutefois, 35% des IC déplacés mentionnent également ne pas se sentir respectés par les acteurs humanitaires à cause d'infrastructures dégradées tels que des latrines sales.

Selon les IC, changer les méthodes de distribution (63%) ainsi que les horaires de distribution ou d'accès aux services (27%) sont les principales mesures à entreprendre pour garantir un accès digne à l'assistance humanitaire. Au niveau des différences par statut, la proportion d'IC déplacés est plus grande que les IC non déplacés à avoir recommandé le changement des horaires de distribution ou d'accès à l'assistance humanitaire comme mesures pour garantir un accès digne à l'assistance (34% des IC des communautés déplacées vs. 13% pour les communautés non déplacées).

Figure 6: Principales mesures¹⁶ pouvant être entreprises afin d'améliorer le sentiment de dignité des communautés lorsqu'elles accèdent à l'assistance humanitaire, selon les IC (désagrégué par statut)



¹⁶ Plusieurs options de réponses pouvaient être sélectionnées par les informateurs-clés (questions à choix multiples), ainsi les résultats représentés peuvent excéder 100%.

Mécanismes de plaintes et suggestions

Existence de mécanismes de redevabilité dans les sites/camp évalués

D'après les informations recueillies auprès des IC, il existe un ou plusieurs mécanismes de redevabilités dans presque l'intégralité des sites/camps évalués. En effet, sur les 144 sites évalués, 139 sites ont au moins un mécanisme de redevabilité¹⁷.

Le comité de gestion de plaintes constituait le principal mécanisme de redevabilité existant dans 76% des sites/camps évalués au moment de l'enquête selon les IC (*voir tableau 4*). Le comité de sélection des bénéficiaires constituait le deuxième mécanisme de redevabilité (53%), suivi par le comité de protection (38%). Il n'existe pas de différences significatives entre les différents groupes d'IC enquêtées (déplacés/non déplacés) concernant les mécanismes de redevabilités existants. Lors de cette évaluation, il a été question d'identifier les mécanismes de redevabilité qui n'existe pas sur les sites/camp au moment de l'enquête dont les communautés souhaiteraient la mise en place sur leurs sites respectifs. A ce niveau, les mécanismes de redevabilités souhaités sont l'installation d'une ligne verte (téléphone) (43%) suivie par le comité de protection (22%), le comité Espaces Amis des Enfants (21%), le bureau des plaintes (20%) et le comité de gestion de plainte (18%). Parmi les mécanismes de redevabilité souhaités par les populations affectées, le comité de gestion des plaintes et les lignes vertes existent déjà dans une partie des sites enquêtées. Ainsi un travail de sensibilisation sur ces mécanismes existants est à privilégier par les acteurs humanitaires.

Tableau 4: Comparaison des mécanismes de redevabilité existants vs. Ceux souhaités sur les sites selon les IC

Mécanismes de redevabilité... ¹⁸	...existants sur les sites	... souhaités par les personnes affectées
Comités de gestion des plaintes	76%	18%
Comités de sélection	53%	15%
Comités de protection	38%	22%
Leaders communautaires (autorités locales et coutumières)	32%	12%
La ligne verte (téléphone)	26%	43%

Fonctionnalité des mécanismes de redevabilité dans les sites/camp évalués

Le niveau de connaissance sur l'utilisation des mécanismes de redevabilité reste mitigé selon les IC enquêtées. **En effet, dans presque un cinquième (18%) des communautés évaluées, aucun membre des différentes communautés ne sait comment déposer une plainte ou suggestion en cas d'insatisfaction ou de mécontentement vis-à-vis de l'assistance reçue, selon les IC (*voir tableau 5*).** Parmi les communautés dans lesquelles les IC ont rapporté qu'au moins une partie de la population sait comment adresser une plainte ou suggestion, 33% des IC affirment que cela concerne une minorité de leur communauté respective.

¹⁷ Le site de Déwa Fidé, Argou I et II, Gala Ilaha, Bosso/N'gagam et PK50 sont les seuls sites qui n'ont aucun mécanisme de redevabilité d'après les IC interrogés au moment de l'enquête.

