

---

# Ground Truth Solutions

---

**République Centrafricaine** : Enquête évaluative de base : Redevabilité et engagement communautaire pour le cycle de programme 2023–2027 UNICEF RCA

**Liste des recommandations communautaires recueillie à travers des enquêtes qualitatives**

---

**Mars 2024**

---

## Table des matières

Introduction .....	3
Changement social et comportemental - SBC .....	4
Protection de l'enfance .....	9
Santé et Nutrition .....	11
Eau, hygiène et assainissement (WASH) .....	13
Éducation.....	15

## Introduction

Ground Truth Solutions (GTS) collabore avec l'UNICEF en République Centrafricaine (RCA) dans le cadre d'un projet de neuf mois intitulé « Enquête évaluative de base : Redevabilité et engagement communautaire pour le cycle de programme 2023–2027 UNICEF RCA ». L'objectif de ce projet est de veiller à ce que le feedback des populations affectées ne soient pas seulement recueillies, mais également prises en compte par les parties prenantes pertinentes. Encadré par ses *Core Commitments for Children in Humanitarian Action (CCC)*,<sup>1</sup>, Cette enquête évaluation vise à établir une référence de base de la stratégie d'engagement communautaire de UNICEF pour la période 2023-2027.

Pour atteindre cet objectif, GTS a mené des enquêtes quantitatives et qualitatives entre octobre 2023 et mars 2024, afin de recueillir les perceptions et recommandations des personnes affectées sur les activités mises en œuvre dans leurs communautés.

Dans le cadre de l'enquête qualitative, des groupes de discussion et entretiens individuels avec des informateurs clés communautaires, des acteur·rice·s humanitaires et de développement de terrain et des membres de la communauté ont été facilités en février 2024. La liste des recommandations ci-dessous est issue de cette enquête.

---

<sup>1</sup> Le CCC est un ensemble d'engagements et de directives spécifiques établis par UNICEF afin de garantir la protection et le bien-être des enfants affectés par des crises humanitaires et des situations d'urgence. Ces engagements de base sont conçus pour orienter les actions et les interventions de l'UNICEF dans de telles situations.

## Changement social et comportemental – SBC

### 1. Engager les différentes représentant·e·s (maires, chef de quartier, représentant·e·s des jeunes, femmes, leaders religieux...) de la communauté dans toutes les étapes du projet

« L'ONG doit rendre des comptes non seulement au bailleur, mais à la population. Si l'on prévoit par exemple de construire 10 forages et qu'à un moment de la vie du projet, ce sont trois forages qui ont été construits, l'ONG doit expliquer la différence. » *Homme, acteur humanitaire ou de développement, Bangui*

- a) **Permettre aux membres de la communauté d'identifier leurs représentant·e·s lorsque les ONG souhaitent consulter les membres de la communauté.** La communauté a élu des représentant·e·s (président·e de la jeunesse, des femmes...). Ces représentant·e·s peuvent permettre aux ONG de collaborer davantage avec les membres de la communauté lors de la mise en place d'un projet.

« Je me demande pourquoi on doit toujours passer par le préfet et le maire ? Ce sont des autorités administratives. La population a des représentants. Ces autorités, pour des activités auprès de la population, doivent simplement être informées. Mais on ne doit pas passer par eux pour réaliser les appuis auprès de la communauté. A la rigueur pour toucher la population, ce sont les chefs de quartier ou de village qui doivent être directement touchés. Chaque entité a une représentation telle que le comité de gestion de plainte, le président de la jeunesse, la présidente des femmes, etc. On peut passer par ceux-là pour toucher la population et non recourir tout le temps aux autorités administratives ! » *Homme, informateur clé communautaire, Ndélé*

- b) **Consulter les membres de la communauté pour l'identification des besoins.** Par exemple, en organisant des visites sur le terrain et des sessions de dialogue en face à face pour comprendre les besoins réels de la communauté et les causes de ces besoins.
- c) **Définir avec les membres de la communauté les actions à mettre en place pour répondre aux besoins identifiés.** Les membres de la communauté recommandent d'avoir des échanges en face à face avec les acteur·rices humanitaires et de développement.
- d) **Faire valider par la communauté toutes activités avant leur mise en place.** Cette validation permettra d'assurer que les activités correspondent aux besoins réels et l'adhésion de la communauté aux activités. Elle pourra se faire via des rencontres communautaires en présence des autorités.

« Nous pensons que si les ONG veulent nous venir en appui, ou en aide, la première démarche est de se rapprocher des chefs de quartier. Aussi, chercher à rencontrer la population pour expliquer ce que l'organisation humanitaires compte faire et demander l'adhésion de celle-ci. Si la population valide, l'activité peut être réalisée. Si la population ne valide pas, elle pourra faire des suggestions ou des propositions, autant mieux tenir compte de cela pour réaliser l'activité. De cette manière, l'appui va directement au profit de la communauté. » *Homme, informateur clé communautaire, Bambari*

- e) **Présenter à la communauté les critères de ciblage et impliquer les membres de la communauté dans le ciblage en présence des chef·fes et des ONG.** Ceci permettra d'assurer la transparence du ciblage des populations affectées et éviter la diversion de l'aide apportée.

