



ÉVALUATION FINALE DU PROJET
“Direct life-saving and protection assistance for conflict-affected populations in eastern
Democratic Republic of the Congo”

RAPPORT D'ÉVALUATION



Soumis à :	OIM RDC
Soumis par :	Jules LE GOFF
Visite de terrain :	13 octobre - 3 novembre 2022
Rapport d'évaluation :	Novembre 2022 (finalisé en janvier 2023)

Janvier 2023

Ce rapport d'évaluation a été produit par un consultant indépendant. Les opinions et recommandations émises ne reflètent pas nécessairement les points de vue de l'Organisation Internationale pour les Migrations, du bailleur de fonds et des partenaires.

Photo de couverture : © Jules Le Goff

Le site de déplacés de Katale au Nord-Kivu. Octobre 2022

RÉSUMÉ

Dans le cadre du projet *Direct life-saving and protection assistance for conflict-affected populations in eastern Democratic Republic of the Congo*, financé par le Bureau of Humanitarian Affairs (BHA) et mis en œuvre par l'OIM entre le 1^{er} octobre 2021 et le 30 septembre 2022, une évaluation finale a été conduite afin d'analyser dans quelle mesure les objectifs du projet avaient été atteints, d'identifier les succès mais aussi les faiblesses, et de faire des recommandations pour améliorer les futures actions.

En conformité avec les normes évaluatives de l'OCDE-DAC, les critères d'évaluation retenus sont les suivants :

- La pertinence, pour évaluer si le projet répond au problème identifié ;
- La cohérence, pour évaluer si le projet s'accorde avec les autres interventions menées ;
- L'efficacité, pour évaluer si l'intervention a atteint ses objectifs ;
- L'efficience, pour évaluer si les ressources ont été utilisées de manière optimale ;
- L'impact, pour mesurer l'effet à long terme, positif ou négatif, induit par le projet.

L'évaluation a utilisé une méthodologie mixte combinant données qualitatives et données quantitatives, et les sources de données suivantes ont été utilisées : revue documentaire, enquêtes quantitatives, groupes de discussion et entretiens avec des bénéficiaires, entretiens d'informateurs-clés et visites de site.

L'évaluation a montré des résultats globalement positifs. La pertinence du projet a été confirmée, notamment dans les entretiens réalisés qui ont permis de constater que les activités correspondaient aux priorités du bailleur et qu'elles permettaient de répondre à certains des besoins des bénéficiaires. La cohérence du projet a également été démontrée, notamment à travers son alignement avec le MCOF et avec le HRP, ainsi qu'à travers les synergies créées avec d'autres interventions. L'efficacité des activités du projet est attestée par le niveau élevé de satisfaction des bénéficiaires par rapport à l'ensemble des activités ; malgré des retards sur le chronogramme prévu, les bénéficiaires prévus ont été assistés, les activités semblent avoir été réalisées, et les résultats ont globalement été atteints.

Le projet a fait preuve d'une certaine efficience notamment au niveau du coût des ressources humaines et matérielles qui s'est révélé globalement conforme au coût prévu, ou encore grâce à la coordination avec les différents partenaires de mise en œuvre. Quelques pistes ont été suggérées pour améliorer l'efficience du projet, notamment au niveau des procédures, des achats de véhicule, ou des activités M&E. L'impact positif du projet est clair : les activités ont permis d'améliorer significativement le bien-être des femmes, des filles, des hommes et des garçons dans les sites de déplacement du projet, et relativement peu d'effets non prévus négatifs ont été relevés. Enfin, l'évaluation a montré que le projet a bien intégré une dimension de genre, une approche sensible aux droits humains et une démarche de redevabilité envers les populations affectées, même si des améliorations semblent possibles, notamment en matière de gestion des plaintes.

Certains aspects du projet semblent néanmoins pouvoir être améliorés, renforcés ou poursuivis. A cet effet, quelques recommandations ont été formulées, parmi lesquelles :

- Mettre davantage l'accent sur la promotion de l'hygiène ;
- Documenter la logique et les différents critères utilisés pour choisir les sites ;
- Évaluer systématiquement la situation en matière de respect des principaux standards SPHERE en matière d'assistance en abris et en WASH ;
- Envisager de représenter l'OIM plus étroitement avec tous les clusters pertinents, notamment WASH, Abris, Sécurité alimentaire, Protection, Santé, etc., sous l'égide du Cluster CCCM, afin de faciliter le plaidoyer et la coordination pour la fourniture de services dans les sites ;
- Renforcer la collaboration entre l'équipe M&E et les équipes programmes et harmoniser les outils de suivi ;
- Mieux documenter en interne les procédures et clarifier les rôles et responsabilités et organiser régulièrement des sessions de formation sur les procédures internes ;
- Favoriser les visites de membres du personnel d'un bureau à un autre, et de Kinshasa vers le terrain ;
- Recruter un(e) Assistant(e) M&E dédié(e) aux projets d'urgences et développer un Plan M&E au début de chaque projet ;
- Envisager le recours à la monnaie électronique (Mobile Money) pour les paiements là où les conditions le permettent ;
- Doter les ouvrages WASH alimentés par des panneaux solaires de batteries de stockage en lithium ;
- Envisager d'acheter des véhicules au lieu de recourir aux véhicules de location après une analyse coûts/bénéfices approfondie ;
- Envoyer des membres du personnel basés à Kinshasa pour appuyer les bureaux de terrain dans les périodes cruciales, notamment pour le département logistique ;
- Envisager de compenser l'impact du projet sur l'environnement (déboisement) en travaillant avec les fournisseurs et/ou avec les communautés hôtes.
- Remplacer les loquets manquants sur les portes de douche et de latrines ;
- Documenter la méthodologie et les critères utilisés pour sélectionner les ménages vulnérables ;
- Accompagner les comités pour les aider à mieux jouer leur rôle de représentation et d'information et organiser régulièrement des élections dans les sites ;
- Réviser les Procédures standards de gestion des plaintes ;
- Sensibiliser le personnel de l'OIM et les bénéficiaires sur le système de gestion des plaintes, pour que les rôles et responsabilités de chacun soient connus ;
- Discuter de l'opportunité de développer un document de procédures opérationnelles standards pour la gestion des plaintes et des feedbacks au niveau de la mission OIM RDC et/ou pour le département Urgences ;
- Discuter de l'opportunité de mettre en place de nouveaux mécanismes adaptés aux plaintes sensibles.

SOMMAIRE

RÉSUMÉ	3
SOMMAIRE	5
ACRONYMES	6
1. INTRODUCTION	7
2. CONTEXTE ET PORTÉE DE L'ÉVALUATION	8
2.1. CONTEXTE DE L'ÉVALUATION	8
2.2. DESCRIPTION DU PROJET	8
2.3. PORTEE DE L'ÉVALUATION	10
3. MÉTHODOLOGIE	11
3.1. OBJECTIFS ET CRITERES DE L'ÉVALUATION	11
3.2. MATRICE D'ÉVALUATION.....	11
3.3. METHODE ET OUTILS DE COLLECTE DES DONNEES	13
3.4. ANALYSE DE DONNEES	17
3.5. LIMITATIONS ET STRATEGIES D'ATTENUATION ADOPTEES	17
4. RÉSULTATS	19
4.1. PERTINENCE	19
4.2. COHERENCE	24
4.3. EFFICACITE.....	28
4.4. EFFICIENCE	41
4.5. IMPACT	45
4.6. THEMATIQUES TRANSVERSALES	48
5. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	60
5.1. CONCLUSIONS	60
5.2. RECOMMANDATIONS	60
6. ANNEXES	64
6.1. LISTE DES ENTRETIENS D'INFORMATEURS CLES	64
6.2. AGENDA DE LA VISITE DE TERRAIN	65
6.3. CARTES DES SITES VISITES PARMIS LES SITES DU PROJET.....	66
6.4. OUTILS DE COLLECTE	68
6.5. TERMES DE REFERENCE DE L'ÉVALUATION	81

ACRONYMES

AGR	Activité Génératrice de Revenu
AIDES	Actions et Interventions pour le Développement et l'Encadrement Social
BHA	Bureau for Humanitarian Assistance
CAP	Connaissances, Attitudes, Pratiques
CCCM	Gestion et coordination des camps
CCI	Centre Communautaire d'Information
CERF	Fonds central d'intervention d'urgence (Central Emergency Response Fund)
CNR	Commission Nationale pour les Réfugiés
DIVAH	Division provinciale aux actions humanitaires et solidarité nationale
DTM	Matrice de Suivi des Déplacements (Displacement Tracking Matrix)
EIC	Entretien d'Informateur-Clé
ERM	Évaluation Rapide Multisectorielle
ETT	Outil de suivi des urgences (Emergency Tracking Tool)
FGD	Groupe de discussion (Focus Group Discussion)
HDPN	Nexus humanitaire-développement-paix
HRP	Plan de Réponse Humanitaire (Humanitarian Response Plan)
LTA	Contrat cadre (Long Term Agreement)
M&E	Suivi et Évaluation (Monitoring and Evaluation)
MCOF	Cadre opérationnel en cas de crise migratoire
MOU	Protocole d'accord (Memorandum of Understanding)
MVE	Maladie à virus Ébola
NCA	Norwegian Church Aid
NFI	Articles Non Alimentaires (Non-Food Items)
OCDE-DAC	Comité d'Aide au Développement de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques
OIM	Organisation Internationale pour les Migrations
OIPA	Online Invoice Payable Application
PAM	Programme Alimentaire Mondial
PDI	Personne Déplacée Interne
PDM	Suivi Post Distribution (Post Distribution Monitoring)
PEAS	Protection contre l'Exploitation et les Abus Sexuels
RAPDI	Réseau d'action pour le développement et le progrès intégré
RDC	République Démocratique du Congo
UNFPA	Fonds des Nations Unies pour la Population
UNHCR	Haut-Commissariat des Nations unies pour les Réfugiés
UNICEF	Fonds des Nations Unies pour l'enfance
VBG	Violence Basée sur le Genre
WASH	Eau, Hygiène et Assainissement (Water, Sanitation and Hygiene)

1. INTRODUCTION

Ce rapport d'évaluation porte sur le projet *Direct life-saving and protection assistance for conflict-affected populations in eastern Democratic Republic of the Congo* (dénommé « projet BHA » ci-après) qui a été financé par le Bureau of Humanitarian Affairs (BHA) et mis en œuvre par l'OIM (Organisation Internationale pour les Migrations) entre le 1^{er} octobre 2021 et le 30 septembre 2022, en partenariat avec le Gouvernement de la République Démocratique du Congo (RDC), dans quatre provinces de la RDC : Sud-Kivu, Nord-Kivu, Tanganyika et Ituri. Le budget total de ce projet est de 12,5 millions de dollars US.

Il était prévu de conduire une évaluation finale à l'issue du projet afin d'analyser dans quelle mesure les objectifs du projet avaient été atteints, d'identifier les succès mais aussi les faiblesses, et de faire des recommandations pour améliorer les futures actions.

Le présent rapport commence par présenter le contexte et la portée de l'évaluation ainsi que le projet qui fait l'objet de l'évaluation, puis sont rappelés les objectifs de l'évaluation et la démarche méthodologique retenue et validée lors de la phase de démarrage. Les principaux résultats de l'évaluation, organisés par critère d'évaluation et question évaluative, sont ensuite présentés. Le rapport expose enfin quelques leçons apprises et recommandations qui découlent des résultats de l'évaluation.

