

La confiance doit être gagnée : Perceptions de l'aide en Haïti

Une vérification de réalité sur la redevabilité après-séisme envers les personnes affectées

Avril 2022



**GROUND TRUTH
SOLUTIONS**

h——h
H2H Network
Humanitarian
Action Support

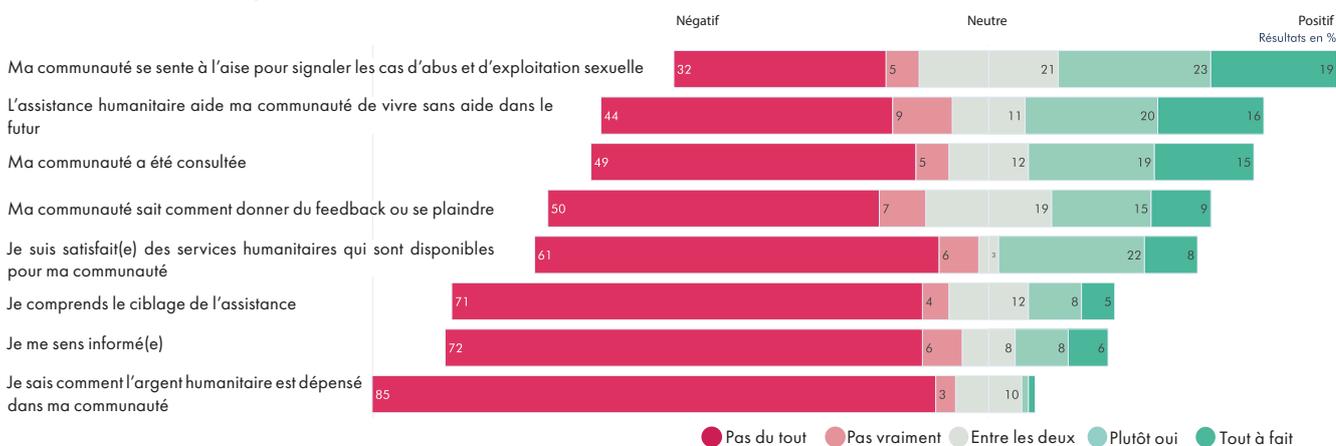
**The New
Humanitarian|**

Sommaire exécutif

Les Haïtiens ne sont pas étrangers à l'aide extérieure. Des milliards ont été versés dans la "République des ONG", qui accueille à tout moment des milliers de projets dont les aspirations vont de l'amélioration de l'assainissement à la transformation des moyens de subsistance. Le tremblement de terre qui a ravagé Port-au-Prince en 2010 a mis en évidence le chaos et parfois l'absurdité de la machine de l'aide internationale. Pendant des années, la capitale a été submergée par des cargaisons de fournitures, des convois de Landcruisers, les médias, des célébrités et des avions chargés de personnes désireuses d'aider. Des allégations de corruption, de mauvaise coordination et d'exploitation ont été formulées. Plusieurs années après, les gens se demandent toujours où est passé l'argent. Haïti a inspiré un débat mondial sur la réforme de l'aide humanitaire, formalisé dans les engagements du "Grand Bargain"¹, mais des améliorations nettes restent insaisissables.

Lorsque le tremblement de terre d'août 2021 dans le sud du pays a déclenché une nouvelle vague d'aide internationale, Ground Truth Solutions a décidé de demander aux citoyens haïtiens si les organisations humanitaires répondent aux attentes de la communauté, et dans quels aspects elles ne répondent pas.

Nous avons interrogé 1251 personnes affectées par le tremblement de terre pour comparer leurs attentes vis-à-vis des travailleurs et des programmes humanitaires avec leur expérience de l'aide dans la réalité. Nous avons ensuite parlé à 86 personnes dans le cadre d'entretiens qualitatifs de longue durée et de groupes de discussion afin de découvrir où et pourquoi il existe des écarts entre les attentes et la réalité, et comment ils peuvent être résolus.



Ce graphique en barres illustre les réponses des personnes interrogées sur une échelle de Likert (1 à 5). Chaque barre montre la répartition des réponses en pourcentages, en utilisant une échelle de couleurs allant du rouge au vert. Le rouge indique les réponses négatives (1/2), tandis que le vert indique les réponses positives (4/5).

Voici ce que les gens nous ont dit :

- L'aide ne répond pas aux attentes. Les gens considèrent que l'aide est utile pour les besoins à court terme, mais qu'elle ne répond pas aux priorités. Ils la considèrent injuste et éprouvent peu de dignité à y avoir recours.
- Les informations transparentes sur l'aide sont insuffisantes. Cela marginalise les populations touchées par la crise dans le processus de prise de décision. Les gens veulent comprendre comment l'aide fonctionne, mais ils ne le comprennent pas - et ils sont exclus des processus décisionnels – de sorte qu'ils ne font pas confiance aux fournisseurs d'aide.

¹ [The Grand Bargain](#).

- L'aide est déresponsabilisante. Les Haïtiens estiment avoir le droit de participer à la planification et à la mise en œuvre de l'aide. Au lieu de cela, ils se sentent marginalisés par les fournisseurs d'aide et relégués à des rôles passifs de récepteurs. Ils se sentent donc incapables d'exercer une influence sur quoi que ce soit.
- L'assistance humanitaire n'aide pas les gens à atteindre leurs objectifs à long terme. Les gens considèrent que l'assistance humanitaire est utile dans le contexte immédiat d'une catastrophe aiguë, mais qu'elle ne va pas plus loin. Ils estiment que la durabilité peut être atteinte en consultant les populations touchées sur leurs besoins à plus long terme et en impliquant davantage la société civile haïtienne dans les décisions.
- La collaboration avec des acteurs en qui les communautés ont confiance est essentielle pour assurer la responsabilisation de l'aide. Les gens trouvent important que l'aide soit distribuée par des acteurs en qui ils ont confiance pour la fournir de manière équitable et transparente.

Nous avons abordé nos conclusions avec des représentants du gouvernement, des secteurs humanitaires, des ONG et des organisations travaillant avec des personnes vivant avec un handicap, ainsi qu'avec les points focaux chargés de rendre des comptes aux personnes affectées, et nous les avons encouragés à élaborer des recommandations et des engagements pour améliorer la confiance tout au long de la réponse. Les recommandations prioritaires sont les suivantes :

- Sensibiliser au ciblage et aux critères de sélection, y compris dans les zones reculées ;
- Adapter l'évaluation des besoins aux contextes locaux, notamment en tenant compte du sexe et de l'âge ;
- Assurer la sécurité des distributions de l'aide en : choisir avec soin le moment de la journée ; anticiper le nombre de personnes ; fournir une formation sur les mesures de contrôle de la foule ; impliquer une série de leaders locaux qui représentent divers groupes dans les distributions.
- Harmoniser les mécanismes de plainte existants, indépendants, anonymes et confidentiels ;
- Accroître la sensibilisation sur les mécanismes de plainte et de retour d'information existants, et informer les communautés du traitement de leur plainte et de toute action entreprise pour y répondre ;
- Améliorer la participation des organisations communautaires, notamment les organisations de personnes vivant avec un handicap (OPD) et les organisations de femmes, afin d'accroître l'accès à l'aide pour les groupes marginalisés.

La confiance de la communauté est dégradée depuis de nombreuses années. La mise en œuvre de ces recommandations ne peut donc rétablir la confiance que jusqu'à un certain point. Nous espérons qu'elles pourront constituer une étape importante dans un processus plus large.

Table des matières

Sommaire exécutif	2
Contexte et approche	5
Mesurer l'écart: L'aide ne répond pas aux attentes	6
L'aide ne va pas très loin	7
Il y a un manque d'information transparente	9
Les gens ne peuvent pas participer	11
Les stratégies d'aide doivent être à plus long terme	13
Conclusion: Un long chemin à parcourir pour rétablir la confiance	14
Recommandations	16
Méthodologie	18

Contexte et approche

Un tremblement de terre de magnitude 7,2 a frappé Haïti le 14 août 2021, causant des dommages à grande échelle dans la péninsule sud du pays et laissant environ 650 000 personnes dans le besoin d'une aide urgente. Le séisme a accentué une situation déjà précaire, marquée par des crises politiques, des défis socio-économiques et une escalade de la violence des gangs². Les pénuries de carburant et l'insécurité ont entravé l'aide aux populations des zones touchées³.

Le « Flash Appeal » a souligné les deux principaux objectifs de la réponse : fournir une assistance pour sauver des vies et soutenir les moyens de subsistance et la fourniture de services de base. La réponse d'urgence a été menée par la Direction Générale de la Protection Civile (DGPC) et soutenue par la communauté humanitaire internationale. La stratégie de réponse a mis l'accent sur la capitalisation de l'expertise, des capacités et des connaissances nationales, ainsi que sur l'importance de l'engagement communautaire et d'une communication transparente utilisant les canaux préférés des communautés.

