



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

Juin 2024 | République démocratique du Congo

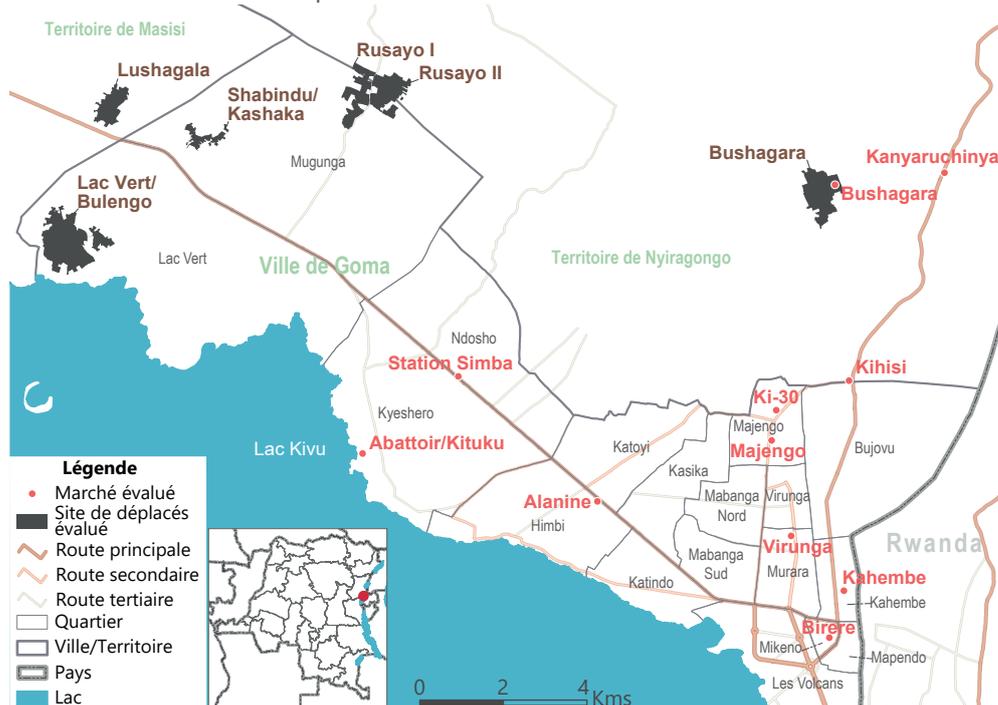
Messages clés

- Alors que **près de la moitié (48%) des personnes déplacées internes (PDI) sur les sites évalués de la ville de Goma préféreraient une assistance en cash dans le futur**, seul un quart (25%) des ménages PDI ayant reçu une assistance humanitaire rapportaient avoir reçu une assistance en espèce.
- Les ménages qui préféreraient une assistance en nature, en foire ou en coupon (36%¹ des ménages PDI) justifiaient le plus souvent ce choix à cause de **risques de vols** (41%) ou de **manque de disponibilité de produits** (36%). **Un risque de chantage** justifiait également cette préférence pour près d'un cinquième des ménages PDI (19%).
- Plus de la moitié (51%) des **ménages PDI sur le site de Lushagala n'avaient pas connaissance de l'existence d'un mécanisme de gestion des plaintes**. C'était le cas de plus d'un tiers (36%) des ménages PDI présents dans l'ensemble des sites évalués.

Justification de l'évaluation

Une évaluation rapide a été menée par REACH dans la ville de Goma sur [l'impact de l'intensification de la crise de déplacement sur les marchés de Goma et leur accessibilité par les PDI sur site](#). Celle-ci a impliqué une enquête menée auprès de ménages déplacés vivant sur six sites de déplacés (Bushagara, Lushagala, Rusayo I et II, Shabindu / Kashaka et Lac Vert / Bulengo). **Cette fiche d'information a pour objectif de présenter uniquement les résultats clés de redevabilité collectés auprès des ménages déplacés dans les sites évalués.**

Sites et marchés couverts par l'étude :



Contexte

La situation à l'Est de la République démocratique du Congo (RDC) s'est dégradée de manière conséquente depuis janvier 2024. Le conflit en cours depuis le printemps 2022 entre les forces gouvernementales congolaises et leurs alliés d'une part, et les groupes armés d'autre part, s'est intensifié et a provoqué [une vague de déplacements majeure](#) aux alentours de Goma, capitale du Nord-Kivu.

