



GROUND TRUTH SOLUTIONS

Making CVA more accountable - Tracking aid recipients' perceptions in West/Central Africa

CaLP, 9 novembre 2022

Aperçu

1. Introduction
2. Notre méthodologie
3. Aperçu des résultats clés de la région
4. Échanges



1. Introduction



Introduction

Notre mission

- Aider les personnes affectées à influencer la fourniture de l'assistance humanitaire.
- Apporter des améliorations systématiques dans la conception et le suivi des programmes humanitaires sur la base des retours des personnes ayant reçu une assistance.

→ Recueillir et analyser de manière systématique les perceptions et les priorités des personnes ayant reçu une assistance.



Enquêtes de
perception

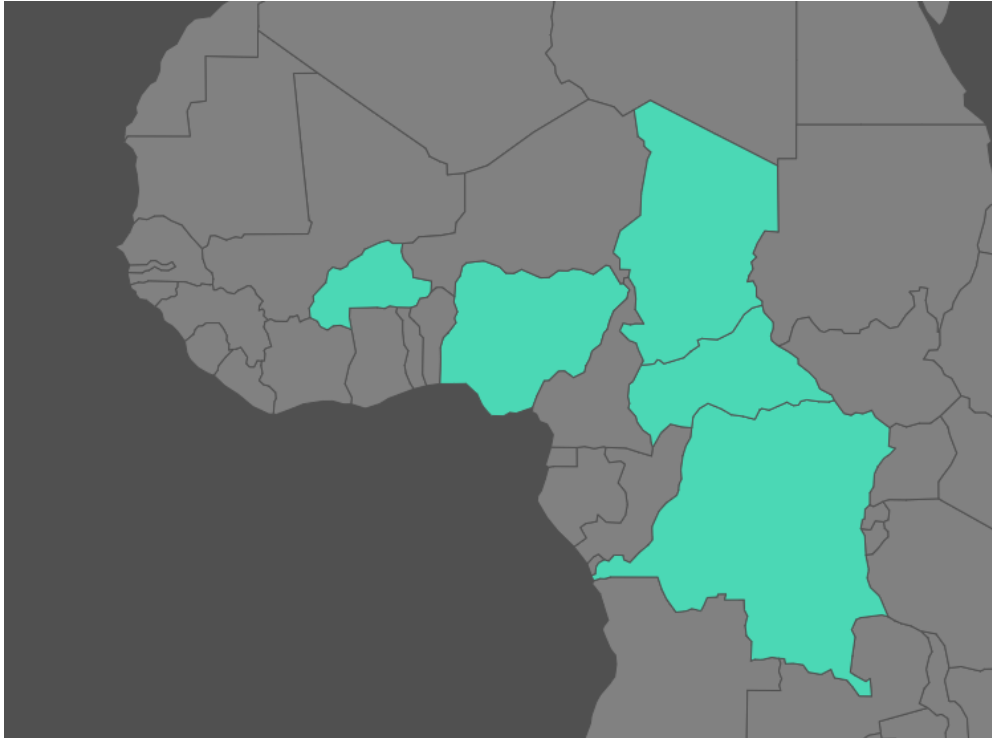
→ Soutenir les acteurs humanitaire de façon continu à rendre leurs systèmes plus propices à une aide centrée sur les personnes.



Renforcement de
capacités

Introduction

Où nous travaillons



Afrique de l'Ouest / Centrale :

Burkina Faso

Nigeria

Tchad

RCA

RDC

Introduction

Le « Baromètre Cash »

- Initiative de GTS en RCA, Nigeria, Somalie
- Objectifs : Comprendre les points de vue des personnes ayant reçu des TM et formuler des recommandations afin d'améliorer leurs expériences de l'assistance.
- Permet de récolter des informations sur
 - La pertinence
 - Le processus
 - La qualité
 - Niveau d'implication
- Approche méthodologique mixte