« Avant de commencer les activités, l'ONG doit présenter le projet et les critères de ciblage à la communauté en présence du chef. Après la constitution de la liste des bénéficiaires l'ONG doit

présenter la présenter à nouveau à la communauté en présence du chef pour validation avant de commencer les activités. Parce que si la liste est uniquement gardée par le chef, il y a fort à risquer qu'il substitue certains noms à ceux de ses proches.» *Femme, informateur clé communautaire, Bambari*

- f) **Informers les autorités et les membres de la communauté systématiquement sur les activités mises en place par les ONG.** Les autorités doivent être informées lorsqu'une ONG souhaite mettre en place une activité dans sa localité. Ceci semble déjà être fait dans la plupart des cas. Par contre, les membres de la communauté doivent également être informés. Ils peuvent être informés via leurs représentant·e·s mais aussi par des canaux de communication déjà existants comme la radio communautaire.
- g) **Participation de la communauté dans la construction d'infrastructures en passant par une sensibilisation des membres de la communauté faites par les autorités.** La participation de la communauté dans la construction d'infrastructures permet leur appropriation par la communauté. Les membres de la communauté suggèrent que les autorités locales aient la charge de la sensibilisation de la communauté sur l'importance de leur participation dans la construction des infrastructures. De plus, ceci permettra la communauté de s'engager davantage dans l'entretien de ces infrastructures.

« La communauté peut fournir une contribution en nature comme dans le cadre de la construction d'un hôpital. La communauté peut fournir les agrégats. En participant, la communauté s'approprie le projet et veille à le protéger parce qu'elle y a contribué. »  
*Femme, informateur clé communautaire, Bambari*

- h) **Prévoir la maintenance des infrastructures avec la communauté.** Lors de la construction d'infrastructures, les membres de la communauté ont demandé d'être impliqué dans la maintenance des infrastructures pour en assurer la pérennité. Ceci peut être facilité par un soutien des acteur·rices humanitaires et de développement concernant le partage des connaissances techniques nécessaire pour la maintenance, ou encore en termes de soutien financier pour les personnes en charge de la maintenance/les comités en place. Cela permettrait d'assurer une implication et une prise de responsabilité plus efficaces.

## 2. Renforcer les mécanismes de retour d'information

- a) **Mettre des mécanismes de gestion de plaintes qui permettent de répondre dans un délai convenable.** La communauté recommande d'avoir différents mécanismes de gestion des plaintes. Certains mécanismes doivent permettre une réponse rapide.
- b) **Communiquer les délais de réponse aux plaintes.** Cette recommandation faites par les membres de la communauté s'applique à tous les mécanismes de plainte mis en place. L'objectif est de rassurer la communauté que les plaintes seront lues et qu'une réponse sera systématiquement fournie.

« Il faut que le personnel humanitaire donne des précisions en lien avec le traitement des plaintes déposées dans les boîtes à suggestion. Il faut un délai permettant à la communauté de savoir lorsqu'une plainte est déposée, il faut attendre au minimum et au maximum tel nombre de jours pour la suite. Cela rassure les plaignants au lieu de rester dans un attentisme prolongé et se poser chaque fois des questions. Il faut lire vite les différentes plaintes pour résoudre et faire face à certaines situations qui nécessitent une urgence des parties prenantes. Si le processus de traitement est très lent, comment le personnel humanitaire saura ce qui ne marche et qui constitue une priorité pour la communauté. » *Femme, informateur clé communautaire, Bangui*

- c) **Répondre systématiquement aux plaintes formulées pour assurer une bonne collaboration avec la communauté.**

« Nous souhaiterions que les plaintes soient traitées et une réponse adaptée soit donnée. Si les acteurs humanitaires prenaient en considération les plaintes déposées dans les boîtes à suggestion, la qualité de leur intervention ainsi que leur collaboration avec la communauté serait très cordiale. » *Homme, informateur clé communautaire, Ndélé*

- d) **Mettre en place des comités de gestion des plaintes composés de représentant·e·s des différentes couches sociales de la population.**

- e) **Assurer que les ressources nécessaires soient disponibles pour le soutien au comité de gestion des plaintes.**

« Bien plus, dans la rédaction des projets que nous soumettons, il n'y a pas le plus souvent aucune ligne dédiée pour le suivi du comité des plaintes. Cela n'est pas du tout normal et il faut en penser pour que cela existe. » *Homme, acteur humanitaire ou de développement, Bangui*

- f) **Avoir des moments d'échanges en face à face entre les acteur·rices humanitaires et de développement et la communauté afin d'obtenir un retour d'information de la communauté.**

- g) **Impliquer les autorités dans la gestion du retour d'information pour assurer la bonne mise en place des activités.** Les membres de la communauté suggèrent d'organiser des réunions avec les autorités pour travailler ensemble sur les retours d'information reçus par les ONG.