En annexe du rapport figurent notamment les Termes de Référence de l'évaluation, les outils de collecte, l'agenda de la visite de terrain et les cartes des différents sites visités.

2. CONTEXTE ET PORTÉE DE L'ÉVALUATION

2.1. Contexte de l'évaluation

La RDC est le théâtre d'une des crises humanitaires les plus complexes et longues au monde. Cette crise qui est générée par des conflits armés et intercommunautaires, catastrophes naturelles et épidémies, a entraîné au cours des dernières années, d'importants mouvements de population, en particulier dans l'est du pays. La RDC est le pays qui abrite le plus de personnes déplacées sur le continent africain avec 5,5 millions de Personnes Déplacées Internes (PDI), 1,2 million de personnes retournées et plus de 500 000 personnes réfugiées et demandeurs d'asile¹.

Le pays se caractérise en outre par des difficultés d'accès aux services de base de qualité (notamment santé et éducation) et de profondes inégalités de genre. Cette situation a été encore compliquée par une série d'épidémies : pandémie de COVID-19, mais également la maladie à virus Ébola (MVE) en 2021 et 2022.

L'OIM est présente en République Démocratique du Congo depuis 1991. Elle y apporte un appui multisectoriel au Gouvernement, et notamment en matière de réponse aux crises humanitaires à travers des interventions visant à couvrir les besoins en matière d'eau, hygiène et assainissement (WASH), d'abris, et de coordination et de gestion des camps (en anglais Camp Coordination and Camp Management, ou CCCM) dans les sites qui abritent les personnes déplacées ainsi que de suivi des mouvements de population.

C'est dans le cadre de la réponse d'urgence que le projet *Direct life-saving and protection assistance for conflict-affected populations in eastern Democratic Republic of the Congo* a été financé en 2021, afin de répondre à la fois aux besoins existants et aux nouveaux besoins constatés par le groupe de travail CCCM et la communauté humanitaire en 2021.

2.2. Description du projet

L'objectif du projet "Direct life-saving and protection assistance for conflict-affected populations in eastern Democratic Republic of the Congo" est de répondre aux besoins humanitaires persistants et d'améliorer les conditions de vie des populations déplacées résidant dans les zones ciblées des provinces de l'Ituri, du Nord-Kivu et du Tanganyika, de renforcer la prestation de services redevables pour les personnes déplacées et d'accroître la résilience des populations affectées pour résister aux futures situations d'urgence.

Afin d'atteindre cet objectifs, quatre résultats, et cinq produits devant y conduire, ont été proposés par l'OIM dans ce projet, ce qui a été accepté par le bailleur de fonds BHA. Les produits, résultats et activités du projet figurent dans le tableau ci-dessous.

¹ Aperçu des Besoins Humanitaires RDC 2022

Résultat 1 : Les partenaires humanitaires ont accès à des données précises et opportunes sur les déplacements pour soutenir une coordination bien informée, la planification de la réponse et l'assistance aux populations déplacées
Produit 1.1 : Des données précises sur les déplacements sont collectées et partagées régulièrement avec les partenaires humanitaires
1.1.1 Mener des Mobility Tracking Assessment (évaluations de suivi de la mobilité) 1.1.2 Effectuer le suivi des événements (Outil de suivi d'urgence - ou Emergency Tracking Tool)
Résultat 2 : Les femmes, les filles, les garçons et les hommes dans les sites de déplacement spontané bénéficient de conditions de vie améliorées et ont un accès amélioré aux services de base et à la protection grâce à une coordination humanitaire et une gestion des sites continues
Produit 2.1 : Les comités de site continuent d'être soutenus
2.1.1 Assurer les services de gestion et d'administration de site dans les sites de déplacement 2.1.2 Mise en place et renforcement des capacités des comités sectoriels et directeurs 2.1.3 Soutenir la mise en place et le fonctionnement des CCI 2.1.4 Enregistrement et évaluation de la vulnérabilité des populations déplacées RDC
Produit 2.2 : Un système fonctionnel de coordination entre les acteurs intervenant dans les sites de déplacement est maintenu dans les provinces cibles
2.2.1 maintenir un système fonctionnel de coordination entre les acteurs humanitaires intervenant dans les sites de déplacement
Résultat 3 : Les femmes, les filles, les garçons et les hommes dans les sites de déplacement spontané ont accès à un abri de base, sûr et digne, offrant une protection intégrée pour la sécurité contre les éléments et l'environnement environnant
Produit 3.1 : Les populations déplacées vulnérables reçoivent des solutions d'abri d'urgence
3.1.1 Coordonner avec les partenaires gouvernementaux concernés pour assurer la disponibilité des terres avant les interventions d'abri et de planification du site 3.1.2 Préparer les interventions de planification de site - coordination avec d'autres agences, évaluation, accord avec les communautés de PDI, collaboration avec la Protection Civile 3.1.3 Procéder à l'approvisionnement concurrentiel des matériaux de construction pour la réhabilitation 3.1.4 Sur la base des résultats des évaluations de vulnérabilité, identifier les ménages déplacés les plus vulnérables 3.1.5 Distribuer des kits communautaires de construction d'abri et des matériaux d'abri d'urgence 3.1.6 Réhabiliter les abris d'urgence pour les ménages les plus vulnérables selon les normes SPHERE 3.1.7 Suivi de la construction d'abris/soutien à la réhabilitation des ménages les plus vulnérables 3.1.8 Construire/réhabiliter des hangars communautaires d'urgence
Résultat 4 : Les femmes, les filles, les garçons et les hommes dans les sites de déplacement spontané ont un accès rapide et digne à des services/infrastructures WASH suffisants et sûrs et ont amélioré leurs pratiques d'hygiène grâce à des séances de promotion de l'hygiène et de sensibilisation communautaire
Produit 4.1 : Des installations WASH sont construites et/ou réhabilitées dans les sites de déplacement au profit de la population des sites
4.1.1 Construire des installations WASH, y compris des installations sanitaires et des douches et des stations de lavage des mains 4.1.2 Assurer le soutien au comité WASH et à la promotion de l'hygiène 4.1.3 Distribuer des kits d'entretien d'hygiène 4.1.4 Entretien et réparer des latrines et des douches 4.1.5 Construire/réhabiliter des points d'eau

2.3. Portée de l'évaluation

L'évaluation finale porte sur tous les résultats du projet BHA et sur toutes les activités qui composent le projet – DTM (Matrice de Suivi des Déplacements), CCCM, Abris et WASH (Eau, Hygiène et Assainissement) – ainsi que sur les thématiques transversales suivantes : genre, droits humains et redevabilité envers les populations affectées. Les trois provinces couvertes par l'évaluation sont l'Ituri, le Nord-Kivu et le Tanganyika (la DTM a également des activités au Sud-Kivu dans le cadre du projet).

L'évaluation a été réalisée en conformité avec les Lignes directrices de l'OIM relatives au suivi et à l'évaluation, ainsi qu'avec les principes de protection des données personnelles de l'OIM, et dans le respect de l'ensemble des normes, procédures et valeurs de l'OIM.

Les valeurs d'impartialité, d'indépendance et de transparence ont également guidé la mise en œuvre de cette évaluation, ainsi que les principes d'inclusion et de participation pour impliquer les bénéficiaires, les communautés, les partenaires de mise en œuvre, et l'ensemble des parties prenantes, à travers des méthodologies qui permettent de travailler avec des personnes et des groupes diversifiés en matière de dynamiques sociales, niveau d'éducation, âge, genre, etc.

3. MÉTHODOLOGIE

3.1. Objectifs et critères de l'évaluation

Les objectifs de l'évaluation, tels qu'ils sont énoncés dans les Termes de Référence développés par l'OIM en RDC, sont les suivants :

- Faire le bilan de l'exécution du projet ;
- Identifier les leçons apprises et les meilleures pratiques ;
- Proposer des recommandations qui pourront être prises en compte dans la conception et dans la mise en œuvre de futurs projets.

De plus, des objectifs spécifiques ont également été définis au cours de la phase de démarrage de l'évaluation :

- Analyser de manière critique les résultats du projet BHA et les comparer aux résultats qui étaient prévus dans la proposition de projet ;
- Analyser les forces et les faiblesses du projet, ainsi que les opportunités et les menaces ;
- Apprécier les facteurs ayant impacté la réussite du projet, ainsi que les contraintes qui ont pesé sur le projet au cours de sa mise en œuvre ;
- Apprécier les effets à court et à long terme du projet, notamment sur le bien-être des femmes, hommes, filles et garçons ;
- Dégager des recommandations qui sont de nature à guider la mise en œuvre de futurs projets similaires ou connexes.

En conformité avec les normes évaluatives du Comité d'Aide au Développement de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE-DAC), les critères d'évaluation retenus sont les suivants :

- La pertinence, pour évaluer si le projet répond au problème identifié ;
- La cohérence, pour évaluer si le projet s'accorde avec les autres interventions menées ;
- L'efficacité, pour évaluer si l'intervention a atteint ses objectifs ;
- L'efficience, pour évaluer si les ressources ont été utilisées de manière optimale ;
- L'impact, pour mesurer l'effet à long terme, positif ou négatif, induit par le projet.

En outre, les thématiques transversales suivantes ont été retenues : Genre ; Droits humains ; Redevabilité envers les Populations Affectées. L'évaluation a ainsi permis d'apprécier dans quelle mesure ces thématiques ont été prises en compte dans la conception et dans la mise en œuvre du projet.

3.2. Matrice d'évaluation

Une matrice d'évaluation a été développée au cours de la phase de démarrage de l'évaluation. Cette matrice présente les questions évaluatives retenues pour cette évaluation, ainsi que les sources de données utilisées pour chaque question :

Tableau 1 : Matrice d'évaluation

Critère	Question d'évaluation	Sources de données
Pertinence	1.1 Les résultats et les produits escomptés du projet restent-ils toujours valides et utiles comme prévu initialement, ou tels qu'ils ont été modifiés par la suite ?	- Revue documentaire - EIC Membre du personnel - EIC Bailleur
	1.2 Le projet s'accorde-t-il avec les stratégies, locales, nationales et régionales d'urgence et y contribue-t-il ?	- Revue documentaire - EIC Membre du personnel - EIC Bailleur
	1.3 Le projet est-il conforme aux priorités du bailleur ?	- Revue documentaire - EIC Membre du personnel - EIC Bailleur
	1.4 Le projet permet-il de répondre aux besoins des bénéficiaires du projet tels qu'initialement identifiés ainsi qu'à leurs attentes ?	- Revue documentaire - EIC Membre du personnel - Entretien & FGD Bénéf. - Enquêtes quantitatives
Cohérence	2.1 Dans quelle mesure le projet crée des synergies et des liens entre d'autres interventions d'urgence mises en œuvre par l'OIM dans les mêmes thématiques ?	- Revue documentaire - EIC Membres du personnel
	2.2 Dans quelle mesure les interventions du projet correspondent-elles au MCOF ?	- Revue documentaire - EIC Membres du personnel
	2.3 Dans quelle mesure le projet permet-il de répondre au Plan de Réponse Humanitaire (HRP) ?	- Revue documentaire - EIC Membres du personnel - EIC Bailleur
	2.4 Dans quelle mesure le projet crée-t-il des synergies et des liens entre les interventions du gouvernement, des communautés de donateurs et d'autres intervenants concernant les mêmes thématiques dans les mêmes zones ?	- EIC Membres du personnel - EIC Bailleur - EIC Partenaires
Efficacité	3.1 Les activités du projet ont-elles été exécutées et les produits ont-ils été obtenus en temps voulu ?	- EIC Membres du personnel - EIC Partenaires - EIC Bailleur
	3.2 Les résultats du projet ont-ils été atteints ?	- Revue documentaire - EIC Membres du personnel - EIC Partenaires
	3.3 Quelle est la qualité des services fournis et des produits du projet ?	- EIC Membres du personnel - Entretien & FGD Bénéf. - Enquêtes quantitatives
	3.4 Les bénéficiaires cibles prévus ont-ils été atteints et sont-ils satisfaits des services fournis par le projet ?	- EIC Membres du personnel - EIC Partenaires - Entretien & FGD Bénéf. - Enquêtes quantitatives
	3.5 Toutes les parties associées au projet ont-elles fourni ou mis à disposition les moyens requis en temps voulu pour mettre en œuvre les activités ?	- Revue documentaire - EIC Membres du personnel - EIC Partenaires
	3.6 Quand et comment les activités de suivi et d'évaluation sont-elles menées ? Quelles sont les leçons tirées de M&E (Suivi et Evaluation) et les bonnes pratiques ?	- Revue documentaire - EIC Membres du personnel
Efficience	4.1 Le coût des ressources fournies/mises à disposition par toutes les parties associées au projet est-il conforme (ou inférieur) au coût prévu ?	- EIC Membres du personnel - EIC Bailleur - EIC Partenaires
	4.2 Les ressources financières globales allouées à chaque produit ont-elles été utilisées de manière adéquate ?	- EIC Membres du personnel - EIC Bailleur - EIC Partenaires