La région était toujours en train de se remettre de l'ouragan Matthew de 2016 et les communautés affectées croisaient depuis longtemps les acteurs de l'humanitaire et du développement. Les observateurs annoncent souvent que la réponse au tremblement de terre de 2010 en Haïti a marqué un tournant dans la responsabilité envers les personnes affectées, mais il existe peu de preuves que l'engagement avec les personnes affectées est suffisant⁴.

Le Plan de Réponse Humanitaire 2021-2022 inclut la responsabilisation comme un objectif stratégique qui vise à impliquer les populations affectées dans la prise de décision. Les organisations humanitaires se sont également engagées à rendre l'aide plus durable en renforçant le lien entre l'humanitaire, le développement et la paix, en travaillant collectivement à la réduction des besoins, des risques et de la vulnérabilité⁵. Ces engagements sont réitérés dans le « Flash Appeal » : « La réponse à ce tremblement de terre doit démontrer la capacité de tous les acteurs à travailler sur le nexus et à placer les Haïtiens au centre de ces efforts, en dirigeant et en mettant en œuvre la réponse, en soutenant l'assistance à délai critique pour l'aide au relèvement spontané par les communautés affectées pour reconstruire les vies, les moyens de subsistance et réhabiliter les infrastructures sociales essentielles, par le biais d'activités à forte intensité de main d'œuvre. » (p.17).

Compte tenu des engagements pris à l'égard des liens et de la redevabilité envers les populations affectées, nous voulions nous assurer que les points de vue de la communauté informaient la réponse, non seulement sur les besoins et les priorités, mais aussi sur le pouvoir, la participation et la confiance. Nous avons utilisé une approche mixte pour interroger les gens sur leurs attentes – que pensent-ils qu'il devrait se passer ? – et leurs expériences : comment voient-ils les choses dans la réalité ? Entre octobre et décembre 2021, nous avons interrogé 1 251 personnes affectées par le tremblement de terre. Cette enquête a mis en évidence un écart entre les attentes et les expériences dans plusieurs aspects de la responsabilisation : satisfaction, information et communication, participation, responsabilisation et autonomie.

Échantillon

Enquête quantitative

1,251 entretiens téléphoniques

Genre

746 hommes (60%)

505 femmes (40%)

Département

542 Sud (43%)

436 Grand'Anse (35%)

273 Nippes (22%)

Bénéficiaire de l'aide

1,106 non bénéficiaire d'aide (88%)

144 bénéficiaires d'aide (12%)

Entretiens qualitatifs

16 entretiens face-à-face avec 86 participants

Femmes

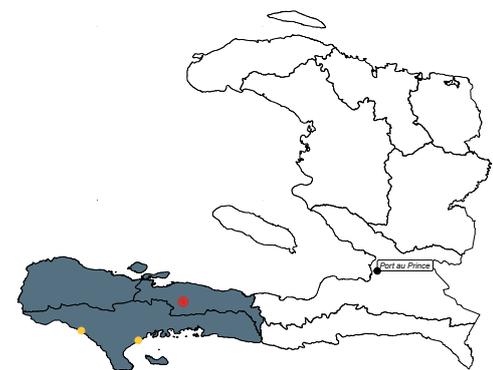
Hommes

Jeunes (18–24)

Personnes vivant avec un handicap

Leaders communautaires

Représentants de la communauté LGBTQIA+ (Lesbienne, gay, bisexuel, transgenre, queer, intersexe, asexuel et autres minorités sexuelles et du genre)



● Epicentre du séisme

■ Départements couverts par notre enquête téléphonique

● Communes couvertes par notre entretiens qualitatifs (Les Cayes et Port-à-Piment)

² OCHA. Août 2021. «Flash Appeal».

³ The New Humanitarian. Février 2022. «In Haiti, gang violence strains aid operations and demands new approaches».

⁴ CDAC Network et Michelle Betz. Février 2022. «Haiti six months on: Good intensions, bad memories and local frustrations».

⁵ OCHA. Mars 2021. «Plan de Réponse Humanitaire».

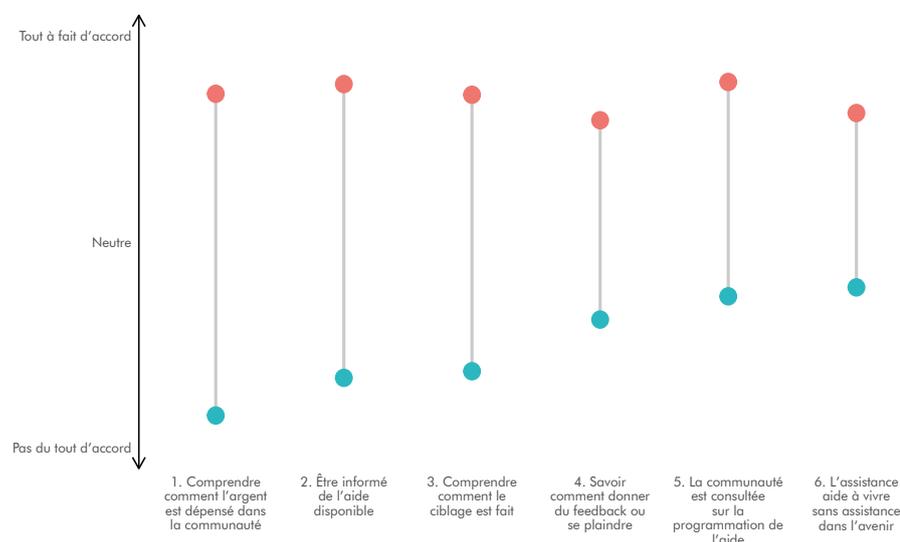
Nous avons cerné l'écart entre les attentes et les expériences au moyen d'entretiens qualitatifs avec 86 personnes en janvier 2022. Ces entretiens ont approfondi notre compréhension des résultats quantitatifs et nous ont permis d'obtenir des recommandations de la part de la communauté.

Nous avons validé les résultats et élaboré conjointement des recommandations lors d'un atelier avec des fournisseurs d'aide. Nous communiquerons les résultats de cet atelier aux différents membres de la communauté afin qu'ils sachent comment les fournisseurs d'aide envisagent de répondre à leurs commentaires.

Mesurer l'écart: L'aide ne répond pas aux attentes

Les Haïtiens ont une opinion très ferme de l'aide : elle doit être stimulante, participative et transparente. Mais en réalité, ce n'est pas le cas. La plupart de nos interlocuteurs ont souligné l'existence d'un écart important entre ce qu'ils considèrent comme important et la mesure dans laquelle le système répond à leurs attentes.

Les écarts sont particulièrement importants en matière de transparence (voir la question 1-3 dans le graphique des écarts) : les gens s'attendent à savoir comment l'argent humanitaire est dépensé, quelle assistance est disponible et comment les décisions relatives au ciblage sont prises. Ils voient de grandes quantités d'argent international affluer en Haïti, et estiment qu'il est important de savoir comment cet argent est utilisé. Ils peuvent alors demander des comptes aux organisations, en particulier à la lumière de cas de mauvaise gestion bien documentés^{6,7}.



Les écarts entre les attentes et l'expérience sont légèrement plus réduits pour les indicateurs suivants : les communautés se sentent consultées sur la programmation de l'aide ; elles savent comment faire part de leurs retours et de leurs plaintes ; l'aide les aide à vivre sans celle-ci à l'avenir (voir question 4-6 dans le graphique des écarts).



Qu'est-ce que l'aide humanitaire ?

Les participants aux groupes de discussion comprennent l'aide humanitaire comme suit :

- Elle provient de l'étranger ;
- Sert de forme de secours à court terme en cas de catastrophe ;
- Cible toutes les personnes touchées, et non des individus ou des segments ;
- Elle implique la réception d'articles individuels lors des distributions, tels que de la nourriture et des bâches.

Lors de notre enquête, nous avons posé aux gens une série de questions pour chaque aspect de l'aide, en leur demandant d'abord quelle importance ils lui accordaient, puis comment ils la voyaient fonctionner dans la réalité. Les points rouges indiquent les notes attribuées par les personnes aux questions sur l'importance, tandis que chaque point bleu indique les réponses aux questions sur la perception. La position de chaque point a été calculée en fonction du score moyen de Likert attribué à chaque question, où 1 = pas du tout d'accord et 5 = tout à fait d'accord. La ligne intermédiaire représente "l'écart" entre les attentes et les perceptions de l'aide.