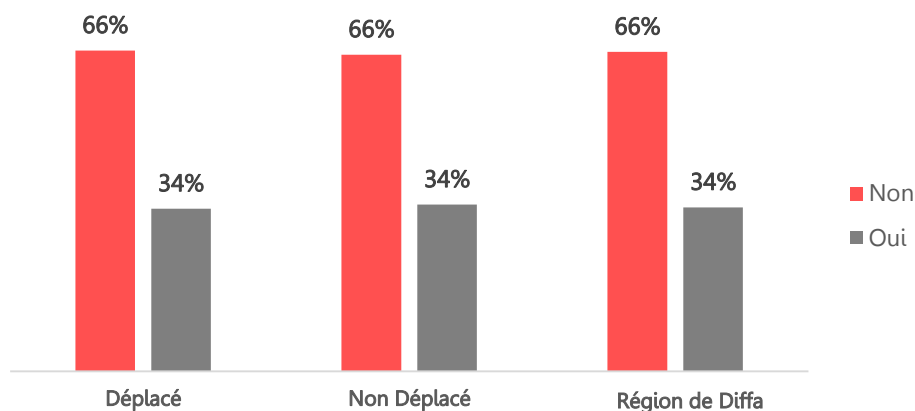
¹⁸ Plusieurs options de réponses pouvaient être sélectionnées par les informateurs-clés (questions à choix multiples), ainsi les résultats représentés peuvent excéder 100%.

Tableau 5: Proportion estimée des communautés sachant comment adresser ses plaintes ou suggestions en cas d'insatisfaction ou de mécontentement vis-à-vis de l'assistance humanitaire, selon les IC (désagré par statut)

Proportion estimée par les IC	Déplacé	Non Déplacé	Région de Diffa
Aucun (0%)	19%	16%	18%
Une minorité (1-24%)	27%	46%	33%
Un peu moins de la moitié (25-49%)	12%	13%	12%
La moitié ou un peu plus (50-74%)	11%	9%	10%
La grande majorité (75-99%)	18%	7%	15%
Tous (100%).	13%	10%	12%

Concernant la déposition d'une plainte ou d'une suggestion, **les deux tiers (66%) n'ont jamais formulé des plaintes ou suggestions en cas d'insatisfaction et de mécontentement vis-à-vis de l'assistance humanitaire dans les 6 derniers mois, selon les IC (voir figure 7).** Dans les communautés où les IC ont constaté des dépôts de plaintes ou suggestions (34%) **les principaux mécanismes employés sont les comités de gestion de plaintes (67%), les comités de protection (21%), les chefs communautaires (autorités locales et coutumières) (18%) et les comités de sélection (16%), selon les IC.** L'utilisation des autres mécanismes de redevabilité ou services a été rapportée par les IC avec de très faibles proportions (inférieure ou égale à 4%). L'absence des plaintes / suggestion à déposer de la part des membres de leurs communautés ainsi que la faible présence de ces mécanisme de redevabilité sur les sites sont les principales raisons qui ont été rapportées par les IC comme facteurs qui expliquent cette faible utilisation des autres mécanismes de redevabilité¹⁹.

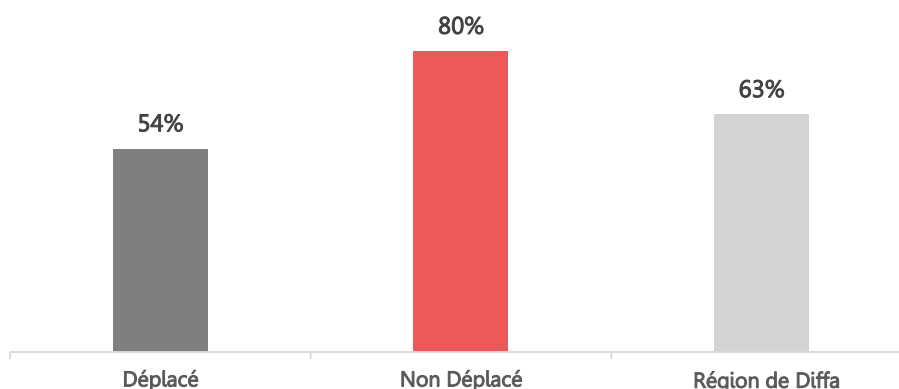
Figure 7: Proportion des communautés ayant formulé des plaintes ou suggestions en cas d'insatisfaction ou de mécontentement vis-à-vis de l'accès à l'assistance humanitaire au cours des 6 derniers mois, rapportée par les IC en fonction de leur statut



Pour l'ensemble des communautés évaluées où des dépôts de plaintes / suggestions ont été observés, presque deux tiers (63%) des IC affirment que leurs communautés sont satisfaites vis-à-vis des réponses concernant leurs plaintes. Ces résultats cachent une disparité non négligeable selon le statut des IC puisque 80% des IC des communautés non déplacées ont rapporté que leur communauté semble être satisfaite vis-à-vis des réponses aux plaintes contre 54% pour les communautés déplacées (voir figure 8). Toutefois, des lacunes ont été relevées vis-à-vis des réponses aux plaintes adressées par les groupes de populations. Selon les IC ayant observés des lacunes vis-à-vis dans les réponses aux plaintes, celles-ci étaient soit inefficaces (52%), soit non fournies à temps (29%) ou bien mal traitées (29%).