	4.3 Dans quelle mesure la coordination et la collaboration entre l'OIM et les partenaires de mise en œuvre ont-elles permis d'améliorer l'efficacité de la mise en œuvre ?	- EIC Membres du personnel - EIC Partenaires
	4.4 Les ressources de M&E ont-elles été suffisantes et appropriées ?	- EIC Membres du personnel - EIC Partenaires
	4.5 Les résultats atteints sont-ils les plus appropriés ou peuvent-ils être améliorés ?	- EIC Membres du personnel - EIC Partenaires
Impact	5.1 Le projet a-t-il permis d'améliorer le bien-être des femmes, des filles, des hommes et des garçons dans les sites de déplacement ?	- EIC Membres du personnel - EIC Partenaires - Entretien & FGD Bénéf. - Enquêtes quantitatives
	5.2 La mise en œuvre du projet a-t-elle entraîné des effets positifs ou négatifs non prévus ?	- EIC Membres du personnel - EIC Partenaires - Entretien & FGD Bénéf. - Enquêtes quantitatives
Thématiques transversales	6.1 Dans quelle mesure une dimension de genre a-t-elle été utilisée dans la conception et la mise en œuvre du projet ?	- Revue documentaire - EIC Membres du personnel - EIC Partenaires
	6.2 Le projet est-il expressément conçu pour mettre fin ou réduire les éventuelles pratiques discriminatoires à l'encontre de groupes particuliers ?	- Revue documentaire - EIC Membres du personnel - EIC Partenaires
	6.3 Dans quelle mesure le projet a-t-il pris des dispositions pour éviter de créer ou accentuer les vulnérabilités des bénéficiaires ?	- EIC Membres du personnel - EIC Partenaires
	6.4 La mise en œuvre du projet s'est-elle faite dans le respect de la dignité des bénéficiaires et en prenant en compte les spécificités de chaque groupe de personnes ?	- EIC Membres du personnel - EIC Partenaires - Entretien & FGD Bénéf. - Enquêtes quantitatives
	6.5 Si certains groupes cibles ont subi des effets négatifs non prévus, les responsables du projet ont-ils pris les mesures appropriées pour éliminer ou atténuer ces effets ?	- EIC Membres du personnel - EIC Partenaires - Entretien & FGD Bénéf. - Enquêtes quantitatives
	6.6 Des mesures appropriées ont-elles été prises pour associer les bénéficiaires au projet, notamment les plus marginalisés (par exemple, ont-ils été consultés pour le type d'activités/appuis à mener et comment) ?	- Revue documentaire - EIC Membres du personnel - EIC Partenaires - Entretien & FGD Bénéf. - Enquêtes quantitatives
	6.7 La mise en œuvre du projet a-t-elle intégré des mécanismes de partage d'information et de gestion des plaintes ?	- Revue documentaire - EIC Membres du personnel - EIC Partenaires - Entretien & FGD Bénéf. - Enquêtes quantitatives

3.3. Méthode et outils de collecte des données

Cette évaluation a utilisé une méthodologie mixte combinant données qualitatives et données quantitatives, les deux types de données étant considérées comme complémentaires, car les premières permettent de contextualiser et d'expliquer les tendances identifiées grâce à l'analyse des secondes.

Plusieurs sources de données ont été utilisées pour répondre aux questions d'évaluation. Dans cette section seront détaillées les méthodes de collecte utilisées dans le cadre de cette évaluation.

3.3.1. Revue documentaire

Une revue détaillée des différents documents de projet (proposition de projet et contrat signé, cadre logique, budget, rapports d'activité, outils internes, correspondance, etc.) a notamment permis d'évaluer dans quelle mesure le projet était aligné sur les besoins identifiés et sur les priorités des différentes parties prenantes, ainsi que la cohérence globale des interventions et les synergies créées avec les différents partenaires pour garantir la durabilité des résultats.

3.3.2. Enquêtes quantitatives

Plusieurs sources de données quantitatives ont été utilisées.

- Un exercice interne de Suivi Post-Distribution (PDM) qui a été mené en septembre 2022 dans les trois provinces couvertes par l'évaluation ;
- Une enquête menée en août 2022 auprès des partenaires qui reçoivent les produits de la DTM, afin de mesurer l'utilité perçue de ces produits ;
- Une enquête menée entre avril et septembre 2022 sur les mécanismes de plainte et la redevabilité ;
- Enfin, une enquête quantitative d'évaluation finale menée en octobre 2022, avec l'appui d'une équipe d'énumérateurs avec lesquels travaille habituellement la DTM.

Pour cette dernière enquête, un échantillonnage aléatoire à deux niveaux a été utilisé. L'unité primaire de sondage est le site : on a d'abord sélectionné aléatoirement les sites dans lesquels s'est déroulé l'enquête. Puis à l'intérieur de chaque site on a sélectionné les ménages qui ont fait partie de l'échantillon. La formule utilisée est la suivante :

$$n = \frac{t^2 * (1 - r)r * deff}{d^2}$$

Avec : n la taille de l'échantillon des individus à enquêter ; t lié à un intervalle de confiance de 95% pour l'échantillonnage par grappes (1,96) ; r la valeur présumée de l'indicateur de référence étudié (fixé à 50%) ; $deff$ l'effet de sondage dû à l'utilisation d'un sondage complexe par rapport au sondage aléatoire simple (2) ; d la précision relative désirée (5%). Ainsi on obtient $n= 768$, qui est arrondi à une taille normalisée de 760 ménages : 40 grappes avec 19 ménages par grappe.

Les 40 sites (grappes) à enquêter ont été sélectionnés aléatoirement en utilisant la méthode des nombres aléatoires sur le logiciel Excel : un nombre aléatoire a été attribué à chaque site (à l'aide de la fonction ALEA), puis la liste est triée par ordre décroissant. Les 40 sites ayant le nombre aléatoire attribué le plus grand sont ceux qui ont été visités.

Dans chaque site, la méthode utilisée pour sélectionner les 19 ménages à enquêter est la méthode aléatoire systématique par pas de sondage. Les enquêteurs sont partis d'un point central du site, puis la direction à emprunter a été déterminée en faisant tourner un crayon ou une bouteille de façon à ce qu'il/elle indique une direction aléatoire. Le premier ménage trouvé dans cette direction est alors enquêté. Le pas de sondage théorique est déterminé par: Nombre de ménages du site/taille de l'échantillon à enquêter dans le site. Le second ménage est sélectionné en ajoutant le pas de ménages vers l'extérieur et à la limite du site jusqu'à ce que le quota de ménages soit atteint. Si la limite du site est atteinte avant le quota, on retourne au point central initial, puis une seconde direction à emprunter est déterminée aléatoirement. Il a également été demandé aux enquêteurs d'interroger entre 8 et 12 femmes par site, afin de collecter suffisamment de réponses sur leurs conditions de vie dans les sites.

Les données ont été collectées à l'aide de la suite d'outils Kobo Collect entre le 21 octobre et le 1^{er} novembre 2022 et (pour l'axe Djugu de la province de l'Ituri) entre le 21 novembre et le 25 novembre 2022².

3.3.3. Groupes de discussion (FGD) avec des bénéficiaires

Six FGD ont été réalisés (deux par province) dans des sites de déplacement du projet avec entre 5 et 12 personnes déplacées par groupe. Dans chaque province, un FGD a été organisé avec des hommes exclusivement, et l'autre FGD a été organisé avec des femmes exclusivement. Dans le cas de groupes de femmes, la facilitation a été assurée par une femme membre du personnel de l'OIM pour éviter que les participantes ne se sentent mal à l'aise.

3.3.4. Entretiens semi-directifs avec des bénéficiaires

18 entretiens individuels semi-directifs ont été réalisés dans des sites de déplacement du projet avec des personnes déplacées, dont 9 avec des hommes et 9 avec des femmes. Il est à noter que les 3 derniers entretiens se sont déroulés au téléphone, la dernière visite ayant dû être annulée au dernier moment (voir la sous-section *Visite de site* ci-dessous).

3.3.5. Entretiens semi-directifs avec des informateurs-clés

24 entretiens semi-structurés ont été réalisés par l'évaluateur principal avec 27 informateurs-clés différents. Ces entretiens d'informateurs-clés (EIC) ont permis de recueillir des données auprès de représentants des principales parties prenantes du projet (OIM, partenaires de mise en œuvre, et bailleur) sur la pertinence, la cohérence, l'efficacité, l'efficience et l'impact du projet, ainsi que sur les thématiques transversales.

² Les équipes de la DTM chargée d'encadrer les énumérateurs ont rapporté que sur cet axe, les données n'ont dans un premier temps pas été collectées avec le bon formulaire en raison d'une confusion qui s'est produite car l'évaluation avait lieu en même temps qu'une autre activité d'enregistrement des sites. Les données manquantes ont été collectées entre le 7 et le 9 décembre 2022.

La liste des entretiens d'informateurs-clés réalisés et les guides d'entretien utilisés pour chaque catégorie de répondants figurent en annexe.

Il est à noter que plusieurs entretiens ont été rajoutés par rapport à ce qui était prévu dans la Note de démarrage, notamment avec le Chef de mission et avec la représentante du bailleur de fonds BHA. Deux entretiens ont également été rendus collectifs pour des raisons de gestion du temps et d'inclusivité. Enfin, il n'a pas été jugé pertinent de réaliser un entretien d'informateur-clé avec le gestionnaire de programme Abris car celui-ci venait d'arriver.

