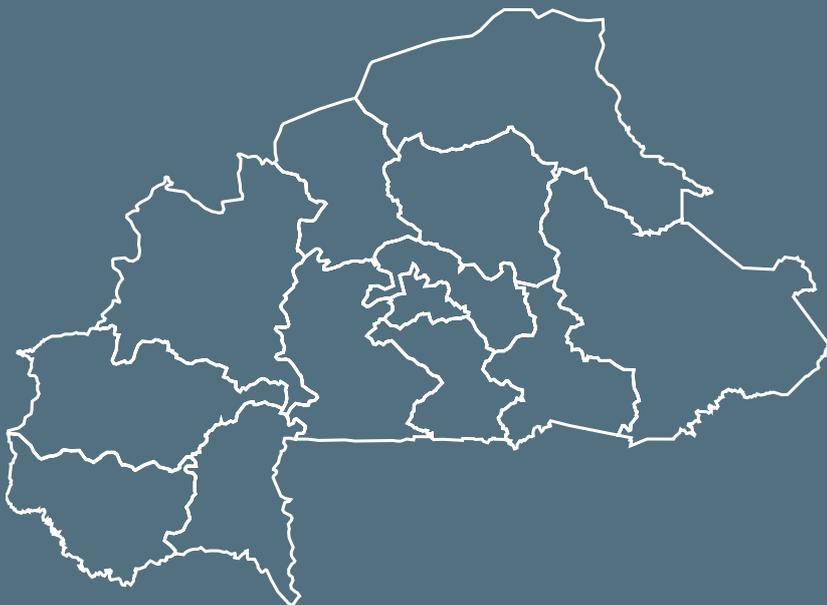


# Quand on répond à nos besoins immédiats, nous pouvons nous battre pour gagner notre vie: Perceptions de l'aide au Burkina Faso

---

Avril 2023 • Burkina Faso

---



GROUND TRUTH  
SOLUTIONS



In partnership with

Canada

# Remerciements

Merci à toutes les personnes au Burkina Faso qui ont pris le temps de partager leurs points de vue.

Ground Truth Solutions tient à remercier l'[Innovative Hub for Research in Africa](#) pour son excellent partenariat et pour avoir récolté les données de façon professionnelle, méticuleuse et responsable. Nous exprimons notre reconnaissance à [Fama Films](#), une entreprise de médias participatifs avec laquelle nous avons travaillé, et qui a permis de collecter un retour d'information qualitatif de manière participative. Merci aux membres du secteur humanitaire qui ont partagé leurs opinions et ont participé à l'atelier que nous avons organisé avec le groupe de travail sur l'engagement communautaire et la redevabilité (Community Engagement and Accountability Working Group, CEAWG). Cet atelier a permis d'approfondir nos premiers résultats et de développer des recommandations pour répondre aux différents retours.

Pour voir la vidéo des dialogues de la communauté à Pouytenga et écouter retours et recommandations, cliquez [ici](#).

## Partenaires de recherche



## Autrice principale

Pamela Saab, Coordinatrice de projet

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à contacter Marie-Françoise Sitnam (Chargée de programmes senior) à [marie-francoise@groundtruthsolutions.org](mailto:marie-francoise@groundtruthsolutions.org) ou Pamela Saab à [pamela@groundtruthsolutions.org](mailto:pamela@groundtruthsolutions.org).

## Table des matières

<a href="#">Synthèse</a>	2
<a href="#">Les gens veulent être impliqués dans les décisions qui les concernent</a>	6
<a href="#">Des mécanismes de plainte et de retour d'information connus... mais vraiment pas assez</a>	9
<a href="#">Des communautés mieux informées, mais pas sur tout</a>	12
<a href="#">L'aide touche beaucoup de monde, mais pourrait être plus équitable</a>	15
<a href="#">Des progrès, à court terme cependant</a>	18
<a href="#">Un sentiment de sécurité légèrement plus marqué</a>	23
<a href="#">Recommandations des humanitaires</a>	26
<a href="#">Méthodologie</a>	31

# Synthèse

## Contexte

L'instabilité politique et l'intensification de la violence armée, auxquelles s'ajoutent le changement climatique et une insécurité alimentaire renforcée, continuent d'aggraver les crises humanitaires au Burkina Faso.<sup>1</sup> À l'heure de la publication de ce rapport, 4.6 millions de personnes y ont besoin d'une assistance humanitaire.<sup>2</sup>

Selon le Comité permanent interorganisations des Nations Unies (Inter-Agency Standing Committee, IASC), « La manière dont les communautés vivent et perçoivent notre travail est l'outil le plus pertinent pour mesurer la performance [humanitaire].<sup>3</sup> » Depuis trois ans, au Burkina Faso, Ground Truth Solutions évalue si les gens pensent en effet que leurs opinions influencent la prise de décision humanitaire. Si nos résultats de 2022 indiquent **une amélioration concernant la perception de l'aide comparé à 2021**, l'assistance au Burkina Faso n'est toujours pas à la hauteur des attentes. Les communautés veulent être mieux informées et davantage consultées vis-à-vis du programme d'aide dans leurs régions. Elles pensent également que l'aide pourrait être mieux adaptée et plus équitable.

## Processus de collecte

Ce rapport présente les résultats d'un processus itératif de collecte de données et de dialogue. Nous avons parlé à des personnes déplacées internes (PDI) et à des personnes non-déplacées dans les six régions principales de la réponse humanitaire (Boucle du Mouhoun, Centre-Est, Centre-Nord, Est, Nord, et Sahel) pour comprendre ce qu'elles pensaient de l'aide qu'elles avaient reçue les six mois précédents. Nous avons ensuite présenté et discuté de ces résultats dans le cadre d'une séance de dialogue communautaire et lors d'entretiens individuels qualitatifs dans la commune de Pouytenga en septembre 2022.<sup>4</sup> Le personnel humanitaire nous a également partagé ses retours grâce à un sondage en ligne d'août à octobre 2022.

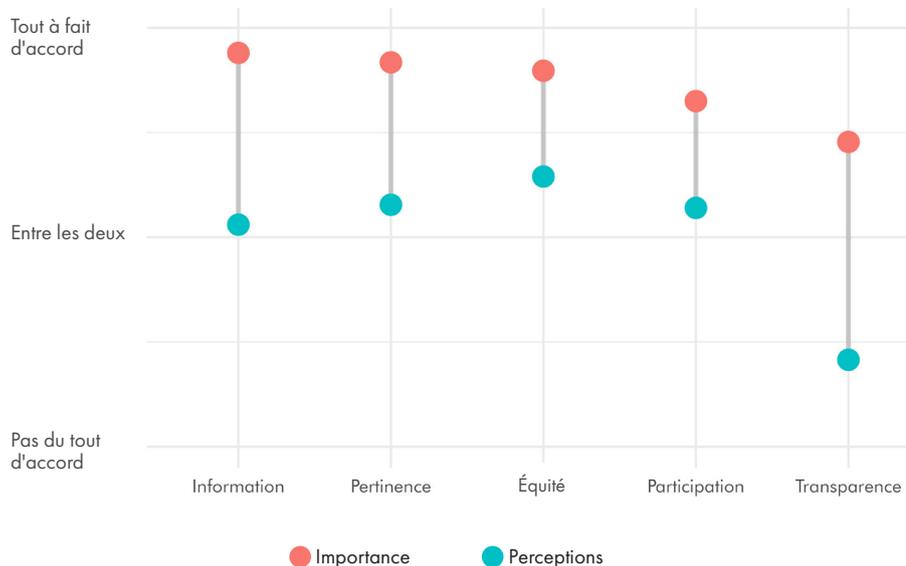
En collaboration avec le groupe de travail sur l'engagement communautaire et la redevabilité (CEAWG), notre équipe a organisé un atelier de plusieurs jours avec les partenaires humanitaires de divers secteurs et régions à Ouagadougou en novembre 2022. Ce fut l'occasion d'analyser les résultats, de discuter des recommandations des communautés affectées et de clarifier la manière dont les humanitaires pourraient concrètement appliquer ces recommandations en 2023. **Les recommandations de ce présent rapport proviennent donc des personnes affectées ainsi que du personnel humanitaire.**

Ground Truth Solutions conduira une quatrième vague de collecte de données quantitatives et qualitatives au Burkina Faso en 2023. C'est avec les communautés que nous co-construirons le questionnaire, pour nous assurer que les questions que nous poserons seront judicieuses et pertinentes à leurs yeux.

- 
- <sup>1</sup> Commission européenne. Décembre 2022. [« Burkina Faso, Fiche info »](#).
  - <sup>2</sup> Office for the Coordination of Humanitarian Affairs. Mars 2023. [« Humanitarian response plan »](#).
  - <sup>3</sup> Inter-Agency Standing Committee. Avril 2022. [« Statement by Principals of the Inter-Agency Standing Committee \(IASC\) on Accountability to Affected People in Humanitarian Action »](#)
  - <sup>4</sup> Ces discussions ont été résumées dans une [courte vidéo](#).

## Conclusions principales

Nos résultats de 2022 indiquent que **la perception de l'aide humanitaire s'est améliorée sur la plupart des indicateurs depuis 2021**, mais que l'assistance au Burkina Faso ne répond toujours pas aux attentes. Nous avons demandé aux communautés affectées l'importance qu'elles accordaient à l'équité, au partage de l'information, à la participation, à la pertinence de l'aide et à la transparence des opérations humanitaires dans leur région, et ce qu'elles percevaient en réalité. L'écart entre attentes et réalité est considérable, comme le montre le graphique suivant.



- **Les personnes interrogées disent qu'il est important pour elles d'être informées concernant l'aide et les services disponibles (97%), mais malgré une certaine amélioration depuis 2021, moins de la moitié d'entre elles (49%) ont la sensation de détenir cette information.**
- **Seulement 49% des gens pensent que l'assistance satisfait leurs besoins les plus importants.** Ils sont cependant plus positifs qu'en 2021, où seulement 35% d'entre eux partageaient cet avis.
- **Les répondant·e·s pensent qu'il est important que l'aide soit distribuée de manière équitable au sein de leurs communautés (91%), mais seulement 59% pensent que c'est le cas, et seulement 61% trouvent que cette aide va à celles et ceux qui en ont le plus besoin.** C'est toutefois mieux que l'année dernière, où seulement 36% le pensaient.
- **Les communautés veulent influencer la manière dont l'aide est distribuée (83%), mais moins de la moitié (49%) pensent qu'elles peuvent y participer.** Elles se sentent néanmoins davantage consultées concernant le développement des programmes d'aide en 2022 (62%) qu'en 2021 (38%).
- **La majorité (75%) veulent savoir comment les humanitaires dépensent l'argent, mais 12% seulement comprennent comment les financements sont utilisés.** Les partenaires humanitaires au Burkina Faso partagent l'avis que les communautés locales devraient être des partenaires égales dans la mise en œuvre des programmes humanitaires, qui nécessitent de la transparence.

### Pourquoi mesurer les attentes?



Si l'on souhaite comprendre la manière dont les gens vivent une réponse humanitaire, il est utile de connaître leurs attentes initiales. Comparer les attentes et les perceptions permet d'identifier des priorités pour agir en conséquence. Le graphique ci-contre illustre les écarts qui existent entre l'importance donnée à tel ou tel aspect, et la réalité vécue de certaines priorités. Les deux écarts les plus grands concernent l'information et la transparence.

<sup>5</sup> Pour lire nos précédents rapports sur les données de 2021, cliquez [ici](#).

## Recommandations clés des humanitaires

En novembre 2022, les membres du personnel humanitaire ont réfléchi ensemble aux perceptions partagées par les communautés affectées, et ont suggéré des améliorations concernant l'assistance humanitaire au Burkina Faso. Les lignes suivantes détaillent les actions qui ont été proposées. Il est à noter que mettre en pratique ces recommandations requiert un engagement collectif de la part des communautés affectées, des acteurs et des actrices humanitaires, du ministère de l'Action Humanitaire, des services techniques de l'État, des clusters, des groupes de travail, et des bailleurs de fonds. Les conversations qui se sont tenues sont présentées plus en détails [à la fin de ce rapport](#), et des recommandations spécifiques apparaissent tout au long de ce document.

### ***Mettre en place des structures et des procédures qui permettent une participation réelle***

Un panel diversifié de représentant·e·s communautaires doit prendre part au processus de décision de manière plus systématique. Cela implique de former des structures comme des groupes de consultation locaux, d'allouer les ressources nécessaires à des discussions et à des échanges réguliers, et de rendre les réunions plus accessibles aux parties prenantes locales en réfléchissant au lieu des rencontres, à la technologie utilisée et aux langues parlées. Cela nécessite également d'investir dans des projets à long terme caractérisés par une certaine souplesse pour permettre de les adapter en fonction des retours de la communauté.

### ***Diffuser des informations à jour concernant les programmes d'aide via des canaux appropriés***

La coordination de la diffusion de l'information exige une procédure claire. Combiner plusieurs canaux d'information permet que l'ensemble des membres des communautés puissent accéder aux étapes et aux décisions concernant les programmes humanitaires de leur zone géographique. Le partage d'informations par le biais des relais communautaires est un moyen de diffusion de l'information commun auprès des membres de la communauté. Pour consolider cette approche,<sup>6</sup> ces relais doivent être regroupés en comités représentant les différents groupes démographiques des communautés. Ces comités ont besoin d'être formés et soutenus, par un processus qui nécessite un financement.

### ***S'assurer que l'aide contribue à la résilience des communautés***

Pour répondre à la demande des personnes sondées de fournir un soutien à plus long terme, les bailleurs de fonds doivent en priorité se concentrer sur le soutien des moyens de subsistance, sur les programmes d'éducation d'urgence, et sur d'autres projets renforçant la résilience de la communauté. Pour ce faire, ces organismes doivent travailler en étroite collaboration avec les autorités administratives, coutumières et religieuses. Les humanitaires soulignent l'importance d'augmenter les programmes de transferts monétaires en plus des activités générant des revenus.