¹⁹ Les autres types de mécanismes de redevabilité qui ont été le plus faiblement utilisés sont : La table de plaintes, les groupes de soutien aux femmes, le système de suivi des activités, enquêtes Post Distribution Monitoring (PDM), boîte à plainte ou à suggestion, équipes programmes des partenaires humanitaires, groupes de discussion, comité Espaces Amis des Enfants, réunion des comités sectoriels avec la population, visites équipes/ consultations communautaires.

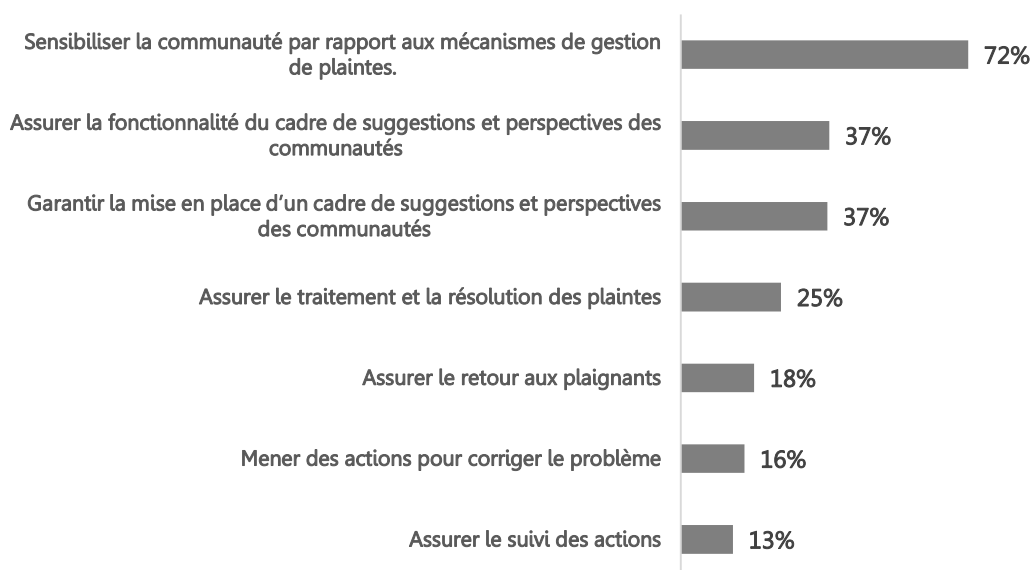
Figure 8: La proportion des communautés qui sont satisfaites vis-à-vis de la réponse à la plainte adressée, selon les IC en fonction de leur statut.



En ce qui concerne les mesures pouvant être entreprises afin de mieux prendre en considération les suggestions et perspectives des communautés, les IC ont mentionné les suggestions suivantes : une sensibilisation accrue de la population par rapport aux mécanismes de gestion de plaintes (72%), suivie par la prise en compte effective des suggestion et des perspectives communautaires partagées (37%), puis la garantie de la mise en œuvre d'un cadre de suggestions et perspectives des communautés (37%)(voir figure 9).

Concernant les différences par statut, la proportion d'IC non déplacées est plus importante que celle d'IC déplacés à mentionner la sensibilisation de leur communauté afin d'améliorer la fonctionnalité des mécanismes de redevabilité. Pour les autres mesures recommandées, les proportions sont relativement similaires quel que soit le statut de l'IC.