3.3.6. Visite de sites / observation

9 visites de sites ont été organisées avec l'appui des équipes de l'OIM dans les trois provinces couvertes par l'évaluation : 2 au Nord-Kivu, 4 au Tanganyika et 3 en Ituri. La diversité des sites, le nombre de PDI présentes dans les sites, et l'accessibilité ont été les critères retenus pour le choix des sites à visiter. Ces visites ont permis d'observer les conditions de vie des personnes déplacées et de vérifier le respect des normes, notamment au regard des indicateurs SPHERE suivants :

- WASH : Distance maximale de l'abri aux robinets et aux points de distribution (500 mètres) ; Nombre maximal de personnes par robinet (250) ; Nombre maximal de personnes par douche (50-100) ; Nombre maximal de personne par latrine publique (20-50) ; Distance maximale de l'abri à la latrine (50 mètres) ; Latrines différenciées hommes/femmes (100%) ; Latrines disposant d'un verrou à l'intérieur (100%) ; Latrines disposant d'un dispositif de lavage des mains (100%) ; Distance maximale de l'abri à la fosse à ordures (30-50 mètres)
- Abri : Espace de vie minimal par personne (3,5 mètres carrés) ; Hauteur interne minimale du plancher au plafond (2 mètres)

Tableau 2 : Liste des sites visités

Nom du site	Province	Date de la visite	Nombre de /	
			Ménages	Personnes enregistrées
Katale	Nord-Kivu	14/10/2022	1486	5325
Kizimba	Nord-Kivu	15/10/2022	1267	3838
Rugo	Tanganyika	20/10/2022	155	277
Katanga	Tanganyika	21/10/2022	433	749
Kikumbe	Tanganyika	21/10/2022	1585	4711
Elya	Tanganyika	21/10/2022	408	1067
Utyep	Ituri	27/10/2022	1045	2819
Udruwa	Ituri	27/10/2022	878	1647
Nyamusasi II	Ituri	31/10/2022	957	2008

Il est à noter qu'une dernière visite de site prévue le 1^{er} novembre 2022 n'a pas pu avoir lieu. La visite a en effet été annulée au dernier moment (le jour même) pour cause de deuil dans la communauté. Il a été jugé préférable de ne pas déranger les personnes résidant sur le site dans un tel moment. Il s'agissait du dernier jour de visite dans la province de l'Ituri et une visite de remplacement n'a pas pu être organisée dans des délais aussi courts. En revanche, il a été décidé de suggérer à la communauté d'organiser trois entretiens téléphoniques le jour suivant, afin de recueillir leurs témoignages et opinions, une proposition qui a été acceptée.

3.4. Analyse de données

Les différents types de données ont été analysées pour répondre aux questions d'évaluation. Les données quantitatives collectées à travers les différentes enquêtes réalisées auprès des bénéficiaires ont été analysées à l'aide du logiciel Excel pour générer des statistiques descriptives et comparatives, notamment sur les produits et résultats du projet, ainsi que sur les niveaux de satisfaction des bénéficiaires. Les données ont été désagrégées lorsque cela a été jugé nécessaire.

Ces résultats ont été triangulés avec les données qualitatives provenant des autres sources, préalablement encodées afin de faire ressortir les thèmes principaux, les consensus ainsi que les points de divergence.

3.5. Limitations et stratégies d'atténuation adoptées

Les évaluations ne se déroulent jamais dans un environnement parfait. Toute évaluation a ainsi des limites, et les imprévus ayant un impact sur le processus et provoquant une déviation dans la planification et la collecte de données sont fréquents. Dans le cadre de cette évaluation, deux limitations principales ont été identifiées :

- Difficulté d'accès à certaines populations cibles en raison du calendrier de la visite, de leur éloignement géographique et des conditions sécuritaires, par exemple dans les territoires de Nyunzu (Tanganyika), de Rutshuru (Nord-Kivu) et sur certains axes du territoire de Djugu (Ituri). Les stratégies d'atténuation adoptées ont été :
 - D'envoyer des enquêteurs journaliers dans ces zones pour collecter des données sur les conditions de vie de ces populations ;
 - D'interroger les informateurs-clés sur les différences entre les divers sites / axes pour pallier le manque de données primaires sur certains sites ;
 - D'avoir un soutien logistique adéquat des bureaux dans les trois provinces pour les visites sur le terrain afin de pouvoir organiser des interactions avec la population cible/les bénéficiaires, et une flexibilité dans la planification des activités et des agendas ;
- Présence de biais à la fois pour la collecte de données quantitatives (les énumérateurs journaliers ont pu apparaître comme des agents de l'OIM ce qui a pu pousser les répondants à dire ce qu'ils pensaient que l'OIM voudrait entendre) et pour la collecte

de données qualitatives pour lesquelles l'évaluateur a dû faire appel à un(e) membre du personnel de l'OIM pour servir de traducteur/traductrice. Les stratégies d'atténuation adoptées ont été :

- De former et de superviser les énumérateurs ;
- De préparer les entretiens avec les membres du personnel de l'OIM ayant servi de traducteur/traductrice afin de s'accorder sur les bonnes pratiques à adopter pour réduire le risque de biais ;
- De commencer chaque entretien et chaque FGD avec des bénéficiaires par un exposé des objectifs et du caractère strictement confidentiel de l'interaction.

4. RÉSULTATS

4.1. Pertinence

4.1.1. Les résultats et les produits escomptés du projet restent-ils toujours valides et utiles comme prévu initialement, ou tels qu'ils ont été modifiés par la suite ?

Une revue documentaire détaillée, ainsi que les différents entretiens, ont permis de confirmer la grande utilité des résultats et des produits escomptés de ce projet d'urgence. La stratégie adoptée de mettre en œuvre simultanément des activités de collecte de données (volet DTM), des activités de gestion et la coordination des sites (volet CCCM), et des activités visant à fournir des solutions d'abri d'urgence et des services et des infrastructures WASH (volets Abris et WASH), paraît à la fois adaptée aux objectifs du projet, et correspondre à des besoins réels dans un pays qui comptait 5,5 millions de personnes déplacées en 2021, année de démarrage du projet.

Les trois provinces couvertes par l'évaluation sont particulièrement touchées par une succession de conflits communautaires et/ou de conflits impliquant des groupes armés auxquels s'ajoutent dans certains territoires, des catastrophes naturelles (en particulier des inondations). Cette situation complexe crée constamment de nouveaux besoins, comme l'ont indiqué de nombreux membres du personnel et partenaires : « les déplacements de population liés aux affrontements sont continus, ça ne s'arrête jamais ». Dans ce contexte, les résultats CCCM et DTM apparaissent particulièrement valides et utiles car peu d'acteurs interviennent dans ces secteurs faute de capacités et/ou d'intérêt. Par exemple, selon un membre du personnel, la DTM « contribue à 80% aux chiffres sur les PDI dans le pays ».

La validité de la relation produits-résultats a également été, dans l'ensemble, vérifiée. Chaque résultat découle d'un unique produit, à l'exception du résultat 1 (volet CCCM) qui en compte deux : un produit « gestion de camp » et un produit « coordination de camp ». La théorie du changement qui sous-tend ce projet paraît ainsi assez robuste :

- Si « des données précises sur les déplacements sont collectées et partagées régulièrement avec les partenaires humanitaires » (P1.1), alors « les partenaires humanitaires [auront] accès à des données précises et opportunes sur les déplacements pour soutenir une coordination bien informée, la planification de la réponse et l'assistance aux populations déplacées » (R1) ;
- Si « les comités de site continuent d'être soutenues » (P2.1) et si « un système fonctionnel de coordination entre les acteurs intervenant dans les sites de déplacement est maintenu dans les provinces cibles » (P2.2), alors « les femmes, les filles, les garçons et les hommes dans les sites de déplacement spontané [bénéficieront] de conditions de vie améliorées et [auront] un accès amélioré aux services de base et à la protection grâce à une coordination humanitaire et une gestion des sites continues » (R2) ;

- Si « les populations déplacées vulnérables reçoivent des solutions d'abri d'urgence » (P3.1) alors « les femmes, les filles, les garçons et les hommes dans les sites de déplacement spontané [auront] accès à un abri de base, sûr et digne, offrant une protection intégrée pour la sécurité contre les éléments et l'environnement environnant » (R3) ;
- Si « des installations WASH sont construites et/ou réhabilitées dans les sites de déplacement au profit de la population des sites » (P4.1) alors « les femmes, les filles, les garçons et les hommes dans les sites de déplacement spontané [auront] un accès rapide et digne à des services/infrastructures WASH suffisants et sûrs et [auront] amélioré leurs pratiques d'hygiène grâce à des séances de promotion de l'hygiène et de sensibilisation communautaire » (R4).

Pour le Résultat 4, la logique paraît un peu moins évidente. En effet, il ne suffit pas de construire (ou de réhabiliter) des installations WASH pour que l'accès à ces installations soit garanti et encore moins pour que les pratiques d'hygiène en soient améliorées. On aurait ainsi pu ajouter un Produit 4.2 centré sur l'aspect « promotion de l'hygiène » (thème qui figure cependant dans l'intitulé du Résultat 4, et auquel est consacré l'activité 4.1.2 Assurer le soutien au comité WASH et à la promotion de l'hygiène) pour davantage insister sur cet axe programmatique : activités plus détaillées, indicateurs de produit dédiés, réalisations d'enquêtes CAP, etc.

Au-delà de cet aspect, il aurait également pu être intéressant d'organiser un atelier de conception de projet au moment de l'élaboration de la proposition de projet pour définir de manière participative la logique d'intervention et la théorie du changement sous-jacente, ainsi que les hypothèses et les risques associés à chaque composante.

4.1.2. Le projet s'accorde-t-il avec les stratégies, locales, nationales et régionales d'urgence et y contribue-t-il ?

Les différents entretiens ont permis de constater que le projet est globalement en accord avec les stratégies locales, provinciales et nationales d'urgences, tout en contribuant à les définir, avec cependant un bémol pour le volet DTM.

L'OIM participe aux principaux mécanismes de coordination humanitaire aux niveaux national et provincial en étant « agence lead » du cluster CCCM et membres de plusieurs autres clusters. Les membres du personnel de l'OIM ont par exemple déclaré qu'il y avait une très bonne collaboration avec le lead du cluster WASH (le Fonds des Nations Unies pour l'enfance, UNICEF) et que « tous les outils utilisés par le cluster sont adaptés par l'OIM aux particularités de chaque province. » Au niveau des provinces, la coordination se fait à travers « l'outil 5W [qui] est utilisé par tous les clusters dans chaque province ». Des rencontres régulières avec les structures étatiques techniques ont également été évoquées, notamment avec le Ministère des ressources hydrauliques et de l'électricité. Un membre du personnel a indiqué que la fréquence de ces rencontres était variable, « selon les besoins, pour qu'ils sachent ce

qu'on est en train de faire (...) Nous on ne sait pas ce qu'ils font, mais eux sont intéressés de savoir ce qu'on fait. »

Ainsi, il semble qu'on puisse surtout parler de stratégie au niveau des différents Clusters plus qu'au niveau de l'État, la stratégie gouvernementale n'étant pas toujours bien définie et/ou bien communiquée aux partenaires. Ce constat se vérifie également pour le secteur CCCM : il y a depuis peu un Cluster CCCM activé (qui a remplacé en 2022 le groupe de travail CCCM), dont l'OIM est le co-lead, mais selon un membre du personnel de l'OIM, « à ma connaissance il n'y a pas de stratégie nationale de gestion des camps du côté des autorités », ni de contrepartie gouvernementale pour le cluster CCCM. Au niveau provincial, l'OIM travaille « avec plusieurs structures » pour l'administration des sites : avec la Commission Nationale pour les Réfugiés (CNR) au Nord-Kivu et en Ituri, et avec la DIVAH (Division provinciale aux actions humanitaires et solidarité nationale) au Tanganyika.