### ***Mettre en place et renforcer des mécanismes de retour d'information adéquats***

Plutôt que d'imposer de nouveaux systèmes, les canaux de retour d'information doivent être fondés sur la compréhension des systèmes locaux et traditionnels servant habituellement à gérer les réclamations de la communauté. Des groupes communautaires représentant leur diversité, en particulier par la présence de femmes, doivent examiner ces structures afin de garantir que les mécanismes de plainte et de suggestions conviennent, qu'ils soient accessibles, et qu'on leur fasse confiance. Les résultats que nous avons obtenus suggèrent la mise en place de comités de gestion du retour d'information inclusifs. Il faut partager le retour des communautés avec les personnes qui peuvent agir, ce qui permet des prises de décisions fondées sur des faits et qui contribuent à une participation réelle.

---

<sup>6</sup> Les « relais communautaires » sont des personnes désignées par leur communauté, chargées de traverser le site à pied pour partager l'information oralement.

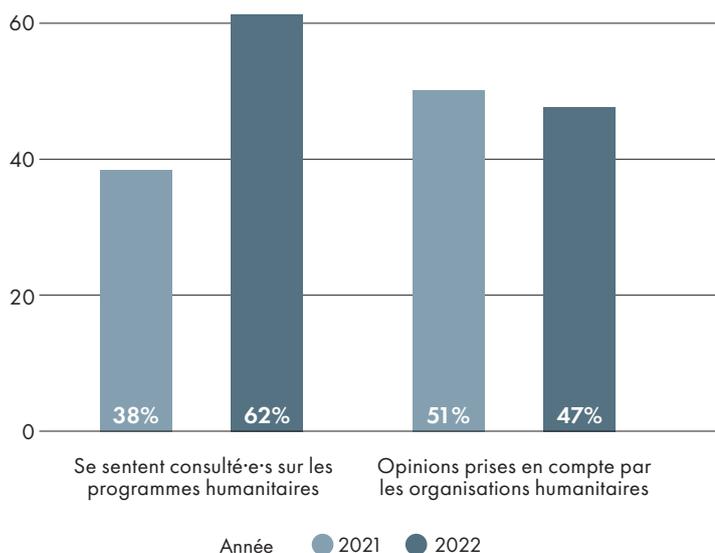
***Impliquer les communautés dans le processus de ciblage, et le faire largement connaître***

Les communautés (et pas seulement les leaders et leadeuses communautaires) doivent participer au processus de ciblage. Le personnel humanitaire doit déjà utiliser le retour d'information dont il dispose pour en améliorer la procédure. Il peut également établir de petits groupes de travail incluant les représentant·e·s communautaires pour définir les critères de ciblage. Enfin, une campagne de communication à grande échelle doit diffuser les plans de ciblage définitifs et l'information concernant la fréquence et la durée de l'assistance.

***Rendre les distributions plus sûres grâce à une meilleure organisation et une meilleure diffusion de l'information***

Pour répondre aux inquiétudes relatives aux sites de distribution peu sûrs et rassemblant beaucoup trop de monde, les partenaires humanitaires suggèrent d'organiser des distributions pour des groupes spécifiques, par exemple les femmes, les personnes handicapées, les femmes enceintes, et les hommes. Les humanitaires doivent communiquer au sujet des distributions à venir bien à l'avance, et via des canaux appropriés. Les distributions ne doivent avoir lieu qu'une fois que les communautés ont reçu, et en temps opportun, les informations concernant le processus de distribution.

# Les gens veulent être impliqués dans les décisions qui les concernent



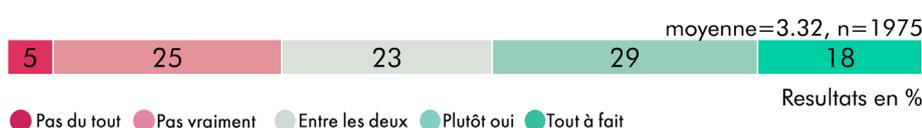
Pour s'assurer que l'aide corresponde aux besoins des communautés, ces dernières doivent participer aux prises de décision. La récente déclaration des membres du Comité permanent interorganisations (IASC) sur la redevabilité aux personnes affectées insiste sur le fait que « ce sont des populations affectées que nous [le personnel humanitaire] devons recevoir les instructions qui guideront nos actions<sup>7</sup> ». Le Bureau de coordination des affaires humanitaires (United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs, OCHA) a mis en place le groupe de travail sur l'engagement communautaire et la redevabilité (Community Engagement and Accountability working group, CEAWG) au Burkina Faso afin d'être « un mécanisme qui soutient les efforts collectifs en matière d'engagement communautaire et de redevabilité à l'échelle de la réponse<sup>8</sup> ».

Il y a encore plus à faire pour répondre au retour d'information des populations interrogées. Si 62% de celles-ci rapportent que les humanitaires les consultent (elles-mêmes ou leurs communautés) en ce qui concerne l'assistance, 47% seulement pensent que leurs opinions sont effectivement prises en compte. Les consultations communautaires existantes, quant à elles, ne satisfont pas non plus les besoins d'information de la part des humanitaires : seulement 42% du personnel humanitaire consulté (n=125) ont suffisamment d'informations concernant les préférences des communautés pour adapter leurs projets aux besoins réels des gens.

## Pensez-vous que votre communauté a été consultée sur la programmation de l'aide humanitaire dans votre région ?



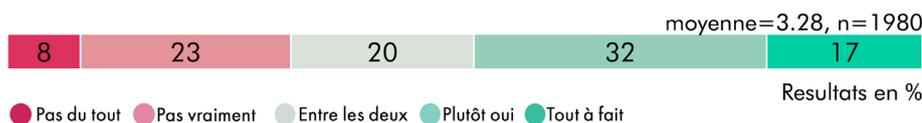
## Pensez-vous que les points de vue de votre communauté sont pris en compte par les structures fournissant l'aide au sujet de l'assistance que vous recevez ?



<sup>7</sup> Inter-Agency Standing Committee. Avril 2022. "Statement by Principals of the Inter-Agency Standing Committee (IASC) on Accountability to Affected People in Humanitarian Action".

<sup>8</sup> Office for the Coordination of Humanitarian Affairs. Mai 2022. "Groupe de Travail Engagement Communautaire et Redevabilité".

## Pensez-vous que les membres de votre communauté peuvent influencer la manière dont l'aide est fournie ?



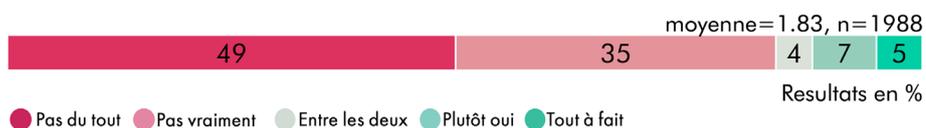
Quatre-vingt-trois pourcents des personnes sondées pensent qu'il est important que leurs communautés influencent la manière dont l'aide est fournie, mais seulement 49% trouvent que c'est effectivement le cas. Les répondant·e·s à Pouytenga estiment que les décisions ont déjà été prises avant qu'on ne les consulte, et que leurs points de vue ne sont donc pas pris en compte. Il règne un fort sentiment d'impuissance, largement partagé.

Certaines personnes pensent que le fait qu'elles ne sont pas allées à l'école les place dans une position inférieure. Un homme non-déplacé à Pouytenga a ainsi expliqué : « Nous voulons participer, mais ça n'arrivera pas. Si vous n'êtes pas allé à l'école, c'est difficile puisque vous ne pouvez ni lire ni écrire. Vous ne comprendrez pas vraiment ce qui se passe, et vous vous ridiculisez. »

Bien que beaucoup croient que les humanitaires n'agissent pas en fonction de leurs perspectives, la plupart des gens sondés pensent que leur participation est cruciale : « Nous observons certaines pratiques, et nous voulons contribuer », a précisé une femme déplacée à Pouytenga.

La plupart des humanitaires (86% de 125) estiment que leur organisation prend des mesures correctives en fonction du retour d'information des populations affectées. Mais ces personnes rapportent aussi que les opportunités des communautés de réellement participer sont minces. Peu de membres du personnel humanitaire pensent que les structures impliquent les communautés affectées dans les phases de design (31%), de mise en œuvre (49%), de contrôle et d'évaluation (46%).

## Avez-vous une idée de comment les organisations humanitaires dépensent de l'argent dans votre région/zone ?



Alors que 75% des personnes interrogées trouvent important de savoir comment les humanitaires dépensent l'argent, seules 12% en ont finalement connaissance. Comprendre la façon dont sont utilisés les financements de l'aide peut permettre aux communautés affectées de les obliger à rendre des comptes. Si les gens comprennent comment sont censés être alloués les budgets, ils peuvent se sentir légitimes à remettre en cause des propositions qui s'éloignent de leurs besoins, ou qui ne sont jamais mises en œuvre. Presque la moitié (46% de 125) des travailleurs et des travailleuses humanitaires pensent que leurs organisations partagent les informations liées à leurs dépenses dans les différentes zones géographiques, mais cette impression de transparence reste toujours supérieure à la réalité que ressentent les personnes recevant l'aide.



Je ne pense pas qu'on puisse influencer [l'aide fournie]. Je pense qu'il n'y a rien à influencer. Vous devez acquiescer et attendre de voir ce que vous recevez.

– Homme, communauté hôte, Pouytenga

### LE POINT DE VUE DES PERSONNES DÉPLACÉES INTERNES

Les personnes déplacées internes (PDI) sont plus confiantes que les personnes non-déplacées quant à leur possibilité d'influencer l'assistance qui leur est fournie. Les PDI ayant passé moins de 12 mois à l'endroit où elles vivent actuellement se sentent davantage consultées et sont plus susceptibles de croire que leur avis est pris en compte que celles qui vivent sur leur site actuel depuis plus longtemps. Ces résultats montrent que les populations principalement ciblées par l'assistance humanitaire (les PDI, en particulier les plus récemment déplacées) perçoivent plus d'opportunités de participer aux programmes que les populations moins prioritaires. Cela pourrait indiquer que les humanitaires priorisent certes un groupe-cible majeur, mais en délaissant une part non négligeable de la population affectée. Le groupe moins prioritaire a probablement plus d'expérience de l'aide, connaît davantage ses points faibles, et peut certainement fournir des recommandations clés permettant de les améliorer.

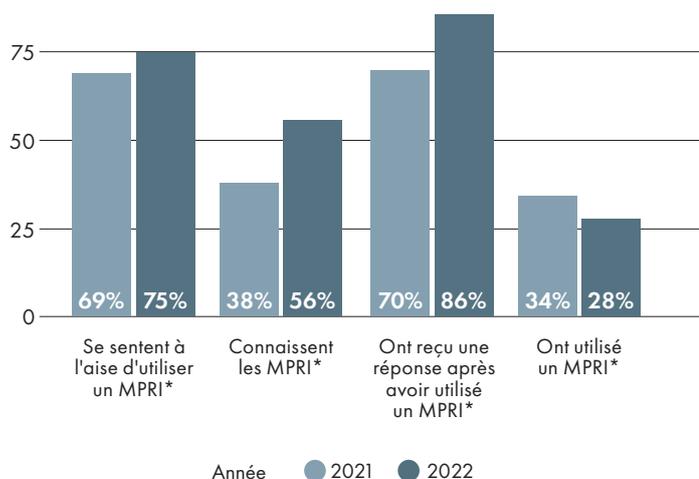


## Réponse des humanitaires concernant une participation effective: \*

1. **Les partenaires humanitaires, avec le soutien de ministère de l'Action Humanitaire**, suggèrent la formation d'un groupe de consultation local composé de représentantes et représentants de tous les groupes démographiques. Ce groupe se renseignerait sur les types d'aide dont les gens ont besoin, la forme d'assistance ayant leur préférence, et sa fréquence idéale.
2. **Les services techniques de l'État** peuvent envisager d'allouer des ressources à des méthodes déterminées en concertation, pour évaluer les besoins des communautés et s'assurer que les représentante·s soient formé·e·s sur la manière de collecter les informations concernant les besoins des populations, réparties par genre et par âge.
3. **Les humanitaires** ont la responsabilité d'agir suite au retour d'information des comités de consultation locaux composés d'hommes et de femmes. Pour systématiser cette procédure, ils peuvent intégrer des « temps collectifs de réflexion » à leur planning hebdomadaire, au cours desquels les équipes prennent des décisions fondées sur les remarques des comités de consultation, puis présentent à leur tour ces décisions aux comités de consultation.
4. **Les clusters et groupes de travail** peuvent s'adapter ou adapter leurs bureaux pour les rendre plus accessibles aux divers groupes qui composent les communautés affectées. Cela nécessite de réfléchir aux lieux de réunions comme aux lieux de travail quotidien, à la technologie utilisée et aux langues parlées.
5. **Les bailleurs de fonds** doivent favoriser les projets à long terme pour que le personnel humanitaire s'engage avec les communautés de manière réelle et sur la durée.
6. **Les bailleurs de fonds** peuvent alléger le processus de demande de subventions et inclure des structures défendant les femmes pour encourager les humanitaires à s'adapter à l'évolution des besoins des communautés et aux retours qu'ils obtiennent tout au long du cycle de leurs projets.

\*Ces recommandations ont été rédigées avec des partenaires humanitaires lors d'un atelier portant sur les recommandations en novembre 2022. Pour en savoir plus sur ces discussions, se reporter à [cette partie](#) du rapport.