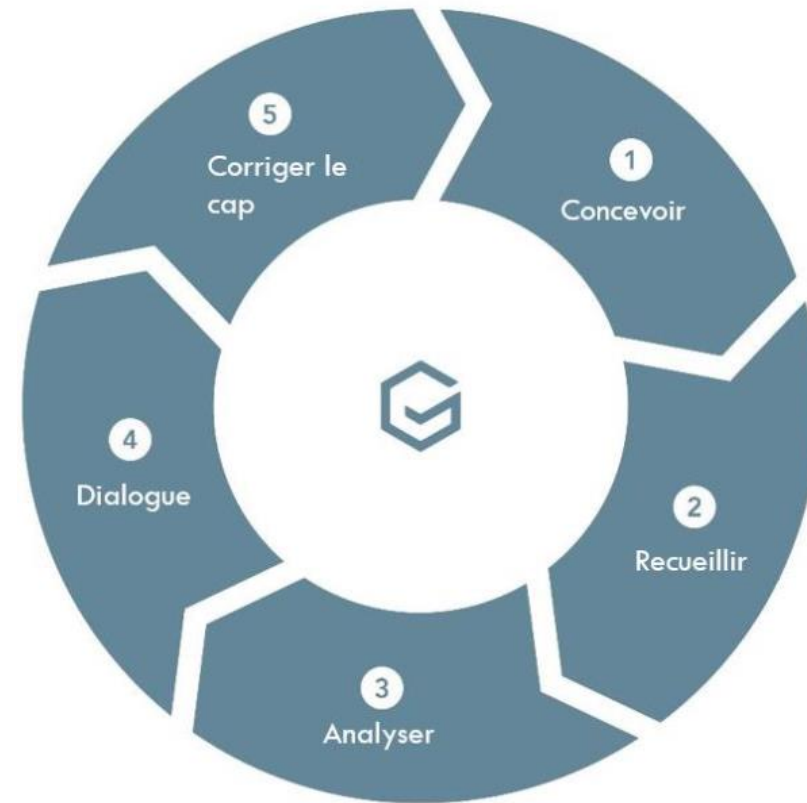
2. Notre méthodologie



Notre méthodologie

Notre approche

- Études quantitatives et qualitatives
- Retour aux communautés
- Renforcement de capacités
("Accountability in Action")



”

I registered with many organisations, like UNHCR, Oxfam, the Ministry, Gandil. That's what you do when you become displaced. Each time I went to see an organisation I paid 5,000 IQD for the taxi. Some organisations make you pay to register and process your paperwork. And then you never hear back from them.

Soon after we arrived in 2015 it was announced on television that all married IDPs [nazih] would get a return package of seven million IQD from the Ministry of Migration and Displacement: three million first and four million IQD upon return. Everyone we knew was talking about this.

”

I went to the ministry with my son and my widowed daughter. They told us to go find our names on big posters. We memorized the codes next to our names, lined up and presented our documents and code to the desk. They looked at the computer and gave me a slip of paper that I took to the cashier.

I signed, put my fingerprint, and I got the cash. My son and I got one million IQD each. They refused to give my daughter money, even though her name was on the list. She cried and yelled: "What about my children who have no father now?" They did not care, they told her there was no more money, and too many people. True, it was so crowded, it was a killer!

”

One year later, we heard on TV that we needed a Qi Card to get our next payment. So at 4 a.m. I went to the ministry where they distributed Qi Cards, and already there was a long queue. People started complaining and fighting. There was even a shooting. It was a really difficult and long day, but what could I do? I gave my name at 4 a.m. and was called at 6.30 p.m.

They asked for my documents and took my fingerprints and iris scan. I paid 10,000 IQD. This is because the government works with a private company to issue the cards, and they need to make a profit.

”

Some six months later, my son saw on the ministry's Facebook page that money was available on the Qi Cards.

Getting money through the Qi Card is much safer and easier than getting cash from the ministry: (1) you go to one of the many shops nearby and put your Qi Card into a machine; (2) you push to let the machine read your fingerprint; (3) a message shows that there is money in your card and how much; and (4) you are given the money and a receipt. The amount was 250,000 IQD each for the three of us, and the same again six months later.