« Je propose que le comité de plainte travaille avec les chefs de quartiers. Ils sont très souvent à la base des problèmes que nous connaissons lors des ciblage. Lorsqu'il y a un projet, l'acteur humanitaire devra décliner le nombre de bénéficiaires prévu et sa répartition par quartier. Sur cette base le comité de gestion de plaintes devra s'entretenir lors d'une réunion regroupant les chefs de quartier et les autres entités pour définir la stratégie de ciblage et décliner clairement la responsabilité de chaque partie. » *Homme, informateur clé communautaire, Bangui*

- h) **Former la population sur les mécanismes de retour d'information.** Certains membres de la communauté ne savent pas que des mécanismes de retour d'information existent ou ne savent pas comment les utiliser.

« Nous proposons le fait que nous ne savons pas comment les informations peuvent être remontées, il faut qu'on nous enseigne cela. Qu'on renforce notre capacité à mettre en place un dispositif de la remontée des plaintes ou des informations, ceci pour que nos moyens de renseignement soient formels. » *Femme, informatrice clé communautaire, Bambari*

- i) **Former les acteur·rices humanitaires et de développement sur la collecte de retour d'information et mettre en place des outils pratiques.** Un personnel humanitaire propose d'être formé aux outils digitaux pour la collecte de données.

- j) **Assurer la gratuité des lignes téléphonique.**

- k) **Prendre en compte les retours d'informations donnés par la population.**

- l) **Évaluer les mécanismes de retour d'information.** L'évaluation des mécanismes permet de savoir s'ils fonctionnent et de pouvoir identifier des pistes d'amélioration si nécessaire.

« Au lieu de réaliser une seule formation pour le comité de plainte et de l'information, il faut en réaliser trois ou quatre fois. Par exemple si le Projet dure 12 mois, nous pouvons organiser des sessions de recyclage tous les six mois. Lorsqu'on réalise une formation, il faut assurer le suivi

pour s'assurer si tout se passe comme prévu. Il faut périodiquement réaliser une évaluation à mi-parcours aussi. » *Homme, acteur humanitaire ou de développement, Bangui*

**3. Améliorer le type d'informations partagées et les canaux de communication utilisés par les acteur·rices humanitaires et de développement**, tout en sensibilisant la communauté et les autorités sur leur rôle dans l'engagement de la communauté dans la mise en place des activités humanitaires. Cette sensibilisation permettra de mieux comprendre le rôle de la communauté et des autorités dans la mise en place d'activité et rendre les acteur·rices humanitaire et de développement plus redevable.

- Quelles informations : plan d'action, stratégie de sortie, cahier des charges, activités mises en place, le ciblage (processus, personnes ciblées, justification), demande d'information à la communauté, après la mise en place des activités sur comment les activités se sont déroulées.
- Qui : les autorités et les ONG à la communauté et les ONG aux autorités.
- Comment : réunion, radio communautaire. Les membres de la communauté ont insisté sur l'importance d'avoir des échanges en face à face avec les acteur·rices humanitaire et de développement.

« Une nouvelle ONG ne doit pas se comporter comme les autres. Elle doit informer les autorités, mais impliquer la population dans son plan de mise en œuvre. Elle doit organiser des sensibilisations pour informer régulièrement la population de l'évolution de ses activités. »  
*Homme, informateur clé communautaire, Ndélé*

**4. Assurer que les membres de la communauté puissent suivre les activités mises en place par les ONG.** L'objectif de cette recommandation est d'assurer que la communauté ait connaissance de toutes les activités qui sont mises en place dans sa localité et puissent apprécier la mise en place de ces activités au cours du temps.

« C'est de travailler toujours en synergie sur des sujets qui concernent la communauté. Mettre en place un comité de gestion de toutes les actions entreprises dans le 3<sup>ème</sup> arrondissement. Il faut privilégier les consortiums, il faut travailler en réseau pour des actions ayant plus d'impacts dans la communauté. » *Homme, informateur clé communautaire, Bangui*

- a) **Mettre en place un comité de suivi de toutes les activités par quartier/arrondissement composé de membres de la communauté qui sera en lien avec les autorités.**

« Il faudra en plus du personnel local intégré à la mise en œuvre du projet, un comité de suivi doit être constitué comme garde-fou à la bonne gestion du projet. Il faut travailler avec certains membres de la communauté, sensibiliser la population et mettre en place un comité de suivi. »  
*Homme, acteur humanitaire ou de développement, Ndélé*

- b) **Assurer l'implication des autorités dans le suivi des activités.** Les autorités jouent un rôle crucial dans le suivi des activités. Elles permettent d'avoir une vue d'ensemble de toutes les activités mises en place dans leur localité, assurer l'implication de l'État dans la mise en œuvre de ces activités et de donner plus de poids aux informations remontées par la communauté.

« Il existe un circuit de remontée des informations. Le comité doit passer par le maire, par le préfet. Si le préfet intervient auprès d'une ONG, elle va donner suite. » *Homme, acteur humanitaire ou de développement, Bangui*

**5. Mettre en place des activités pour soutenir l'autonomie de la population.**

- a) **Mettre en place des AGR et davantage d'activités de développement.** Selon certains membres de la communauté, cela permettra de donner les moyens à la communauté de financer certains

services qui sont actuellement difficilement accessibles à cause du manque d'argent. Un exemple donné est que la mise en place d'AGR qui permettra à la population d'acheter des médicaments lorsque c'est nécessaire.