# Des mécanismes de plainte et de retour d'information connus... mais vraiment pas suffisamment



\*MPRI: Mécanisme de plaintes et de retour d'information

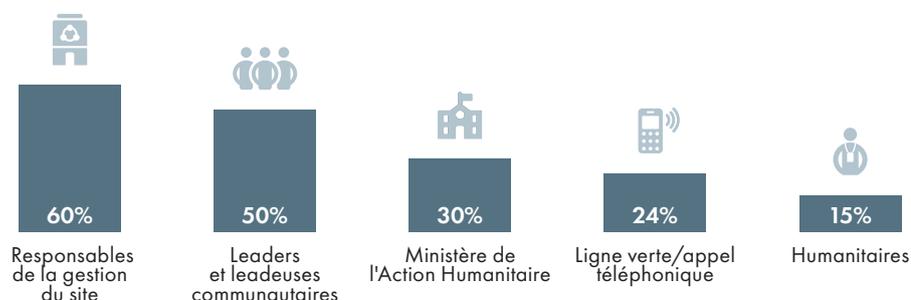
Le taux de connaissance concernant la manière dont s'effectuent les suggestions et les plaintes à propos de l'aide et des services humanitaires est passé de 38% en 2021 à 56% en 2022. Si cette évolution est prometteuse, elle est loin d'être suffisante. Dans les cas d'exploitations ou d'abus sexuels, ou d'autres violations graves des droits, il est particulièrement inquiétant que les gens ne sachent pas où déposer leur plainte ou trouver de l'aide.

Les humanitaires ayant participé à l'enquête (n=125) surestiment à quel point les communautés sont informées concernant les mécanismes de plainte et de retour d'information : trois-quarts pensent qu'elles savent comment soumettre une suggestion ou une plainte à leurs organisations respectives.

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



## Quels mécanismes de plainte connaissez-vous ? (n=877)\*



\* La somme des pourcentages n'est pas égale à 100 car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses.

## Comment préférez-vous faire une suggestion ou plainte auprès des personnes qui fournissent l'aide ? (n=1988)



\* La somme des pourcentages n'est pas égale à 100 car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses.

Les préférences des communautés affectées semblent globalement refléter les choix des membres du personnel humanitaire (n=125), qui pensent que les préférences des communautés pour partager le retour d'information est le suivant : via la ligne verte/un appel téléphonique (62%), auprès des comités de gestion de sites (58%), être informé·e·s par les leaders et leadeuses communautaires (57%), et enfin avoir une conversation directe avec des membres de la communauté (56%). Bien que la norme culturelle soit de partager ses préoccupations avec l'équipe de gestion du site ou encore les leaders et leadeuses communautaires, certain·e·s sondé·e·s à Pouytenga apprécierait d'avoir une manière de soumettre des plaintes et des retours de façon anonyme. Pour obtenir des informations, les personnes consultées se tournent vers les autorités locales ou leurs leaders ou leadeuses communautaires, mais n'osent pas partager ces retours avec le ministère. Elles s'inquiètent de la confidentialité, et craignent que leur accès à l'aide soit compromis si elles critiquent l'assistance humanitaire.

### Vous sentez-vous à l'aise de faire une plainte ou une suggestion en utilisant l'un des mécanismes que vous connaissez ?



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



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



Parmi les personnes qui savent comment soumettre une plainte ou partager des suggestions, la plupart (75%) se sentent à l'aise d'utiliser un canal existant, même si seulement 28% l'ont fait. Bien qu'une proportion légèrement plus faible de gens (28%) ait utilisé un mécanisme de retour d'information comparé à 2021 (34%), ils sont plus nombreux à avoir reçu une réponse quand ils l'ont fait (86%, comparé à 70% en 2021).



Nous nous taisons car nous avons peur.

– Femme déplacée, Pouytenga

## ♀ LE POINT DE VUE DES FEMMES

Malgré un nombre similaire de femmes et d'hommes affirmant leur connaissance des mécanismes de plainte et de retour d'information dans leurs zones géographiques (respectivement 54% et 57%), moins de femmes (23%) que d'hommes (33%) y ont eu recours.

Lorsque le personnel humanitaire met en place les canaux par lesquels les gens peuvent formuler des suggestions ou partager leurs inquiétudes, il doit prendre le temps de comprendre les dynamiques et les préférences culturelles de la communauté. Il doit également concevoir ces mécanismes de plainte et de retour d'information en travaillant avec les femmes pour s'assurer que celles-ci puissent partager leurs opinions et leurs plaintes si elles le souhaitent.

Les agents et agentes humanitaires (95% de 125) pensent que leurs organisations respectives transmettront une réponse aux populations affectées ayant soumis une plainte. Pourquoi, dès lors, ces dernières n'en formulent-elles pas davantage ?

Les humanitaires citent souvent les facteurs culturels pour expliquer le faible nombre de plaintes. La culture de la réclamation et de la formulation de retour d'information n'est peut-être pas répandue au sein des communautés au Burkina Faso ; il n'en reste pas moins que les humanitaires ont pour responsabilité de leur parler du droit à exprimer leurs opinions. Le sentiment général d'impuissance ressenti par les gens quant à la participation aux prises de décisions concernant l'aide peut les empêcher de remettre en cause les choses qui ne fonctionnent pas ou de suggérer des améliorations. S'ils ne savent pas que leurs perspectives, leurs expériences et leurs connaissances sont précieuses, ils ne feront pas de retour d'information.



### Réponse des humanitaires concernant les mécanismes de plainte et de retour d'information:\*

1. **Les partenaires humanitaires** visent à s'appuyer sur les systèmes locaux et traditionnels pour gérer les réclamations de la communauté. Ses mécanismes de retour d'information doivent prendre en compte les groupes communautaires dans toute leur diversité, et les femmes en particulier doivent être impliquées dans l'évaluation de ces structures pour garantir que les mécanismes de retour d'information soient appropriés, accessibles, et suscitent la confiance.
2. **Le CEAWG** peut faire correspondre les systèmes collectifs de gestion d'informations non confidentielles et de plaintes confidentielles sur les préférences de la communauté, y compris les préférences des femmes. Cela permettrait d'éviter d'imposer des systèmes qui ne s'ancrent pas dans les coutumes locales ou qui ne reflètent pas la manière dont les gens se sentent encouragés à exprimer leurs plaintes.
3. **Les clusters et les groupes de travail** doivent favoriser une prise de décision fondée sur des faits, et être guidés par le retour d'information de la communauté. Pour systématiser cette procédure, le retour d'information collecté par les unités techniques régionales pour l'engagement communautaire doit être intégré dans toutes les réunions du groupe de coordination inter-cluster (Inter-Cluster Coordination Group, ICCG). Cela garantirait que les décisions prises répondent à ce que demandent les différents groupes au sein des populations affectées.

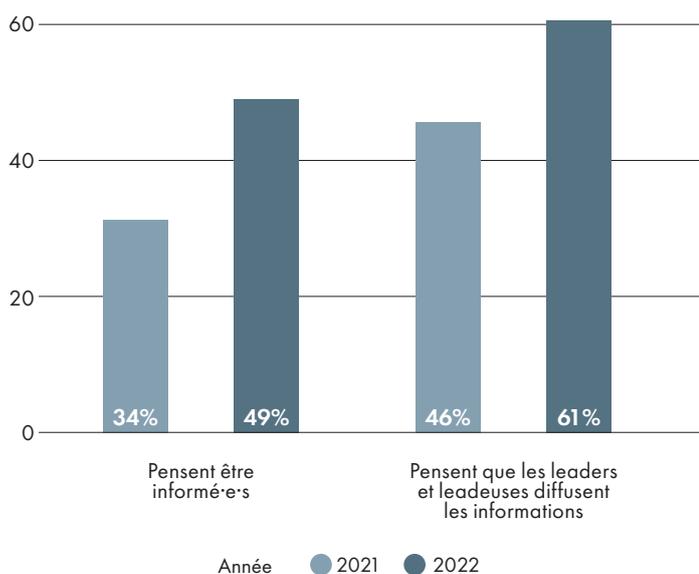
\*Ces recommandations ont été rédigées avec des partenaires humanitaires lors d'un atelier portant sur les recommandations en novembre 2022. Pour en savoir plus sur ces discussions, se reporter à [cette partie](#) du rapport.



Si c'est l'Action Sociale qui a fait une erreur, peut-on le leur dire ?

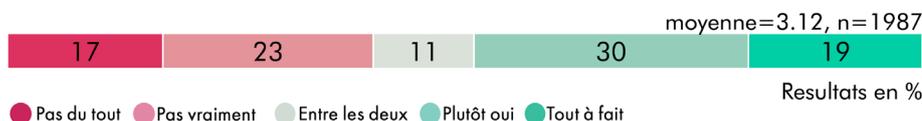
– Woman, IDP, Pouytenga

## Des communautés mieux informées, mais pas sur tout



Presque la totalité des répondant·e·s (97%) estiment qu'être informé·e·s concernant le type d'aide et de services disponibles est important, pourtant moins de la moitié (49%) se sentent informé·e·s. Malgré une amélioration depuis 2021, où 34% se sentaient informé·e·s, la réponse humanitaire doit regarder les choses en face. Au sein du personnel humanitaire que nous avons interrogé, 80% pensent que leurs organisations respectives diffusent les informations opportunes auprès des communautés affectées.

### Pensez-vous être informé·e au sujet de l'aide/ services que vous pouvez recevoir ?



Les personnes ayant participé aux entretiens qualitatifs à Pouytenga (n=8) trouvent que leur communauté est informée concernant l'aide et les services disponibles. « **Je ne pense pas que des activités se passent sans que les gens soient informés. Il y a quatre quartiers dans cette zone, chacune ayant un représentant pour diffuser l'information** », a estimé une femme déplacée. Certaines personnes évoquent des barrières à l'information comme le manque d'accès aux téléphones portables et à la radio, ainsi que des vagues irrégulières de nouveaux arrivants, et pensent que les communautés affectées ont aussi un rôle à jouer en cherchant à s'informer par elles-mêmes. « **Comment pouvez-vous obtenir une information si vous ne la demandez pas ?** » s'est exclamé un homme non-déplacé à Pouytenga, selon qui le problème est que « **les gens ne se renseignent pas et ne recherchent pas les informations** ».

### Pensez-vous que les leaders et leadeuses communautaires partagent avec vous les informations nécessaires sur les activités humanitaires (informations partagées par le personnel humanitaire, compte rendu des réunions de consultation, etc.) ?



Deux tiers (61%) des personnes sondées pensent que les leaders et leadeuses communautaires partagent les informations liées aux activités humanitaires, améliorant ainsi le résultat de 2021 (46%).

Du côté des humanitaires avec qui nous nous sommes entretenues, 85% considèrent que leurs organisations échangent de manière régulière et efficace avec les leaders et leadeuses communautaires concernant leurs projets. Le personnel humanitaire déclare que leurs organisations partagent l'information en personne aux leaders et leadeuses communautaires (87%), via le ministère de l'Action Humanitaire (76%), en personne via ses agents (71%), or lors de réunions communautaires (67%). Le fait que les humanitaires sachent les moyens de communication les plus accessibles pour les communautés et ceux qu'elles préfèrent est primordial pour permettre une diffusion de l'information en temps utile, efficace, et accessible.

### Comment préférez-vous recevoir des informations de la part des humanitaires ? (n=1988)\*

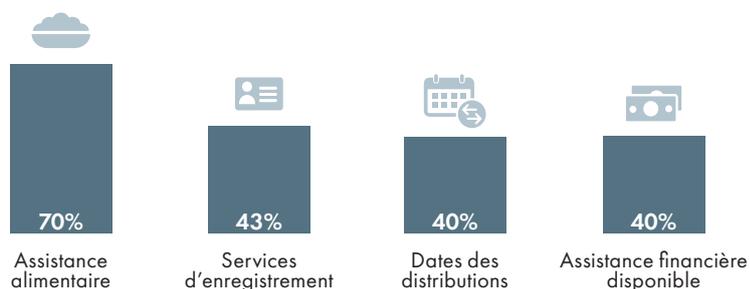


\* La somme des pourcentages n'est pas égale à 100 car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses.

Les leaders et leadeuses communautaires à Pouytenga améliorent actuellement la communication avec les membres de la communauté grâce au téléphone. L'Évaluation Multisectorielle des Besoins (Multi-Sectoral Needs Assessment, MSNA) réalisée par REACH en 2022 indique que les ménages dans la plupart des régions du Burkina Faso ont accès aux réseaux de télécommunication qui permettent de passer des appels téléphoniques et recevoir des SMS, tandis qu'un taux plus réduit de ménages a accès à internet. Les organisations humanitaires doivent néanmoins mettre à disposition les canaux de communications que préfèrent les gens. Même si les ménages ont accès aux téléphones et à internet, cela ne s'appliquera pas à tous les membres du foyer.

### De quelles informations avez-vous besoin ? (n=693)\*

Il est indéniable que le personnel humanitaire s'efforce de diffuser les informations,



\* La somme des pourcentages n'est pas égale à 100 car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses.

mais les gens n'ont qu'une information partielle sur ce qui se passe, sur l'éligibilité à l'assistance et sur la durée de l'aide. Les enquêtés rapportent que les humanitaires ne leurs expliquent pas les étapes qui suivent l'enregistrement à l'aide, et qu'elles et ils « **ne font pas de suivi après l'enregistrement** », comme le précise un homme déplacé à Koupela.



Quand des activités humanitaires sont prévues avec les personnes déplacées, nous recevons souvent l'information avant de la part de nos leaders communautaires.

- Homme déplacé, Pouytenga



Des groupes [WhatsApp] ont été créés pour tenir tout le monde informé et pour faciliter la diffusion d'informations. Si vous êtes dans le groupe, alors vous êtes informé.

- Homme déplacé, Pouytenga

<sup>9</sup> REACH. Septembre 2022. « [Évaluation Multisectorielle des Besoins \(MSNA\), Résultats multisectoriels clés](#) ».

Les types d'informations les plus partagées, selon le personnel humanitaire sondé, concernent les mécanismes de plainte et de retour d'information (75%), les calendriers de distribution (71%), l'assistance alimentaire (65%) et les services d'enregistrement (61%). Fournir des informations utiles et au bon moment augmente l'autonomie des communautés et permet aux individus de prendre des décisions en connaissance de cause. Comprendre les besoins en termes d'information doit rester une priorité.