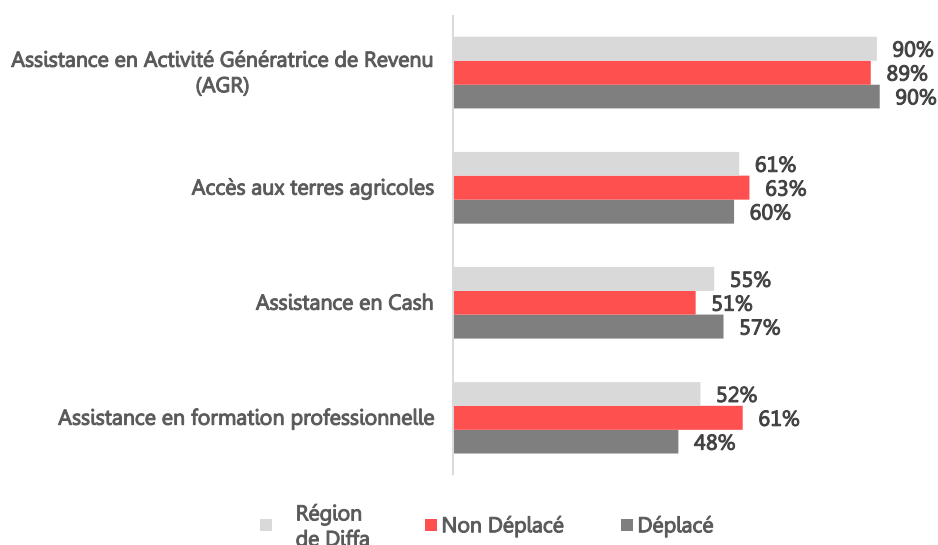
Figure 9: Principales mesures pouvant être entreprises afin de mieux prendre en considération les suggestions et perspectives des communautés par rapport à la réponse humanitaire, selon les IC.



Autonomisation des populations affectées

Afin d'obtenir des informations qui pourraient aider à mieux orienter les actions d'autonomisation et activités de résilience dans les sites de déplacés de la région de Diffa, les IC ont été interrogé sur les capacités de leur communauté à subvenir à leurs besoins essentiels de manière autonome et indépendante de l'aide humanitaire. Au moment de l'enquête, les activités génératrices de revenu (90%) suivi d'un accès aux terres agricoles (61%) et l'assistance monétaire (55%) sont les principaux types d'assistance recommandés par les IC afin de permettre aux membres de leurs communautés de devenir autonomes sur le long terme, selon les IC enquêtés. Quel que soit le statut, les activités recommandées par les différents groupes d'IC sont similaires (*voir figure 10*). Concernant les activités d'autonomisation actuellement en cours, 73% des IC affirment qu'au moins une des différentes activités d'autonomisation proposés dans le questionnaire²⁰ est déjà mise en place par un ou plusieurs acteurs humanitaires. Toutefois, il existe des différences entre les groupes de populations. Les IC déplacés sont en effet moins positifs sur le sujet (68%) que les IC non déplacés (84%). Il est ainsi possible que les membres de la communauté hôte sont d'avantage ciblés par les activités d'autonomisation que les groupes de populations déplacés, selon les propos récoltés auprès des IC. Si les activités génératrices de revenu sont celles qui sont le plus souhaitées par les informateurs clés, ceux-ci soulignent aussi que c'est le type d'activité d'autonomisation le plus appuyé par les acteurs humanitaires. En effet, les activités de génératrice de revenu (83%), suivi de l'assistance monétaire (47%) et les formations professionnelles (37%) sont les principales activités d'autonomisation en cours au moment de l'enquête, selon les IC. Les principaux acteurs mentionnés sont CARE (40%), IRC (33%), ACTED (31%) et Karkara (29%). Les ONG internationales ainsi que certaines organisations nationales sont les plus fréquemment mentionnées pour les activités d'autonomisation.

Figure 10: Principaux types d'assistances humanitaires/actions préférés par les communautés pour les aider à devenir autonome à long terme, selon les IC (désagrégés par statut).



Seulement 10 % des IC ont indiqué qu'aucun membre de leur communauté respective pense que le soutien qu'ils reçoivent des acteurs humanitaires leur permettent de vivre sans assistance à l'avenir. Si cela semble un faible pourcentage, il est important de souligner que les perspectives d'autonomisation reste un sentiment mitigé pour de nombreux résidents des sites de déplacés. En effet, presque deux tiers des IC (65%)²¹ ont rapporté que la moitié ou plus des membres de leur communauté ne pensent pas que le soutien qu'ils reçoivent leur permet de s'autonomiser à long terme. Pour les perspectives d'avenir par groupe de statut, les IC déplacés sont plus nombreux (26%) que les IC non déplacés (39%) à mentionner que plus de la moitié de leurs communautés ne sont pas optimistes sur leurs chances d'autonomisation grâce à l'assistance (*voir tableau 6*).

²⁰ Assistance en Activité Génératrice de Revenu (AGR), assistance en formation professionnelle, assistance en cash, accès aux terres agricoles, inclure la population non déplacée dans l'assistance pour faciliter la cohabitation pacifique avec les déplacés, accès au micro-crédit et emprunts bancaires, accès à la pêche.