Méthodologie

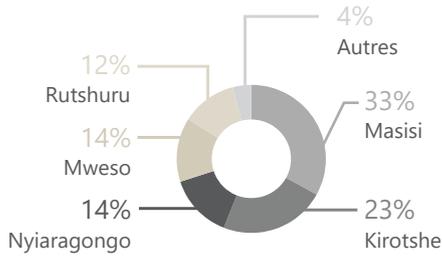
L'enquête représentative a été menée auprès de 417 PDI dans 6 sites de déplacés du territoire de Goma du 16 au 22 avril 2024. Les résultats sont représentatifs par site avec un niveau de confiance de 90% et une marge d'erreur de 10%². Pour plus d'informations sur les différents résultats de l'évaluation, veuillez consulter la [fiche informative](#) sur l'impact de l'intensification de la crise de déplacement sur les marchés de Goma et leur accessibilité par les PDI sur site, la [base de données](#) ou encore les [termes de référence](#).

1. La modalité préférée était demandée, trois options de réponse différentes ici ont été additionnées : "Coupons", "Foires" et "En nature - distribution directe de biens".

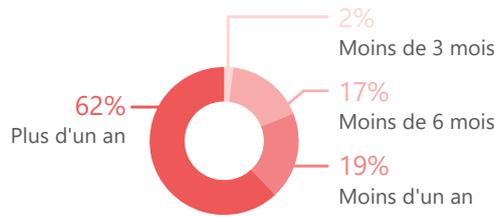
2. Malgré une sélection des ménages grâce à des points GPS aléatoires, un biais a pu être introduit lorsque la personne responsable des courses n'était pas présente, lorsque le ménage interrogé ne parlait ni swahili ni français, ou encore lorsqu'il était impossible d'accéder au point GPS exact. Dans ce cas, le ménage le plus proche du point remplissant ces conditions était interrogé. Il est également important de noter que du fait des conditions sécuritaires, la couverture n'a pas pu être atteinte à Bushagara, la marge d'erreur des résultats est par conséquent légèrement supérieure à 10% (10,47%).

Profils des ménages déplacés

ZS d'origine des ménages :



Durée de déplacement des ménages :



417 répondants

2% Hommes

98% Femmes



52% Chef de ménage



40% avaient accès aux services de paiement par mobile (Airtel Money, M-pesa, Orange Money, etc.)

Perception des ménages PDI sur l'aide humanitaire reçue¹

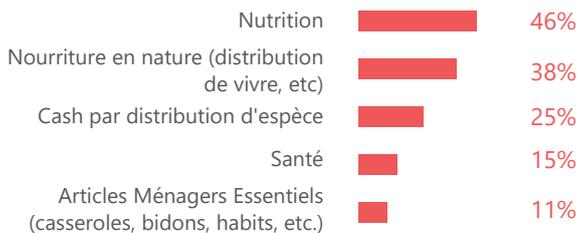


69% de ménages ont indiqué avoir reçu une aide humanitaire au cours des 3 mois précédant la collecte de données

% de ménages ayant rapporté ne pas avoir reçu d'aide humanitaire au cours des 3 mois précédant la collecte de données, par site :

Rusayo II	38%
Lac vert / Bulengo	36%
Rusayo I	35%
Shabindu / Kashaka	34%
Lushagala	28%
Bushagara	20%

Secteurs couverts et modalités reçues par les ménages bénéficiaires, top 5² : (N=284)



26% des ménages ayant reçu une aide humanitaire ont reçu du cash, que ce soit sous forme d'espèce (25%), de bons d'achat (1%) ou de transfert monétaire (1%).