I think the Qi Card is the best option, it is the safest option because people cannot steal the money.

”

Each time I got the money I was so happy. We were really in need. I paid for rent, I bought things for the house, food, and I settled some of my debts.

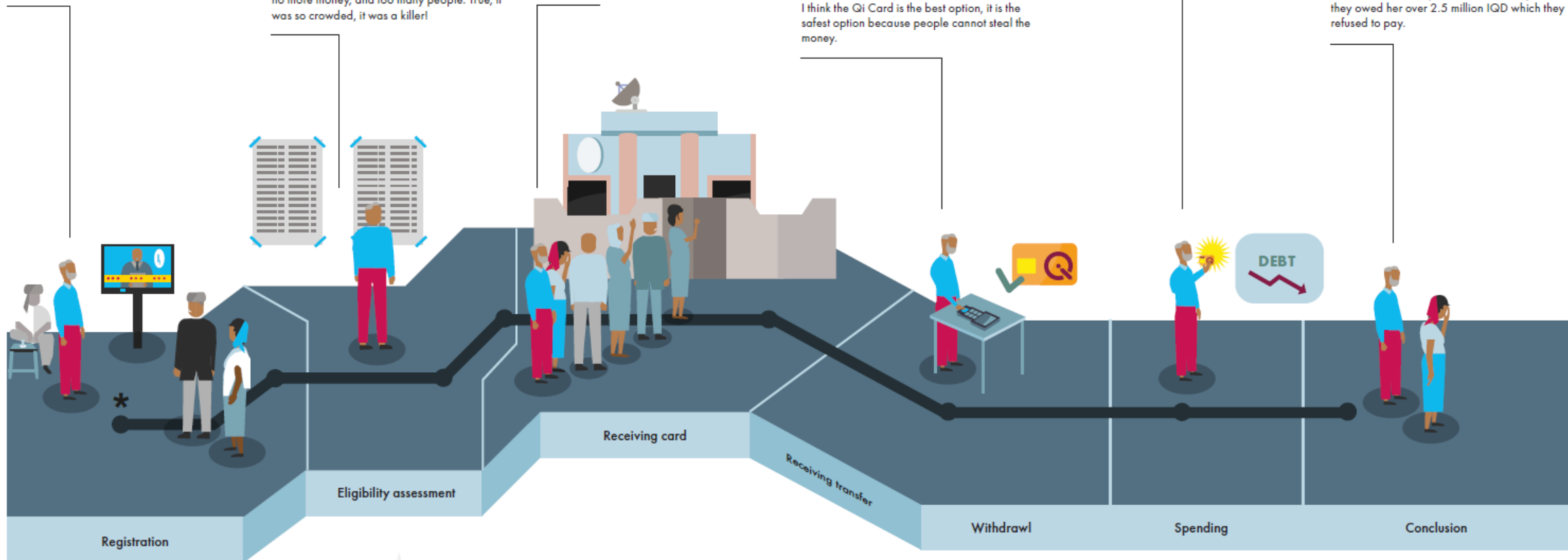
I had to start from zero, so this money helped a bit. But I still have lots of debts. So what is this help we received? Do you think it is anything? It does not last for long.

”

Now we are waiting to receive the return package that the Ministry of Migration and Displacement promised us.

Last year they [the Ministry of Labor and Social Affairs] cut my daughter's payments. They said they need to send someone to check if the kids have passed into adulthood. What nonsense is this? They can tell from the ID cards. Every month, she would go from the Qi Card agent to the ministry office to try to sort it out. She was suffering. They made her re-do her documents, and each time they had an excuse.

After six months they restored her salary, but they owed her over 2.5 million IQD which they refused to pay.



- + Heard about IDP assistance on TV, and from relatives and friends.
- Looking for assistance is costly and takes time.

- + Easy to follow the steps to collect cash at the ministry.
- Distribution site is extremely crowded.
- Receiving cash is haphazard and employees do not care.
- Payment not what was expected.