²¹ Combinaisons des réponses « La moitié ou un peu plus (50-74%) », « La grande majorité (75-99%) », « Tous (100%) » à la question.

Tableau 6: Proportion estimée au sein des différentes communautés, qui pense que le soutien qu'elle reçoit lui permet de s'autonomiser (vivre sans l'aide à l'avenir), selon les IC.

Proportion estimée de la communauté	Déplacé	Non Déplacé	Région de Diffa
Aucun (0%)	12%	7%	10%
Une minorité (1-24%)	26%	39%	31%
Un peu moins de la moitié (25-49%)	25%	22%	24%
La moitié ou un peu plus (50-74%)	15%	19%	16%
La grande majorité (75-99%)	17%	11%	15%
Tous (100%)	5%	2%	4%

Partage d'information et communication avec les populations affectées

Afin d'assurer une redevabilité des acteurs humanitaires envers les populations affectées, des canaux de communication inclusives et adaptées aux demandes des populations affectées sont nécessaires. Selon les normes humanitaires fondamentales (CHS), les communautés et les personnes affectées doivent pouvoir connaître leurs droits et avoir un accès à l'information concernant les activités humanitaires en cours.²² Ainsi, il est nécessaire de partager de manière fréquente et adapté, les informations sur les activités humanitaires en cours auprès des populations.

Dans la région de Diffa, les IC enquêtés dans les sites de déplacés ont mentionné que les membres de leurs communautés ont reçu au cours des six derniers mois des informations de la part des acteurs humanitaires sur le processus d'enregistrement à l'assistance humanitaire (61%) ainsi que les mesures de sécurité pour éviter les attaques et situations d'harcèlement (23%) et les procédures existantes pour recevoir de l'assistance suite à un incident sécuritaire (23%). Pour les campagnes d'information sur le processus d'enregistrement, les IC non déplacés sont en plus grande proportion que les IC déplacés à mentionner que leurs communautés ont reçu ce type d'information (73% pour les IC non déplacés vs. 54% pour les IC déplacés) (*voir figure 11*).

Afin de garantir un partage efficace d'information, il est important de comparer si les informations partagées font écho aux besoins en information des populations affectées. Selon les IC enquêtés, des tendances similaires existent entre les besoins en information et les informations partagés par les acteurs humanitaires. En effet, les IC ont mentionné que les membres de leur communauté souhaitent recevoir des informations sur le processus d'enregistrement à l'assistance humanitaire (78%) ainsi que les mesures de sécurité pour éviter les attaques et situations d'harcèlement (26%) et les procédures existantes pour recevoir de l'assistance suite à un incident sécuritaire (23%) (*voir figure 12*). Si ces informations sont déjà partagées de la part des acteurs humanitaires, des besoins en information similaires continuent de persister. Il est possible que certains facteurs tels que les canaux de communication utilisés ou le format des messages aient un impact sur la mauvaise dissémination des informations véhiculées.

²² Core Humanitarian Standard (CHS), *Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité*. Disponible [ici](#).

Figure 11: Principaux types d'information reçus par les différentes communautés de la part des fournisseurs d'aide au cours des 6 derniers mois, selon les IC (désagrégés par statut)