« Du côté des ONG, je demande que des appuis divers soient donnés pour permettre à la population de développer des activités lui permettant d'avoir de l'argent pour se prendre en charge. A ce moment, l'achat des médicaments ne poserait pas de problème. Nous nous plaignons parce qu'il n'y a pas de source de revenu. » *Femme, membre de la communauté, Ndélé*

b) **Recruter du personnel local issu de la communauté ciblée dans la mise en œuvre des activités humanitaires, par exemple en mettant en place un quota de personnel à recruter localement.**

**6. Améliorer la communication entre les acteur·rices humanitaire et de développement pour améliorer la collaboration entre les différentes organisations.**

**7. Former les acteur·rices humanitaire et de développement sur les principes de l'engagement communautaire.** A travers les différents entretiens menés, il semble que les principes d'engagement communautaire ne soient pas intégrés systématiquement dans la mise en place d'activité. Beaucoup d'exemples mentionnent la consultation de la communauté pour l'identification des besoins ou des sessions d'information sur les activités qui seront menées comme des activités d'engagement communautaire. Très peu d'exemple ont été cité sur la création d'un réel partenariat avec la communauté dans tout le cycle d'un projet.

## Protection de l'enfance

### L'engagement communautaire dans le secteur de la protection de l'enfance

**1. Avoir des points focaux pour relayer les informations sur le droit des enfants entre les acteurs humanitaires et de développement et les membres de la communauté.**

**2. Sensibiliser la communauté sur l'importance des actes de naissance avec le soutien des autorités :**

- Qui : ciblé les chefs de ménage
- Comment : entre parents, via le personnel de santé pour les femmes enceintes, porte à porte, radios communautaires...

**3. Renforcer l'accès aux actes de naissance**

a) **Informar la communauté de tous les dispositifs mis en place pour faciliter l'enregistrement des naissances.** Un exemple donné a été lorsqu'une ONG met à disposition des registres pour faciliter l'enregistrement des naissances au niveau des Mairies, la communauté devrait en être informé afin de les motiver à se présenter à la Mairie.

b) **Décentraliser les services en fournissant les moyens aux Mairies locales de délivrer les actes de naissance et les cartes d'identité.**

« Il faudra commencer par sensibiliser sur l'importance de l'acte de naissance. Puis décentraliser les centres d'émission des actes de naissances par arrondissement. » *Homme, membre de la communauté, Bangui*

c) **Suivre le personnel délivrant les actes de naissance pour assurer le suivi de la législation.** Certains membres de la communauté ont rapporté des cas de fraude des agents de la Mairie.

d) **Revoir à la baisse ou assurer la gratuité de la délivrance des actes de naissance.**

« Du côté du gouvernement, alléger les frais des actes de naissance en les abaissant à 500 francs Cfa ou les supprimer pour aider les familles démunies. La situation économique est catastrophique. On peut avoir 18 chômeurs sur 20 dans le pays. Il faut donner la possibilité à toutes les couches sociales de fournir des actes de naissance à leurs enfants. » *Homme, informateur clé communautaire, Bangui*

e) **Mettre en place un comité au niveau des centres de santé pour collecter les avis de sorties.**

« Il faudra mettre en place un comité dans les centres de santé pour collecter les avis de sortie afin d'établir les actes de naissance dans un délai raisonnable. » *Femme, formatrice clé communautaire, Bangui*

f) **Prendre des mesures à l'encontre des parents qui n'ont pas enregistré leur enfant.**

« Il faut prendre des mesures fortes à l'encontre des parents qui n'ont pas fait délivrer l'acte de naissance pour ses enfants. Cela va contraindre les parents à le faire. » *Femme, formatrice clé communautaire, Ndélé*

**4. Sensibiliser les membres de la communauté, les personnes travaillant avec les enfants et les enfants sur le droit des enfants.**

« La communauté est la base de tout. Il faut sensibiliser la communauté sur les droits des enfants. Il faut montrer à la communauté les différents cas de violation de droits des enfants. Il faut informer la communauté comme quoi, le non-respect du droit des enfants, entraîne des sanctions conformément à la loi. Il faut que la communauté puisse choisir des points focaux servant d'agent de liaison pour relayer des informations entre le personnel humanitaire et la communauté. Si nous mettons en place cette structure, il n'y aura pas de problème. » *Homme, acteur humanitaire ou de développement, Bambari*

**5. Assurer que les mesures légales soient prises contre les auteur·rices de violences basées sur le genre (VBG).**

« Les VBG se multiplient du fait de la tolérance. Si nous prenons le cas des chefs de quartiers ou de villages ainsi que les Maires, ils devraient systématiquement infliger des sanctions aux gens qui ont un comportement déviant dans leur milieu de vie. Les actes rétrogrades ne doivent pas être tolérés dans la société. Donc, il est du devoir des leaders de veiller sur cet aspect. Les actes impunis, constituent des modèles dans la société auxquels il faut décrier et définir des sanctions y relatifs pour faire peur aux praticiens. » *Femme, actrice humanitaire ou de développement, Bambari*