- + Heard about Qi Card on TV.
- Long queues, chaos at Qi Card distribution site.
- Paid 10,000 IQD to receive card.

- + Read about it on Facebook.
- + Easy to use the Qi Card.
- + Large network of shops dealing with Qi Card.
- + Qi Card safer from fraud than cash.

- + Happy and relieved to get assistance.
- Amount not enough.

- No idea when IDP return package will be delivered.
- Transfers stopped for no reason.
- Given the runaround.
- No compensation for missed transfers.

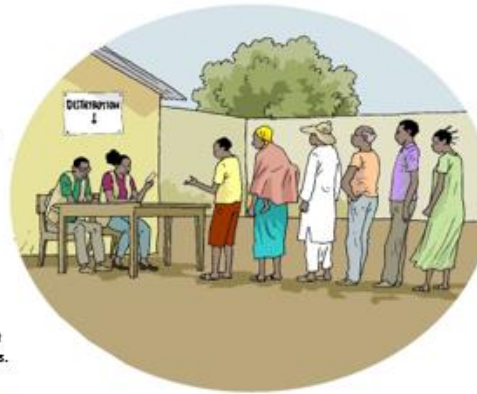
Les bénéficiaires sont sélectionnés.



Les bénéficiaires
sont informés de
leur sélection.



Cash ou coupons sont distribués.



Cash ou coupons sont
dépensés ou échangés.



Bénéficiaires utilisent l'assistance pour
couvrir leurs besoins.