Cette modalité était plus fréquente dans les sites de Rusayo I (52%) et Rusayo II (56%).

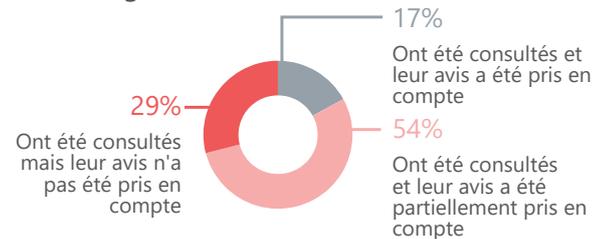
Possibilité de l'aide à répondre en quantité et qualité suffisantes aux besoins, par site : (N=284)

	Oui	Qualité insuffisante	Qualité et quantité insuffisantes	Quantité insuffisante	Secteur couvert non prioritaire
Shabindu / Kashaka (N=47)	34%	2%	28%	32%	4%
Bushagara (N=49)	29%	6%	33%	33%	0%
Rusayo II (N=45)	18%	4%	22%	51%	4%
Rusayo I (N=46)	15%	7%	33%	41%	4%
Lushagala (N=52)	13%	10%	33%	40%	4%
Lac vert / Bulengo (N=45)	7%	13%	22%	49%	9%

67%

Des ménages bénéficiaires ont rapporté ne pas avoir été consultés en amont sur leurs besoins (N=284)

Prise en compte de l'avis des bénéficiaires, parmi les ménages PDI consultés : (N=88)



% de ménages bénéficiaires pour qui l'aide humanitaire reçue a eu des effets (positifs ou négatifs) sur les barrières limitant l'accès aux marchés, et top 3 des effets rapportés par ces ménages concernés², par site : (N=284)

	Bushagara	Lac vert / Bulengo	Lushagala	Rusayo I	Rusayo II	Shabindu / Kashaka
	76%	67%	65%	59%	73%	83%
1^{er} effet	Baisse des prix (59%, N=37)	Baisse des prix (57%, N=30)	Baisse des prix (56%, N=34)	Hausse du pouvoir d'achat ³ (18/27)	Hausse du pouvoir d'achat ³ (61%, N=33)	Baisse des prix (74%, N=39)
2^{ème} effet	Hausse du pouvoir d'achat ³ (57%, N=37)	Hausse de la disponibilité des produits (43%, N=30)	Hausse du pouvoir d'achat ³ (50%, N=34)	Baisse des prix (11/27)	Baisse des prix (33%, N=33)	Hausse du pouvoir d'achat ³ (51%, N=39)
3^{ème} effet	Hausse du nombre de commerçants (38%, N=37)	Hausse du pouvoir d'achat ³ (33%, N=30)	Hausse de la disponibilité des produits (38%, N=34)	Hausse des prix (6/27)	Hausse de la disponibilité des produits (30%, N=33)	Hausse de la disponibilité des produits (38%, N=39)

1. Tous les indicateurs faisant référence dans cette section au sous-ensemble des ménages ayant bénéficié d'une aide humanitaire, se rapportent sur la période des 3 mois précédant la collecte de données.

2. Plusieurs réponses possibles.

3. L'aide permet d'acheter des produits et/ou de payer les coûts de transport pour le marché.

Préférences ou besoins rapportés par les ménages PDI

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



- 48% Cash - espèces
- 24% En nature - distribution directe de biens
- 12% Activités génératrices de revenu
- 12% Foire / Coupon
- 4% Autre

Raisons expliquant une préférence pour une aide en nature, en foire ou en coupon, top 5¹ : (N=141)



% de ménages PDI n'ayant pas connaissance d'un mécanisme de gestion de plaintes, par site :

36%

Des ménages n'avaient pas connaissance d'« un mécanisme (de l'organisation humanitaire et / ou communautaire) pour pouvoir déposer une plainte ou poser une question en cas de problème au sujet de l'aide humanitaire »

