



FOCUS : ACCEPTANCE DES ONG

- **Avant la crise du M23, plus de la moitié des personnes interrogées avaient une perception positive des ONG.** Toutefois, 12 % des répondants ne se prononcent pas, tandis que 20 % ont une perception négative.
- **Il existe de légères disparités géographiques** : les scores d'acceptation des ONG sont les plus faibles au Nord-Kivu et au Sud-Kivu, suivis de l'Ituri et du Tanganyika.
- Les dimensions les moins reconnues par les répondants sont la transparence des ONG, le respect des engagements et la qualité du traitement réservé aux communautés.
- Dans un contexte marqué par l'expansion rapide de la crise du M23 et la réduction des financements internationaux, **il est essentiel d'adapter les pratiques des ONG pour préserver leur acceptation et leur impact humanitaire.**

RECOMMANDATIONS CLES POUR LES ONG ET PARTENAIRES :

- **Renforcer la transparence et la communication proactive**
 - Expliquer de manière accessible et régulière les contraintes opérationnelles et financières pour limiter frustrations.
 - Utiliser des formats variés (rencontres communautaires, affichages, radios locales, SMS) pour atteindre les différentes catégories de la population.
- **Adapter et sécuriser les canaux de redevabilité**
 - adapter les mécanismes de feedback aux contraintes des populations et des risques qu'ils peuvent engendrer pour les bénéficiaires.
 - Mettre en place des modes de redevabilité flexibles et plus sûrs
- **Renforcer les formations et sensibilisations sur les risques PSEA**
 - Institutionnaliser des formations régulières sur le respect des bénéficiaires, la dignité et la prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PSEA).
 - renforcer les communications sur les mécanismes de signalement.
- **Intégrer les retours des communautés dans le réajustement des projets existants**

 **30 740**
répondants

 **39%**
femmes

 **4**
provinces

Afin de suivre les perceptions communautaires, le CAT a administré un sondage de 5 questions sur l'acceptation des ONG via la plateforme U-Report entre le 10 et le 25 janvier 2025.

SCORE D'ACCEPTANCE DES ONG



CONFIANCE DANS LES ONG

3.1

RESPECT DES ENGAGEMENTS

2.8

TRAITEMENT DIGNE ET RESPECTUEUX

2.8

ÉCOUTE ET RESPECT

3

TRANSPARENCE ET CLARTÉ

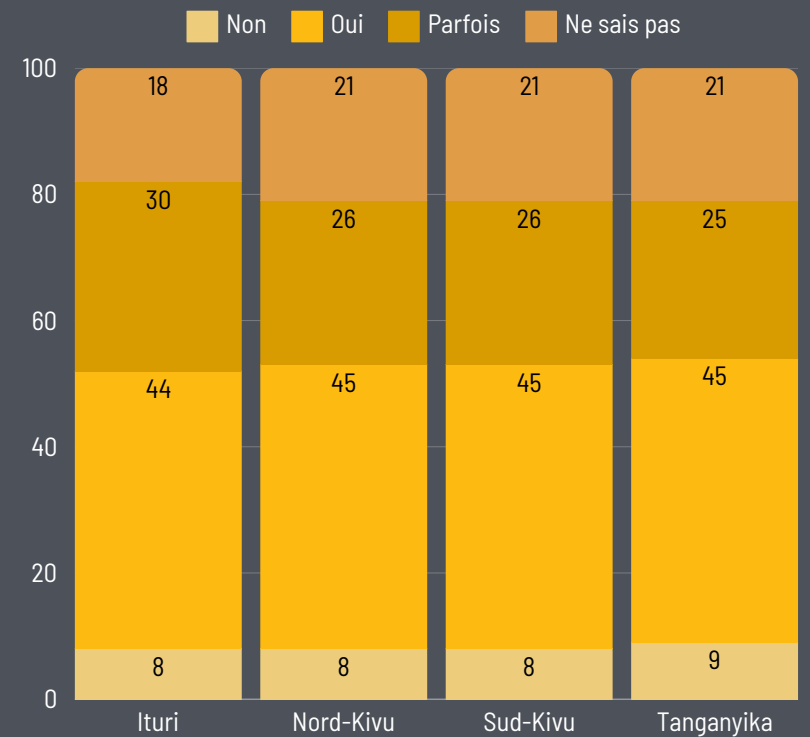
2.9



CONFIANCE DANS LES ONG

- **Les résultats montrent une confiance mitigée envers les ONG :** seulement 45 % des répondants déclarent leur faire pleinement confiance, tandis qu'en moyenne 27% sont mitigés ("parfois") et 8% ont une perception négative. 20% ne savent pas ou n'ont pas d'opinion claire.
- Dans un contexte où plusieurs financements prennent fin, il est essentiel d'entretenir et renforcer la relation de confiance, notamment auprès de ceux qui hésitent encore, et qui peuvent faire basculer l'opinion vers une crise de confiance.
- Une **communication proactive, honnête et régulière sur les financements, les contraintes opérationnelles et les décisions** est essentielle pour éviter l'érosion de la confiance, qui peut être fragilisée si les acteurs humanitaires sont perçus comme favorisant une partie au conflit ou influencés par des considérations politiques. **Il est donc crucial de rappeler que leur action repose sur les principes de neutralité, d'impartialité, d'indépendance et d'humanité**, garantissant ainsi leur légitimité et leur acceptation auprès des différentes parties prenantes.