Retour aux communautés

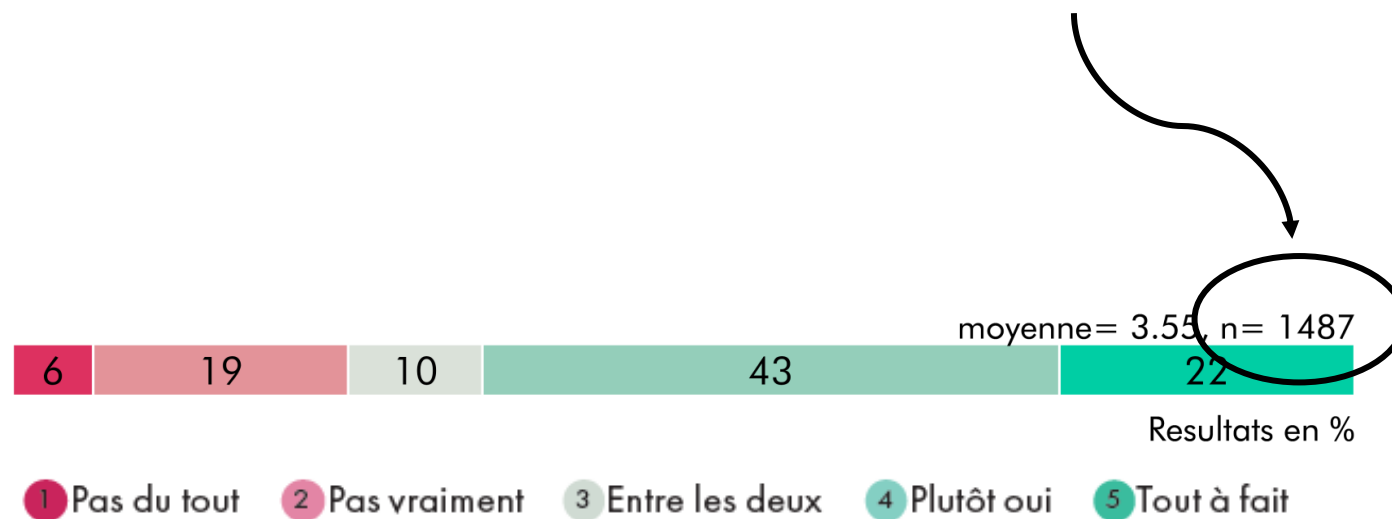


3. Aperçu des résultats clés de la région



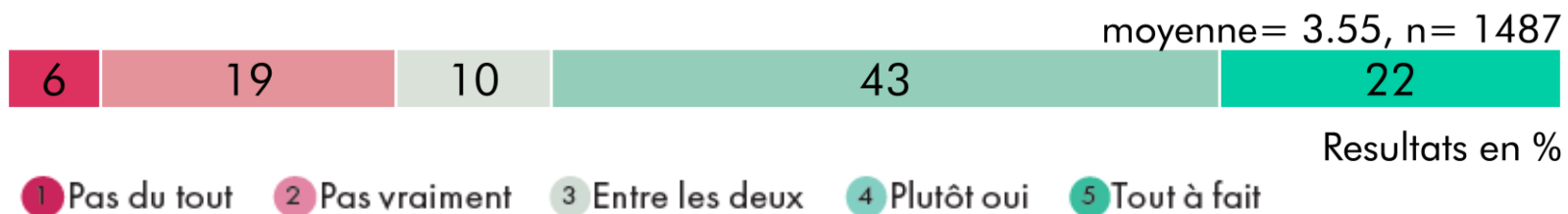
A propos l'échantillon...

- Échantillon représentatif de personnes ayant reçu une assistance
- Personnes ayant reçu une assistance monétaire uniquement, ou d'assistance humanitaire plus généralement
- Données collectées en 2022
- Pays couverts :
 - République Centrafricaine
 - Tchad
 - Burkina Faso
 - Nigeria

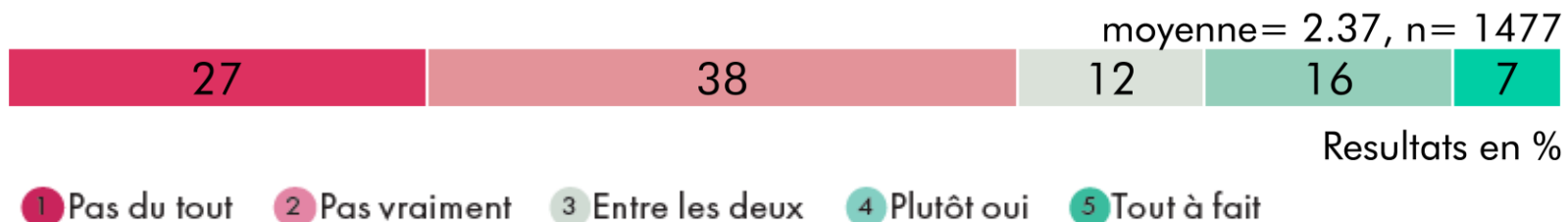


1. Effets et résilience

Est-ce que l'assistance monétaire vous permet d'améliorer vos conditions de vie ?



Est-ce que l'assistance monétaire vous permet de mieux envisager votre avenir ?



« Nous apprécions avec réserve le fait qu'on nous donne de l'argent. C'est bien ! Mais cet argent va finir un jour. L'action la plus concrète, c'est de nous donner des formations. C'est cela qui nous rendra autonomes ».

1. Effets et résilience

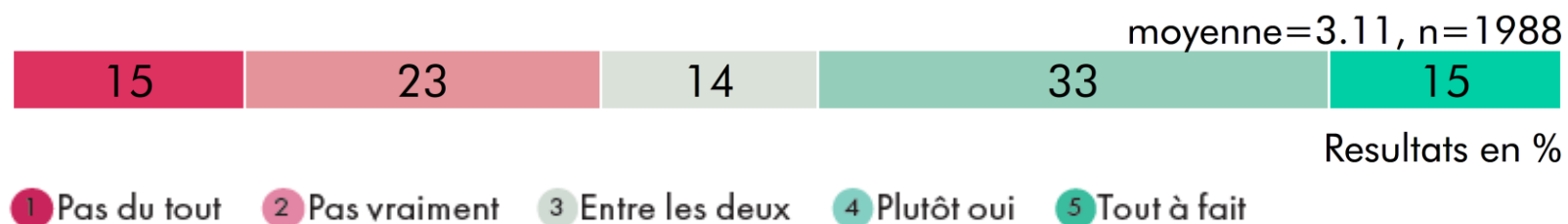
Est-ce que l'assistance monétaire vous permet de mieux envisager votre avenir ?