- Importance
- Perception

⁶ Reuters. August 2021. "[Haiti quake revives anger over aid response to past disasters](#)".

⁷ Ramachandran, Vijaya et Julie Walz. 2012. "[Haiti: Where Has All the Money Gone?](#)" CGD Policy Paper 004.

Cet écart plus faible est en partie dû à des réponses plus positives à ces questions, indiquant potentiellement des investissements réussis de la part de la communauté humanitaire. Cependant, ces écarts réduits sont également dus à des attentes légèrement plus faibles. Celles-ci sont potentiellement dues à des expériences négatives en matière de plaintes et de retour d'information, ainsi qu'à un faible niveau de confiance envers les fournisseurs d'aide. Les personnes qui ne pensent pas qu'il est important de savoir comment se plaindre peuvent avoir l'impression que se plaindre n'est pas utile.

Ces résultats montrent que les gens apprécient le fait d'être impliqués, informés et consultés. Les humanitaires devraient se concentrer sur les points où l'écart entre les attentes et les expériences est le plus grand, et là où ils sont loin de répondre aux attentes des gens. La transparence est essentielle. La communication humanitaire est souvent à sens unique, visant à modifier le comportement de la communauté (comme les messages d'hygiène) ou visant à expliquer comment accéder à des services spécifiques, mais les Haïtiens attendent davantage. C'est pourquoi le lien entre le leadership de la réponse et l'engagement communautaire est si important. Une communication et une consultation plus claires et honnêtes sur la façon dont l'argent humanitaire est dépensé dans la communauté permettraient d'établir la confiance, mais cela nécessite une transparence de haut niveau.

L'aide ne va pas très loin

"Nous ne voulons pas être des victimes pour un sac de riz"

Les gens considèrent que l'efficacité de l'aide est limitée. Les personnes interrogées qui ont reçu de l'aide immédiatement après le tremblement de terre étaient généralement satisfaites. Elles ont reçues des bâches, de la nourriture, de l'eau et des kits d'hygiène. Mais face à l'ampleur des besoins, beaucoup ont mentionné que l'aide était trop faible pour répondre à leurs besoins réels ou qu'elle ne durait que quelques jours. Les maisons reconstruites après l'ouragan Matthew ont de nouveau été endommagées ou détruites. Les gens ont dit que les bâches étaient utiles mais qu'il n'y en avait pas assez de distribuées, surtout compte tenu de la taille des ménages. Globalement, 67% des personnes interrogées dans le cadre de notre enquête ne sont pas satisfaites des services humanitaires qui leur sont disponibles. Le niveau de satisfaction est le plus élevé parmi les répondants de Corail (40% de réponses positives), Anse-à-Veau (38%), et Coteaux (35%). Ces résultats sont en accord avec une enquête de l'UNICEF* selon laquelle le logement, l'argent et la nourriture sont les besoins prioritaires non satisfaits.

Êtes-vous satisfait des services humanitaires qui sont disponibles pour votre communauté ?



Nos entretiens qualitatifs ont révélé que les perceptions de l'efficacité de l'aide sont complexes. Les opinions des gens dépendent de facteurs combinés, notamment de la réponse de l'aide aux besoins et aux priorités, du degré d'accès à l'aide et de l'expérience vécue par les personnes qui la reçoivent.

* UNICEF. December 2021. Enquête sur la redevabilité envers les populations affectées dans le Grand Sud. (Rapport non publié)

Peu de confiance au processus de ciblage : "Les gens qui ont tout perdu ne sont pas ceux qui ont reçu de l'aide"

Les gens ont le sentiment que l'aide n'atteint pas ceux qui en ont besoin. Ceci est particulièrement vrai pour les personnes interrogées à Port-à-Piment, où la présence humanitaire est moins importante qu'à Les Cayes parce que c'est une ville plus rurale, même si les zones rurales ont été plus durement touchées que les centres urbains⁸. La violence liée aux gangs autour de la capitale et le manque d'infrastructures dans les zones reculées ont empêché les acteurs humanitaires d'atteindre les personnes dans le besoin.

Au-delà d'une répartition géographique plus équitable de l'aide en mettant l'accent sur les communautés rurales, les personnes interrogées nous ont dit que toutes les personnes affectées devraient recevoir de l'aide, plutôt que de limiter l'aide à certains groupes en fonction de critères de ciblage spécifiques. Bien entendu, les fonds humanitaires sont limités. Il est donc essentiel que le processus soit transparent pour que les gens le considèrent comme équitable. Les gens sont parfaitement conscients que leur pays reçoit une aide extérieure abondante et veulent savoir pourquoi ils ne sont pas inclus.

La majorité des personnes qui n'ont pas reçu une aide pensent que celle-ci est inaccessible parce qu'elle est donnée à titre de faveur politique, réservée aux grandes villes et aux personnes qui connaissent ceux qui sont chargés des distributions. Les expériences des personnes interrogées diffèrent des stratégies du « Flash Appeal » qui donnent la priorité aux ménages en fonction de leur statut de logement et à la distribution de l'aide dans les zones rurales et urbaines, entre d'autres facteurs⁹. Les leaders communautaires ont confirmé ces résultats.

Ces résultats concordent avec [notre rapport de 2019](#) sur l'aide après l'ouragan Matthew : les habitants des zones rurales se sont sentis exclus. Certains ont le sentiment que les choses sont pires cette fois-ci. Ils disent que moins d'aide était disponible après le récent tremblement de terre qu'après l'ouragan et que l'aide était auparavant distribuée plus équitablement.

Un accès dangereux et indigne: « Nous avons toujours un sentiment de honte lors des distributions »

Peu de personnes interrogées ont eu de bonnes expériences lors des distributions d'aide. Elles parlent de sites de distribution non sécurisés, saturés et désordonnés. Cela contribue souvent à la violence et aux blessures¹⁰ ou à la réponse de la police par la brutalité ou du gaz lacrymogène, en particulier à Les Cayes.

Ces expériences ne sont visiblement pas nouvelles. Nos répondants ont décrit des expériences similaires après l'ouragan Matthew, dont un participant au groupe de discussion qui a déclaré qu'un membre de sa famille avait failli perdre un œil lors d'une distribution.

Les personnes vivant avec un handicap ont notées que les conditions sur les sites de distribution peuvent rendre l'aide inaccessible pour elles, en particulier pour celles qui ont une capacité de mobilité réduite ou des déficiences sensorielles. Par conséquent, les personnes vivant avec un handicap que nous avons interrogées ont accédé à l'aide par l'intermédiaire de leur famille, de leurs voisins ou d'organisations pour les personnes vivant avec un handicap (OPD), et non lors des distributions. Ces perceptions montrent que l'accès à l'aide pour les personnes vivant avec un



Ceux d'entre nous qui vivent en dehors de la ville n'ont rien pu trouver. L'aide n'a été distribuée qu'à l'intérieur de la ville.

- Femme, Port-à-Piment



Pour que l'aide soit bien distribuée, il ne faut plus qu'elle soit donnée sous forme de favoritisme. Les gens qui ont tout perdu, ce ne sont pas eux qui ont reçu de l'aide.

- Femme, Port-à-Piment



Il y a des gens qui reçoivent de l'aide trois ou quatre fois, alors qu'il y a des gens dans le besoin qui n'ont rien reçu.

- Leader communautaire, Port-à-Piment



Pendant les distributions, je vois souvent les gens qui ne restent pas dans la queue se faire frapper. Parfois, la police lance du gaz lacrymogène.

- Homme, Les Cayes



Nous ne voulons pas être des victimes pour un sac de riz.

- Femme, Les Cayes



Les personnes à mobilité réduite auraient facilement accès à l'aide si elle était acheminée vers une organisation pour les personnes vivant avec un handicap. Mais si elle est distribuée en public, nous ne pourrions pas y avoir accès, car nous ne pouvons pas lutter contre tout le monde.

- Femme, Les Cayes

⁸ OCHA. Septembre 2021. "Situation Report No. 4".

⁹ OCHA. Août 2021. "Flash Appeal".

¹⁰ Associated Press. Août 2021. "Haiti Aid Distribution Clashes".

handicap peut être amélioré par une approche adaptée en impliquant des partenariats avec des organisations communautaires, et que les efforts pour atteindre les personnes par l'implication des OPDs semblent avoir été un succès.

Le respect est important: « Ce n'est pas parce que les gens ont besoin d'aide qu'il faut leur donner n'importe quoi »

Les gens se sentent méprisés lorsqu'ils reçoivent une aide de mauvaise qualité de la part des fournisseurs d'aide, comme des produits avariés ou des vêtements sales. Un sentiment de honte empêche les gens d'accéder aux distributions. Ils savent qu'il existe une meilleure solution. Ils exigent que l'aide soit fournie avec respect et dignité. Les gens ont une opinion positive de l'aide lorsqu'elle est clairement accessible à tous les groupes et lorsqu'elle est fournie de manière organisée et respectueuse.