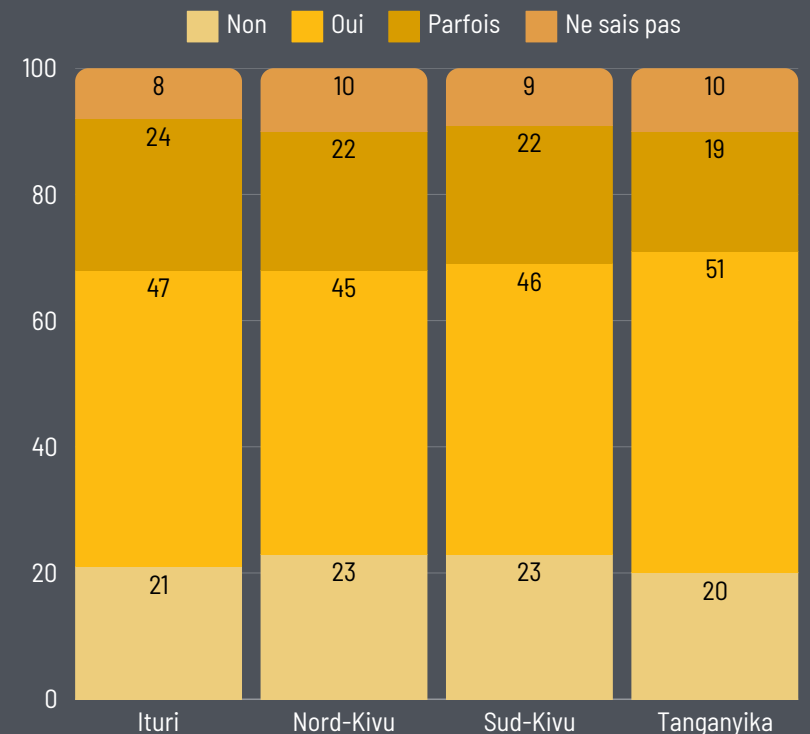
SELON TOI, DANS QUELLE MESURE FAITES-VOUS CONFIANCE AUX ONG OPÉRANT DANS VOTRE RÉGION ?



ÉCOUTE ET RESPECT LORS DES ÉCHANGES

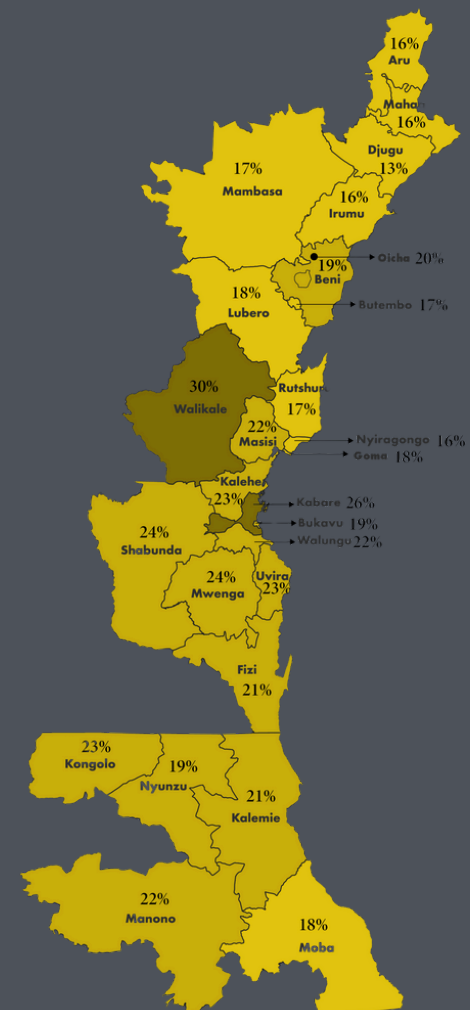
- **Près de 23% des personnes interrogées ne se sentent pas écoutées au Nord-Kivu et Sud-Kivu, et 10% des répondants ont des réserves.** La perception que certaines interactions ne prennent pas suffisamment en compte les attentes et la dignité des communautés est donc présente.
- Il est essentiel que les ONG ne se limitent pas à collecter des retours, mais qu'elles les intègrent réellement dans leurs décisions et dans le redesign des projets.
- Il est aussi crucial de mieux aligner l'aide humanitaire sur les priorités des populations et d'adapter les interventions en fonction des contraintes des communautés.