**6. Assurer un budget pour financer la mise en place et le fonctionnement des mécanismes communautaires de protection de l'enfant.**

« Aussi comme nous travaillons en synergie avec le comité des plaintes et de l'information, il faut que ces comités soient appuyés financièrement. Il faut revoir en hausse le budget alloué à la protection dans les documents de projet car le budget généralement est insignifiant. » *Homme, acteur humanitaire ou de développement, Bangui*

## Santé et Nutrition

### L'engagement communautaire dans le secteur de la santé et de la nutrition

#### 1. Renforcer la gestion des Formations Sanitaires (FOSA).

- a) **Assurer l'engagement des différent·e·s représentant·e·s de la population au sein du comité de gestion (COGES) ou créer un comité de suivi des activités du FOSA avec ces représentant·e·s.** La présence de ces représentant·e·s permettra notamment de donner un feedback plus régulier à la communauté sur le déroulement des activités. Un membre de la communauté suggère que les ONG imposent cette représentativité de la communauté lorsqu'elle travaille en collaboration avec les FOSA.

« Pour impliquer la communauté, il faut organiser des réunions avec la population pour avoir leur avis. Ce n'est que lors des réunions que la population peut faire des propositions pour l'amélioration du COGES. A minima, on peut inviter les leaders des associations à participer à ces réunions afin de leur faire des propositions. » *Femme, informatrice clé communautaire, Ndélé*

- b) **Avoir un mécanisme d'échange d'information entre les responsables de la gestion des FOSA, les membres de la communauté et les autorités (gratuité, traitement disponible...).** Ces échanges d'informations permettront de rendre le COGES plus redevable envers la communauté de ces activités.

« Une fois le COGES mis en place, il devrait être redevable vis-à-vis de la population. Il peut, le COGES organiser mensuellement une réunion avec les leaders communautaires pour rendre compte à la communauté. Ce qui permettra aussi à ces leaders communautaires de faire des propositions au lieu de limiter la réunion du COGES aux chefs de quartiers et aux Maires. Il faut élargir le champ de réunion aux autres couches sociales. » *Homme, informateur clé communautaire, Bangui*

- c) **Sensibiliser la communauté sur la gestion des FOSA.**
- d) **Renforcer les capacités des personnes en charge de la gestion des FOSA.**
- e) **Créer une pharmacie communautaire sous la gestion de la communauté.** L'objectif de cette recommandation est d'éviter que les problèmes liés à la gestion des médicaments et assurer un contrôle de la gestion des médicaments notamment liés à l'achat.

#### 2. Construire davantage d'infrastructures pour limiter les référencement des patients.

« Nous relevons aussi une insuffisance des infrastructures sanitaires due au manque de certains bâtiments. Il faut construire d'autres bâtiments et équipés pour assurer le soin de la population. Il faut du personnel soignant qualifié pour traiter les questions de santé de la population. » *Homme, membre de la communauté, Ndélé*

#### 3. Renforcer les capacités et les conditions de travail du personnel de santé.

Les membres de la communauté ont fait cette recommandation dont l'objectif est d'améliorer les soins de santé offerts dans les FOSA.

- a) **Augmenter le nombre de personnel de santé qualifié dans les FOSA.**
- b) **Intégrer le personnel de santé qualifié dans la fonction publique.**

- c) **Assurer une rémunération adéquate du personnel de santé qualifié en améliorant la condition et le montant des primes.** Selon la communauté, l'augmentation de la rémunération du personnel de santé permettra de limiter le détournement de l'aide humanitaire.

« Nous avons du personnel que le gouvernement n'intègre pas. S'il y avait du personnel qualifié et bien payé par le gouvernement, il n'y aurait ce fléau de fraude dans les hôpitaux. Le personnel soignant n'a pas de bon salaire. Leur salaire ce sont les médicaments qu'ils commercialisent. » *Femme, informatrice clé communautaire, Ndélé*

- d) **Assurer le transfert de compétences entre le personnel de santé des ONG et le personnel travaillant dans les FOSA afin d'assurer la pérennisation des activités.**

« Nous voudrions que les ONG appui aussi dans le processus de délégation de compétence pour une bonne localisation de l'aide. La présence d'un staff sénior qualifié à nos côtés peut aider à améliorer la pratique professionnelle du personnel local de notre centre. » *Homme, informateur clé communautaire, Ndélé*

#### 4. Assurer la disponibilité des traitements au niveau des FOSA.

- a) **Assurer que les médicaments nécessaires à la bonne prise en charge des patients soient disponibles au niveau des FOSA.**
- b) **Avoir de la nourriture à disposition pour les personnes sous traitement.** Pour certains membres de la communauté, il est difficile d'avoir de la nourriture en quantité suffisante pour les patients qui sont sous traitement et ont des besoins spécifiques.
- c) **Revoir les prix des médicaments fixés par le COGES.** La baisse des prix des médicaments du COGES incitera la communauté à acheter des médicaments stockés dans de bonnes conditions.