Recommandations de la communauté

- Distribuer l'aide à un plus grand nombre de personnes, même s'il y en a moins pour chaque individu.
- Éviter la promiscuité et les risques physiques, en organisant les distributions :
 - En petits groupes ;
 - Dans des espaces plus grands et sécurisés ;
 - Par zone, pour atteindre toutes les zones ; ou en faisant du porte-à-porte, pour atteindre tous les foyers ;
 - Sans discrimination mais en donnant la priorité aux personnes vulnérables, comme les personnes vivant avec un handicap et les personnes âgées.
- Établir des partenariats avec les organisations de personnes vivant avec un handicap et d'autres organisations communautaires pour atteindre les personnes vulnérables.

Il y a un manque d'information transparente

« Nous ne savons rien »

Les personnes interrogées ne comprennent pas comment les fournisseurs prennent des décisions concernant l'aide et elles se plaignent d'un manque de communication entre les fournisseurs d'aide et les populations touchées. L'accès à l'information est inégal. Seulement 14% des personnes interrogées se sentent informées sur le type d'aide dont elles peuvent bénéficier, malgré le fait que 98% d'entre elles considèrent cette information comme très importante.

Sentez-vous informé(e) sur quelle assistance/aide humanitaire qui est disponible pour votre communauté ?



Le temps de me rendre sur le lieu de distribution, l'aide a déjà été distribuée. Comme j'ai un handicap, mon moyen de transport me met en retard.

- Homme, Les Cayes



Nous avons toujours un sentiment de honte lors des distributions. C'est à cause de cela que certaines personnes n'y vont jamais.

- Femme, Port-à-Piment



Je demande aux humanitaires que lorsqu'ils viennent distribuer de l'aide, ce soit avec respect et discipline.

- Femme, Les Cayes



Je ne découvre les distributions d'aide que lorsque c'est fait.

- Homme, Port-à-Piment



des personnes estiment qu'il est important d'être informé de l'aide humanitaire disponible à leur communauté.

¹⁰ Associated Press. August 2021. "Haiti Aid Distribution Clashes".

Les personnes interrogées à Corail et à Anse-à-Veau se sentent légèrement mieux informées que dans les autres districts (respectivement 25% et 28%). Ces résultats font écho à la récente enquête de l'UNICEF, dans laquelle 74% des personnes interrogées manquent d'informations sur la distribution de l'aide. Notre rapport pour 2019 a également identifié le manque de communication et d'engagement avec les personnes affectées, qui est souvent attribué à des problèmes de sécurité.

Les gens ne veulent pas seulement des informations sur l'aide disponible. Les participants aux groupes de discussion nous ont dit qu'ils voulaient en savoir plus sur divers sujets, parmi lesquels les sources de l'aide, les personnes qui la distribuent et les motivations des fournisseurs d'aide. Ils aimeraient également comprendre quel est le montant de l'aide disponible et comment ces quotas sont fixés.

La quasi-totalité des personnes enquêtées (94%) pense qu'il est important de savoir comment l'argent humanitaire est dépensé dans les communautés, et comment les humanitaires décident qui reçoit l'aide et qui ne la reçoit pas. Seuls 2% estiment savoir comment l'argent humanitaire est dépensé dans leur communauté, et seulement 14% comprennent comment les critères de ciblage sont définis. Avec un tel écart entre les attentes et la réalité, la frustration des bénéficiaires de l'aide n'est pas surprenante. Les gens souhaitent des fournisseurs d'aide qu'ils fassent preuve de transparence quant à la manière dont les décisions sont prises dans leur pays et leur communauté, tout comme ils l'ont fait après le tremblement de terre de 2010¹¹.

Savez-vous comment l'argent humanitaire est dépensé dans votre communauté ?



Savez-vous comment les humanitaires décident qui reçoit et qui ne reçoit pas l'aide ?



Les recommandations peuvent sembler soit trop évidentes, soit trop difficiles, mais il est important que les humanitaires reconnaissent que la dégradation à long terme de la confiance ne sera pas résolue par un simple partage d'informations. La confiance doit être gagnée sur la base d'une communication ouverte, de la transparence et du respect.

Recommandations de la communauté

- Annoncer l'heure et le lieu des distributions bien à l'avance ;
- Organiser des réunions pour informer les gens au sujet de l'aide, de ses processus, de la quantité disponible et de ses bénéficiaires ;
- Ouvrir des canaux de communication pour que les personnes affectées comprennent l'ensemble du processus, y compris l'origine de l'aide et la manière dont les fournisseurs prennent des décisions sur le ciblage et les besoins ;
- Collaborer avec les organisations communautaires et les OPDs pour partager les informations.



Je ne connais pas les organisations qui fournissent habituellement de l'aide dans ma communauté. Elles ne viennent que pour distribuer de l'aide au stade sans organiser de réunions.

- Homme, Les Cayes



C'est toujours comme ça. Je suis là lors de la distribution, mais vous me dites que mon nom n'est pas sur la liste. Je dois partir sans rien, même si la carte de [ciblage] est entre vos mains ; pourquoi ? Je n'ai pas d'explication.

- Homme, Port-à-Piment

94% des personnes estiment qu'il est important de savoir comment l'argent humanitaire est dépensé dans leur communauté.

94% des personnes estiment qu'il est important de savoir comment les fournisseurs d'aide décident qui reçoit de l'aide et qui n'en reçoit pas.

¹¹ Ramachandran, Vijaya et Julie Walz. 2012. "Haiti: Where Has All the Money Gone?" CGD Policy Paper 004.

Les gens ne peuvent pas participer

« Tout ce que nous pouvons faire, c'est prier »

Les gens considèrent que la participation est cruciale pour améliorer l'aide. Presque toutes les personnes interrogées (98%) estiment qu'il est important d'être consultées dans le cadre des programmes humanitaires. Les discussions de groupe ont révélé que les gens estiment avoir le droit à plusieurs choses dans le cadre de l'aide, comme le droit de poser des questions, d'être impliqués dans la prise de décision, de connaître la source et la légitimité des fournisseurs d'aide, et de recevoir une aide de qualité. Les personnes vivant avec un handicap disent se sentir plus responsabilisées lorsqu'elles peuvent prendre des décisions au sein des OPDs. Les leaders communautaires disent qu'ils devraient être impliqués dans l'évaluation des besoins afin de déterminer les types et la quantité d'aide nécessaire à la communauté.

Mais la réalité de la plupart des gens est loin de correspondre à leurs attentes. Les gens comprennent leur rôle dans les programmes d'aide comme étant des bénéficiaires passifs. Les participants ont souvent répété des expressions comme "nous sommes dans le besoin", "nous les pauvres" et "nous sommes des victimes" au cours de nos groupes de discussion, affirmant le sentiment qu'ils ne sont pas égaux aux humanitaires. La relation est celle de donneurs et de receveurs. Ces sentiments empêchent les citoyens de tenir un rôle plus actif¹².

Il s'agit d'une sombre constatation de la réalité concernant la rhétorique de la participation, du pouvoir et de l'influence réclamés après le tremblement de terre de 2010¹³ et à nouveau dans le « Grand Bargain »¹⁴. Seuls 34 % des personnes interrogées ont déclaré avoir été consultées au sujet de la programmation de l'aide, et encore moins avoir un quelconque pouvoir sur celle-ci. Les gens nous ont plutôt dit que l'aide leur faisait ressentir un sentiment d'impuissance. Les jeunes, les personnes vivant avec un handicap et les membres de la communauté LGBTQIA+, en particulier, ont l'impression d'avoir peu de chances de participation.

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



Les personnes interrogées ont déclaré qu'elles n'avaient pas le pouvoir de prendre des décisions concernant la programmation de l'aide ou de modifier son cours ou ses résultats. Les gens ont le sentiment que les possibilités pour porter plainte sont limitées, même en cas de manquements graves comme les abus et la corruption. Seuls 24% des répondants à l'enquête estiment que leurs communautés savent comment porter plainte ou fournir un retour d'information, bien que 86% trouvent cela important. Les participants aux groupes de discussion ont expliqué qu'ils ne savaient pas comment porter plainte, mais qu'ils ne croyaient pas non plus que le fait de porter plainte entraînerait un véritable changement.

Pensez-vous que les gens de votre communauté savent comment donner du feedback ou se plaindre de l'assistance humanitaire ?



Nous devons avoir le droit de poser des questions aux fournisseurs d'aide. Parce que nous sommes tous des personnes, avec les mêmes droits, même si nous ne sommes pas au même niveau dans la société.