EST-CE QUE TU TE SENS ÉCOUTÉ ET RESPECTÉ LORS DES INTERACTIONS AVEC LES TRAVAILLEURS DES ONG ?



RESPECT DES ENGAGEMENTS

- **Au Nord et Sud-Kivu, la part des personnes qui pensent que les ONG ne respectent pas leurs engagements est plus élevée** que dans les autres provinces. Les territoires comme Walikale, Kabare, Shabunda, et Mwenga sont ceux où ces perceptions négatives sont les plus fortes.
- **Le Nord et le Sud-Kivu sont les territoires les plus affectés par la crise M23** avec des mouvements massifs de populations, et des contraintes opérationnelles fortes **qui ont limité la réponse humanitaire au moment de la crise. Dans ce contexte, le non-respect perçu des engagements peut entraîner une perte de confiance** et une diminution de l'acceptance des actions humanitaires et des ONGs en général.
- Il est donc crucial de clarifier les engagements et les limites des opérations dans le contexte actuel, pour éviter des attentes qui ne pourront pas être répondues, et limiter le sentiment d'abandon.

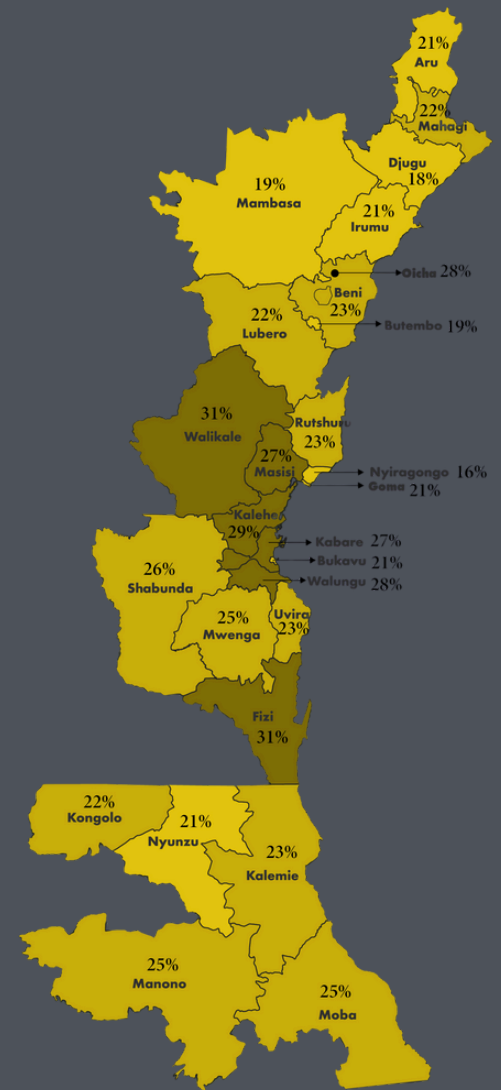


% des personnes qui rapportent NE PAS penser que les ONG respectent leurs engagements



TRAITEMENT DIGNE ET RESPECTUEUX

- **La perception du traitement des communautés par les humanitaires est très négative dans certaines zones**, révélant des défis en matière d'acceptation, de dialogue et potentiellement de formation des intervenants. Dans des territoires comme Walikale, Kalehe et Fizi, près d'un tiers des répondants expriment une perception négative.
- **Renforcer la sensibilisation des équipes aux normes éthiques et aux principes PSEA, surtout en période de crise.** L'augmentation des bénéficiaires en parallèle de la baisse de financement des ONG peut accroître les abus et réduire l'attention à la redevabilité.
- **Améliorer la communication avec les bénéficiaires sur les mécanismes de signalement** des abus et manquements.
- En période de crise aiguë, éviter la sur-sollicitation des communautés et concevoir des questionnaires respectueux, garantissant anonymat et sécurité.