### Réponse des humanitaires concernant la diffusion de l'information\*

1. **Les organisations humanitaires** doivent communiquer leurs projets et leurs décisions via un ensemble de canaux de communication définis par les divers groupes des communautés affectées.
2. **Le CEAWG** doit fournir une feuille de route précise en ce qui concerne quelles informations doivent être partagées avec ces comités, en particulier avec les personnes arrivées récemment.
3. **Le CEAWG** suggère de coordonner l'identification de relais communautaires qui représentent toute la diversité d'une communauté affectée dans une zone donnée. Ces relais communautaires peuvent former des comités et être formés concernant leurs rôles et leurs responsabilités. .
4. **Le CEAWG** doit développer un programme de formation pour les relais communautaires et rassembler une équipe de formateurs et de formatrices qui pourra être déployée selon les besoins.
5. **Les organisations humanitaires** prévoient d'allouer des fonds à la formation de membres de la communauté, comprenant des femmes, responsables de la diffusion de l'information.
6. **Les organisations humanitaires, en concertation avec les comités de relais communautaires,** peuvent établir un protocole relatif à la manière pour la communauté de décider qui seront les personnes responsables du partage de l'information. Ces réflexions permettront d'informer les décisions nécessaires quand un relais manquera à ses responsabilités de partage de l'information, et elles amélioreront aussi la formation des relais communautaires.

\*Ces recommandations ont été rédigées avec des partenaires humanitaires lors d'un atelier portant sur les recommandations en novembre 2022. Pour en savoir plus sur ces discussions, se reporter à [cette partie](#) du rapport.



Souvent, nous ne sommes pas éligibles à l'aide parce que nous ignorions qu'elle était disponible.

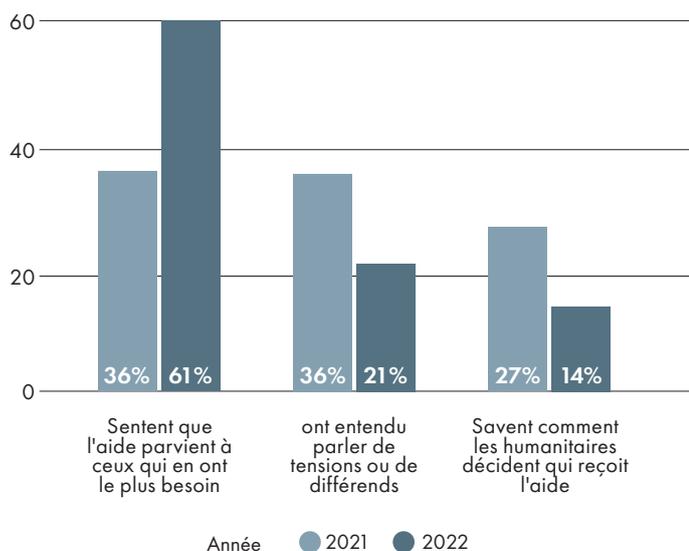
- Femme, communauté hôte, Kaya



Souvent, nous ne sommes pas éligibles à l'aide parce que nous ignorions qu'elle était disponible.

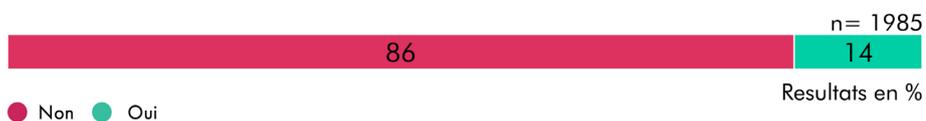
- Homme déplacé, Pouytenga

# L'aide touche beaucoup de monde, mais pourrait être plus équitable



La majorité (86%) ne comprend pas le processus de ciblage. Cette année, une proportion plus faible de gens sait comment les humanitaires décident qui reçoit l'aide, comparé à 2021 (27% contre 14%). Un manque de connaissance relatif au processus de ciblage semble mener à un sentiment d'insécurité. Parmi les personnes qui disent ne pas se sentir en sécurité lorsqu'elles se rendent à la collecte d'aide, 57% disent que c'est parce qu'elles ont peur de ne pas être sur la liste et donc de ne pas recevoir l'assistance.

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

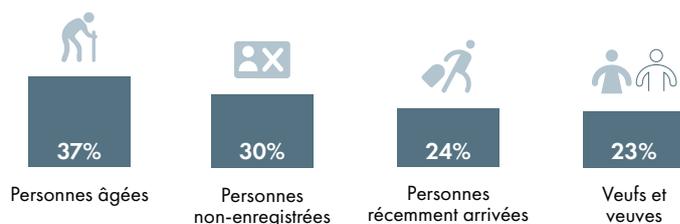


Plus de la moitié (61%) des répondant·e·s pensent que l'assistance humanitaire touche les gens qui en ont le plus besoin, ce qui constitue une amélioration notable comparé à 2021 (46%).

## Pensez-vous que l'assistance fournie par le personnel humanitaire touche les personnes qui en ont le plus besoin ?



## Quels sont les groupes de personnes qui en ont le plus besoin mais ne bénéficient pas ? (n=770)\*



\* La somme des pourcentages n'est pas égale à 100 car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses.

Le personnel humanitaire que nous avons interrogé pensent que les personnes non-enregistrées (10%) et les personnes âgées (10%) sont les personnes qui ont le plus besoin de l'aide mais qui n'en bénéficient pas.

Bien que les humanitaires (85% de 125) pensent que l'assistance de leurs organisations auprès des communautés du Burkina Faso est équitable et atteint les personnes qui en ont le plus besoin (84%), l'expérience des communautés est tout autre.

Seulement 59% des personnes interrogées jugent que l'aide est fournie équitablement dans leurs communautés. Un sentiment largement partagé est que les personnes qui ont été déplacées et vivent sur le site depuis le plus longtemps en sont exclues. Les gens pensent qu'elles sont mises de côté pour faire passer en priorité les personnes récemment arrivées (48%), en raison d'un manque d'information (39%), et du fait d'un manque d'accès aux services d'enregistrement (18%)<sup>10</sup>.

Lorsque les gens demandent où en est leur statut vis-à-vis de l'aide, on leur répond que « **cela fait longtemps qu'ils sont dans la région** », nous a expliqué un homme déplacé à Pouytenga. Selon les communautés à Pouytenga, tout le monde fait face aux mêmes difficultés, qu'importe depuis combien de temps on a été déplacé. Pour reprendre les termes de cette femme déplacée à Pouytenga, « **Qu'on ait été déplacé depuis longtemps, ou que l'on vienne d'être déplacé, nos besoins en termes de nourriture et d'abri sont les mêmes. Nous sommes tous pareils.** » D'autres proposent que tout le monde soit ciblé, « **même si c'est pour des quantités réduites** ».

Quand les communautés ne comprennent pas comment sont prises les décisions, il est logique qu'elles considèrent le processus de ciblage comme étant injuste. « **Certaines personnes entassent l'aide chez elles, alors que d'autres n'ont rien** », a affirmé une femme déplacée à Pouytenga. Une partie des gens pensent que c'est parce que tous les programmes utilisent les mêmes listes du ministère de l'Action Humanitaire. Ils remarquent qu'il y a beaucoup de programmes différents, mais qu'ils ciblent tous les mêmes personnes.

Les populations souhaitent que le processus de ciblage soit réévalué pour prioriser les personnes qui n'ont toujours pas reçu d'aide, quelle que soit la durée depuis laquelle elles ont été déplacées. Elles désirent également que le personnel humanitaire assume la responsabilité de savoir si quelqu'un a déjà reçu l'assistance ou non, puisque dans le cas contraire, certaines personnes en profitent : selon un homme déplacé à Pouytenga, « **si quelqu'un vous dit qu'il n'a pas reçu l'aide jusqu'à maintenant, on ne peut pas savoir si c'est vrai** ».

Pour garantir une allocation de l'assistance plus efficace et équitable, les structures humanitaires devraient faire un meilleur usage des plateformes de coordination gérées par le ministère de l'Action Humanitaire et le Bureau de coordinations des affaires humanitaires (OCHA) avant de mettre en place de nouveaux projets. Cela permettrait de garantir que différents programmes ciblent l'ensemble de la population, et éviterait de dupliquer l'assistance.



Je veux que les humanitaires regardent leurs listes d'enregistrement précédentes ; ils y trouveront tellement de ménages déplacés depuis longtemps qui n'ont pas été aidés. Certains sont enregistrés depuis trois ans et n'ont toujours reçu aucun soutien.

- Femme déplacée, Pouytenga



Certains reçoivent l'aide tout le temps, et c'est peut-être parce qu'ils bénéficient de différents programmes.

- Femme déplacée, Pouytenga



À mon avis, les gens ne sont pas honnêtes, et [les acteurs humanitaires] manquent d'honnêteté également. Ils ont les noms des gens qui ont déjà reçu l'assistance, et ils les ciblent à nouveau ! Souvent, les gens obtiennent de l'aide sans en avoir réellement besoin.

- Femme déplacée, Pouytenga

<sup>10</sup> La somme des pourcentages n'est pas égale à 100 car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses.

## Pensez-vous que l'aide est fournie de manière équitable dans votre communauté ?



## Avez-vous entendu parler de tensions ou disputes à cause de l'aide humanitaire dans les alentours ?



Bien que les gens ayant connaissance de tensions ou de disputes à cause de l'aide humanitaire autour d'eux soient peu nombreux (21%), des informations limitées concernant le processus de ciblage risquent d'alimenter des tensions. « **Même si je n'ai pas reçu d'aide, je demande que les acteurs humanitaires m'expliquent pourquoi et évitent les tensions au sein de ma communauté** » expliquait ainsi un homme déplacé à Pouytenga.

Plus d'un tiers (39% de 125) du personnel humanitaire ayant répondu à notre enquête a entendu parler de tensions ou de disputes dans les communautés à cause de l'aide dans la région. Une partie (24%) pense que cette tension est liée au ciblage de l'aide, alors que pour 13% cela est uniquement lié à la sélection de quelques bénéficiaires au sein des différents groupes-cibles.



### Réponse des humanitaires concernant le ciblage:\*

- 1. Les organisations humanitaires** proposent d'utiliser les outils de retour d'information déjà disponibles via les lignes vertes, boîtes à suggestions, et autres sources, afin d'améliorer le processus de ciblage.
- 2. Les organisations humanitaires, en collaboration avec le ministère de l'Action Humanitaire,** ont pour objectif de mettre en place de petits groupes de travail, composés de diverses personnes représentantes, pour définir les critères de ciblage.
- 3. Les partenaires humanitaires** veulent lancer une campagne de sensibilisation à grande échelle pour partager les plans de ciblage définitifs avec la communauté dans son entier. Cela leur permettra d'expliquer le processus de prise de décision communautaire et fondé sur des faits, ainsi que des contraintes essentielles, par exemple pourquoi seulement certaines personnes sont sélectionnées.
- 4. Les organisations humanitaires** prévoient de partager la liste des personnes qui recevront l'aide à l'avance, en recourant à tous les canaux de communication adaptés disponibles, et de fournir une liste d'informations complète incluant la fréquence et la durée de fourniture de l'assistance pour que les gens puissent se préparer du mieux possible aux longues périodes entre les distributions, ainsi qu'à lorsque l'aide prendra fin.

\*Ces recommandations ont été rédigées avec des partenaires humanitaires lors d'un atelier portant sur les recommandations en novembre 2022. Pour en savoir plus sur ces discussions, se reporter à [cette partie](#) du rapport.

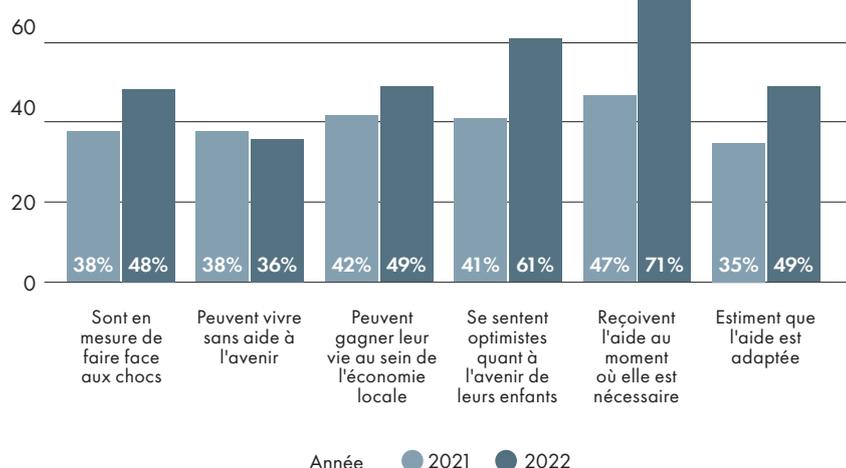
## LE POINT DE VUE DES FEMMES

La connaissance en matière de processus de ciblage reste faible parmi les communautés affectées au Burkina Faso, en particulier parmi les femmes.

Ces dernières sont moins au fait du processus de ciblage que les hommes (11% contre 17% respectivement), cependant les perceptions des femmes sont plus positives : 64% pensent que l'aide va aux personnes qui en ont le plus besoin (contre 59% chez les hommes) et 62% estiment que l'aide est fournie de manière équitable (contre 59% chez les hommes).

Le fait que les femmes ne sont pas pleinement informées sur le processus de ciblage influence-t-il leurs perceptions de manière trompeuse ? Pour qu'une réponse humanitaire soit redevable à l'ensemble des membres de sa communauté, le partage de l'information concernant le ciblage doit parvenir à tous les groupes, particulièrement les femmes.