- Femme, Les Cayes



Le seul droit que nous avons, c'est de recevoir car nous ne savons rien de ce que font les personnes chargées de l'aide.

- Femme, Les Cayes



Les minorités sexuelles devraient être impliquées, mais maintenant elles sont marginalisées.

- Représentant LGBTQIA+, Les Cayes



des personnes estiment qu'il est important que les fournisseurs d'aide consultent leur communauté sur la programmation de l'aide humanitaire.



Non, nous n'avons pas [le droit de prendre des décisions concernant l'aide] parce que les organisations communautaires ont tendance à minimiser le rôle des jeunes.

- Homme, Les Cayes



des personnes estiment qu'il est important que leur communauté sache comment porter plainte ou donner leur avis sur l'aide humanitaire.

¹² Granzow, Tanja. 2018. "Between threat and infantilisation: How frames impeded the meaningful participation of the disaster affected in Haiti". *Third World Thematics: A TWQ Journal* 3(5-6): 726-744.

¹³ Alexander, David. Septembre 2021. "Haiti: What aid workers can learn from the previous earthquake as they struggle to rebuild the country".

¹⁴ Inter-Agency Standing Committee. Accédé février 2022. "A participation revolution : Include people receiving aid in making the decisions which affect their lives".

Lorsqu'on leur demande si les membres de leur communauté se sentent à l'aise pour dénoncer les cas d'exploitation et d'abus sexuels (EAS) commis par des fournisseurs d'aide, les réponses sont partagées, bien que les personnes qui répondent par la négative soient plus convaincues. Quarante-deux pour cent des personnes interrogées pensent que les gens sont assez ou très à l'aise pour dénoncer les cas d'EAS, alors que près d'un tiers (32%) pensent que leurs communautés ne sont pas du tout à l'aise. Un grand nombre de répondants a donné des réponses neutres à cette question. Ces réponses dispersées sont en accord avec les commentaires des enquêteurs selon lesquels les répondants ne comprenaient pas bien cette question ou ne voulaient pas y répondre.

Pensez-vous que les membres de votre communauté se sentent à l'aise pour signaler les cas d'abus et d'exploitation sexuelle commis de la part des acteurs humanitaires ?



Les participants aux groupes de discussion disent que, bien qu'ils puissent se plaindre auprès du maire ou d'autres autorités locales, ils ne leur font pas toujours confiance, car ils peuvent faire partie du problème. Les gens nous ont parlé de cas d'EAS commis par les autorités locales impliquées dans les distributions. Une enquête de l'UNICEF a révélé que les raisons pour lesquelles les cas d'EAS ne sont pas signalés sont le manque d'informations, la peur des représailles et le sentiment que le fait de dénoncer ces cas n'entraînerait aucun changement.

La communauté humanitaire en Haïti s'est engagée à prendre des mesures pour renforcer la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PEAS). Un plan d'action inter-agences et un groupe de travail dédié guident l'action collective sur l'engagement communautaire et la mise en place de mécanismes de plaintes, ainsi que la formation à la prévention de l'exploitation et des abus sexuels pour tous les acteurs impliqués dans la réponse. Le plan prévoit également une réponse adaptée aux cas signalés et une assistance aux victimes¹⁵. Les fournisseurs d'aide doivent améliorer la communication et démontrer l'efficacité de ces politiques aux personnes concernées, afin qu'elles aient le sentiment que signaler les abus est une démarche sûre et utile.

Recommandations de la communauté

- Impliquer les OPDs et les réseaux et autres organisations communautaires pour garantir une participation inclusive ;
- Consulter les populations affectées lors de toutes les étapes du processus d'aide, notamment lors de la planification, de la mise en œuvre et de la distribution.



Pour que les fournisseurs d'aide connaissent nos besoins, ils doivent écouter nos griefs.

- Homme, Les Cayes



Il est logique que nous parlions à la personne qui apporte de l'aide à la communauté, afin qu'elle puisse nous entendre et nous comprendre, dans le but de bien distribuer l'aide.

- Homme, Les Cayes

¹⁵ OCHA. Mars 2021. "Plan de Réponse Humanitaire", page 76.

Les stratégies d'aide doivent être à plus long terme

« Manger ne veut pas dire se nourrir »

Le plan de réponse humanitaire 2021-2022 d'Haïti vise à réduire la dépendance vis-à-vis de l'aide humanitaire en renforçant le lien entre l'humanitaire, le développement et la paix¹⁶. Mais les gens perçoivent toujours l'aide comme une forme de secours à court terme. Ils la considèrent comme étrangère, limitée et non viable à long terme. Les gens nous ont dit qu'ils considèrent l'autonomie d'abord comme la capacité de vivre sans aide, et ensuite comme la capacité de s'aider soi-même et d'aider les autres, deux notions qu'ils n'associent pas aux activités humanitaires.

Lorsqu'on les interroge sur leurs objectifs à long terme, les gens disent vouloir un emploi ou d'autres moyens de subsistance, comme leur propre entreprise. Ils sont également convaincus de la nécessité de reconstruire les maisons. Les jeunes disent vouloir s'instruire et aider les autres membres de leur communauté.

Les gens disent avoir trouvé l'aide utile dans la phase d'urgence, lorsqu'il n'y avait pas d'accès à l'eau ou à la nourriture. D'autres notent son utilité dans un sens encore plus limité. Par exemple, une personne interrogée a déclaré qu'elle appréciait l'aide dans la mesure où elle n'avait pas à acheter les produits en question sur le marché. Mais il est apparu clairement dans les discussions de groupe que l'aide n'est pas alignée sur les priorités à long terme – ou même à moyen terme. Bien qu'ils trouvent l'aide utile à court terme, les avis sont partagés sur la question de savoir si elle aide leurs communautés à vivre sans elle. Environ 36% pensent que l'assistance actuelle les aide à s'autonomiser. Les répondants de Corail et de Jérémie ont des perceptions plus positives (respectivement 54% et 45% sont d'accord ou tout à fait d'accord).

Pensez-vous que l'assistance humanitaire aide votre communauté vivre sans aide dans le futur ?



Les gens reconnaissent qu'ils ont perdu beaucoup plus que ce que l'aide peut restituer. Plusieurs mois après, les gens n'ont toujours pas été en mesure de réparer leurs maisons. Pour atteindre les objectifs à long terme, les gens décrivent avec insistance le besoin de reconstruire, disant que l'aide pour sauver des vies, bien que nécessaire, doit être complémentaire à la reconstruction.

Les recherches et les évaluations sur les réponses humanitaires en Haïti ont remis en question l'aide et la résilience après le tremblement de terre de 2010¹⁷ et à nouveau après l'ouragan Matthew¹⁸, lorsque les gens ont exprimé des inquiétudes sur la poursuite de la distribution de l'aide alimentaire au lieu de programmes plus durables. Une évaluation réalisée en 2011 par le Comité permanent inter-organisations a déclaré que "l'aide qui ne favorise pas les solutions durables ne répond plus aux attentes des Haïtiens"¹⁹.

Les personnes que nous avons interrogées avaient plusieurs suggestions sur la manière dont l'aide humanitaire pourrait soutenir leur avenir. Elles ont mentionné l'argent liquide comme une forme d'aide pouvant améliorer leur autosuffisance. Les leaders communautaires ont déclaré que le besoin d'un abri était un besoin à plus long terme.



Pour être autonome, on ne doit pas avoir quelqu'un pour nous aider.

- Homme, Port-à-Piment



Manger ne vous aidera pas à survivre. Nourrir n'est pas la même chose que manger. Par exemple, je peux vous payer une assiette de nourriture, mais cela ne veut pas dire que vous n'aurez plus faim.

- Homme, Port-à-Piment



90% des personnes estiment qu'il est important que l'aide humanitaire les aide à vivre sans aide à l'avenir.



Ce qui est important pour nous, c'est de reconstruire, de rebâtir, afin de découvrir comment vivre à nouveau, car nous ne pouvons pas rester dans une tente toute notre vie.

- Homme, Port-à-Piment



Lors d'une catastrophe naturelle, nous devons être solidaires entre nous. Nous devons nous aider et nous protéger les uns les autres. Nous devons apprendre à réduire le besoin d'assistance.

- Homme, Les Cayes

¹⁶ OCHA. Mars 2021. "Plan de Réponse Humanitaire"

¹⁷ Patrick, Jonathan. Juin 2011. "Haïti Earthquake Response: Emerging Evaluation Lessons".

¹⁸ Hsu, Kaiting Jessica and Mark Schuller. 2020. "Humanitarian aid and local power structures: Lessons from Haïti's 'shadow disaster'." Disasters 44(4), pages 641–665.