Le volet DTM contribue lui aussi à orienter les stratégies humanitaires de réponse aux crises en fournissant à la communauté humanitaire la plupart des chiffres sur les PDI (cf. section 5.1.1). Certains partenaires souhaiteraient cependant que la DTM soit plus impliquée et à l'écoute : lors de l'enquête de satisfaction menée à l'été 2022, il a ainsi été suggéré par certains de davantage « écouter les clusters » et d'« essayer de comprendre les besoins en information afin de fournir le service le plus bénéfique ».

4.1.3. Le projet est-il conforme aux priorités du bailleur de fonds ?

La totale conformité du projet avec les priorités du bailleur a été confirmée par la revue documentaire et par les entretiens, notamment avec la représentante de BHA en RDC. Le site internet du bailleur précise clairement que BHA « fournit une aide humanitaire vitale - notamment de la nourriture, de l'eau, des abris, des soins de santé d'urgence, des services d'assainissement et d'hygiène et des services nutritionnels essentiels - aux personnes les plus vulnérables et les plus difficiles à atteindre dans le monde ».

Tous les secteurs du projet sont concernés par cet énoncé, soit directement (abris, WASH), soit indirectement : selon la représentante du bailleur de fonds, les activités DTM « fournissent aux acteurs humanitaires des informations qui peuvent guider leur action », et le volet CCCM « crée des synergies qui bénéficient aux communautés déplacées ».

Il a été en revanche noté que l'approche de conception et de mise en œuvre du projet n'est pas complètement conforme aux politiques et aux directives de BHA car l'OIM semble avoir « des difficultés à gérer plusieurs projets à la fois (...) la mise en œuvre [de ce projet] a commencé avec un peu de retard car il fallait terminer le projet précédent ».

4.1.4. Le projet permet-il de répondre aux besoins des bénéficiaires du projet tels qu'initialement identifiés ainsi qu'à leurs attentes ?

Tous les interlocuteurs interrogés (bénéficiaires, membres du personnel, partenaires, bailleurs) ont confirmé que le projet répondait à des besoins de base bien réels. Un membre du personnel explique : « Les nouveaux arrivés sur un site n'ont pas de toit, ils ne sont pas en sécurité. C'est un besoin primaire : ils ne veulent qu'un endroit où passer la nuit, pour se protéger des intempéries, ainsi qu'un endroit pour se soulager, et un endroit pour chercher de l'eau, car si le point d'eau est loin, les femmes peuvent être violées. Parfois ils nous font des vidéos, des lettres pour nous remercier, nous dire comment ils souffraient avant. En tant qu'humanitaire, ça nous fait du bien de voir ça ». On peut rajouter à cela que, pour le cas du volet WASH, l'assistance répond à des besoins qui découlent directement d'une caractéristique des sites : la forte densité de population. Un membre du personnel explique ainsi que « contrairement aux villages, dans un site ils sont serrés, donc les latrines sont d'autant plus nécessaires pour éviter les épidémies ». Un autre membre du personnel a rajouté que de ce fait, la situation sanitaire des PDI était plus enviable que celle de certaines communautés hôtes : « peut-être qu'eux ne se rendent pas compte, mais en termes d'épidémies ils sont mieux lotis que certains quartiers de [la capitale provinciale], qui subissent des épidémies de choléra à répétition ».

La plupart des interlocuteurs ont tenu à préciser qu'outre les besoins couverts par le projet, de nombreux autres besoins demeurent et que les bénéficiaires attendent davantage d'assistance de la part de la communauté humanitaire. Ces derniers ont ainsi déclaré : « nous apprécions l'abri, mais nous n'avons rien à mettre dedans » ; « Aujourd'hui même si c'est pas tout le monde qui a un abri, au moins certains en ont un » ; « nous sommes satisfaits des abris et des bornes fontaines, mais nous dormons le ventre creux » ; « nous avons des problèmes pour les soins médicaux, il y a déjà dix morts depuis le mois d'août 2022 à cause du manque de soin et de nourriture » ; « par manque de vivres, on part dans le milieu de provenance et les milices nous tuent ».

Le projet est conçu pour répondre aux besoins des PDI à la fois directement (WASH, abris d'urgence, gestion de camp) et indirectement à travers la coordination des camps et la collecte d'informations à destination de la communauté humanitaire. Le problème qui s'est posé pour l'assistance directe en WASH et en abris d'urgence était de décider où intervenir, dans un contexte de besoins très largement supérieurs aux ressources. Un membre du personnel de l'OIM a ainsi expliqué les critères de sélection et de priorisation des besoins : « la première catégorie est constituée des sites nouvellement passés sous mécanisme CCCM et pas encore assistés et la deuxième catégorie est constituée des sites qui étaient nouveaux l'année dernière (2020). L'autre critère utilisé pour la priorisation est le nombre de partenaires. Je préconise de d'abord prioriser les nouveaux sites car les gens qui viennent d'arriver n'ont rien ».

Il apparaît que la logique de sélection et de priorisation des besoins est certes claire, fondée et pertinente, mais qu'elle reste peu documentée. Il est ainsi recommandé de mieux documenter ces critères de sélection des sites qui vont bénéficier de l'assistance en WASH et

en abris d'urgence, ce qui permettrait d'une part de réaliser les arbitrages de manière harmonisée, concertée et transparente, et d'autre part d'améliorer la redevabilité.

Ce déséquilibre entre ressources et besoins fait également courir un risque de saupoudrage de l'assistance. Certains membres du personnel estiment en effet que l'assistance de l'OIM est certes pertinente par rapport aux besoins, mais que « c'est une goutte d'eau dans l'océan ».

L'adaptation à l'environnement, notamment au manque d'espace, conduit en effet les équipes à faire de leur mieux pour restructurer les camps, en arbitrant entre les différentes contraintes : « Pour construire des abris pour les uns il faut parfois détruire les abris de fortune qui étaient là. Or les abris de fortune font entre 2 m² et 6 m² tandis que les abris construits par l'OIM font entre 13,5 m² et 16 m². L'espacement entre abris de fortune est également très réduit : parfois moins d'un mètre. Donc on passe de trois abris de fortune à un abri, et parfois les personnes dont on détruit l'abri de fortune ne sont pas assistées... Cela souligne le rôle des hangars. Cette restructuration est pourtant nécessaire pour éviter les incendies qui arrivent fréquemment dans les sites ».

Dans plusieurs des sites visités, on a pu constater que certains des standards SPHERE n'étaient pas respectés, notamment en ce qui concerne l'espace de vie minimal par personne (parfois moins de 3,5m²), le pourcentage de latrines disposant d'un verrou à l'intérieur (parfois moins de 100%), l'espacement entre les abris, la distanciation entre abris et fosse à ordures, et le manque de toilettes adaptées aux personnes en situation de handicap. Ce sont souvent des facteurs externes, en particulier des contraintes géographiques, qui sont à l'origine du non-respect de certains standards : « parfois il n'y a pas d'espace là où on voulait construire ». Plusieurs actions simples semblent cependant en mesure de rendre les sites plus sécurisés, notamment : pose de verrous sur les latrines et les douches qui n'en ont plus, respecter une distance minimum entre abris et fosses à ordures, là où cela n'est pas fait. Face à cette situation, certains membres du personnel ont suggéré de « faire une analyse approfondie des lacunes en comparant la situation de chaque site avec les standards SPHERE » en comparant la situation en début et en fin de projet en matière de respect de ces standards. Il est cependant à noter qu'avant la mise en œuvre du projet BHA, une analyse des besoins est faite dans les sites ciblés pour l'intervention par les équipes Abris et WASH de concert avec les équipes CCCM pour relever les lacunes, sur la base des standards SPHERE, suivi d'une évaluation technique pour la répartition des ouvrages.

Quant à l'assistance indirecte, elle se fait notamment à travers l'aspect coordination de site. Un représentant d'une organisation partenaire explique ce rôle : il s'agit de « donner les informations exactes à la communauté humanitaire pour orienter l'aide humanitaire, évaluer les besoins, dégager les gaps, afin de plaider pour des assistances ultérieures. Quand les sites sont sous gestion les lacunes/besoins en termes de santé, éducation, nourriture, NFI (Articles Non Alimentaires) etc. sont identifiés ce qui permet aux acteurs de se positionner ». Un membre du personnel de l'OIM estime que « grâce à notre présence, la visibilité du site est

augmentée. Certains partenaires ne veulent pas se positionner sur des sites spontanés, ils se demandent si vraiment ce sont des sites reconnus ». Le volet gestion de sites peut être également considéré comme une assistance directe : « le fait d’avoir des gestionnaires à l’écoute de ces populations vulnérables est très important », estime un membre du personnel de l’OIM.

Une des limites de cette approche tient au faible nombre de partenaires fournissant des services dans les sites : « on remarque qu’il y a surtout le Haut-Commissariat des Nations unies pour les Réfugiés (UNHCR) et l’OIM dans les sites, les autres partenaires sont surtout hors sites ». Face à cette situation (persistance voire augmentation des besoins, et lassitude des partenaires et des bailleurs), plusieurs membres du personnel ont souligné que l’OIM avait à la fois une responsabilité et une opportunité : « il serait souhaitable qu’on puisse répondre directement à certains besoins, notamment en NFI ».

4.2. Cohérence

4.2.1. Dans quelle mesure les interventions du projet correspondent-elles au Cadre opérationnel en cas de crise migratoire (MCOF) ?

Le MCOF est un cadre théorique opérationnel qui présente tous les domaines d’intervention à prendre en compte avant, pendant et après une crise migratoire. Un membre du personnel a estimé que « tous les secteurs du projet sont dans le MCOF : WASH, CCCM, Abris et DTM. Tous sont des éléments à part entière du MCOF. L’alignement y est à 100% ». Une revue documentaire permet de confirmer cette analyse, même si le pilier Abri est associé dans le MCOF aux NFI pour former le secteur d’assistance « Abris d’urgence et articles non alimentaires », et que le pilier WASH figure dans deux secteurs différents d’assistance du MCOF, « Soutien sanitaire » (qui comprend également la fourniture de services de soins de santé) et « Réduction des risques de catastrophe et renforcement des capacités d’adaptation ».

Ainsi, il semble que l’alignement avec le MCOF pourrait être encore plus fort en ajoutant un volet NFI qui paraît justifié au regard du faible nombre d’acteurs en mesure de se positionner sur ce secteur dans les zones couvertes par le projet, de la forte complémentarité entre les appuis en abris d’urgence et les appuis en NFI, des conditions de vie des PDI dans les sites, et de leur droit fondamental à la dignité.

Un membre du personnel de l’OIM a d’ailleurs indiqué que, pour le nouveau projet financé par BHA (2022-2023) « un kit NFI a été intégré avec notamment moustiquaire, natte, kit de cuisine... ». Le problème identifié de cette activité de distribution de NFI est qu’il n’y en a pas pour tout le monde : « on va devoir cibler les plus vulnérables, et ça ne va pas être facile sur le terrain : si tu donnes à certaines familles, les autres vont te regarder, car pour eux la vulnérabilité ne diffère pas vraiment d’un ménage à un autre, malgré tous les critères. Quand le nombre de kits n’est pas suffisant à la distribution, on rencontre des problèmes. »

4.2.2. Dans quelle mesure le projet crée des synergies et des liens entre d'autres interventions d'urgence mises en œuvre par l'OIM dans les mêmes thématiques (DTM, CCCM, Abris, WASH) ? (Cohérence interne)

La mission d'évaluation a permis de formuler une réponse positive à cette question, même si la situation n'est pas la même dans les trois provinces visitées. En effet, en plus du projet BHA, l'OIM met en œuvre 3 autres projets d'urgence en RDC, financés par ECHO (au Tanganyika), le Fonds canadien d'aide humanitaire « Canada » (au Tanganyika) et CERF (en Ituri).