## Des progrès, à court terme cependant



Un peu moins de la moitié des personnes enquêtées (49%) pensent que l'assistance qu'elles reçoivent couvre leurs besoins les plus importants, alors que 95% attendaient cela de l'aide. Celles qui sont déplacées depuis plus longtemps sont davantage susceptibles de penser que l'aide satisfait leurs besoins (65%) que celles plus récemment déplacées (40%). Répondantes et répondants disent que l'aide doit être appropriée et suffisante.

Les perceptions des communautés concernant la pertinence de l'aide ne sont pas les mêmes que celles des humanitaires (n=125), puisque 65% des membres du personnel a l'impression que l'aide de leurs organisations couvre les besoins les plus importants de la communauté. L'écart entre les perceptions des communautés affectées et le personnel humanitaire est frappant. Les communautés sont toutefois légèrement plus positives qu'en 2021 sur la question de savoir si l'aide répond à leur besoin, puisqu'elles n'étaient que 35% à cette date à affirmer que l'assistance répondaient à leurs besoins essentiels.

### L'aide reçue couvre-t-elle vos besoins les plus importants ?



La sécurité alimentaire est une priorité majeure pour les organismes humanitaires, selon le Plan de Réponse Humanitaire (Humanitarian response Plan, HRP) 2022.<sup>11</sup> Bien que les données de la MSNA prouvent que les distributions alimentaires ont touché la plupart des gens,<sup>12</sup> les communautés rapportent que la nourriture est toujours leur besoin non satisfait le plus important. Une partie d'entre elles (18%) expliquent que la façon de soutenir leur bien-être psychologique est d'abord de s'assurer qu'elles ont suffisamment de nourriture.



[Ils] nous envoient souvent des biens dont nous n'avons pas besoin, comme des nattes et des ustensiles de cuisine.

- Femme déplacée, Kaya



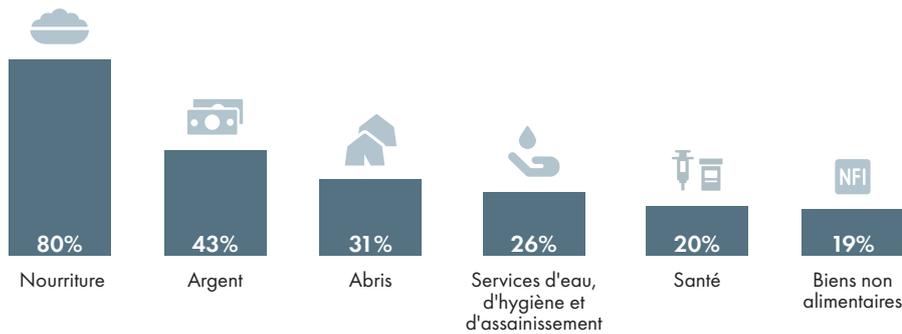
J'attends de l'aide fournie qu'elle réponde aux besoins de ma famille.

- Homme déplacée, Kaya

<sup>11</sup> Office for the Coordination of Humanitarian Affairs. Mars 2022. « Plan de Réponse Humanitaire Burkina Faso ».

<sup>12</sup> REACH. Septembre 2022. « Évaluation Multisectorielle des Besoins (MSNA), Résultats multisectoriels clés ».

## Quels sont vos trois besoins les plus importants qui ne sont pas satisfaits ? (n=1195)\*



\* La somme des pourcentages n'est pas égale à 100 car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses.

Pourtant, l'aide alimentaire elle-même n'est peut-être pas la meilleure solution. En 2021, quand on les interrogeait sur leurs besoins non satisfaits les plus importants, nos interlocuteurs et interlocutrices identifiaient la nourriture, les abris et les biens non-alimentaires. En 2022 pourtant, face à la crise économique, les aide en espèces se sont hissées dans le haut de la liste, 43% des personnes répondant à l'enquête les identifiant comme l'un de leurs besoins non satisfaits les plus importants.

## Au cours des six derniers mois, avez-vous reçu l'aide/les services au moment où vous en avez besoin ?



Soixante et onze pourcents des répondant·e·s déclarent recevoir l'aide quand elles et ils en ont besoin, ce qui marque une forte amélioration depuis 2021, où seulement 47% trouvaient que l'aide arrivait en temps voulu. Une femme non-déplacée à Pouytenga ajoute : « **avoir ses besoins immédiats assurés, c'est pouvoir mieux lutter pour gagner sa vie** ». Il est intéressant de noter qu'ici, ce sont les humanitaires qui sont moins optimistes quant aux délais de leurs opérations : seulement 35%, en effet, pensent que l'aide de leur organisation parvient aux communautés affectées lorsqu'elles en ont le plus besoin.

## Pensez-vous que l'assistance que vous recevez aujourd'hui renforce votre capacité à faire face aux difficultés, si un nouveau choc survient demain ?



Les gens ne veulent pas une aide jouant le rôle de pansement ; ce qu'ils veulent, c'est qu'on les soutienne pour qu'ils reprennent leur vie en main. Une femme déplacée à Pouytenga insistait sur ce point : « **C'est dur pour des gens qui étaient indépendants d'attendre passivement qu'une assistance leur soit fournie** ». En 2021, seulement 38% des personnes interrogées estimaient que l'assistance qu'elles recevaient renforçait leur capacité à faire face à des difficultés futures, mais ce nombre a grimpé pour atteindre 48% en 2022. C'est encourageant. Cependant, seulement 42% des travailleurs et des travailleuses humanitaires ayant pris part à notre enquête (n=125) pensaient que l'aide de leur organisation renforçait la capacité des populations affectées à faire face aux difficultés. Cela signifie que, au moins pour certain·e·s, l'aide fournie pourrait contribuer davantage à des solutions à long terme.

## Préférences en termes de modalités : des choix mal informés nous entraînent-ils dans une mauvaise voie ?

Les transferts monétaires (en espèces ou en coupons), appelés en anglais « Cash and voucher assistance » (ou CVA), sont nommés d'une expression maladroite. Les espèces (« cash ») peuvent être dépensées pour ce que l'on veut, tandis que sur une échelle regroupant choix, dignité et autonomisation, le retour des communautés montre que les coupons (« vouchers ») ressemblent bien plus à l'aide en nature.

GTS écoute le retour d'expérience des personnes ayant reçu des coupons depuis des années, et certains commentaires reviennent souvent. Quand les gens reçoivent des coupons réservés à l'alimentation, [ils les dépensent rarement pour obtenir uniquement de la nourriture](#) mais les vendent plutôt, afin de s'acheter d'autres choses dont ils ont besoin, perdant par là une large proportion de la valeur du coupon. On pousse les femmes à les vendre pour bien moins que leur valeur nominale, car les fournisseurs de coupons profitent d'une situation de pouvoir et exploitent le besoin d'argent liquide qu'ont les gens. Les coupons se réduisent souvent à des ressources gâchées, dont bénéficient en fait des intermédiaires plutôt que les gens qui en ont besoin.

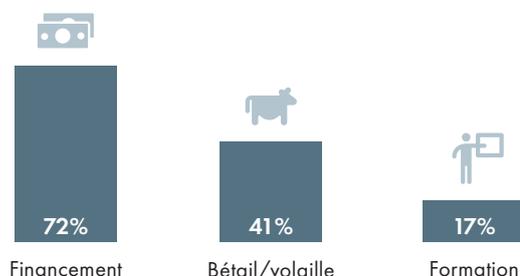
## Pouvez-vous (vous ou un membre de votre famille) gagner votre vie en travaillant à votre compte ou comme un employé dans votre localité ?



La plupart des ménages (80%) ayant participé à la MSNA ont connu un choc ayant réduit leur capacité à obtenir un revenu,<sup>13</sup> situation en général liée aux changements économiques tels que l'augmentation des prix et la perte d'emploi. Dans le contexte d'une économie changeante, l'assistance humanitaire doit avant tout aider les gens à gagner leur vie. Dans tout le pays, moins de la moitié des personnes auxquelles nous avons parlé (49%) pense qu'elles peuvent gagner leur vie au sein de l'économie locale, comparé à 42% en 2021. S'il est possible que les organismes humanitaires pensent que la situation reste instable, ou que les gens ne sont « pas encore prêts » pour des approches à long terme, ce n'est en tout cas pas l'avis des communautés.

Selon les communautés, financements et bétail aideraient les populations à subvenir à leurs besoins sur le long terme tout en préservant leur dignité. Un nombre plus restreint de gens (17%) disent que les formations peuvent s'avérer utiles. Selon une femme déplacée à Pouytenga, « **beaucoup d'organisations ont déjà formé les femmes à la confection de savon et au tissage. Si les femmes obtiennent des formations pour des secteurs spécifiques, elles pourront travailler et prendre en charge leur famille.** » Les personnel humanitaires identifient des lacunes similaires et pensent que les financements via des micro-crédits ou des prêts (69%), l'éducation (61%) et l'accès à la terre (57%) sont plus à même de permettre l'autonomie des communautés sur le long terme. Il est à noter que si la formation est la suggestion la plus populaire au sein du personnel humanitaire (80%), celle-ci l'est beaucoup moins chez les populations affectées, qui demandent des approches à l'impact plus durable pour les aider à gagner leur vie.

## De quoi pensez-vous avoir besoin pour gagner votre vie ? (n=1020) \*



\* La somme des pourcentages n'est pas égale à 100 car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses.

À peine plus d'un tiers des enquêté·e·s (36%) pensent que l'aide qu'elles et ils reçoivent les aidera à vivre sans aide à l'avenir. Même à Pouytenga (à proximité d'une zone de conflit active, avec menace de violence continue), la communauté demande des solutions à long terme. Bien que la présence humanitaire doive s'accroître à Pouytenga comme elle l'a fait ailleurs au Burkina Faso, les gens peuvent déjà constater les limites de l'apport humanitaire.

Les communautés soulignent leur besoin d'autonomie. « **Nous voulons une assistance qui nous aide à nous occuper de nos familles** », déclare une femme déplacée à Pouytenga. Les humanitaires (n=125) que nous avons interrogé·e·s sont tout aussi inquiets concernant les bénéfices à long terme de l'aide, seulement 28% affirmant que l'assistance permet aux gens de vivre sans aide à l'avenir.



Certains d'entre nous avons un travail auparavant, que ce soit dans l'agriculture ou autre chose. Nous avions un travail avant, et nous pourrions aussi avoir un travail maintenant.

- Femme déplacée, Pouytenga

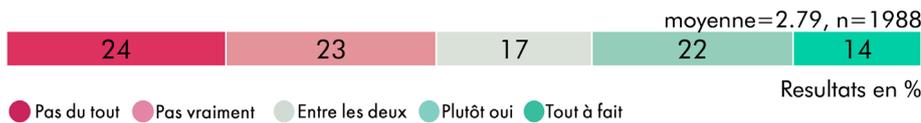


[Les acteurs humanitaires] font de leur mieux, mais ça ne sera jamais suffisant. Il nous faut des opportunités de travailler par nous-mêmes.

- Femme, membre de communauté hôte, Pouytenga

<sup>13</sup> REACH. Septembre 2022. « [Évaluation Multisectorielle des Besoins \(MSNA\), Résultats multisectoriels clés](#) ».

## Pensez-vous que l'aide vous permet de mieux vivre sans l'aide dans le futur ?



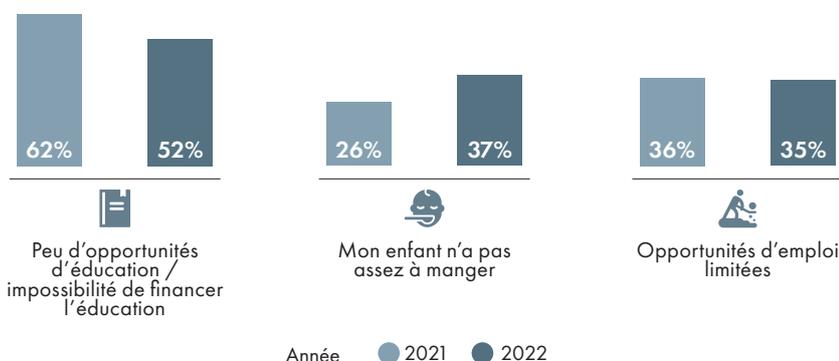
Alors que les communautés disent que l'aide en espèces est un besoin évident, en novembre 2022, le ministère de l'Administration Territoriale, de la Décentralisation et de la Sécurité a dans un courrier officiel demandé aux équipes humanitaires travaillant dans la région du Sahel de cesser tout programme et toute distribution de transferts monétaires début 2023 car l'aide financière est perçue comme ayant des « dérives » et commettant des « méfaits sur la société, le vivre ensemble et la cohésion sociale ». À la place, le ministère a demandé la réorientation des financements « sur des formations ou le renforcement de capacités de groupements, associations ou coopératives » ; ceci fait également écho aux préférences des membres des communautés de gagner leur vie au sein de leur économie locale respective. Cependant, il faudra fournir plus de travail pour parvenir aux objectifs du ministère. Seulement 34% des humanitaires (n=125) à qui nous avons parlé pensent que la coordination entre organismes humanitaires et agents du développement est suffisante et que leurs organisations locales ont assez de ressources et de soutien pour développer correctement leurs programmes en 2022. Pour mieux soutenir les organisations locales, les humanitaires pensent que les financements (60%), le renforcement des capacités (59%) et le soutien organisationnel (50%) sont les meilleures pistes. Pour répondre aux attentes des populations et les soutenir pour qu'elles mènent des existences dignes, les leaders et leadeuses humanitaires doivent mieux coordonner leurs programmes avec le gouvernement et les agents du développement pour promouvoir des solutions à long terme.

Les gens interrogés sont plus optimistes concernant leurs enfants en 2022 qu'en 2021. En effet, 61% se déclarent optimistes quant au futur de leurs enfants, contre 41% en 2021.