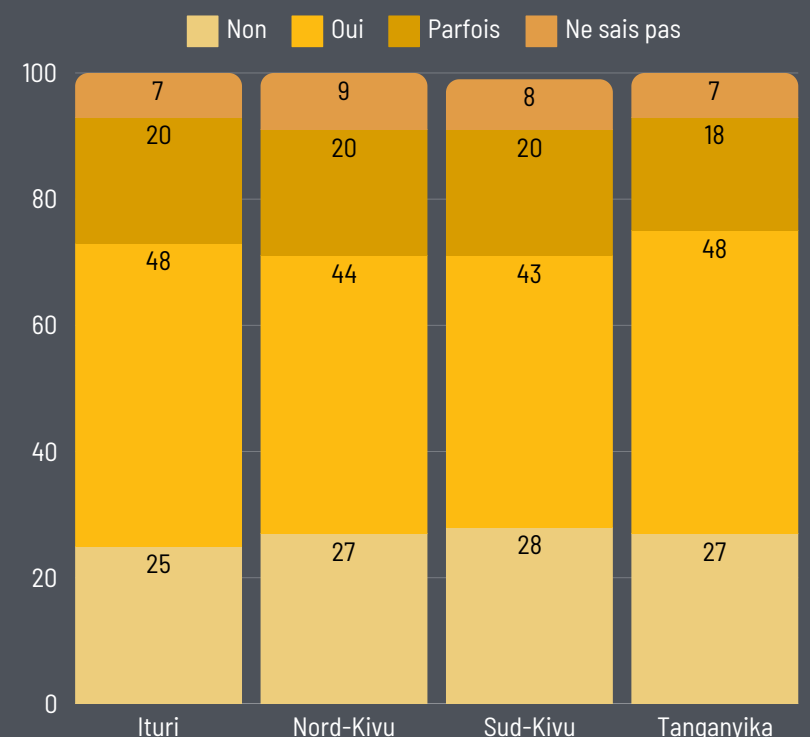
% des personnes qui rapportent NE PAS penser que les ONG traitent leurs communautés avec respect et dignité



TRANSPARENCE ET CLARTÉ DE LA COMMUNICATION

- **Le Nord et le Sud-Kivu ont le plus fort taux de personne répondant que les ONG ne communiquent pas de façon claire et transparente dans la zone.** Cette perception négative est particulièrement marquée dans les territoires de Lubero, Waliakle, Mwenfa, Fizi. La perception est meilleure dans les territoires de Goma et Nyiragongo où est concentrée la coordination humanitaire.
- **Dans les zones de déplacement, adapter les modes de communication** (ex. réunions communautaires adaptées aux horaires, messages audio pour les populations peu alphabétisées), et identifier les populations les moins informées et s'assurer qu'elles ont accès aux informations clés sur les projets qui les concernent.

EST-CE QUE LES ONG COMMUNIQUENT DE FAÇONS CLAIRE ET TRANSPARENTE SUR LEURS ACTIVITÉS DANS TA ZONE ?



OUTIL DE SUIVI DES PERCEPTIONS COMMUNAUTAIRES

Notre outil de suivi fournit des informations quasi en temps réel sur les perceptions des communautés. Il permet d'identifier rapidement les problèmes émergents ou les déclencheurs de mécontentement, ainsi que toute perte d'adhésion à l'aide humanitaire, facilitant ainsi une réponse proactive et adaptée aux besoins sur le terrain.



METHODOLOGIE

Score d'acceptance

Pour calculer le score d'acceptance, chaque modalité de réponse a été pondérée: 5 pour "Oui", 2.5 pour "Parfois", 1 pour "Je ne sais pas" et 0 pour "Non". La moyenne a ensuite été calculée pour les quatre provinces (première page) et par province (ci-dessous).

	Ituri	Nord- Kivu	Sud-Kivu	Tanganyika
Q1. Selon toi, dans quelle mesure faites-vous confiance aux ONG opérant dans votre région ?	3.2	3.1	3.1	3.1
Q2. Penses-tu que les ONG respectent leurs engagements envers la communauté ?	3	2.8	2.7	2.9
Q3. Considères-tu que les travailleurs des ONG traitent les membres de ta communauté avec dignité et respect ?	2.9	2.8	2.7	2.9
Q4. Est-ce que tu te sens écouté et respecté lors des interactions avec les travailleurs des ONG ?	3	2.9	3	3.1
Q5. Est-ce que les ONG communiquent de façons claire et transparente sur leurs activités dans ta zone ?	3	2.8	2.7	2.9
TOTAL	3	2.9	2.9	3

DÉTAILS DU SONDAGE* - RÉPONSES

Province	Total	% femmes	% hommes	% NA
Ituri	5,954	42%	56%	2%
Nord-Kivu	11,357	41%	56%	3%
Sud-Kivu	5,634	35%	62%	3%
Tanganyika	2,828	29%	68%	3%

*répondants pour lesquels le champ province est renseigné



La plateforme U Report fait appel à ses abonnés pour répondre à des sondages via la plateforme. Les sondages sont posés via sms, application et web. Les informations comme la province, le territoire, l'âge et le genre sont optionnelles. Les résultats rapportés ci-contre ne concernent que les réponses où la province est identifiée. Les pourcentages par territoire rapportés sont calculés sur le total des sondages avec le champ territoire renseigné.