Rusayo II	32%
Lac vert / Bulengo	33%
Shabindu / Kashaka	34%
Bushagara	34%
Rusayo I	41%
Lushagala	51%

Top 3 des mécanismes connus par les ménages PDI¹ (N=255)

Top 3 des mécanismes préférés des ménages PDI¹ (N=417)

1	Boite à plaintes	60%	Face-à-face avec un staff humanitaire	46%
2	Au travers des leaders communautaires	41%	Boite à plaintes	34%
3	Face-à-face avec un staff humanitaire	31%	Au travers des leaders communautaires	29%

Besoins en information prioritaires et canaux préférés de communication :

Top 4 des besoins prioritaires d'information ¹		Top 4 des moyens préférés pour recevoir des informations à propos de l'aide humanitaire ¹		
1	Où recevoir l'assistance	76%	Face-à-face avec un travailleur humanitaire (peu importe le genre)	53%
2	Comment s'enregistrer pour l'assistance	62%	Crieurs publics avec mégaphones	35%
3	Qui est ciblé / peut accéder à l'assistance	25%	Appel téléphonique	28%
4	Comment chercher de l'aide après avoir été affecté par un incident	14%	Au travers des leaders communautaires	25%

72%

Des ménages PDI ne savaient pas comment les organisations décident de quels groupes / personnes reçoivent l'assistance et de qui ne la reçoit pas

Au sein du site Lac vert / Bulengo, 24% des ménages souhaitent savoir **comment chercher de l'aide après avoir été affectés par un incident** sécuritaire ou de protection.

Plus de 15% des ménages PDI des sites de Shabindu / Kashaka (15%) et de Bushagara (20%) ont mentionné avoir **besoin d'informations sur leur localité d'origine**.

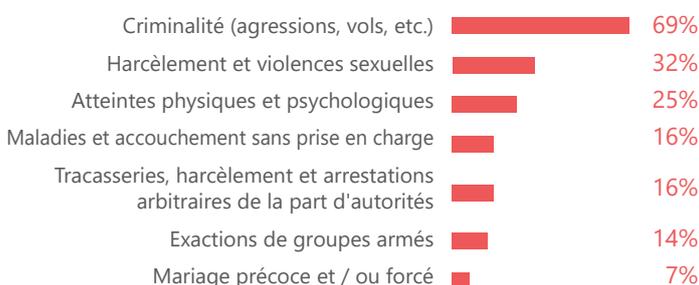
Par ailleurs, 15% des ménages PDI des sites de Rusayo I et de Shabindu / Kashaka auraient aimé **avoir des informations concernant l'existence de dispositions spéciales** pour personnes âgées, handicapées, des deux sexes ou femmes enceintes.

Risques sécuritaires rapportés par les ménages PDI

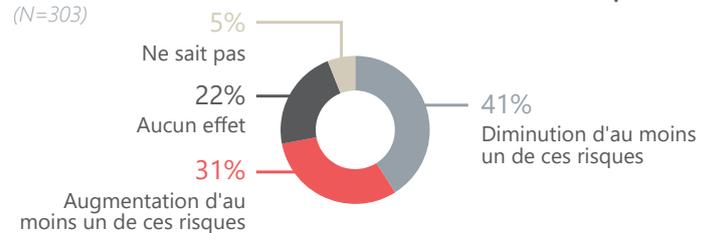


65% des ménages PDI présents sur les sites évalués ont rapporté être exposés à des risques (protection, sécurité, etc.) au moment de la collecte de données

Types de risques auxquels les ménages PDI ont rapporté être exposés, top 7¹ : (N=303)



% de ménages PDI pensant que la réception d'une aide humanitaire a un effet sur au moins un de ces risques : (N=303)



Au sein de plus de 40% des ménages de Bushagara (41%) et de Lushagala (42%), il a été rapporté que le ménage était exposé à des **risques de harcèlement et de violences sexuelles**. Dans le site de Shabindu / Kashaka, il a été rapporté par 16% des ménages l'exposition à un **risque de mariage précoce et / ou forcé**.

1. Plusieurs réponses possibles.