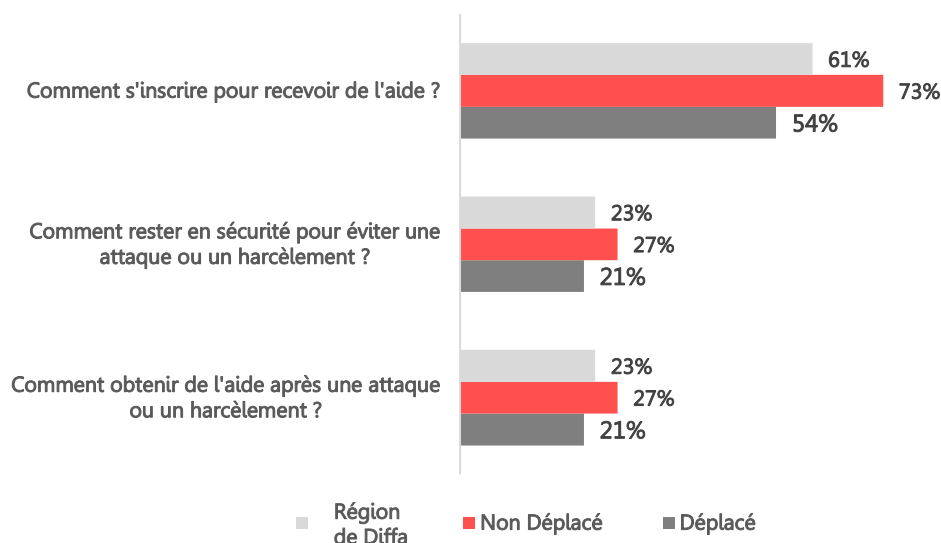
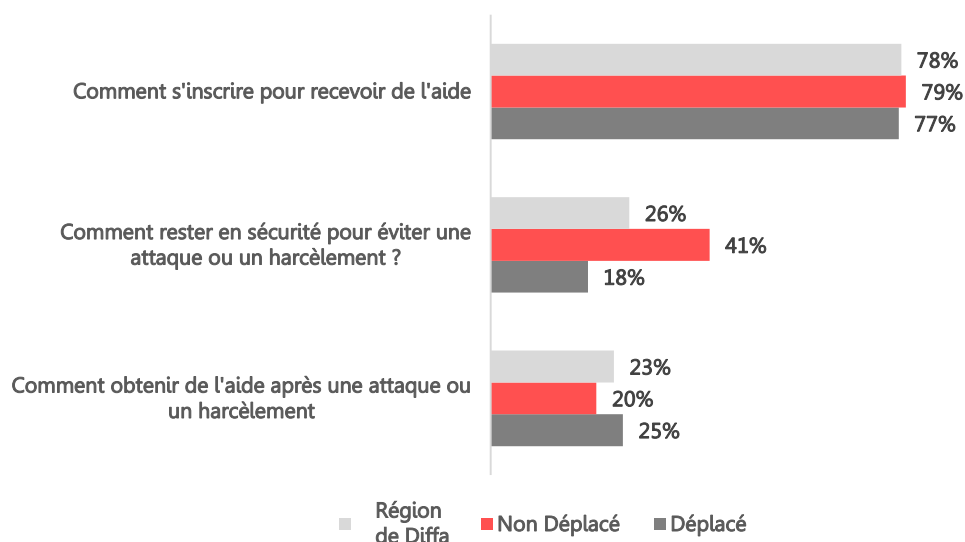


Figure 12: Principaux types d'informations que les communautés aimeraient recevoir des fournisseurs de l'aide, selon les IC (désagrégés par statut)



Les canaux de partage d'information souhaités par les résidents des sites de déplacés sont similaires aux canaux actuellement mis en place par les acteurs humanitaires, selon les IC.

Ainsi, classés par ordre d'importance, **les responsables de la communauté (67%), les travailleurs humanitaires d'ONG internationales (53%) et les travailleurs des ONG locales (35%)** sont les principales sources d'informations selon les IC. D'une autre part, les IC ont mentionnés que les mécanismes d'information préférés des membres de leurs communautés sont également **les responsables de la communauté (79%), les travailleurs humanitaires d'ONG internationales (60%) et les travailleurs des ONG locales (43%),** selon les IC.

Au niveau de la clarté des informations reçues, les communautés semblent ne pas avoir des problèmes selon les IC. En effet, presque l'intégralité (95%) des IC des communautés évaluées ont indiqué qu'au moins une partie de leur communauté reçoit des informations claires de la part des fournisseurs de l'aide (voir tableau 13). Et selon le statut des IC, les informations semblent être beaucoup plus claires chez les non déplacés.

Parmi les communautés dans lesquelles les IC ont rapporté que les informations ne sont pas claires, plusieurs raisons ont été mentionnées tel que la complexité des messages véhiculés (47%) ainsi que l'analphabétisme (25%). Il serait donc recommandé de véhiculer les informations avec des messages de manière claire et adapté, sans termes techniques, pour qu'elles soient mieux comprises par l'ensemble de la population. L'utilisation de certains canaux de communication tels que les réunions face à face ou l'installation d'une ligne verte au lieu de messages écrits par exemple, permettent aussi d'atteindre certains groupes de population qui n'ont pas accès à ces informations autrement.

Tableau 7: Niveau de compréhension des informations reçues par les différentes communautés, selon les IC (désagréé par statut)

Compréhension des informations reçues	Déplacé	Non Déplacé	Ensemble
Non	7%	3%	5%
Oui, pour la minorité de la communauté	7%	6%	7%
Oui, pour la moitié de la communauté	7%	6%	7%
Oui, pour la majorité de la communauté	54%	37%	47%
Oui, pour l'ensemble de la communauté	26%	48%	34%

Communication avec les populations affectées

Tel que mentionné dans la section précédente, les personnes affectées ont le droit d'accéder de manière claire et compréhensive à des informations sur l'assistance. Afin d'être capable de recevoir ces informations et de pouvoir échanger avec les acteurs humanitaires, des canaux de communication adaptés aux besoins et aux barrières de la population affectée sont nécessaire. Selon les IC enquêtés, les principaux canaux de communication préférés par les membres de leurs communautés sont les appels téléphoniques (67%) et les discussions face à face (26%). En écho aux barrières de communication mentionnées auparavant, les échanges directs sont privilégiés par les résidents des sites de déplacés selon les IC.