1 Pas du tout 2 Pas vraiment 3 Entre les deux 4 Plutôt oui 5 Tout à fait

1. Effets et résilience

Est-ce que l'aide que vous recevez vous aide à faire face à des chocs futurs ?

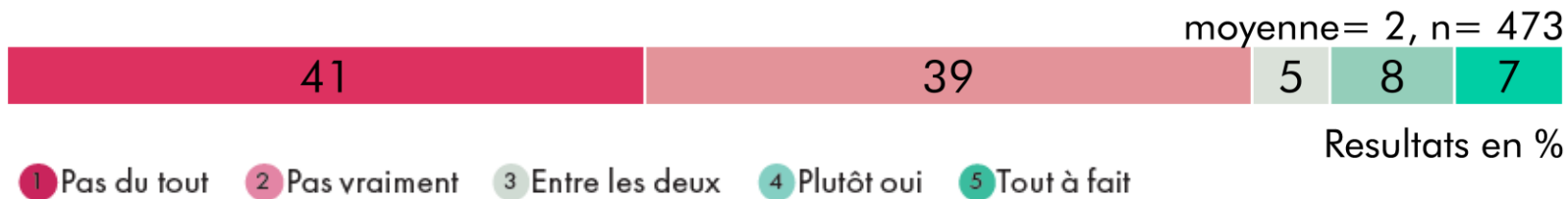


2. Information

Savez-vous pour combien de temps vous bénéficierez des transferts monétaires ?



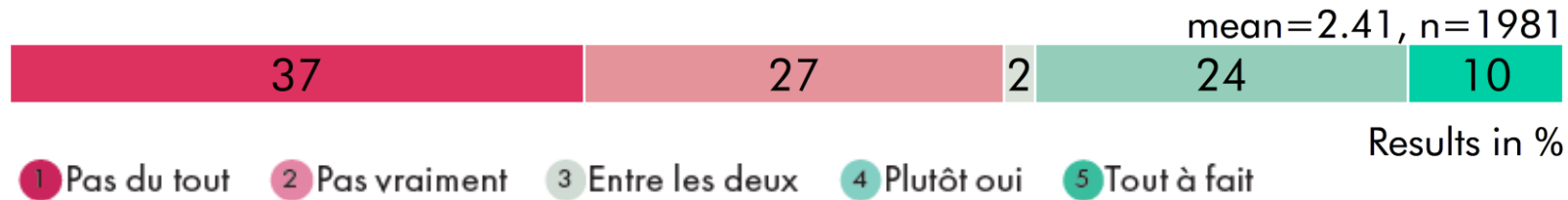
Est ce que vous avez une idee de comment l'argent pour les projets d'assistance humanitaire est utilisé?



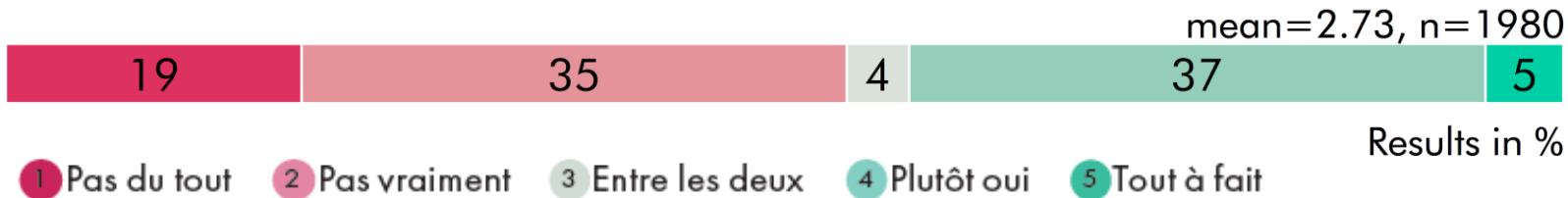
« Les acteurs humanitaires nous ont promis que nous allons être bénéficiaires pendant six mois mais à deux mois sans pour autant nous avertir ils ont arrêtés brusquement l'activité. »

2. Information

Savez-vous pour combien de temps vous bénéficierez des transferts monétaires ?