## Êtes-vous optimiste quant à l'avenir de votre enfant ou vos enfants ?



## Quelles sont vos principales préoccupations liées à l'avenir de votre enfant ou de vos enfants ? (n=818)\*



\* La somme des pourcentages n'est pas égale à 100 car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses.

Comparé aux données collectées en 2021, les parents sont moins inquiets concernant l'éducation de leur enfant ou de leurs enfants, mais davantage préoccupés par les besoins immédiats tels que l'accès à la nourriture.

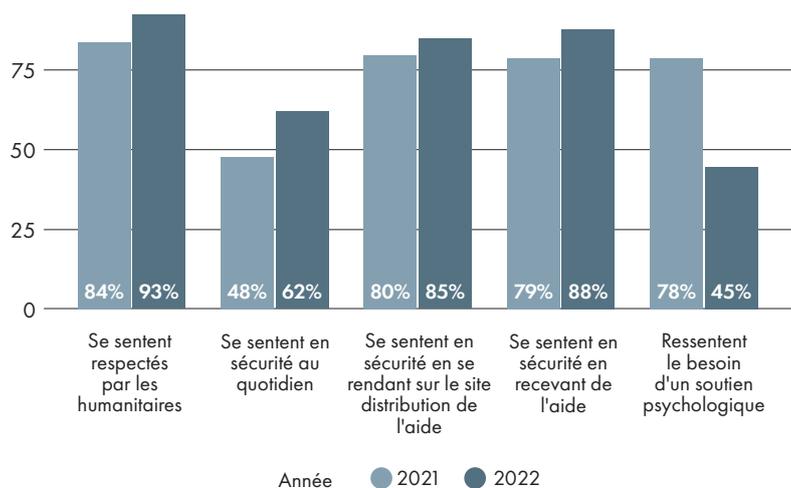


## Response from humanitarians on aid relevance and resilience:\*

1. **Les partenaires humanitaires** ont pour objectif de travailler en collaboration avec les autorités administratives, coutumières et religieuses, ainsi qu'avec les communautés hôtes, pour obtenir des terres que les PDI (particulièrement les femmes) puissent utiliser.
2. **Les partenaires humanitaires** comptent mettre en place des activités génératrices de revenus et évaluer les préférences des communautés en termes d'activités permettant de subvenir à leurs besoins.
3. **Les partenaires humanitaires** prévoient de mieux se coordonner avec les institutions financières pour obtenir des micro-crédits pouvant aider les populations affectées par les crises à redémarrer les activités leur permettant de subvenir à leurs besoins.
4. **Les partenaires humanitaires** se donnent pour objectif de concentrer leurs ressources pour établir des programmes d'éducation d'urgence visant les enfants déplacé·e·s en âge d'aller à l'école. Dans les zones vulnérables, les organisations doivent contribuer à payer les professeur·e·s, à distribuer du matériel scolaire, et à mettre en place des cantines pour les écoles.
5. **Les bailleurs de fonds** doivent donner la priorité aux programmes humanitaires incluant un soutien permettant de subvenir à ses besoins et d'autres solutions à long terme, pour que la réponse au Burkina Faso passe d'une situation de soutien-pansement à un renforcement de la résilience communautaire.

\*Ces recommandations ont été rédigées avec des partenaires humanitaires lors d'un atelier portant sur les recommandations en novembre 2022. Pour en savoir plus sur ces discussions, se reporter à [cette partie](#) du rapport.

# Un sentiment de sécurité légèrement plus marqué



Les gens se sentent plus en sécurité qu'en 2021, où 48% indiquaient se sentir en sécurité sur le lieu de résidence. Ce chiffre est passé à 62% en 2022.

## Y a-t-il des moments de votre journée où vous ne vous sentez pas en sécurité là où vous résidez ?



Trente-huit pourcents ne se sentent pas en sécurité du fait du risque d'attaques armées, et 14% en raison de la présence de nombreuses PDI. Les données qualitatives montrent que le sentiment de sécurité est lié à l'abri, aux conditions de vie, et à l'expérience traumatique qu'ont connu les gens. À Pouytenga, un homme non-déplacé nous a confié qu'il avait trouvé une certaine sécurité parce qu'il avait « **croisé la route de bonnes personnes** ». Certaines personnes disent que la peur est fondée sur l'impossibilité d'accès à des abris sûrs et appropriés pour elles et leur famille. Les personnes qui viennent d'arriver à Pouytenga souffrent de l'absence de lieu approprié pour s'installer et l'impossibilité de construire des abris adéquats. Bien que d'autres disent avoir moins peur que dans leur camp précédent, il reste un sentiment de panique, où « **chaque bruit est terrifiant** ».



On est beaucoup à vivre sous le même toit et les maisons dans lesquelles on vit sont inhabitables, en particulier pendant la saison des pluies, ce qui fait peur.

- Homme, déplacé, Pouytenga

## Vous sentez-vous en sécurité sur le trajet en allant chercher les biens, l'argent, ou les services humanitaires et en retournant après avoir reçu ces biens ou services ?



La plupart des répondants (85%) se sentent en sécurité en allant chercher les biens ou les services humanitaires, ce qui fait écho à la situation de 2021. En 2021, les gens interrogés avaient avant tout peur de ne pas recevoir d'aide (47%) et de la violence physique (31%), mais en 2022 la peur concerne davantage les dangers sur la route (59%) pour recevoir l'aide, et la peur de ne pas la recevoir (57%). Étant donné les changements actuels au Burkina Faso, les équipes humanitaires doivent renforcer leur engagement à « Ne pas nuire » (« Do No Harm ») et l'intégrer dans la logistique de leur programmation en organisant des distributions sur des sites accessibles via des itinéraires sûrs et en communiquant les listes de distribution à l'avance.

La plupart des personnes sondées se sentent en sécurité (88%) sur les sites de distribution. Les personnes qui ne se sentent pas en sécurité en recevant l'aide mentionnent le fait que les sites de distribution rassemblent beaucoup trop de monde (45%), la peur de ne pas être éligible à l'aide (40%) et la violence physique (22%) comme étant les raisons majeures de ce sentiment d'insécurité. De manière encourageante, presque tout le monde (93%) se sent respecté par le personnel humanitaire.

### Êtes-vous traité·e avec respect par les personnes qui fournissent l'aide ?



Seulement 45% des personnes sondées pensent que leur communauté devrait bénéficier d'un soutien psychologique. Le désir de soutien psychologique a drastiquement diminué depuis 2021, où 78% soulignaient le besoin de services de santé mentale.

Quand on leur demande comment elles voudraient recevoir un soutien psychologique, la plupart des personnes disent qu'elles aimeraient avoir accès à des services de soutien professionnels, tels que des psychologues, des séances de sensibilisation à la santé mentale, des services de santé de base, et l'accès aux médicaments. Certaines disent que le soutien psychosocial est la voie à suivre pour que leur communauté gère son stress et trouve un certain apaisement. Quelques-unes disent par ailleurs que la mise en place de groupes de soutien au sein des communautés, où les gens pourraient se parler entre eux, partager des conseils sur la manière de faire face aux facteurs de stress et de gérer ses émotions, pourrait être utile pour la communauté. D'autres pensent qu'établir des espaces protégés (« safe spaces ») pour les enfants et les adultes,<sup>14</sup> où des activités de loisirs pourraient avoir lieu, favoriserait aussi le bien-être psychologique des populations. Pour certaines personnes, le bien-être psychologique dépend de la satisfaction de leurs besoins élémentaires. « **Nous attendons des humanitaires qu'ils nous fournissent de la nourriture. Si on a le ventre plein, on se sent mieux** », déclare un homme déplacé à Pouytenga.

À peine plus de la moitié des humanitaires que nous avons interrogé·es (59% de 125) disent que leur organisation les forme aux premiers secours psychologiques.

### Au vu du contexte actuel, pensez-vous que vous ou votre communauté avez besoin de plus de soutien psychologique ?



### Un personnel humanitaire peu confiant dans ses mécanismes de retour d'information internes

Concernant leur propre sentiment de sécurité, 70% du personnel enquêté (n=125) se sent effectivement en sécurité sur le lieu de travail, mais 27% ont dû vivre un stress considérable ces trois derniers mois. Une majorité (63%) des personnes ayant participé au sondage ont l'opportunité de parler des défis auxquelles elles font face.

La plupart du personnel humanitaire (88%) sait comment soumettre une suggestion ou une plainte auprès de leur organisation, et 96% savent comment soumettre une plainte confidentielle (c'est-à-dire liée à du harcèlement, des abus, ou de l'exploitation sexuelle). Pourtant, seulement 42% pensent que leur organisation réagira à leur suggestion ou à leur plainte, et seulement 47% savent comment les plaintes confidentielles seraient gérées. Or, les membres du personnel humanitaires doivent être les plus fervents soutiens de leurs propres mécanismes internes de plainte et de retour d'information, si on souhaite que les communautés utilisent ceux que l'on met à leur disposition.

<sup>14</sup> Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Juillet 2020. "[Safe spaces and DAPS centre guidance](#)".



## Réponse des humanitaires concernant la sécurité:\*

- 1. Les partenaires humanitaires** cherchent à mieux organiser les distributions par groupes spécifiques (hommes, femmes, personnes handicapées, femmes enceintes) pour répondre aux plaintes concernant les sites de distribution peu sûrs et rassemblant trop de monde.
- 2. Les partenaires humanitaires** se donnent pour objectif de garantir un délai suffisant pour partager avec la communauté entière les informations concernant la distribution, et ce avant qu'elle ne commence.
- 3. Les partenaires humanitaires** s'engagent à identifier le temps de trajet entre les ménages concernés et les sites de distribution, avant d'établir un calendrier de distribution qui prenne en compte les temps de trajet les plus longs.
- 4. Le ministère de l'Action Humanitaire** peut aider les organismes humanitaires à mieux organiser les distributions par groupes spécifiques, et exiger que les distributions ne commencent qu'une fois que la communauté a eu le temps d'en être informée.

\*Ces recommandations ont été rédigées avec des partenaires humanitaires lors d'un atelier portant sur les recommandations en novembre 2022. Pour en savoir plus sur ces discussions, se reporter à [cette partie](#) du rapport.

# Recommandations des humanitaires

En novembre 2022, Ground Truth Solutions a réuni le personnel humanitaire à Ouagadougou pour un atelier visant à déterminer des actions concrètes pour créer une réponse davantage redevable au Burkina Faso. Pendant deux jours, les personnes participantes ont eu l'opportunité de réfléchir aux retours des communautés affectées concernant une participation effective, la diffusion de l'information, les mécanismes de plainte et de retour d'information, la pertinence de l'aide et la résilience, le ciblage, et enfin la sécurité. Des recommandations spécifiques répondant aux retours ont été rédigées et les discussions concernant chaque sujet sont résumées ci-dessous.

## Participation effective

Le personnel humanitaire est d'accord sur le fait que les agences doivent **consulter tous les groupes démographiques concernés** pour connaître le type d'assistance dont ils ont besoin, la forme d'assistance qu'ils préfèrent, et la fréquence idéale de distribution. Cela va au-delà des leaders et leadeuses communautaires, qui peuvent certes avoir à cœur de défendre les intérêts de leur communauté, mais peuvent ignorer quels besoins spécifiques sont ceux des femmes, des enfants, ou des groupes vulnérables qui la composent. De plus, les témoignages faisant état de leaders ou leadeuses communautaires recherchant leur propre intérêt avant tout, au détriment de leur communauté, ne sont pas rares. Un quart des personnes avec qui nous avons échangé pensent que leurs leaders et leadeuses communautaires ne partagent pas les informations concernant les programmes d'aide disponibles.

Le groupe de travail de cet atelier a avancé l'idée de **mettre en place des « comités de consultation locaux »** composés de représentantes et représentants de la population affectée. Les humanitaires reconnaissent qu'il est nécessaire de passer du temps pour identifier et impliquer des personnes de tous les segments de la communauté affectée.

Les membres de ces comités seront chargés d'évaluer régulièrement les besoins de leurs communautés, et de les communiquer aux organismes humanitaires. Pour le faire de façon efficace, les équipes humanitaires doivent travailler avec ces représentant·e·s pour déterminer ensemble les méthodes permettant de veiller aux besoins des communautés. Le personnel humanitaire doit aussi s'assurer que les représentant·e·s soient formé·e·s concernant la manière de recueillir les informations liées aux besoins des individus. Ces comités de consultation locaux doivent s'inscrire dans la durée et exigeront formation, soutien et financement. Les organisations doivent prévoir d'intégrer les financements de ces comités au budget des programmes et prévoir le temps nécessaire à ce processus dans leurs calendriers.

Les organisations doivent également **entretenir un dialogue régulier et durable avec ces comités** – il ne doit pas s'agir de consultations purement symboliques. Les humanitaires et les comités doivent ainsi définir ensemble à quelle fréquence elles et ils se réuniront, et déterminer en concertation quelles voies de communications seront efficace et appropriée en matière de délais. Pour que cela fonctionne, les humanitaires ont besoin d'une présence constante auprès des communautés, et les bailleurs de fonds doivent financer en priorité des projets à long terme.

Consulter et écouter ces comités ne suffit pas. Les humanitaires doivent **agir en réponse aux retours des communautés** et fonder leur processus de décision quotidien au niveau de leurs organisations sur les conseils des comités de consultation. Les humanitaires suggèrent que les organisations prévoient des « temps collectifs de réflexion » pour prendre des décisions fondées sur l'avis des comités de consultation, puis présenter en retour leurs décisions à ces comités de consultation.

**Les populations affectées doivent aussi être impliquées dans le processus de prise de décision au niveau national de la réponse.** Actuellement, les « unités techniques régionales d'engagement communautaire » ont pour objectif de faire passer le retour des communautés du niveau régional au niveau national. Les humanitaires soulignent l'importance de l'engagement actif de toutes les organisations envers ces unités régionales, et demandent au CEAWG de sensibiliser et de promouvoir la participation à l'égard de ces unités régionales.