Tableau 8: Principaux moyens de communication préférés par les communautés pour recevoir l'information, selon les IC (désagréé par statut).

Moyens de communication préférés	Déplacé	Non Déplacé	Ensemble
En personne en face à face	26%	29%	27%
Haut-parleurs	1%	0%	0%
Journaux	2%	0%	1%
Par téléphone	66%	70%	67%
Radio	5%	1%	4%

Concernant les canaux de communication afin de remonter des cas de mauvais comportement et de mauvaise conduite de la part des acteurs humanitaires, les personnes enquêtées privilégient les moyens de communication directs tels que les entretiens face à face à domicile avec un travailleur humanitaire (68%), appeler un numéro (42%) ou les entretiens face à face avec un membre de la communauté (42%). Les canaux de communication indirects tels que les boîtes à suggestion ont été peu mentionné par les IC.

Que ce soit pour la communication sur l'assistance ou les cas de mauvaise conduite de la part des acteurs humanitaires, il existe des différences entre les IC déplacés et non déplacés sur l'utilisation du téléphone comme moyen de communication. Les IC déplacés sont moins nombreux que les IC non déplacés à souhaiter utiliser le téléphone comme moyen de communication. L'accès limité au téléphone peut, en effet, être une barrière pouvant fortement limiter les communications entre les personnes déplacées et le personnel humanitaire.²³

²³ Une étude menée par IMPACT Initiative sur les technologies de communication dans la région de Diffa sera publiée fin 2021 et permettra d'analyser d'avantage l'impact des technologies de communication sur les populations affectées et l'assistance humanitaire. Pour plus d'information, [veuillez consulter le site d'IMPACT Initiative](#).

CONCLUSION

Les résultats de cette évaluation ont ainsi permis de faire un survol des différents aspects de redevabilité envers les populations affectées (AAP) dans les sites de déplacés de la région de Diffa. En collaboration avec les structures clés de coordination, l'analyse a permis aux populations affectées résidant sur les sites de partager leur expérience sur l'assistance reçue, sur leur relation avec les acteurs humanitaires, sur le partage d'information sur l'assistance et sur l'utilisation des mécanismes de redevabilité dans les sites de déplacés.

Suite à des entretiens avec des IC ayant une connaissance approfondie de leurs communautés, **la majorité d'entre eux affirment que l'avis de leur communauté fut pris en compte dans les activités humanitaires (84% pour la communauté déplacée contre 89% pour la communauté non déplacée).** L'assistance en biens alimentaires et monétaire étaient les principaux types d'assistance dans lesquels les communautés considèrent être les plus impliquées. Toutefois certaines populations vulnérables tels que les personnes vivant avec de graves problèmes de santé ont davantage de difficulté à partager leurs avis sur les activités en cours avec les acteurs humanitaires. Certains facteurs tels que les canaux de communication mises en place par les acteurs humanitaires ou le format des messages véhiculés peut en effet être des barrières potentielles pour certaines couches de la population résident sur ces sites.

Afin de partager leurs retours aux acteurs humanitaires sur l'assistance qu'elles ont reçu, **les communautés préfèrent les discussions en face à face avec les travailleurs humanitaires, la ligne verte et les discussions en face à face avec un point focal communautaire, selon les IC enquêtés.** Ainsi des canaux de communication directs tels que les entretiens face à face ou l'installation d'une ligne verte sont à privilégier afin d'échanger de manière fluide avec les populations affectées. Pour le partage d'information, les IC ont mentionné que les membres de leurs communautés souhaitent recevoir des informations sur l'assistance de la part des chefs communautaires ainsi que du personnel d'ONG internationales et nationales. Or, selon ces mêmes IC, les acteurs cités étaient déjà les principales sources d'information au moment de l'enquête. Ainsi, il serait intéressant d'approfondir d'avantage, comment est mené le partage d'information et pourquoi les personnes affectées souhaitent davantage d'information de ces mêmes acteurs. Dans le cadre de cette enquête, la majorité des IC a mentionné que les informations partagées étaient claires. Toutefois, certains facteurs tels que l'analphabétisme ou la complexité des messages peuvent empêcher une bonne compréhension de ces messages.