« Il faut que les acteurs humanitaires viennent en aide à la population. Aussi le COGES doit revoir le prix des médicaments qui sont vendus. Certes, au niveau de la pharmacie de l'hôpital, les médicaments sont bien protégés ce qui n'est pas le cas au niveau des commerçants à la sauvette. Les produits sur le marché, ne sont pas bien conditionnés et cela constitue un danger pour la santé de la population. Nous demandons au COGES de revoir le prix des médicaments et d'offrir de bons médicaments à la population. » *Homme, informateur clé communautaire, Ndélé*

#### 5. Revoir les stratégies de la gratuité ciblée. Les stratégies de gratuité ciblée exclues certaines personnes de la communauté qui n'ont pourtant pas les moyens de se payer les frais liés à la prise en charge dans les FOSA.

« Nous demandons au COGES de veiller sur le bon fonctionnement de l'hôpital. Il faut donner l'ordre de soigner les gens gratuitement car ce ne sont pas toutes les personnes qui ont les moyens ou de l'argent. On ne doit plus continuer à cibler des personnes ou des catégories de personnes pour administrer un soin. Que fera quelqu'un qui n'a pas d'argent pour se faire soigner ? C'est de copier l'exemple de MSF en matière de soins de la population. Car l'impact de la crise est encore visible au point que toute la population est vulnérable. » *Homme, informateur clé communautaire, Ndélé*

#### 6. Assurer un contrôle des donations faites auprès des FOSA. Il a été constaté par certains membres de la communauté que les médicaments donnés gratuitement sont revendus aux patients. Les membres de la communauté proposent de mettre en place un système pour le contrôle des donations faites.

## Eau, hygiène et assainissement (WASH)

### L'engagement communautaire dans le secteur de l'eau, l'hygiène et l'assainissement (WASH)

#### 1. Renforcer la gestion communautaire des infrastructures WASH.

a) **Former des personnes de la communauté à la maintenance des infrastructures WASH.**

« Il faudra songer à retenir une personne que l'on forme à la maintenance de l'ouvrage et sa réparation en cas de panne. Par ce que le personnel du projet est appelé à se retirer un jour. » *Femme, informatrice clé communautaire, Ndélé*

b) **Mettre en place des comités de gestion WASH.**

c) **Encourager la participation des membres de comité de gestion WASH aux réunions.**

« Ce que nous souhaitons, c'est de nous donner un appui à travers des prime d'encouragement pour les membres du comité de gestion du point d'eau. Il faut encourager les membres du comité de gestion pour qu'ils puissent se donner davantage dans le travail. A la fin du mois, si un membre du comité de gestion ne perçoit pas quelque chose, cela est synonyme de découragement. Il vient à la réunion comme bon lui semble parce qu'il ne tire aucun avantage sur sa prestation. Il juge mieux d'aller vaquer à d'autres activités. S'il y avait un encouragement permettant aux membres du comité de gestion d'avoir de savons, cela devrait être plus stimulant. » *Homme, informateur clé communautaire, Bambari*

d) **Consulter les membres de la communauté par les comités de gestion WASH.** Par exemple, certains membres de la communauté proposent l'organisation de réunions de concertation lorsque des problèmes ont été identifiés.

e) **Assurer que la composition du comité permet la bonne gestion des infrastructures WASH.**

« Nous avons parlé des entités et des associations. Nous pensons aussi aux chefs de quartier ou de villages pour qu'ils puissent assister aux réunions et être impliqués pour qu'il y ait un feedback pour la communauté. Donc, toutes les associations ou tous les groupements, leurs leaders doivent être impliqués. » *Homme, membre de la communauté, Ndélé*

#### 2. Assurer la participation de la communauté dans la construction des infrastructures WASH.

a) **Consulter la communauté sur le lieu de construction des infrastructures WASH.**

« Ce qui importe pour la construction des latrines, c'est de demander la communauté sur le lieu de la construction » *Femme, informatrice clé communautaire, Bambari*

b) **Faciliter la pérennisation en priorisant la fourniture de matériaux locaux pour la construction des infrastructures WASH.**

### 3. Recenser les problèmes liés à la maintenance des infrastructures WASH et faire une priorisation.

« Il y a des spécialistes dans le domaine de la désinfection des points d'eau ou des puits. Donc, il faut recenser le nombre des puits, des bornes fontaines et des forages en vue de prioriser les actions à entreprendre pour leur réfection. » *Homme, informateur clé communautaire, Bangui*

### 4. Renforcer l'engagement des autorités dans la gestion WASH

- a) **Suivre le travail du comité de gestion WASH par les autorités locales (chef-fe de village, de quartier ...).**  
« Jamais nous ne sommes invités à une réunion pareille. Nous recommandons la mise en place d'un comité incluant le chef de quartier qui aura pour mission le contrôle et la mise à jour de certains comités de gestion déjà en faillite. » *Femme, membre de la communauté, Bambari*
- b) **Renforcer l'implication directe des agents de la Mairie en charge de l'hygiène dans la gestion des latrines.** Par exemple, les agents d'hygiène de la mairie pourraient organiser des visites sur le terrain.
- c) **Soutenir la communauté pour la construction de latrines par ménage.**
- d) **Revoir à la baisse les prix d'évacuation des latrines.** Certains membres de la communauté à Bangui ont mentionné que le prix d'évacuation des latrines est trop élevé ce qui entraîne la population à évacué les latrines dans des espaces publiques.