Une participation égalitaire nécessite que les clusters et les groupes de travail identifient des personnes des communautés affectées désirant représenter les points de vue de leur communauté dans ces forums.<sup>16</sup> Pour y parvenir, les humanitaires prévoient un engagement de la part des clusters et des groupes de travail, en ce qu'ils devront adapter leurs bureaux pour les rendre accessibles aux populations affectées. Cela exige de réfléchir au lieu des réunions et à ceux du travail quotidien, à la technologie utilisée et aux langues parlées. Les humanitaires devront accompagner ces représentantes et représentants communautaires et les aider à appréhender ces lieux nouveaux pour qu'elles et ils se sentent légitimes à prendre la parole au sein de groupes rassemblant des humanitaires expérimenté·e·s.

Pour permettre et encourager une adaptation constante au retour d'information pendant tout le cycle d'un programme, **les bailleurs de fonds doivent alléger le processus de demande de subvention.** Étant donnée la nature des contextes de crises, les comités de consultation locaux diront probablement que les besoins ont changé au cours du cycle d'un projet d'une organisation donnée. Les organisations ont généralement des difficultés à adapter leurs programmes si le financement est prédéterminé.<sup>17</sup> Les bailleurs de fonds doivent adapter leurs protocoles de demande de subvention afin d'accepter que des modifications soient apportées au projet de départ. Ils doivent aussi prévoir des marges d'erreur dans leurs plans de financements et avoir des modèles de rapports et d'évaluation adaptables. De telles mesures encourageront les organisations à adapter leurs programmes aux besoins des personnes affectées, et permettront de rendre le personnel humanitaire plus autonome face au besoin de changements rapides lorsque c'est nécessaire, sans se sentir écrasé par les conditions et les devoirs d'évaluation des bailleurs de fonds.

### Diffusion des informations

Les partenaires humanitaires ont insisté sur l'importance d'améliorer la diffusion des informations. **Une fois que le personnel a pris des décisions concernant le programme d'aide, il doit communiquer à ce sujet en utilisant une combinaison de canaux** définis par la communauté affectée et dans leur langue de prédilection. Par exemple, les humanitaires peuvent diffuser ces informations via des « relais communautaires » (c'est-à-dire des personnes nommées par leurs communautés, chargées de traverser un site à pied pour partager des informations oralement). Le personnel humanitaire peut aussi utiliser des groupes WhatsApp, des diffusions à la radio, des appels téléphoniques, ou d'autres canaux que les membres de la communauté trouvent efficaces et accessibles. Les humanitaires suggèrent de passer un contrat avec les stations de radio locales pour qu'elles diffusent les informations liées au programme.

Quelles que soient les personnes responsables du partage de l'information et quels qu'en soient les moyens utilisés, les humanitaires demandent à OCHA, et en particulier au groupe de travail sur l'engagement communautaire et la redevabilité (CEAWG), de fournir une feuille de route claire présentant quelles informations doivent être partagées avec les personnes nouvellement arrivées. Le personnel humanitaire veut également que les organisations prévoient des réunions avec les personnes qui viennent d'arriver pour évaluer d'une part dans quelle mesure elles sont déjà informées, et d'autre part si les gens chargés de diffuser les informations remplissent leurs responsabilités et partagent bien toutes les informations nécessaires.

<sup>15</sup> Cette recommandation vient de Ground Truth Solutions, et non du personnel humanitaire.

<sup>16</sup> Groupe URD. Mars 2019. « [Gestion et programmation adaptatives : la perspective humanitaire](#) ».

Les humanitaires recommandent que les relais communautaires représentent la communauté affectée d'une zone donnée dans toute sa diversité, pour que l'information soit largement diffusée. Le personnel recommande également que toutes les personnes chargées d'être des relais communautaires soit regroupé·e·s en comités régionaux, avec des quotas liés au genre et à l'âge pour s'assurer que les femmes et les jeunes soient également représenté·e·s.

Le comité veillera à ce que l'intégration de nouveaux relais représentent bien des groupes différents au sein de la communauté, prenant en compte les différences culturelles et religieuses, car la composition d'une communauté change régulièrement alors que de nouvelles personnes arrivent et que d'autres partent. Cela nécessitera le soutien de toutes les organisations actives, et que le CEAWG en assure la supervision.

Ces efforts doivent être soutenus et s'inscrire dans la durée. Les humanitaires en sont conscient·e·s et demandent aux agent·e·s du gouvernement et aux organismes humanitaires d'allouer un budget à la formation des membres de la communauté responsables de la diffusion de l'information. Le personnel humanitaire suggère d'élaborer un programme de formation incluant un guide pour formateur ou formatrice, un guide pour la ou le participant·e, et des outils de formation spécifiques, comme un module sur la manière dont les femmes doivent communiquer les informations aux femmes – à traduire dans les langues appropriées. Les humanitaires recommandent également de créer une équipe de formateurs et formatrices à déployer suivant les besoins.

Les organisations humanitaires, conscientes des difficultés à recueillir puis à diffuser l'information, suggèrent d'adhérer aux principes humanitaires : humanité, neutralité, impartialité et indépendance dans le rôle de comité communautaire. Le personnel recommande également d'aider les relais communautaires à établir des plans permettant de guider les actions futures.

De plus, un suivi doit être mis en place avec les personnes responsables de la diffusion de l'information. Les humanitaires suggèrent de travailler avec les comités pour établir un protocole selon lesquels les communautés pourraient évaluer ces personnes. Ce protocole doit être anonyme et confidentiel, en particulier si la personne en charge de la diffusion est considérée comme une personne ayant une position de pouvoir, et que les gens n'osent pas la remettre en question. Les organisations doivent aussi conduire leur propre veille en parallèle. Elles doivent utiliser le retour d'information pour garder une trace des erreurs qui se répètent concernant les pratiques de diffusion de l'information, et ainsi améliorer leur formation. Les personnes que la communauté considère comme ayant à plusieurs reprises échoué à assumer leurs responsabilités de diffusion de l'information seront remplacées.

### **Pertinence de l'aide et résilience**

Pour s'assurer que l'aide corresponde bien aux besoins des gens, les équipes humanitaires insistent sur le fait que la participation de la population affectée est primordiale.

Pour encourager une résilience à long terme, les humanitaires suggèrent que les organisations travaillent avec les autorités administratives, coutumières et religieuses, ainsi qu'avec les communautés hôtes, afin d'obtenir des parcelles de terrain que les PDI puissent utiliser. Ce personnel insiste aussi sur la nécessité de renforcer les programmes de transferts monétaires parallèlement aux activités génératrices de revenus. Les agent·e·s humanitaires notent que les communautés hôtes doivent être impliquées pendant le processus de ciblage relatif aux transferts monétaires. De plus, elles et ils suggèrent que les organisations collaborent plus étroitement avec les institutions financières afin d'obtenir des micro-crédits pouvant aider les personnes affectées par des crises à reprendre leurs activités génératrices de revenus. Pour ce faire, les bailleurs de fonds doivent prioriser les programmes humanitaires comportant le soutien d'activités permettant de subvenir à ses besoins, parallèlement

à l'aide d'urgence. Malgré le désir des humanitaires de se concentrer sur les besoins à long terme (ce qui correspond au souhait des communautés), une décision gouvernementale au Burkina Faso, en particulier dans la région du Sahel, demandent à ce que les humanitaires cessent tout programme de transferts monétaires à partir de début 2023.

L'éducation restant une préoccupation majeure des parents, les humanitaires soulignent la nécessité de concentrer les ressources sur le développement de programmes d'éducation d'urgence. Il leur est donc nécessaire d'identifier les enfants déplacés en âge d'aller à l'école, de contribuer aux salaires des professeur·es, de distribuer des fournitures scolaires aux enfants dans les ménages vulnérables, et de mettre en place des cantine scolaires dans les villages les plus fragiles.

### **Mécanismes de plainte et de retour d'information**

Les partenaires humanitaires suggèrent les systèmes et protocoles suivants pour recueillir plaintes et retours. Cependant, ils et elles sont d'accord que leurs plans de gestion de retour non-confidentiel et de plainte confidentielle doivent correspondre aux préférences de la communauté, y compris celles des femmes ; ceci afin d'éviter d'imposer des systèmes non-fondés sur les coutumes locales et/ou pour correspondre à la manière dont les gens se sentent le plus à l'aise pour soumettre une plainte.

Les humanitaires veulent que le ministère de l'Action Humanitaire **établis** des **comités locaux de gestion du retour d'information inclusifs**, surveillés par le ministère pour sa propre gestion des plaintes et des retours. Les comités doivent compter au moins un comité de femmes non-mixte pour que les femmes et les filles puissent formuler leurs plaintes. Le CEAWG doit développer un module de formation pour que les membres du comité sachent comment transmettre une plainte non-confidentielle, ou faire remonter une plainte confidentielle à qui pourra agir. Le ministère de l'Action Humanitaire devra coordonner la formation des membres du comité local de gestion des plaintes. Pour que ceci soit efficace, les humanitaires insistent sur le fait que tous les organismes d'aide dans une zone donnée doivent utiliser ce comité pour les plaintes non-confidentielles, plutôt que de recourir à leur propres mécanismes internes, et en conséquence demandent au CEAWG de veiller à ce que les organisations adoptent ces comités locaux et les intègrent dans la conception de leurs programmes.

Les équipes humanitaires proposent que les plaintes confidentielles soient remises à un mécanisme collectif géré par les organisations opérant dans la région. Les organisations concernées recevraient alors les plaintes qu'on leur ferait remonter pour les prendre en charge. Pour développer efficacement un mécanisme collectif, les organisations auront besoin du soutien du groupe de travail sur la protection contre les actes d'exploitation et les abus sexuels (Sexual Exploitation and Abuse Working Group, PSEAWG) afin de centraliser la gestion des plaintes confidentielles dans le pays. À l'avenir, les humanitaires doivent envisager d'unifier toutes les lignes téléphoniques gratuites du pays pour être plus efficaces dans la gestion des retours.

Les humanitaires suggèrent que le ministère de l'Action Humanitaire redynamise les centres d'écoute déjà en place pour créer davantage d'opportunités pour les membres de partager leurs opinions, si les centres d'écoute sont leur moyen préféré de donner leur retour. Les humanitaires demandent aussi au ministère pour l'Action Humanitaire d'embaucher des femmes représentantes dans tous les bureaux régionaux, pour que si les femmes désirent parler directement au ministère, il y ait au moins une femme dans chaque bureau local qui représente leur voix.

Enfin, les partenaires humanitaires affirment leur devoir collectif de **systematiquement partager les informations concernant les mécanismes de retour et de plainte existants**, leurs différences, et comment ils fonctionnent. C'est aussi cela, une participation effective. Les organisations doivent évaluer et discuter du retour des

communautés régulièrement, afin d'informer un processus de prise de décision fondé sur des réalités. S'il n'est pas caractérisé par une volonté de sans cesse apprendre et s'adapter, le mécanisme de retour et de plainte non seulement n'inspirera pas davantage confiance, mais il pourrait même nuire.

## Ciblage

Pour améliorer le ciblage, les humanitaires reconnaissent qu'un **processus collectif, impliquant de multiples parties prenantes**, est nécessaire. D'abord, les équipes proposent d'utiliser le retour d'information déjà à leur disposition et recueilli via les lignes vertes, les boîtes à suggestions, et autres sources visant à améliorer le processus. Elles demandent ensuite au personnel d'établir de petits groupes de travail avec les communautés afin de **définir les critères de ciblage en collaboration avec la communauté**. Le comité doit organiser une réunion pour discuter de (puis valider) ces critères. Le personnel humanitaire met en avant la nécessité pour le comité d'avoir un mécanisme de plainte et de retour d'information pour qu'il reçoive en temps réel les avis concernant ces critères. Les services techniques du gouvernement, en particulier le ministère de l'Action Humanitaire (qui gère l'enregistrement à l'aide et le processus de ciblage global) doivent soutenir ce processus.

Parce que peu savent qui est finalement mis sur la liste après le processus d'enregistrement, les humanitaires recommandent que les organisations mettent en place une **campagne de sensibilisation à grande échelle pour partager ses plans de ciblage définitifs** avec la communauté entière. Cela permettra aux humanitaires d'expliquer le processus de prise de décision communautaire fondé sur des faits, ainsi que des contraintes essentielles, par exemple pourquoi seulement certaines personnes sont sélectionnées. Pendant ce temps, les organisations doivent partager la liste des personnes qui recevront l'aide à l'avance, en recourant à tous les canaux de communication disponibles. Quand les humanitaires disent aux gens qu'ils sont sélectionnés, ils et elles doivent aussi fournir une liste d'**informations complète incluant la fréquence et la durée de l'assistance**, pour que les gens puissent se préparer du mieux possible aux longues périodes entre les distributions, ainsi qu'à lorsque l'aide prendra fin.

Pour les régions disposant d'un réseau de télécommunication, les humanitaires pensent que les pratiques recommandées sont d'appeler les gens individuellement pour les informer qu'ils ont été sélectionnés. Pour les programmes de transferts monétaires, généralement mis en œuvre via les téléphones, les humanitaires insistent sur le fait que toutes les personnes recevant l'aide monétaire doivent recevoir un message les informant qu'elles ont été sélectionnées. Sinon, certain·es humanitaires proposent de distribuer des tickets pour que les gens sachent s'ils ont été sélectionnés, mais il y a un risque élevé de vol, d'échange ou de perte des tickets.

## Sécurité

Pour répondre aux inquiétudes des gens concernant les sites de distribution surpeuplés, les humanitaires disent que les organisations humanitaires peuvent mieux **organiser les distributions par groupes spécifiques** (par exemple par genre, par site, ou par village d'origine). Cela réduira la taille de la foule sur les sites de distribution, ainsi que la violence entre les groupes. Des relais communautaires (ou un autre canal de communication défini par les communautés) doivent s'assurer que chaque groupe est informé des plans de distributions. Le personnel humanitaire doit s'assurer de garantir un délai suffisant pour diffuser largement les informations concernant la distribution, et avant qu'elle ne commence.