¹⁹ Inter-Agency Standing Committee. 2011. "Inter-Agency Real-Time Evaluation of the Humanitarian Response to the Earthquake in Haïti: 20 Months After", page 8.

Les gens sont motivés à aider leur communauté et à s'entraider. Considérant que les gens pensent que l'aide est à court terme et qu'elle vient de l'étranger, l'idée de solidarité entre Haïtiens offre une vision alternative de l'aide. Les gens sentent qu'ils peuvent faire confiance aux autres Haïtiens, car ce sont des personnes affectées qui connaissent les besoins des uns et des autres. Bien sûr, il faut nuancer ici, en raison des retours sur la corruption dans les prises de décisions de la part des leaders communautaires. Le soutien aux organisations locales en termes de ressources financières, matériels et de ressources humaines était également un point d'amélioration identifié dans notre [rapport de 2019](#).

Les personnes vivant avec un handicap estiment également que les OPDs et leurs réseaux doivent être impliqués dans l'ensemble du processus d'aide, y compris dans sa planification. Les gens font confiance à ces organisations car elles comprennent les besoins des personnes vivant avec un handicap et peuvent rendre l'aide accessible. Les gens pensent que l'aide est bien distribuée lorsque les fournisseurs consultent ces organisations tout au long du processus.

Recommandations de la communauté

- Réexaminer les différentes formes d'aide qui sont fournies après toute la phase d'urgence de la catastrophe ;
- Intégrer la société civile haïtienne et les organisations communautaires, y compris les OPDs, dans la transmission d'informations, le ciblage et les distributions ;
- Impliquer les leaders communautaires dans les évaluations des besoins.

Conclusion: Un long chemin à parcourir pour rétablir la confiance

La confiance est un élément central de ce rapport. Les gens ont développé de sérieux doutes sur l'aide en raison de leurs expériences passées. Parce qu'ils ne comprennent pas comment l'aide fonctionne et ne sont pas impliqués dans ses processus, ils ne font pas confiance aux fournisseurs d'aide. L'une des principales plaintes est que les fournisseurs d'aide ne se rendent pas dans leurs communautés pour "voir la réalité". Quoi qu'il se passe en arrière-plan, les gens ont le sentiment que l'aide est "la même", corrompue et inaccessible. Le maintien des relations avec les communautés est primordial pour cultiver la confiance dans ce contexte²⁰.



Dans deux ans, je voudrais que le peuple haïtien se réunisse pour générer un changement... Quand je parle de changement, je veux dire le changement que nous devons apporter nous-mêmes, pour former une organisation. Si nous savons entretenir deux jardins, nous pouvons aussi en entretenir trois, afin de nous prendre en charge.

- Homme, Port-à-Piment

²⁰ Carpi, Estella. 2017. "The 'Learning from Crisis' Humanitarian Formula: Bridging Disaster and Normality". Urban Crises Learning Partnership Summary Report.

Les personnes interrogées nous ont dit qu'il était préférable de ne pas recevoir d'aide du tout que de recevoir une aide qui ne répond pas aux standards de base, tant en matière de priorités non satisfaites que d'accès indigne. Elles veulent également que l'aide soit fournie par des personnes en qui ils peuvent avoir confiance et qui les respectent.

Le manque d'appropriation locale a été critiqué depuis la réponse de 2010^{21,22}. Un groupe plus diversifié et plus autonome d'organisations nationales et communautaires pourrait aider à répondre aux allégations persistantes de corruption et de favoritisme de la part de certaines autorités locales. Des structures de responsabilité plus strictes et l'inclusion des personnes les plus touchées sont nécessaires tout au long de la réponse.

Alors que les fournisseurs d'aide en Haïti recherchent de plus en plus des "solutions durables"²³, les personnes affectées ne leur feront pas confiance s'ils maintiennent le statu quo. Les fournisseurs d'aide doivent gagner la confiance en démontrant qu'ils sont tenus de rendre des comptes et qu'ils répondent aux besoins, aux priorités et aux plaintes de la population. Pour ce faire, ils doivent s'engager à faire preuve de transparence et à mieux collaborer avec les communautés affectées.



Nous pouvons remettre en question l'aide fournie, et nous avons le droit de la refuser si elle n'est pas de bonne qualité.

- Femme, Les Cayes



Nous faisons confiance aux organisations communautaires parce que si une aide est fournie, tout le monde pourra la recevoir. Il n'y aurait pas de partisanerie.

- Femme, Les Cayes



Je voudrais que le CASEC distribue l'aide. Ils devraient chercher les personnes qui sont le plus dans le besoin.

- Femme, Port-à-Piment



Nous devons participer à la planification, à la mise en œuvre et à la distribution de l'aide.

- Man, Les Cayes

²¹ Binder, Andrea and François Grünewald. Avril 2020. "[Haïti: IASC Cluster Approach Evaluation, 2nd Phase Country Study](#)".

²² USAID. Mars 2011. "[Independent Review of the U.S. Government Response to the Haiti Earthquake](#)".

²³ OCHA. Août 2021. "[Flash Appeal](#)".

Recommandations

Nous avons organisé un atelier avec des membres de la communauté humanitaire en mars 2022 afin de formuler des recommandations sur la manière d'agir en fonction de nos conclusions. Les participants incluaient des représentants du gouvernement, des secteurs humanitaires, des ONG et des organisations travaillant avec des personnes vivant avec un handicap, ainsi que des points focaux chargés de rendre des comptes aux personnes affectées. Pour s'assurer que les recommandations mènent à des actions concrètes, un suivi actif de la part des parties prenantes concernées dans le pays est essentiel.

Ciblage et communication autour des critères de sélection

- Créer un organe de coordination avec les organisations communautaires et de la société civile afin d'identifier les groupes vulnérables et de pré-identifier les vulnérabilités grâce à la base de données nationale sur les vulnérabilités (SIMAST) du ministère des affaires sociales et du travail ;
- Appliquer des méthodes de sélection standardisées parmi les fournisseurs d'aide ;
- Réaliser des évaluations des besoins spécifiques aux personnes vivant avec un handicap en collaboration avec les organisations nationales et locales de personnes vivant avec un handicap (OPD) ;
- Fonder la réponse sur des évaluations rapides multisectorielles des besoins, y compris dans les zones reculées ; l'adapter aux différents contextes locaux ; et s'assurer qu'elle tient compte du genre et de l'âge en utilisant l'outil GAM (marqueur de genre et d'âge) ;
- Sensibiliser les marchés, les radios, les écoles et les organisations religieuses aux critères de ciblage et de sélection, en veillant à inclure les zones reculées ;
- Afficher une liste des critères de ciblage sur les sites de distribution.

Accès à l'aide dans la dignité et la sécurité

- Fournir l'aide dans des endroits sécurisés et distribuer l'aide tôt le matin ;
- Anticiper le nombre de personnes venant assister à la distribution et mettez en place des mesures appropriées de contrôle des foules ;
- Varier l'emplacement des distributions afin qu'elles ne se déroulent pas toujours au même endroit ;
- Impliquer les leaders locaux dans les distributions, et former le personnel et les partenaires de distribution (protection civile) aux pratiques de distribution sûres telles que le contrôle des foules ;
- Réaliser une cartographie des zones accessibles en guise de mesure de préparation ;
- Organiser des distributions séparées ou des distributions de porte-à-porte pour les groupes vulnérables, tels que les femmes enceintes ou allaitantes et les personnes à mobilité réduite.
- Renforcer les normes et standards d'assurance qualité pour les biens distribués, y compris au niveau organisationnel, et donner la priorité aux produits et services d'origine locale.
- Former le personnel humanitaire de terrain aux principes et à la conduite humanitaires.

Participation de la communauté

- Consulter les dirigeants de la communauté et les autorités locales pour identifier les stratégies de distribution adaptées à la communauté ;
- Assurer la collaboration de la communauté dans la définition des critères de vulnérabilité ;
- Faire élaborer un guide de gestion inclusif auprès des OPDs nationales et locales afin de faciliter l'inclusion des personnes vivant avec un handicap dans toutes les phases du cycle du projet et de contribuer à leur autonomisation ;
- Former le personnel des organisations à la consultation communautaire.