Les membres du personnel de l'OIM interrogés ont rapporté de multiples synergies au Tanganyika entre les trois projets BHA, ECHO et « Canada » : « BHA cofinance le projet ECHO. Il y a donc une forte collaboration au Tanganyika » notamment pour la construction d'abris d'urgence et des activités CCCM dans la zone de Nyunzu ; « le BHA intervient seulement au niveau des sites de déplacés », tandis que le projet financé par le Canada cible davantage les déplacés qui sont dans des ménages d'accueil. Les points d'eau financés dans les communautés hôtes ont par exemple favorisé la cohésion sociale : « quand il n'y a des points d'eau que dans les sites et pas dans les communautés hôtes, ça crée souvent un rejet ». L'ensemble de ces trois projets, associés au projet de relèvement financé par SIDA, illustre le séquençage possible des interventions depuis la prise en charge des PDI dans les sites, jusqu'aux solutions dites durables : le projet BHA s'occupe de la coordination des sites, tandis que « le paquet ECHO permet d'accompagner le processus de fermeture des sites » (de cinq sites, en l'occurrence) et que le projet « Canada » met en œuvre « des activités WASH dans les zones de retour ». Quant au projet SIDA, il « permet de continuer cette approche durable, avec des activités de sensibilisation à la cohabitation pacifique, de protection des droits de propriété et des Activités génératrices de revenus (AGR) dans les zones de retour ».

Cette approche séquencée jusqu'aux « solutions durables » (là où elles sont possibles) semble correspondre à la vision de la mission au vu de la stratégie évoquée par un membre du personnel : « l'objectif de ces projets humanitaires, au-delà de fournir une réponse à une crise, c'est d'aller vers une stratégie de réponse de type HDPN [Nexus humanitaire développement paix]. Au Tanganyika aujourd'hui, on a des programmes de fermeture de camps et on arrive à avoir des partenaires qui financent des solutions durables dans les communautés de retour ».

BHA semble disposé à s'inscrire dans cette stratégie, notamment via le financement de la collecte des intentions de retour : « cela permet à d'autres bailleurs de se positionner » pour assister les retours. D'autres membres du personnel ont rapporté que certaines activités sont directement cofinancées par ECHO et BHA : activités WASH (points d'eau, douches, fosses à ordures, sensibilisation à l'hygiène, construction et fermetures de latrines) et fermeture de sites pour lesquelles « ECHO finance la fermeture et BHA finance l'assainissement du site avant qu'on puisse remettre le terrain au propriétaire ».

En Ituri, on a également observé des liens entre le projet BHA qui intervient dans les sites de PDI et le projet CERF « qui cible les déplacés qui sont dans des ménages d'accueil, avec surtout une assistance en abris, même si le nouveau projet CERF a également des activités de construction de latrines », selon un membre du personnel de l'OIM. Enfin, certains membres du personnel ont rapporté que dans l'ensemble des trois provinces les « Contrats cadres (en anglais LTA, ou Long Term Agreement) permettent de faire des économies d'échelle, qui bénéficient à tous les projets ».

Au Nord-Kivu la situation est différente malgré la mise en œuvre d'un projet CERF (Fonds central d'intervention d'urgence) d'assistance en abris depuis le 26 août 2022 pour les déplacés et retournés dans les communautés hôtes. Alors que les synergies avec le projet CERF n'ont pas été relevées par les informateurs-clés, certains membres du personnel ont expliqué qu'« au Nord-Kivu, les sites du projet sont des vieux sites, donc il n'y a pas vraiment d'urgence là-bas... mais la crise actuelle va peut-être changer ça » : il est déjà constaté que « nos sites ont accueilli des déplacés entre juillet et septembre [2022], en provenance des zones contrôlées par le M23 ». En réponse à ces récents mouvements, l'OIM a « construit des abris d'urgence, mais aujourd'hui on se retrouve parfois à 2 ou 3 ménages par abri. On a noté de nombreux problèmes de NFI, de santé, de scolarité des enfants ». « La communauté humanitaire au moins là n'est pas indifférente à cette crise », a également rapporté un partenaire. Il est donc possible que d'autres bailleurs de fonds se positionnent pour financer des activités de réponse, qui seront sans nul doute complémentaires avec le projet BHA, notamment par le rôle de coordination et d'identification des besoins joué par l'OIM à travers les volets CCCM et DTM du projet : « récemment un rapport d'évaluation des besoins des PDI dans des familles d'accueil dans la Zone de Santé de Bambo a permis de faire un plaidoyer ».

4.2.3. Dans quelle mesure le projet permet-il de répondre au Plan de Réponse Humanitaire ?

Les membres du personnel interrogés sur les liens qui existent entre le projet et le HRP ont pour la plupart estimé que le projet s'inscrivait complètement dans celui-ci : « on est à 100% dans de la réponse humanitaire standard » ; cet alignement concernerait tous les piliers du projet, notamment le CCCM (« l'OIM est maintenant le co-lead du cluster CCCM ») et Abri (« concernant le secteur Abris, on est un des plus gros partenaires du cluster »).

Il convient de souligner ici l'absence de cluster CCCM en RDC jusqu'à très récemment (et donc l'absence de secteur CCCM dans le HRP 2022, bien que certaines activités y figuraient sous les clusters Protection et Abris) : ce n'est qu'en juin 2022 que le Cluster CCCM a été activé, remplaçant le groupe de travail CCCM qui était, selon un partenaire, « actif mais au niveau provincial seulement » : « l'activation du cluster CCCM est une bonne chose, parce que jusque-là on n'apportait pas de réponse au niveau national aux besoins qui étaient partagés dans les GT CCCM au niveau provincial ».

En raison de l'absence de secteur CCCM dans le HRP de l'année 2022, il n'a pas été possible de faire correspondre l'intervention CCCM avec une stratégie sectorielle CCCM qui, logiquement, n'existait pas dans le HRP. Certains membres du personnel ont indiqué que les activités CCCM correspondaient cependant avec la stratégie nationale du GT CCCM. D'autres ont relevé que « certes, c'était un peu contre-intuitif de mettre des ressources dans un secteur CCCM avec des partenaires qui financent une réponse humanitaire pour des activités qui ne sont pas reflétées dans le HRP ». Enfin, certains membres du personnel ont estimé que, s'il y avait un « gap du point de vue stratégique dû à l'absence du secteur CCCM, cependant les besoins y étaient : ce n'est pas pour rien qu'on précise les personnes déplacées pour chaque secteur. Et les PDI sont pris en compte dans chaque secteur pour la réponse ».

4.2.4. Dans quelle mesure le projet crée-t-il des synergies et des liens entre les interventions du gouvernement, des communautés de donateurs et d'autres intervenants concernant les mêmes thématiques dans les mêmes zones ?

L'aspect « gestion et coordination de site » qui permet de répondre indirectement aux besoins des PDI a déjà été évoqué dans la section 4.1.4. ci-dessus. C'est en créant des liens avec les projets d'autres intervenants que le CCCM remplit sa mission de coordination, ainsi que l'explique un partenaire de mise en œuvre : « le rôle du gestionnaire dans les sites, c'est de bien orienter les efforts pour éviter la duplication de l'aide. Des réunions hebdomadaires sont notamment organisées avec le Comité directeur et le gestionnaire pour identifier les prestataires de services dans chaque site ».

Les exemples de synergies créées par le projet avec d'autres intervenants autour de la coordination des services dans les sites gérés par l'OIM sont donc nombreux. On peut notamment citer :

- Au Nord-Kivu, collaboration avec World Vision sur les activités WASH à Rushashi et à Kabizo (« ils ont fait les latrines et les douches, et nous avons fait l'adduction d'eau. Comme ils travaillaient uniquement dans une zone, cela nous a permis de couvrir des besoins dans un autre site »), avec Concern à Katale et avec NCA (Norwegian Church Aid) à Katale et à Muheto ;
- Au Tanganyika, le Programme Alimentaire Mondiale (PAM) a distribué des vivres tous les 3 mois dans 14 sites ; Oxfam a distribué du cash dans 4 sites et a mené des activités WASH ; NRC a fait de l'accompagnement au retour de 510 ménages ; le UNHCR est intervenu en NFI dans un site auprès de 600 ménages et a fait de l'accompagnement au retour pour environ 400 ménages ;
- En Ituri, DRC est intervenu à Djaiba en WASH et en Abris et « MSF est intervenu à Godo III en Abris lorsqu'il y a eu un incendie. »

Dans les trois provinces, ces liens se font habituellement à travers le système des clusters, comme l'ont expliqué plusieurs membres du personnel : « si on est dans un site où on ne peut pas couvrir les besoins, on va faire remonter l'information au niveau du cluster concerné » ; « quand il y a des lacunes, on en parle en réunion de cluster, et parfois certains acteurs se

positionnent » en fonction de leur mandat et de leur budget. C'est une vraie réussite pour le projet d'avoir entretenu et normalisé cette logique.

Un phénomène a cependant limité la capacité de l'OIM à créer ce type de synergies au cours des dernières années : celui des partenaires qui ne préviennent pas l'OIM avant de faire une intervention dans un site coordonné par l'OIM. « J'ai observé ces synergies quand les autres partenaires nous demandent les listes pour apporter une assistance, par exemple Oxfam ou le PAM », rapporte un membre du personnel. Sauf que parfois, « les organisations se permettent d'aller dans les sites que nous gérons sans nous consulter. Par exemple une organisation nous a demandé les statistiques sur les déplacés, mais pas la base de données. Et quand ils ont commencé à faire des enquêtes dans les sites de Godo, ils ne nous ont pas contacté ». Or, dans le cadre des projets BHA, une approche qualifiée de « CCCM light » est utilisée depuis plusieurs années, ce qui veut notamment dire que « le gestionnaire n'est pas là tous les jours » et qu'une organisation peut donc arriver et faire une activité sans que le gestionnaire en soit informé. Certes, les Présidents de site ont été formés et dotés d'un téléphone pour référer au gestionnaire tout évènement de ce genre, mais la distance rend souvent la communication difficile : absence de réseau téléphonique, « le président avait perdu le téléphone où il y avait notre numéro » etc.

Ce manque de coordination peut créer beaucoup de confusion. Par exemple, en avril 2022, une organisation aurait fait un ciblage « sans que nous puissions concilier, et harmoniser avec notre base de données. Ils sont partis travailler seuls et après il y a eu beaucoup de problème, certains n'ayant pas été ciblés ». Ainsi la communication entre acteurs pour coordonner la fourniture des services dans les sites est parfois difficile : « [certains partenaires] ne viennent jamais à nos réunions. Nous sommes en train de voir dans quelle mesure on peut les interpeller ». Il pourrait être ainsi utile d'engager l'OIM plus étroitement avec tous les clusters pertinents (WASH, Abri, Sécurité alimentaire, Protection, Santé etc.), sous l'égide du Cluster CCCM, afin de faciliter le plaidoyer et la coordination.