### 5. Construire des infrastructures WASH durables.

- a) **Construire plus de points d'eau propre, de latrines par ménage, et bacs à ordure.** Dans l'ensemble des localités visitées, les membres de la communauté ont fait part d'un manque de points d'eau propre et de latrines par rapport au nombre actuel d'habitant mais également le manque de bacs à ordure. Les membres de la communauté se sont plaints de ne pas pouvoir suivre les bonnes pratiques d'hygiène.
- b) **Soutenir la communauté en matériel nécessaire pour rendre les infrastructures WASH plus durables (zone sableuse...).** De nombreuses constructions ne sont pas durables car les membres de la communauté ne possèdent pas les matériaux nécessaires. Les constructions ont une durée de vie limitée ce qui décourage la population.  
« Il faut que les acteurs humanitaires nous appuient à concevoir ou à faire de dalle. Il faut nous aider à bien creuser le trou surtout en profondeur et nous doter des sacs de ciment et des agglos y compris des fers. De cette manière nous pourrions construire des latrines durables pour les membres de la communauté. » *Homme, informateur clé communautaire, Ndélé*
- c) **Suivre les constructions des infrastructures WASH pour assurer leur qualité.** Des cas de négligence lors de la construction ont été rapporté par certains membres de la communauté. Il a été recommandé que le personnel humanitaire suive de plus près ces constructions.

### 6. Fournir les équipements et matériaux nécessaires pour la maintenance des infrastructures WASH.

### 7. Sensibiliser les membres de la communauté en impliquant les autorités sur :

- Construction des latrines (distance nécessaire, profondeur à creuser...)
- Maintenance et gestion des points d'eau et latrines
- Bonnes pratiques d'hygiène

## Éducation

### L'engagement communautaire dans le secteur de l'éducation

#### 1. Améliorer la gestion des écoles.

a) **Renforcer le rôle de l'Association des Parents d'élèves (APE).**

« Par exemple dans la cadre de la gestion des écoles, les parents d'élèves devraient contribuer à un certain nombre de travaux. Par exemple le nettoyage de l'espace ou de la cour des écoles. La communauté via les parents d'élèves devrait tenir propre les latrines et faire en sorte que l'environnement éducatif soit propre. » *Homme, membre de la communauté, Ndélé*

b) **Former les membres de l'APE sur leur rôle et responsabilités.**

« Il n'y a pas une traçabilité des dépenses au niveau des APE. Les entrées ne sont pas enregistrées tout comme les dépenses. Il faut un cahier pour enregistrer les entrées et les sorties de fonds. L'APE devrait rendre compte de sa gestion. Malheureusement, il leur faut avoir un reçu de paiement numéroté pour s'assurer des entrées et sorties d'argent. Donc grosso-modo, l'APE doit être formée par rapport à son rôle et sa fonction pour la gestion des écoles. L'APE doit établir des bilans mensuels et présentés aux parents d'élèves. » *Homme, informateur clé communautaire, Ndélé*

c) **Créer un comité de suivi composé de représentant·e·s de la communauté (associations communautaires, leaders religieux...), enseignant·e·s et direction de l'école, voire l'APE, en charge notamment de la sécurité des enfants, du nettoyage ou du suivi du matériel scolaire...**

« Je propose qu'on mette en place une plateforme regroupant les parents d'élèves et les enseignants et les jeunes pour travailler ensemble. Le comité peut décider de faire de l'entretien ou évaluer les besoins et demander de l'aide à des partenaires pour assister l'école. » *Homme, membre de la communauté, Bangui*

d) **Assurer le soutien des autorités pour le suivi de la gestion des écoles.**

« Que le gouvernement soutien les APE et les écoles publiques comme il le faisait auparavant. » *Femme, membre de la communauté, Bambari*

#### 2. Assurer la qualité de l'enseignement.

a) **Former des enseignant·e·s issu·e·s des communautés où il est difficile de trouver des enseignant·e·s.**

b) **Intégrer les enseignant·e·s dans la fonction publique.** Selon les membres de la communauté, l'intégration des enseignant·e·s permettra d'améliorer la qualité de l'enseignement et de réduire les frais scolaires liés aux maitres parents.

c) **Réaliser des recyclages pour les enseignant·e·s.**

d) **Organiser des visites des inspecteur·rices dans les écoles/ministère de l'éducation pour assurer le contrôle de la qualité de l'enseignement.**

« La troisième chose, à notre époque l'inspecteur parcourait les établissements pour s'apercevoir du niveau de l'enseignement. Actuellement, l'inspecteur ne bouge pas. Il attend que les données lui soient envoyées. Si l'inspecteur faisait son travail, les enseignants seraient contraints de bien faire leur travail. » *Homme, membre de la communauté, Bambari*