Mécanismes de plainte et de retour d'information

- Établir et harmoniser des mécanismes de plaintes indépendants, anonymes et confidentiels, par exemple en mettant en place une ligne d'assistance centralisée et en désignant des points focaux sur les sites de distribution ;
- Fournir une formation aux organisations et associations communautaires (telles que les OPDs et les associations de femmes) sur les mécanismes de plaintes et de retour d'information ;
- Accroître la sensibilisation aux mécanismes de plaintes et de retour d'information, par exemple en affichant les mécanismes de plaintes et de retour d'information sur les sites de distribution et en informant les communautés sur la manière dont les plaintes sont traitées et sur la manière d'accéder et d'utiliser les mécanismes de retour d'information et de plainte ;
- Mettre en place un suivi systémique des plaintes, par exemple en appliquant des politiques sur le temps de réponse pour certains types de plaintes ;
- Communiquer les résultats et toute action entreprise après le dépôt de plaintes ;
- Rechercher un retour d'information sur la qualité et la pertinence de l'aide fournie par un accent sur le suivi postérieur à la distribution.

Informations transparentes

- Intégrer les organisations communautaires et les acteurs religieux dans le partage des informations.
- Établir des stratégies de communication partagées entre les différents acteurs afin de garantir la cohérence des messages ;
- Adapter les stratégies de communication aux différents contextes et aux préférences des communautés ;
- Veiller à ce que les informations soient accessibles aux personnes vivant avec un handicap en les diffusant par l'implication des OPDs.

Méthodologie

Nous avons utilisé un modèle explicatif à méthodes mixtes incorporant des méthodes de collecte de données quantitatives et qualitatives.

Enquête quantitative

En collaboration avec l'[Institut de Formation et de Services \(IFOS\)](#) et [Viamo](#), nous avons mené des enquêtes téléphoniques auprès des personnes vivant dans les zones les plus affectées par le tremblement de terre : Nippes, Sud, et Grand'Anse.

Conception et outil de l'enquête

L'outil de l'enquête a été conçu conjointement par The New Humanitarian et Ground Truth Solutions et présenté aux partenaires humanitaires dans le pays pour qu'ils y apportent leur contribution et leurs commentaires. L'enquête a été conçue pour mesurer la satisfaction vis-à-vis de l'aide en utilisant la théorie de la confirmation des attentes, l'une des principales approches utilisées dans le secteur privé pour expliquer la satisfaction des clients²⁴. Cette théorie affirme que les attentes des gens influencent fortement leur satisfaction à l'égard des services et des produits. Elle a été largement utilisée dans le secteur public pour mesurer la satisfaction envers les services gouvernementaux^{25,26,27}.

La recherche sur la satisfaction des clients fait souvent référence à l'écart entre les attentes et les perceptions en tant que "déficit de mise en œuvre". Fournir des informations sur son ampleur devrait permettre aux agences d'aide d'aligner plus étroitement leurs priorités sur les attentes des gens et de développer des stratégies pour combler ces écarts de mise en œuvre. L'utilisation de modèles de satisfaction de la clientèle du secteur privé renforce encore l'idée que les bénéficiaires de l'aide doivent être considérés comme des utilisateurs finaux ayant des attentes envers les prestataires de services qui influencent leur satisfaction, tout comme les clients du secteur privé.

L'outil de l'enquête a été traduit en français et en créole par deux traducteurs travaillant pour l'IFOS.

Les enquêteurs de l'IFOS sont des collecteurs de données expérimentés, que ce soit en face à face ou par téléphone. Afin de se familiariser avec le travail de Ground Truth Solutions, la portée du projet et la collecte de données liées à la perception, ils ont suivi une formation organisée par Ground Truth Solutions sur :

- Collecte des données liées à la perception ;
- Atténuation des préjugés des enquêteurs ;
- Code de conduite des enquêteurs ;
- Types de questions, y compris les questions basées sur l'échelle de Likert ;
- L'outil de l'enquête et la traduction des questions en créole.

²⁴ Oliver, Richard L. 1977. "Effect of Expectation and Disconfirmation on Postexposure Product Evaluations: An Alternative Interpretation." *Journal of Applied Psychology* 62(4): 480–486.

²⁵ Morgeson, Forrest V. 2013. "Expectations, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government: Testing and Expanding the Model." *Journal of Public Administration Research and Theory* 23(2): 289–305.

²⁶ Van de Walle, Steven. 2018. "Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services." In *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*, edited by Edoardo Ongaro and Sandra Van Thiel, , 227–241.

²⁷ Van Ryzin, Gregg G. June 2013. "An Experimental Test of the Expectancy-Disconfirmation Theory of Citizen Satisfaction: An Experimental Test of Expectancy-Disconfirmation." *Journal of Policy Analysis and Management* 32(3): 597–614.

La formation a été réalisée en français. Après cette formation, l'outil de l'enquête a été pré-testé lors de 40 entretiens. Après avoir intégré le feedback de cette phase de vérification, l'outil de l'enquête a été finalisé et suivi d'une phase pilote de 40 autres entretiens.

Échantillonnage

Notre stratégie d'échantillonnage s'est centrée sur les lieux de concentration de la réponse. Nous avons contacté les personnes vivant dans les zones affectées de Nippes, du Sud et de la Grand'Anse par le biais d'un système interactif de réponse vocale (SIRV, ou Robocall) utilisant la composition aléatoire en collaboration avec Viamo. Nous avons cherché à obtenir un nombre égal de répondants dans chaque niveau administratif 2 (arrondissements) en ciblant les numéros de téléphone à portée des tours de téléphonie cellulaire dans ces régions.

Admin niveau 1	Admin niveau 2	Échantillon planifié	Échantillon atteint	Différence
Nippes	L'Anse-à-Veau + Baradères	125 (10%)	142 (11%)	+1%
	Miragoâne	125 (10%)	112 (9%)	-1%
Sud	Aquin	125 (10%)	130 (10%)	=
	Les Cayes	125 (10%)	212 (17%)	+7%
	Les Chardonnières	125 (10%)	69 (6%)	-4%
	Les Coteaux	125 (10%)	86 (7%)	-3%
	Port Salut	125 (10%)	45 (4%)	-6%
Grand'Anse	Jeremie	125 (10%)	133 (11%)	+1%
	Corail	125 (10%)	205 (16%)	+6%
	Anse d'Hainault	125 (10%)	117 (9%)	-1%
Total		1250 (100%)	1251 (100%)	

Le tableau ci-dessus montre le nombre réel de répondants atteints.

Afin d'atténuer les biais liés aux niveaux de revenus plus élevés et aux taux d'alphabétisation plus élevés des personnes possédant un téléphone cellulaire par rapport à la population générale²⁸, nous avons ciblé les utilisateurs de téléphones cellulaires qui avaient le plus petit crédit possible²⁹, qui n'envoyaient pas de messages texte et qui n'avaient pas de téléphone intelligent. Nous avons posé sept questions filtres pour le SIRV afin d'accroître la représentativité :

1. Avez-vous 18 ans ou plus?
2. Quel est votre genre?
3. Habitez-vous à Nippes, dans le Sud ou dans la Grand'Anse ?
4. Si vous habitez dans la région de Nippes, où habitez-vous ?
5. Si vous habitez dans la région du Sud, où habitez-vous ?
6. Si vous habitez dans la région de la Grand'Anse, où habitez-vous ?
7. Acceptez-vous d'être rappelé(e) pour un sondage sur la réponse post-tremblement de terre actuelle ?

²⁸ GSMA. 2020. "The Mobile Gender Gap Report 2020".

²⁹ WFP. 2015. "Food Security Brief UN Global Pulse".

Collecte de données

Les personnes ayant donné leur consentement ont été rappelées pour participer à une enquête téléphonique en direct et ont reçu un crédit téléphonique à la fin de l'enquête. La collecte des données, y compris la phase de pré-test et de pilotage, a eu lieu du 27 octobre 2021 au 9 décembre 2021. Les enquêtes ont été réalisées en créole par des enquêteurs de l'IFOS.

Pondération

Les données ont été pondérées en fonction des 2 niveaux administratifs (arrondissements). Les données de population pour le niveau administratif 2 ont été obtenues à l'aide d'une approche SIG avec les données de World Pop³⁰, un projet qui tente d'estimer la population à une haute résolution en utilisant des images satellites, des covariables géolocalisées et des données du recensement. Cette approche a été utilisée car les données de recensement n'étaient pas disponibles ou fiables pour les années récentes. Les pondérations vont de 0,34 à 2,03.

Entrevues qualitatives

Conception

Nous avons organisé des groupes de discussion à l'aide d'un guide d'entretien semi-structuré, dans le but d'explorer davantage les perceptions des gens sur la réponse humanitaire, à partir des résultats préliminaires de la phase quantitative. En partenariat avec une équipe de chercheurs haïtiens, nous avons élaboré un guide d'entretien comportant les domaines d'enquête suivants, qui ont été approfondis par une série de questions de suivi :

1. Quelle est votre expérience de l'aide humanitaire ?
2. A quoi voulez-vous que l'aide ressemble ?
3. Qui est le mieux placé pour fournir une aide humanitaire dans votre communauté et pourquoi ?
4. L'aide vous permet-elle, à vous et à votre communauté, de répondre à vos besoins (à long terme) ?
5. Comment l'aide humanitaire vous fait-elle vous sentir ?