4.3. Efficacité

4.3.1. Les activités du projet ont-elles été exécutées et les produits ont-ils été obtenus en temps voulu ?

La bonne exécution des activités du volet DTM est attestée par les différents rapports produits. Les visites de 9 sites et les entretiens/FGD avec les bénéficiaires ont également permis de constater que de nombreuses activités CCCM, WASH et Abri ont bien été menées dans les sites, notamment : gestion de site et appui aux Comités ; élection et formation des Comités ; ouverture des boîtes à plainte ; construction et réhabilitation d'abris ; construction de points d'eau, de latrines, de douches, et mise en place de dispositifs de lavage des mains. En revanche, les chiffres contenus dans les différents outils de suivi consultés ne coïncident pas toujours, ce qui n'a pas facilité le travail de l'évaluateur. Chacun des départements (Shelter/WASH, CCCM et DTM) dispose d'outils de suivi qui leur sont propres. Il existe

également un outil multisectoriel qui a été développé par le M&E en juin 2022 (« Bilan des indicateurs »), mais il semblerait que celui-ci ne soit pas toujours mis à jour par les équipes projet.

En l'occurrence, il n'a pas été possible de consulter une version de ce document actualisée à la date de fin du projet. La version la plus récente de l'outil multisectoriel mise à disposition par l'équipe M&E et mise à jour par l'équipe d'Urgences date du 14 septembre 2022 indique notamment les niveaux de réalisation suivants :

- Nombre de ménages qui bénéficient de kits de construction d'abris d'urgence : 87% (8661/10000) ;
- Nombre de ménages qui bénéficient de kits de réhabilitation d'abris d'urgence : 94% (1132/1200) ;
- Nombre de hangars communautaires d'urgence construits : 58% (29/50) ;
- Nombre de sites bénéficiant de la planification, de la restructuration et de l'entretien du site : 60% (12/20) ;
- Nombre de PDI ayant accès à des installations sanitaires : 92% (36000/39000, 100 latrines resteraient à construire ou à réhabiliter) ;
- Nombre de PDI ayant accès à des douches : 81% (28200/35000, 136 douches resteraient à construire ou à réhabiliter) ;
- Nombre de PDI ayant accès à des dispositifs de lavage des mains : 73% (28500/39000, 175 dispositifs resteraient à construire ou à réhabiliter) ;
- Nombre de PDI ayant accès à une quantité suffisante d'eau salubre à usage domestique : 31% (11500/37500, 52 points d'eau resteraient à construire).

Dans l'outil sectoriel Shelter/WASH partagé en octobre 2022, les niveaux de réalisation suivants étaient mentionnés :

- Nombre de ménages qui bénéficient de kits de construction d'abris d'urgence, nombre de ménages qui bénéficient de kits de réhabilitation d'abris, nombre de PDI ayant accès à des dispositifs de lavage des mains : 100%
- Nombre de PDI ayant accès à des installations sanitaires : 101,2%
- Nombre de PDI ayant accès à des douches : 101,4%
- Nombre de hangars communautaires d'urgence construits : 72% (36/50, 14 resteraient à construire) ;
- Nombre de sites bénéficiant de la planification, de la restructuration et de l'entretien du site : 95% (1 site restant) ;
- Nombre de PDI ayant accès à une quantité suffisante d'eau salubre à usage domestique : 82,7% (32 points d'eau resteraient à finaliser).

Les membres du personnel interrogés ont avancé les explications suivantes à propos des cibles indiquées comme non-atteintes :

- 14 hangars communautaires d'urgence restaient à construire : la cible aurait en réalité été abaissée à 36 (mais sans être modifiée dans les différents outils de suivi) car les besoins avaient diminué du fait que « certains sites avaient fusionné, d'autres avaient

moins de ménages enregistrés que prévu, et les autres sites n'ont pas connu d'arrivée massive » ;

- 1 site devait encore bénéficier de la planification, de la restructuration et de l'entretien : « cela a été réalisé mais au dernier moment » et n'était pas reflété dans l'outil de suivi.
- 32 points d'eau restaient à finaliser : « pour certains le problème c'est que tant qu'on n'a pas fait la remise provisoire ce n'est pas considéré comme achevé. C'était terminé mais la remise provisoire a été faite en octobre. (...) Pour une adduction c'était fini mais l'entreprise n'avait pas encore fait le test. » Enfin, « une adduction d'eau en cours au Tanganyika mais c'était un co-financement avec ECHO, la partie BHA était finie mais pas la partie ECHO du coup on ne pouvait pas encore le compter ». L'équipe WASH indique donc que toutes les cibles ont bien été atteintes.

Il est possible que toutes les activités prévues aient été effectivement réalisées, en notant l'absence de visites régulières de suivi réalisées par des membres du personnel M&E. Un informateur-clé a indiqué qu'à un mois de la fin, « le projet était très en retard, certaines activités venaient d'être lancées », en raison notamment d'un retard important dans la livraison de certains matériaux, notamment des bâches. Avec seulement 9 sites visités, l'évaluateur n'a pas été en mesure de vérifier précisément les niveaux d'atteinte de tous les indicateurs. En revanche, plusieurs constats peuvent être formulés :

- Constat 1 : les activités n'ont pas toujours été réalisées « en temps voulu » c'est-à-dire selon le chronogramme prévu. Plusieurs membres du personnel interrogés ont confié qu'« il y a eu un décalage par rapport au chronogramme des activités », notamment car « les LTA (Long Term Agreements) n'étaient pas prévus au départ ». D'autres facteurs externes ont été évoqués, notamment l'insécurité : « avec la crise de Bunagana (M23) beaucoup de matériel a été bloqué ». Plus de détails sur ces retards figurent à la section 4.3.5. ci-dessous.
- Constat 2 : les outils de suivi ne sont pas toujours mis à jour, et les départements gagneraient sans doute à utiliser un outil de suivi commun.
- Constat 3 : une bonne collaboration entre les équipes de suivi-évaluation et les équipes programmes est nécessaire et davantage d'activités de suivi devraient être réalisées par des staffs M&E. Ces activités permettraient de vérifier les données collectées par les « staffs programme » et d'harmoniser la qualité des données entre départements et entre sous-bureaux (voir aussi la section 4.3.6. ci-dessous).

Enfin, deux remarques spécifiques au secteur CCCM peuvent être formulées:

- L'activité 2.1.3 « Soutenir la mise en place et le fonctionnement des CCI (Centres Communautaires d'Information) » n'a pas été exécutée comme prévu. Il semble que l'approche CCCM « hors des camps » de l'OIM en RDC ne soit pas bien définie et la stratégie a changé plusieurs fois ; vers la fin du projet, il a été décidé de faire appel à un expert pour analyser et si besoin redéfinir la stratégie. Le rapport « Revue de

l'approche CCCM hors des camps de l'OIM en République Démocratique du Congo » a été soumis en septembre 2022.

- Les indicateurs du volet CCCM n'ont été jugés très utiles par certains membres du personnel : « les indicateurs ne permettent pas de montrer toute la richesse » du projet. Ainsi il semblerait opportun de définir des indicateurs plus « SMART » pour qu'ils permettent de juger de l'atteinte des Produits 2.1 « Les comités de site continuent d'être soutenus » et 2.2 « Un système fonctionnel de coordination entre les acteurs intervenant dans les sites de déplacement est maintenu dans les provinces cibles ».

4.3.2. Les résultats du projet ont-ils été atteints ?

La réponse à cette question sera divisée en quatre sous-parties (une par résultat).

Résultat 1 : Les partenaires humanitaires ont accès à des données précises et opportunes sur les déplacements pour soutenir une coordination bien informée, la planification de la réponse et l'assistance aux populations déplacées

Une enquête sur l'utilisation des produits d'information de la DTM a été menée en juillet/août 2022 ; 107 partenaires y ont répondu. 93% des répondants (99 partenaires) ont déclaré être « familiers avec le programme DTM et ses composantes mises en œuvre en RDC » et 92% (98 partenaires) ont déclaré avoir « déjà lu un produit d'information de la DTM en RDC ». Le niveau de satisfaction globale quant à l'utilisation des produits DTM est de 95% (92/97), et la quasi-totalité des acteurs humanitaires ont confirmé l'utilité des produits DTM dans la planification des interventions humanitaires :

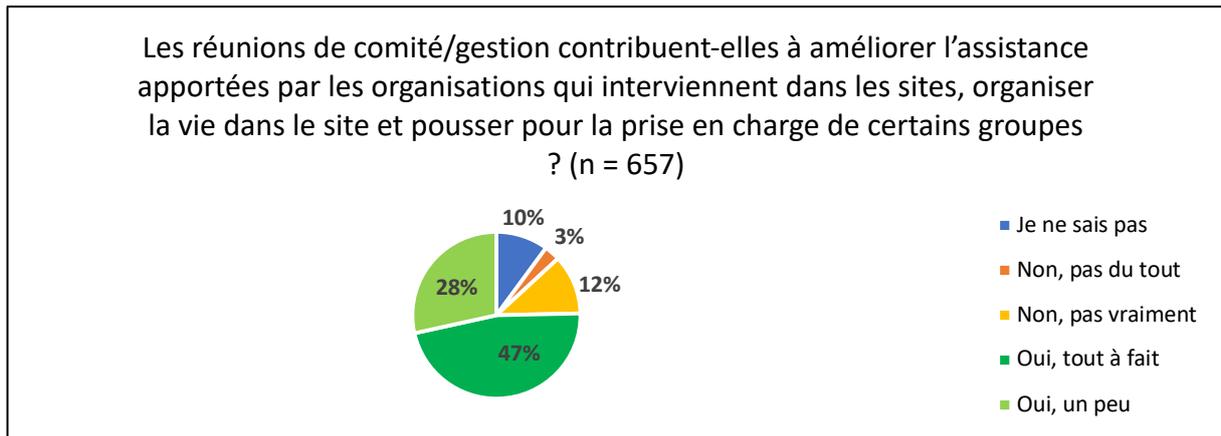
- parmi ceux qui avaient lu un tableau de bord de suivi de mouvements de populations au cours des douze derniers mois, 100% (98/98) sont d'accord pour dire que « les graphiques sont clairs et utiles », et 98% (96/98) pour dire que « l'analyse est claire et utile ».
- parmi ceux qui avaient lu un rapport de l'Outil de Suivi des Urgences (ETT) ou de l'Évaluation Rapide Multisectorielle (ERM) au cours des douze derniers mois, 96% (94/98) sont d'accord pour dire que « les graphiques/cartes sont claires et utiles », et 97% (95/98) pour dire que « l'analyse est claire et utile ».

Ces chiffres dépassent largement la cible de l'indicateur de résultat « % des acteurs humanitaires interrogés qui ont confirmé l'utilité des produits DTM dans la planification des interventions humanitaires », cible qui avait été fixée à 75% dans la proposition de projet. On peut donc affirmer que le Résultat 1 du projet a été atteint, même si des critiques et des recommandations ont été émises par les répondants, parmi lesquelles :

- Davantage travailler avec les clusters, car la « DTM n'est pas présente dans les forums de discussion des besoins (...) ; essayer de comprendre les besoins en information afin de fournir le service le plus bénéfique » et « écouter les clusters » ;

- Besoin de plus « d'information pour aider à la protection des enfants, un secteur sous-informé en RDC » et « d'analyse sur les besoins des enfants » ;
- Étendre les opérations « à d'autres zones de la RDC ».