- e) **Mettre en place un comité d'évaluation des besoins au niveau de la Mairie pour les écoles.**

« Pour ma part ce que nous pouvons faire c'est de constituer des comités de veille au niveau de chaque mairie pour évaluer les besoins importants des écoles et lycées. » *Homme, informateur clé communautaire, Bangui*

- f) **Augmenter les salaires des enseignant·e·s.**

- g) **Fournir le matériel pédagogique adéquat.**

### **3. Améliorer les infrastructures scolaires.**

- a) **Réhabiliter ou construire de nouveaux bâtiments scolaires pour augmenter les capacités d'accueil.**

« Il faut plus mettre l'accent sur l'éducation. Il s'agit de construire un certain nombre de bâtiments scolaires. Il y a de salles de classes qui ne sont pas suffisantes au regard de l'effectif pléthorique des élèves. Certaines salles de classes ne contiennent pas tous les élèves. » *Femme, actrice humanitaire ou de développement, Bambari*

- b) **Construire et maintenir les latrines au niveau des écoles.**

### **4. Mettre en place des activités spécifiques liées à l'éducation pour les femmes.**

- a) **Mettre l'accent sur l'intégration des femmes en tant qu'enseignante en facilitant l'accès au concours.**

- b) **Sensibiliser les femmes sur l'accès à l'enseignement pour tous et toutes.**

« J'aimerais faire comprendre aux femmes que l'enseignement n'est pas seulement réservé aux hommes. Qu'elles se départissent de cette considération pour étudier et accroître leurs connaissances et travailler comme les hommes. » *Homme, membre de la communauté, Bangui*

- c) **Créer des centres spécifiques pour que les filles qui ont abandonné l'école puissent reprendre les études.**

« Je reviens sur la question des filles qui ont abandonné précocement les études à cause des grossesses et dont certaines d'entre elles ont été délaissées par leurs conjoints. Le gouvernement ne peut pas songer créer un cadre de formation pour cette catégorie ? » *Femme, informatrice clé communautaire, Bangui*

### **5. Mettre en place des activités permettant la réinsertion et formation des jeunes et adultes.**

- a) **Ne pas imposer de limite d'âge pour accéder à l'école afin de permettre à chaque enfant de progresser à son rythme.**

« Il est aussi important de supprimer la notion d'âge surtout pour les enfants plus âgés. Permettre à ceux qui, pour certaines raisons, n'ont pas pu progresser comme il se doit et qui ont un âge avancé dans les basses classes, de pouvoir poursuivre les études. Même si l'enfant n'est pas assez intelligent, de lui laisser la possibilité de reprendre sa classe tant qu'il en a la volonté afin de pouvoir progresser. » *Homme, membre de la communauté, Bambari*

- b) **Créer des structures de formation pour les adultes.**

« Former la communauté dans différents domaines professionnels à savoir entre autres la couture, la mécanique, l’alphabétisation, etc. Nous aurions besoin d’un soutien financier et matériel pour former les jeunes désœuvrés de la communauté. » *Homme, personnel humanitaire, Bangui*

## 6. Renforcer la sécurité des établissements scolaires.

### a) Assurer la présence des forces de l’ordre près des écoles.

« Le gouvernement doit implanter une base des gendarmes soit des policiers autour des écoles. Je me souviens qu’un gardien s’est fait tabasser par des personnes mal intentionnées. Les gardiens sont souvent victimes d’agression. » *Homme, membre de la communauté, Bangui*

### b) Assurer que les écoles sont protégées par une clôture.

« Pour les écoles non clôturées, ériger les clôtures pour sécuriser les enfants et réduire les nuisances sonores provoquées les bruits des motos-taxis pour que les élèves étudient dans la quiétude. » *Femme, informatrice clé communautaire, Bangui*

### c) Poster un gardien au niveau des écoles.

### d) Assurer l’éclairage des écoles.

### e) Avoir un lieu permettant de sécuriser le matériel scolaire.

### f) Sensibiliser la communauté aux nuisances sonores près des écoles.

## 7. Assurer l’accès à l’école pour les personnes vulnérables.

### a) Rendre les écoles gratuites.

### b) Mettre en place de cantines scolaires. La mise en place de cantines scolaires sera une motivation supplémentaire pour les enfants d’aller à l’école.

### c) Soutenir l’inscription des personnes vulnérables.

« Nous lançons aussi un appel aux partenaires à soutenir l’inscription des orphelins, des enfants démunis, des filles-mères, mais aussi des garçons pères désireux de reprendre les études. » *Femme, informatrice clé communautaire, Bangui*

### d) Avoir des établissements scolaires adaptés pour les handicapés.

### e) Mettre en place des activités pour soutenir financièrement les parents. Le soutien financier des parents serait une motivation pour accepter que leurs enfants aillent à l’école.

## 8. Sensibiliser les parents, les membres de la communauté et les enfants sur l’importance d’aller à l’école.