Échantillonnage

L'échantillonnage pour la composante qualitative était intentionnel, visant à atteindre la saturation conceptuelle pour un certain nombre de catégories prédéfinies. Nous avons échantillonné huit groupes de discussion, avec une répartition égale entre les genres (hommes/femmes) et les âges (adultes/jeunes)³¹. Nous avons également visé une distribution géographique de quatre entretiens aux Cayes (forte présence humanitaire) et à Port-à-Piment (faible présence humanitaire).

³⁰ World Pop.

Parmi les trois départements échantillonnés dans le cadre de la composante quantitative, le Sud a été choisi pour les entretiens qualitatifs en tant que région fortement touchée par le tremblement de terre. Selon l'évaluation des besoins post-désastre réalisée par le Ministère de la Planification et de la Coopération Externe, le département a enregistré le plus grand nombre de décès humains et de personnes autrement affectées. Les deux communes représentant une forte présence humanitaire (Les Cayes) et une faible présence (Port-à-Piment) ont été choisies sur la base des données de présence opérationnelle d'OCHA et des preuves de l'existence de zones jugées inaccessibles par les fournisseurs d'aide.

Notre échantillon final de groupes de discussion comprenait 70 participants :

Location	Genre	Groupe d'âge	Nombre de participants
Les Cayes	Femme	Adulte	11
Les Cayes	Femme	Jeune	8
Les Cayes	Homme	Adulte	8
Les Cayes	Homme	Jeune	10
Port-à-Piment	Femme	Adulte	9
Port-à-Piment	Femme	Jeune	9
Port-à-Piment	Homme	Adulte	6
Port-à-Piment	Homme	Jeune	9
Total			70

Nous avons également procédé à un échantillonnage pour des entretiens supplémentaires avec des leaders communautaires, des personnes vivant avec un handicap et des membres de la communauté LGBTQIA+, qui ont été traités comme des entretiens avec des informateurs clés. Au total, huit entretiens ont été menés avec 16 personnes :

Location	Genre	Catégorie	Nombre de participants
Les Cayes	Femme	Leader communautaire	1
Les Cayes	Femme	Personne vivant avec un handicap	2
Les Cayes	Mixte	LGBTQIA+	2
Les Cayes	Homme	Personne vivant avec un handicap	2
Port-à-Piment	Femme	Leader communautaire	3
Port-à-Piment	Female	Personne vivant avec un handicap	2
Port-à-Piment	Homme	Leader communautaire	2
Port-à-Piment	Homme	Personne vivant avec un handicap	2
Total			16

La sélection a été effectuée en établissant des liens avec des organisations pertinentes, telles que des associations de femmes, des organisations de personnes vivant avec un handicap, des associations de jeunes et d'autres associations communautaires. Les représentants de ces organisations ont été contactés pour identifier les participants des groupes de discussion et les informateurs clés.

³¹ Les paramètres pour les jeunes sont 18 à 24 ans.

Collecte de données et analyse

Nous avons testé le questionnaire lors d'un entretien de groupe à deux personnes avant de procéder à la collecte des données. Les entretiens semi-structurés ont été menés entre le 6 et le 12 janvier 2021 par nos partenaires de collecte de données. Nous avons obtenu le consentement éclairé par écrit de tous les participants, comprenant la compréhension de l'objectif, de la procédure, du caractère volontaire, des avantages et des risques, de la confidentialité et contenant nos coordonnées.

Les discussions de groupe et les entretiens ont été menés en créole et ont été enregistrés, traduits et transcrits mot à mot en français. Chaque discussion de groupe et chaque entretien a duré de 1 à 1.5 heures.

Les transcriptions des discussions de groupe ont été codées systématiquement à l'aide d'une méthode inductive de codification ouverte, ligne par ligne. Une approche fondée sur une théorie à base empirique a été utilisée pour permettre aux données de couvrir des thèmes tels que l'autonomisation et les commentaires sur l'aide. Nous avons utilisé un logiciel d'analyse qualitative, MAXQDA, pour coder les transcriptions. L'accord entre les codeurs a été atteint grâce à une discussion continue des codes et à l'examen du travail des uns par les autres.

Après que toutes les transcriptions aient été codées une première fois et enregistrées dans un livre de codes, les thèmes émergents ont été identifiés. Les codes ont été catégorisés en fonction des thèmes, et la structure des codes a été finalisée. En raison de la méthodologie explicative, les codes ont d'abord été appliqués aux thèmes de la série quantitative, puis tout thème supplémentaire a été identifié. Une deuxième série de codage a ensuite eu lieu pour assurer la cohérence entre les transcriptions.

Les transcriptions des entretiens de groupe ont été codées de manière déductive en utilisant une méthode fermée à travers les thèmes identifiés dans les discussions de groupe.

Limites

Les limites de la partie quantitative de notre étude comprennent les possibles biais d'échantillonnage et de réponse, qui auraient pu entraîner des erreurs dans la mesure et la représentativité des résultats.

Biais dans les réponses

- Il pourrait y avoir eu une erreur lors de la détermination du statut de bénéficiaire de l'aide. Bien que nous ayons expliqué que le but de l'étude n'était pas de fournir de l'aide et que Ground Truth Solutions est une organisation indépendante, les personnes interrogées peuvent s'être identifiées comme non-bénéficiaires de l'aide en raison du moment où l'enquête a été menée, dans les semaines et les mois qui ont suivi le tremblement de terre. Cela pourrait expliquer la proportion relativement faible de bénéficiaires de l'aide dans notre échantillon quantitatif final.

Équipe de recherche qualitative

L'équipe de recherche qualitative était composée de deux chercheurs principaux et de trois employés complémentaires :

- Jean Wesley, qui a plus de 10 ans d'expérience dans la collecte de données qualitatives et le travail avec les communautés dans le département du sud en tant qu'agent du CEA.
- Riche Jean Ruben Peterly, qui a plus de 17 ans d'expérience dans la collecte de données qualitatives, la gestion de programmes et le renforcement des capacités.
- Claudel Thermond, qui a plus de 3 ans d'expérience dans la collecte de données et plus particulièrement dans l'animation de groupes de discussion.
- Jephthanie François et Thamas Italis comme responsables de la planification et de la prise de notes.

- Il semble également que la formulation de certaines questions ait pu prêter à confusion ou que les répondants ne les aient pas bien comprises. Par conséquent, nous avons décidé de supprimer de nos résultats finaux une question relative à l'influence sur l'aide, qui était posée dans les enquêtes téléphoniques.

Biais d'échantillonnage

- Les enquêtes téléphoniques sont sujettes à des biais inconnus, car les caractéristiques de la population cible peuvent différer de celles de la population générale. Nous avons réalisé des entretiens avec 4% du nombre total de numéros de téléphone que nous avons ciblés en utilisant la composition aléatoire. Bien qu'un taux d'achèvement de 4% soit tout à fait normal pour une enquête par composition aléatoire, il n'est pas clair comment les caractéristiques du groupe qui a répondu diffèrent de celles du groupe qui a refusé (ou ne pouvait pas) participer. Par conséquent, il se pourrait que les personnes auxquelles nous avons parlé ne soient pas, en raison de facteurs de confusion inconnus, un échantillon représentatif de la population touchée dans les Nippes, le Sud et la Grand'Anse.
- Nous visions une répartition 50/50 entre les sexes. Cependant, lors de la collecte des données, il s'est avéré plus difficile d'atteindre les femmes que les hommes. Cela peut s'expliquer par le fait que les hommes sont plus nombreux à posséder un téléphone portable, ou que les hommes ont plus souvent accès à un téléphone portable, lorsque les téléphones portables sont la propriété du ménage, par exemple³².

Nous avons beaucoup à améliorer dans notre approche de l'inclusion de la recherche avec les personnes vivant avec un handicap. Alors que la plupart des personnes que nous avons interrogées souffraient de handicaps liés à la mobilité ou de handicaps sensoriels, nous devons également reconnaître que d'autres handicaps sont souvent négligés et sous-échantillonnés, comme les personnes souffrant de handicaps psychosociaux ou neurodéveloppementaux.

Au cours de notre échantillonnage qualitatif, nous avons trouvé des preuves de lassitude vis-à-vis des enquêtes et des entretiens. Certains leaders communautaires ont refusé de participer à notre étude car leurs expériences en matière de collecte de données les ont fatigués de collecter des données sans recevoir de communication ou de bénéfice en retour.

³² GSMA 2020. "[The Mobile Gender Gap Report](#)".



GROUND TRUTH
SOLUTIONS