Enfin, les humanitaires suggèrent d'identifier le temps de trajet entre les ménages concernés et les sites de distribution, ce qui exige une analyse des contraintes d'accès, pour établir un calendrier de distribution prenant en compte les temps de trajet les plus longs. Les humanitaires demandent le soutien du ministère de l'Action Humanitaire afin d'appliquer ces mesures.

# Méthodologie

## Méthodologie de l'enquête quantitative : populations affectées

### Conception de l'enquête

Cette enquête ciblait les personnes présentant les caractéristiques suivantes :

- Personnes déplacées internes ou membre de la communauté hôte (personne non-déplacée)
- Vivant sur la zone ou dans le quartier de regroupement de la population ciblée par l'enquête
- Âgées d'au moins 18 ans
- Ayant reçu une assistance humanitaire dans les six derniers mois

Pour nous assurer que toutes les questions nouvellement ajoutées ou modifiées étaient comprises des participant·e·s et pertinentes pour notre contexte, nous avons mené six entretiens cognitifs en mooré avec des participant·e·s vivant à ou près de Ouagadougou. Les personnes chargées de l'enquête qualitative ont adopté la méthode de l'entretien semi-directif, se référant à un guide présentant les objectifs globaux de l'entretien et à un certain nombre de questions essentielles à poser. Elles ont posé des questions d'approfondissement afin de mieux comprendre comment les questions étaient comprises par les participant·e·s. L'outil de sondage quantitatif a ensuite été testé sur un échantillon de 100 participant·e·s sur deux sites et dans l'ensemble des quatre langues. L'enquêteur ou enquêtrice devait évaluer le niveau de compréhension de la question après que le ou la participant·e eut répondu à chaque question.

### Échantillonnage

Nous avons employé la méthode de l'échantillonnage à plusieurs degrés. La première phase consistait à sélectionner les régions comptant le plus d'interventions humanitaires. Prenant appui sur les données de l'Évaluation des besoins humanitaires (Humanitarian Needs Assessment), le Plan de Réponse Humanitaire 2022 et les présences opérationnelles, nous avons sélectionné six régions : Boucle du Mouhoun, Centre-Est, Centre-Nord, Est, Nord, et Sahel.

Dans un second temps, nous avons sélectionné les communes en utilisant une probabilité proportionnelle au nombre de personnes dans le besoin dans chaque région. Nous avons sélectionné trois communes par région. En raison de contraintes de sécurité, seules deux communes étaient accessibles dans la région du Sahel. Pour sélectionner les sites et les villages, nous avons sélectionné les lieux aléatoirement en employant des données maillées pour la population (grid-sample.geodata.uk). Grâce à ces données, nous avons divisé chaque commune en petits carrés d'1 km<sup>2</sup>. Dans chaque commune, nous avons choisi aléatoirement 20 localités (ou « carrés ») comptant au moins 150 personnes. Pour les communes présentant moins de 10 localités de plus de 150 habitants, nous avons opéré une sélection aléatoire de 20 localités parmi celles comptant plus de 100 personnes.

Puisque l'enquête cible des personnes ayant reçu une assistance humanitaire au cours des six derniers mois, nous avons opéré une dernière sélection aléatoire de cinq localités dans lesquelles mener notre enquête, selon les critères suivants :

- Au moins trois types d'assistance ont été fournis dans cette localité
- Présence d'au moins 20 PDI

À l'intérieur de chaque village ou site, nous avons sélectionné les personnes éligibles à l'enquête. Dans le cas d'une absence de liste complète des PDI et lorsqu'il était difficile de les identifier facilement, nous avons utilisé la méthode de la boule de neige et la marche aléatoire pour sélectionner nos répondant·e·s.

## Personnes affectées par les crises ayant répondu à l'enquête

1988 répondant·e·s

### Genre

-  50% Femmes (998)
-  50% Hommes (990)

### Statut

-  84% Personnes déplacées internes (1673)
-  16% Personnes non-déplacées (315)

### Région \*

-  18% Boucle du Mouhoun (355)
-  18% Nord (356)
-  17% Est (338)
-  16% Centre Est (314)
-  16% Centre Nord (326)
-  15% Sahel (299)

### Province

-  18% Yatenga (356)
-  16% Kouritenga (314)
-  15% Seno (299)
-  11% Gourma (228)
-  11% Namentenga (218)
-  6% Bale (112)
-  6% Gnagna (110)
-  6% Kossi (115)
-  6% Sourou (128)
-  5% Sanmatenga (108)

### Âge

-  33% de 18 à 30 ans (644)
-  42% de 31 à 60 ans (840)
-  25% 61 ans et plus (504)

### Handicap

-  Personnes en situation de handicap (410)

\* La taille de l'échantillon final varie selon les régions, mais cela n'était pas volontaire.

Pour la méthode de la boule de neige, les répondant·e·s sélectionné·e·s en premier, par commune, pour démarrer la boule de neige (les « germes ») comprenaient des personnes répondant aux caractéristiques suivantes, afin de nous assurer que nous atteignons bien tous les segments de la population cible : âgées de 18 à 30 ans, âgées de 31 à 60 ans, âgées de 60 ans et plus, et personnes handicapées. Nous avons pour chacun de ces groupes sélectionné des hommes et des femmes.

Pour éviter les éventuels biais d'échantillonnage, nous n'avons pas interrogé les germes identifiés par les leaders et leadeuses communautaires. Pour garantir un profil de répondant·e·s aussi varié que possible, nous avons demandé aux germes de désigner des personnes avec qui ils n'avaient pas de lien de parenté, qui n'appartenaient pas au même groupe ethnique, qui ne vivaient pas au même endroit ou dans les immédiats alentours. Nous avons alors interrogé les personnes identifiées par les germes. La sélection des répondant·e·s s'est ainsi faite progressivement jusqu'à ce que la taille de l'échantillon définie soit atteinte.

En plus de l'échantillonnage boule de neige, dans d'autres cas les enquêteurs et enquêtrices ont utilisé l'approche de la marche aléatoire, via laquelle ils et elles se rendaient à chaque logement, n'étant calculé sur la base du nombre de personnes affectées ayant reçu l'aide dans les localités et l'échantillon défini. Cette approche de la marche aléatoire ne peut pas toujours être mise en place de manière précise puisque le nombre exact de personnes recevant l'aide sur ces lieux n'est pas toujours connu avec certitude.

Pour garantir la représentativité de l'échantillon et afin de permettre la ventilation, nous avons stratifié l'échantillon par région avec des tailles d'échantillon égales, soit 300 personnes par région, ce qui équivaut à une cible d'échantillonnage de 1800 personnes pour les six régions sélectionnées. En plus des PDI, l'échantillon comprenait en moyenne 15% de personnes non-déplacées par commune.

### **Collecte des données**

Les données ont été collectées en juillet 2022 par Innovative Hub for Research in Africa.

### **Pondération**

Les données ont été pondérées sur la base du nombre de personnes déplacées dans les six régions. Des pondérations post-stratification ont également été appliquées en utilisant les groupes d'âges et le genre en nous basant sur les données de l'Aperçu des besoins humanitaires (Humanitarian Needs Overview, HNO).

### **Couverture et exclusion**

Rassemblées, les six régions sélectionnées représentent 93% des PDI au Burkina Faso, selon les informations du Conseil National de Secours d'Urgence et de Réhabilitation (CONASUR) datant de mars 2022. En raison des contraintes de sécurité et d'accès, le cadre de nos données de communes excluait 0% de PDI dans la région du Centre-Est, 36% dans la Boucle du Mouhoun, dans la région de l'Est et du Nord, près de 47% dans la région du Centre-Nord, et la majorité au Sahel (87%), où seulement deux communes étaient accessibles.

### **Précision des estimations**

Comme la méthode d'échantillonnage probabiliste n'a pas pu être assurée à toutes les étapes de l'échantillonnage, nous ne pouvons fournir de marges d'erreurs.

### **Limites**

Pour des raisons de sécurité, seules deux communes étaient accessibles dans la région du Sahel, ce qui a réduit le nombre de réponses dans cette zone cruciale de la réponse.

La collecte de données s'est effectuée dans des « zones rouges », ce qui signifie que le recueil des données s'est effectué dans un environnement très dangereux. Notre équipe d'enquêteurs et d'enquêtrices a rencontré des difficultés pour atteindre la région du Sahel, car le jour avant leur déplacement, un pont a été détruit sur l'axe Kaya-Dori axis, coupant l'accès à la région. Pendant la collecte de données dans certaines localités telles que Tougan, Djibasso et Ouahigouya, l'équipe a régulièrement entendu le bruit de tirs, parfois venant d'armes lourdes. Cet environnement dangereux a probablement exercé une influence sur les personnes qui ont pris part à l'enquête, ainsi que sur les réponses qu'elles ont données.

## Méthodologie d'entretien qualitatif : populations affectées

### Conception et collecte des données

Des résultats préliminaires à l'étude quantitative de 2022 ont été présentés aux communautés vivant à Pouytenga en septembre 2022. Les gens se sont rassemblés pour voir un film, *La Rue n'est pas le paradis de Guy Désiré Yameogo*, et ont ensuite parlé des résultats quantitatifs entre eux. Environ 400 personnes étaient présentes lors de cette discussion communautaire, pendant laquelle les participant·e·s ont été filmé·e·s. Le lendemain, nous avons discuté avec huit personnes, sous la forme d'un entretien semi-directif, pour approfondir les points clés soulevés par l'enquête quantitative : diffusion de l'information, ciblage, participation, mécanisme de plainte et de retour d'information, Sécurité et sûreté, qualité de l'aide et résilience à long terme.

### Échantillonnage

Nous avons sélectionné Pouytenga pour y mener la phase qualitative car c'est la dernière ville de la région du Centre-Est avant la zone rouge. De ce fait, Pouytenga est la première destination et la municipalité qui accueille le plus grand nombre de PDI de la région. Cependant, cette commune connaît encore une intervention humanitaire limitée, ce qui permet de recueillir des commentaires d'une population qui n'a pas encore fait l'expérience d'une intervention humanitaire à grande échelle, mais qui reçoit tout de même une aide via le ministère de l'Action Humanitaire.

Toutes les communes ont été choisies après analyse des risques pour la sécurité des PDI et de l'équipe de Fama Films.

Les critères des participant·e·s pour les entretiens individuels étaient les suivants :

- Âgé·e de 18 ans ou plus
- Ayant reçu une assistance humanitaire au cours des six derniers mois
- Homme ou femme
- Déplacé·e ou non-déplacé·e
- N'étant pas un leader ou une leadeuse communautaire

### Analyse

Les retranscriptions des enregistrements vidéo de la discussion de groupe et des entretiens individuels ont été analysées avec MAXQDA.

### Limites

Les entretiens qualitatifs n'ont concerné aucune personne handicapée, alors qu'elles appartiennent à un groupe marginalisé reconnu au sein de la population des Burkinabè affecté·e·s par les crises. Les points de vue d'autres groupes marginalisés, tels que les groupes ethniques marginalisés vivant à Pouytenga, pourraient également ne pas avoir été inclus dans cette étude. Des perspectives essentielles manquent donc, qui auraient pu amener plus de nuance et de profondeur à cette étude.



Nous avons mené l'entretien de huit personnes avec un ratio égal en termes de genre et de statut (déplacée/non-déplacée).

## Méthodologie de l'enquête quantitative : personnel humanitaires

### Méthodologie d'échantillonnage

Concernant l'enquête en ligne à destination du personnel humanitaire, un lien renvoyant au sondage KoBo Toolbox a été partagé avec les partenaires humanitaires via le groupe de travail sur l'engagement communautaire et la redevabilité (CEAWG), ainsi que via de multiples partenaires, pour que les membres du personnel le remplissent entre août et septembre 2022.

### Questionnaire

Les questions posées aux humanitaires correspondaient aux questions posées aux populations affectées, pour que les deux perspectives puissent être comparées.

### Langues

Le questionnaire était disponible en français et en anglais.

### Limites

Bien que notre équipe ait voulu partager le lien largement, seules les personnes en possession du lien et ayant choisi de répondre ont participé à cette enquête, ce qui peut mener à des biais de recrutement. Ainsi, les réponses des humanitaires ne sont pas représentatives de l'ensemble des agents humanitaires au Burkina Faso.

## Personnel humanitaire ayant répondu à l'enquête

125 répondant·e·s

### Genre

 72% Hommes (90)

 28% Femmes (35)

### Statut

80% Personnel du pays (100)

20% Expatrié·e·s (25)

### Type d'organisation

65% Personnel d'ONG internationales (81)

19% Personnel des Nations Unies (24)

12% Personnel d'ONG nationale (15)

3% Personnel d'organisation gouvernementale (4)

1% Autre (1)

### Niveau

73% National (91)

27% Régional (34)

### Affectation régionale

32% Centre North (11)

21% Other (7)

12% North (4)

12% Sahel (4)

9% Boucle du Mouhoun (3)

6% Est (2)

3% Centre Est (1)

3% Boucle du Mouhoun Nord (1)

Seul·e·s 34 des 125 participant·e·s ont répondu à cette question.

### Fonction

17% Personnel de terrain du Programme (21)

15% Coordinateur ou coordinatrice de Programme (19)

13% Coordinateur ou coordinatrice de terrain (16)

13% Personnel de terrain (support) (16)

11% Personnel SERA (Suivi, Évaluation, Redevabilité et Apprentissage) (15)

10% Cheffe de projet (12)

10% Cheffe national (12)

6% Conseiller ou conseillère technique (7)

2% Did not want to answer (3)

2% Cluster staff (3)

1% Government entity (1)



Join us at [groundtruthsolutions.org](https://groundtruthsolutions.org)