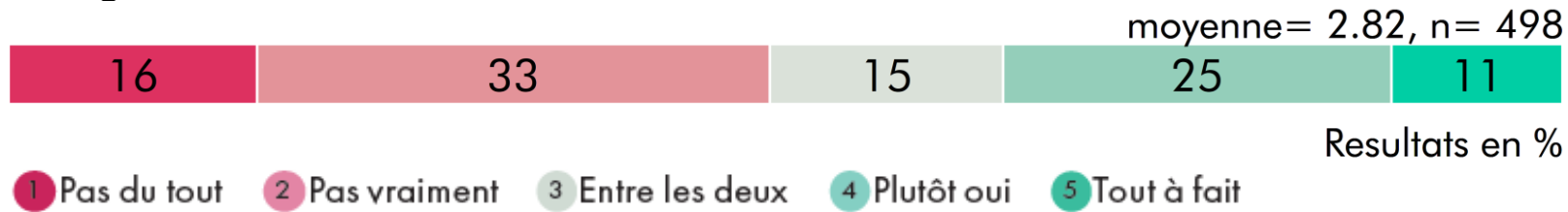


Savez-vous comment les agences décident de qui reçoit l'assistance et qui ne le reçoit pas ?



3. Participation et feedback

Pensez vous que le point de vue de votre communauté est prise en compte par les acteurs humanitaires en charge des transferts monétaires ?



Savez-vous comment adresser des recommandations ou des plaintes aux acteurs humanitaires concernant les transferts monétaires que vous recevez ?

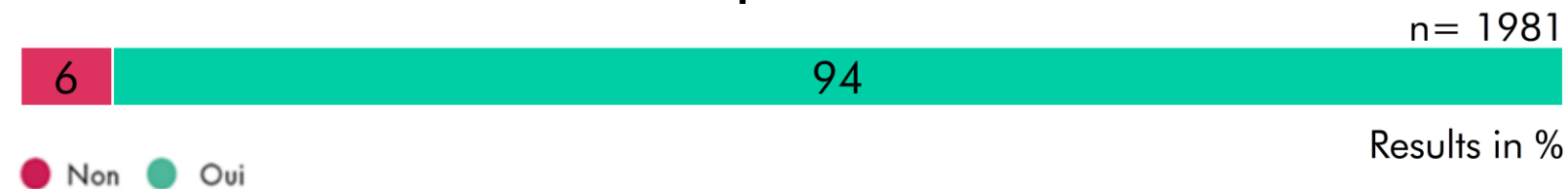


3. Participation et feedback

Est-ce que les fournisseurs d'aide vous consultent sur vos besoins avant de faire des PTM ?



Savez-vous comment adresser des recommandations ou des plaintes aux acteurs humanitaires concernant les transferts monétaires que vous recevez ?

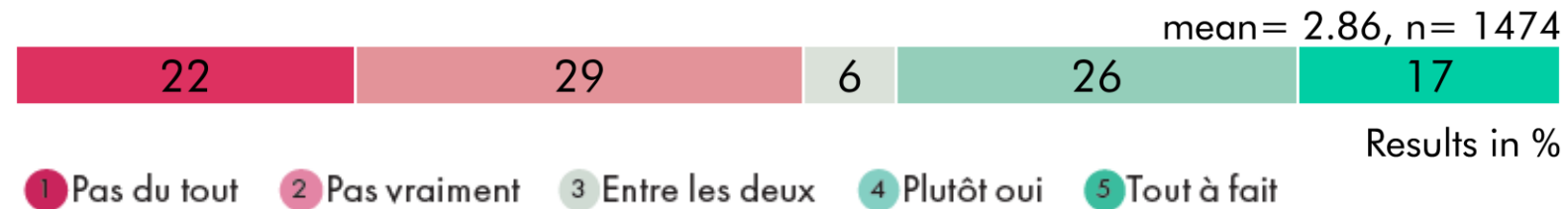


4. Commerçants

Êtes-vous satisfait(e) de la conduite des acteurs humanitaires ?