Les IC ont pu aussi s'exprimer sur le sentiment d'insécurité et leurs relations avec les acteurs humanitaires. **Si un sentiment d'insécurité persiste selon une partie des IC (21% d'entre eux), le sentiment d'insécurité diffère grandement selon le type d'assistance reçue. En particulier, les bénéficiaires d'assistance alimentaire, monétaire et en abris sont ceux qui se sentent le moins en sécurité lorsqu'ils accèdent aux sites de distribution / services de l'assistance selon les IC.** Étant donné que ce type d'assistance se décline dans des modalités tels que les biens et l'argent, cela peut avoir potentiellement un rôle sur le sentiment d'insécurité des bénéficiaires. Au cours d'une future enquête, il serait en effet intéressant de comprendre comment les différents modalités d'assistance peuvent avoir un impact sur le sentiment d'insécurité des bénéficiaires.

Concernant leurs perspectives d'autonomisation, les personnes résidant sur les sites de déplacés dans la région sont mitigées, en particulier les personnes déplacées. **En effet, presque deux tiers des IC (65%) ont rapporté que moins de la moitié des membres de leur communauté pensent que le soutien qu'ils reçoivent leur permet de s'autonomiser sur le long terme.** Afin d'améliorer leurs perspectives d'autonomisation, les IC ont mentionné que les membres de leurs communautés souhaitent davantage d'activités génératrice de revenus, un meilleur accès aux terres agricoles et des transferts monétaires. Selon ces mêmes IC, ces différents activités d'autonomisation sont déjà en cours dans certains sites. Ainsi, il serait aussi intéressant de comprendre dans une future enquête, pourquoi les personnes affectées sont partagées sur leurs perspectives d'autonomisation malgré les activités en cours.

Finalement, un des principaux objectifs de cette enquête était de comprendre les besoins des populations affectées en termes de mécanisme de redevabilité et comment sont utilisés les différents mécanismes déjà présents sur les sites. Ainsi, les résultats de cette étude révèlent qu'il existe un ou plusieurs mécanismes de redevabilités dans la majorité des sites évalués : sur les 144 sites évalués, 139 sites ont au moins un mécanisme de redevabilité en place. Quel que soit le statut des IC interrogés, le comité de gestion de plaintes (67%), le comité de protection (21%) ainsi le comité de sélection (16%)

constituaient les principaux mécanismes de redevabilité existants dans les sites/camps évalués au moment de l'enquête selon les IC. Toutefois le niveau de connaissance des mécanismes existants reste faible dans certains sites, selon les IC. **Dans presque un cinquième (18%) des sites/camps évalués, aucun membre de la communauté ne connaît comment adresser les plaintes ou suggestions en cas d'insatisfaction ou de mécontentement vis-à-vis de l'assistance humanitaire, selon les IC.** Ainsi, un travail de sensibilisation sur les mécanismes en cours semble nécessaire afin d'accroître le niveau de connaissance des personnes et garantir une meilleure participation au niveau des mécanismes de redevabilité existants.

Globalement, les résultats de cette évaluation montrent une situation de la redevabilité envers les populations affectées (AAP) relativement similaire quelque soit le statut des IC interrogés. Ces résultats confirment la pertinence d'orienter les mécanismes de redevabilité sur la base de vulnérabilité et non pas du statut des populations affectées.

Suite à cette enquête, de nombreuses problématiques et dynamiques restent à explorer sur le partage d'information, l'impact des activités d'autonomisation ou encore la relation entre les modalités d'assistance et le sentiment d'insécurité. Dans le cadre d'une future évaluation AAP, il serait intéressant de combiner des approches quantitatives et qualitatives. La mise en place de plusieurs types de collecte de données permettrait une triangulation des informations et d'approfondir certaines dynamiques non-observables à travers un outil quantitatif.

Les résultats présentés dans le rapport seront partagés avec la communauté humanitaire au Niger et les bailleurs de fonds internationaux afin d'améliorer la compréhension générale de la redevabilité envers les populations affectées et adapter les mécanismes de redevabilités mises en place dans les sites de déplacés de la région de Diffa.

ANNEXES

Annexe : Liens à des outils pertinents

- Termes de référence de l'évaluation (y compris le questionnaire ménage et le plan d'analyse des données) disponibles [ici](#).
- Fiche d'information disponibles [ici](#).