Êtes-vous satisfait(e) de la conduite des vendeurs/commerçants, et des agents de paiement ?



4. Commerçants

Vous sentez-vous respecté par les fournisseurs de l'aide ?

mean=4.59, n=1981



Results in %

1 Pas du tout 2 Pas vraiment 3 Entre les deux 4 Plutôt oui 5 Tout à fait

Êtes-vous satisfait(e) de la conduite des vendeurs/commerçants, et des agents de paiement ?

mean=4.15, n=1978



Results in %

1 Pas du tout 2 Pas vraiment 3 Entre les deux 4 Plutôt oui 5 Tout à fait

La préférence de modalité – un sujet complexe

“I honestly prefer food items. No matter how much money I am given, I would still prefer the food items. Going to collect and bring it home is such a joyous thing to me.”

- Displaced woman of unknown age in Borno

“The problem with collecting food is that sometimes I think of taking part of my food to sell and then buy oil. Do you understand? And at other times, I will sell my corn to buy beans.”

- 38-year-old woman in Adamawa

“Money, of course. If money is given to you, you won't sell your food items. It would be a shameful act for a farmer to seek food.”

- 53-year-old man in Adamawa



Quelques solutions possibles (1/2)

- **Sur l'impact** : Promouvoir des approches en assistance monétaire qui se font en **complémentarité** avec des activités visant à la pérennisation des ressources financières.
- **Sur la participation** : Renforcer l'implication des communautés dès la phase de conception de projet pour mieux **adapter l'assistance** a leurs préférences. (Y compris la modalité et mécanisme de distribution)
- **Sur l'information** : Renforcer la **communication directe** avec les communautés sur place et améliorer la connaissance sur les mécanismes de plaintes. (Trouver un équilibre avec les enjeux de sécurité)



Quelques solutions possibles (2/2)

- **Sur le ciblage** : Accompagner le processus de sélection des bénéficiaires de plus près pour éviter les cas de complaisance. Assurer une **communication transparente** autour les critères de sélection.
- **Sur le rôle des commerçants** : Améliorer les **mécanismes de contrôle**, responsabilisation et redevabilité des commerçants retenus. Assurer une sélection de qualité, une diversité de choix et un suivi régulier. (Ou privilégier la distribution en espèce)



4. Échanges



Échanges

Q&A

- Des questions ?
- Des réactions sur les résultats ?
- Que faites-vous déjà pour renforcer la redevabilité dans vos PTM ?



Les éléments clés des PTM redevables

Information

Partager systématiquement avec les communautés les informations pertinents sur l'assistance en temps utile.

Participation

Soutenir la participation et le leadership des personnes affectées dans la prise de décision, y compris concernant le choix de la modalité de réponse et le mécanisme de distribution.

Feedback

Veiller à ce que des systèmes soient en place pour recueillir le feedback des personnes affectées, pour répondre au feedback et pour utiliser le feedback de façon systématique pour informer la réponse.

Échanges

Perspectives pour l'avenir

- Publication de rapports d'enquêtes de perception en RCA et Nigeria dans les mois qui suivent

<https://groundtruthsolutions.org/>

- Recherches quantitatives et qualitatives additionnels en RCA, Nigéria, Tchad, RDC et Burkina dans les années à venir
- Renforcement de capacités



Merci !

Eva Soltész – Coordinatrice de projet

eva@groundtruthsolutions.org

Hannah Miles – Responsable de recherche

hannah@groundtruthsolutions.org

Carolyn Meyer – Responsable de programmes

carolyn@groundtruthsolutions.org