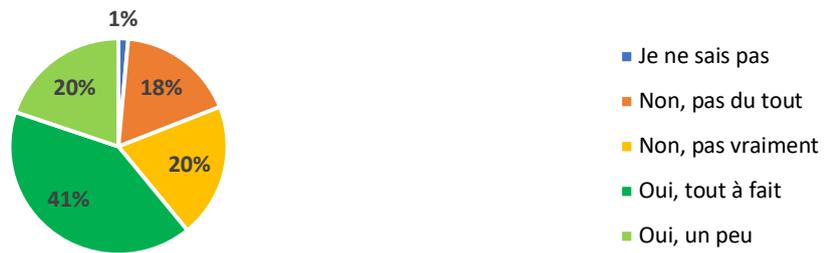
Résultat 2 : Les femmes, les filles, les garçons et les hommes dans les sites de déplacement spontané bénéficient de conditions de vie améliorées et ont un accès amélioré aux services de base et à la protection grâce à une coordination humanitaire et une gestion des sites continues



75% des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête quantitative de l'évaluation finale ont déclaré que les réunions de comité et les réunions de gestions contribuaient à améliorer l'assistance apportées par les organisations qui interviennent dans les sites, organiser la vie dans le site et pousser pour la prise en charge de certains groupes (47% « tout à fait » et 28% « un peu »). La cible définie pour l'indicateur de Résultat « % de ménages déplacés qui signalent une amélioration des conditions de vie et de l'accès aux services de base grâce à des services de gestion de site durables » est donc atteinte. Par conséquent on peut affirmer que le Résultat 2 du projet a été atteint, même si des critiques sur la gestion de certains sites ont été émises par certains répondants, par exemple : « Mauvaise gestion du site de la part du comité directeur du camp » ; « trop de plaintes concernant la gestion du camp par le comité directeur » ; « Changez le comité de gestion parce qu'il a déjà fait 5 ans de mandat. »

Résultat 3 : Les femmes, les filles, les garçons et les hommes dans les sites de déplacement spontané ont accès à un abri de base, sûr et digne, offrant une protection intégrée pour la sécurité contre les éléments et l'environnement environnant

Êtes-vous satisfait du type/qualité de votre abri ? (n = 762)



Est-ce que cet abri vous permet de vivre en toute dignité et en sécurité ?
(n = 762)



61% des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête quantitative de l'évaluation finale ont déclaré être satisfaits par le type et la qualité de leur abri (41% « tout à fait » et 20% « un peu »). C'est moins que la cible de 75% définie dans la proposition de projet pour l'indicateur de résultat « Pourcentage de la population considérant que leurs besoins fondamentaux en matière de logement sont satisfaits en temps opportun ». Quant à la cible de l'indicateur de résultat « Pourcentage de la population considérant leur habitat comme sécurisé » (75%), il semble qu'elle aussi ne soit pas atteinte puisque seulement 57% des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête quantitative de l'évaluation finale ont estimé que leur abri leur permettait de vivre en toute dignité et en sécurité. (33% « tout à fait » et 24% « un peu »).

On peut donc dire que le Résultat 3 du projet n'est que partiellement atteint, ce qui s'explique en grande partie par le nombre important de PDI vivant dans les 72 sites du projet qui n'ont pas pu bénéficier d'un abri dans le cadre du projet BHA 2021-2022.

Résultat 4 : Les femmes, les filles, les garçons et les hommes dans les sites de déplacement spontané ont un accès rapide et digne à des services/infrastructures WASH suffisants et sûrs et ont amélioré leurs pratiques d'hygiène grâce à des séances de promotion de l'hygiène et de sensibilisation communautaire

L'appui de l'OIM en WASH dans la dernière année était-il adapté à vos besoins et à ceux des membres de votre ménage ? (n = 762)



73% des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête quantitative de l'évaluation finale ont déclaré que l'appui de l'OIM en WASH était adapté à leurs besoins. C'est un peu en dessous de la cible de l'indicateur de résultat « Pourcentage de la population considérant que leurs besoins fondamentaux en WASH sont satisfaits » (fixée à 75% dans la proposition de projet).

On peut donc dire que le Résultat 4 du projet n'est pas totalement atteint, ce qui, là aussi, s'explique en grande partie par le nombre important de sites qui n'ont pas pu bénéficier du « paquet WASH » parmi les 72 sites du projet.

C'est ce constat qui est résumé par un membre du personnel : « le département Shelter/WASH a atteint ses objectifs, mais du fait que certains nouveaux sont arrivés dans certains sites, les besoins sont toujours là. De vieux abris n'ont pas été ciblés car on a priorisé ceux qui n'ont rien, par rapport à ceux qui ont quelque chose ». Au cours des visites, mais aussi dans le cadre de l'enquête quantitative de l'évaluation finale, de nombreux répondants ont ainsi fait état de besoins de base non-couverts dans les sites du projet, notamment en latrines (« Besoin urgent de construire des latrines. Elles sont bouchées, les insectes entrent dans certains abris » ; « pas d'appui de l'OIM dans les 12 derniers mois, les toilettes détruites et les douches aussi » ; « le PDI est un handicapé mais il fait plus de 30 minutes pour arriver à la latrine la plus proche »).

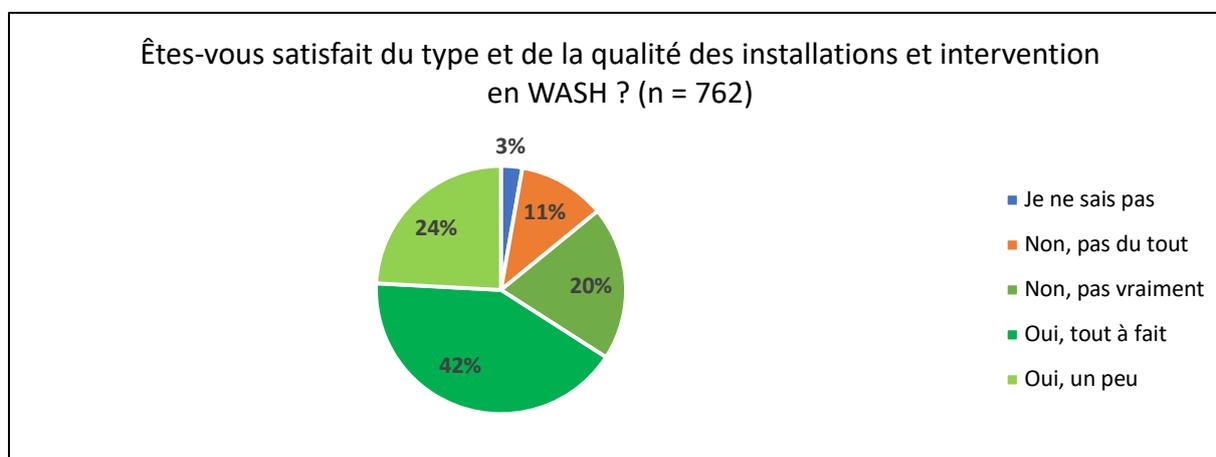
4.3.3. Quelle est la qualité des services fournis et des produits du projet ?

Les bénéficiaires ont dans l'ensemble apprécié la qualité des abris. Le pourcentage des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête quantitative de l'évaluation finale qui se déclarent satisfaits de la qualité et du type d'abri est de 61%, mais ce pourcentage s'élève à 80% parmi ceux qui déclarent avoir reçu une assistance en abri de la part de l'OIM au cours des 12 derniers mois (cf. Tableau 3 ci-dessous).

Tableau 3 : Niveau de satisfaction des PDI en matière de qualité et type d'abri

Êtes-vous satisfait du type/qualité de votre logement/Abri ?	Avez-vous été assisté par l'OIM en abri au cours des 12 derniers mois ?			
	Je ne sais pas	Non	Oui	Total
Je ne sais pas	0%	3%	0%	1%
Non, pas du tout	0%	42%	4%	18%
Non, pas vraiment	50%	28%	15%	20%
Oui, tout à fait	50%	14%	56%	41%
Oui, un peu	0%	13%	24%	20%

source : enquête quantitative de l'évaluation finale



source : enquête quantitative de l'évaluation finale

La qualité des installations et des interventions WASH a également été appréciée par une majorité de bénéficiaires : 66% des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête quantitative de l'évaluation finale ont déclaré qu'ils étaient satisfaits du type et de la qualité des installations et interventions WASH (42% « tout à fait » et 24% « un peu »).

En revanche, d'après certains témoignages de bénéficiaires, il est possible que pour certains articles, le prix ait parfois été privilégié au détriment de la qualité. Certains bénéficiaires membres du Comité de Surveillance ont par exemple fait état de vestes qui s'étaient détériorées rapidement, tandis que d'autres ont critiqué la qualité des sticks utilisés pour les abris : « la qualité n'est pas bonne, ce sont des sticks qu'on a coupé en brousse. Les insectes vont manger le bois, ça ne durera pas longtemps ». Selon certains membres du personnel, « évidemment, on ne regarde pas que le prix mais aussi la qualité », tandis qu'un autre a confié qu'« on devrait vraiment travailler sur la question de la qualité (...) si on veut la qualité, on doit argumenter pour s'opposer à la logique du moins-disant ». Un troisième membre du personnel estime que « ce qui permet de résoudre la tension prix-qualité c'est la répartition des responsabilités: l'analyse financière de l'offre est effectuée par la logistique, et l'analyse

technique est effectuée par les programmes. Des échantillons sont inclus dans chaque offre pour la plupart des appels d'offre. En fonction du type de matériau, on peut noter ou bien carrément éliminer ». Il convient donc de toujours rester vigilant lors de toutes les étapes de la procédure d'achat pour garder cet équilibre prix/qualité et surveiller de près les livraisons (ce qui semble être le cas en général, ainsi que l'indique un membre du personnel : « même à la livraison, je dois avoir un œil sur tout. Parfois ils vont livrer une qualité moindre s'il n'y a pas de contrôle »), et ce dans toutes les provinces, y compris celles qui ont une offre de biens moindre, ou de trouver des solutions pour les provinces n'offrant pas le même niveau de qualité.

4.3.4. Les bénéficiaires cibles prévus ont-ils été atteints et sont-ils satisfaits des services fournis par le projet ?

Si la (quasi) totalité des cibles des indicateurs de produit ont été atteintes, on peut affirmer que le projet a bien atteint les bénéficiaires cibles prévus par le projet. Pour certains indicateurs, il a même dépassé les objectifs en termes de nombre de bénéficiaires. Dans la proposition de projet le nombre de bénéficiaires de ces infrastructures a été calculé en multipliant le nombre de points d'eau, de latrines, de douche etc. par un nombre d'utilisateurs découlant des standards SPHERE généralement utilisés : 30 personnes par latrine, 50 personnes par douche, 60 personnes par dispositif de lavage de main, et 500 personnes par point d'eau (à raison de 250 personnes par robinet, chaque point d'eau comptant 2 robinets).

Si l'on fait le total des travaux réalisés en considérant le ratio avec le nombre de bénéficiaires prévus, on peut par exemple affirmer que 39,480 personnes ont bénéficié d'un accès amélioré à des installations sanitaires (contre 39,000 personnes ciblés dans la proposition de projet). En outre, les personnes résidant sur les sites concernés sans être enregistrées, ainsi que les communautés hôtes vivant à proximité du site et qui peuvent bénéficier de certaines infrastructures, peuvent également contribuer à faire augmenter le nombre total des bénéficiaires.

En ce qui concerne la satisfaction des PDI, la majorité d'entre eux ont déclaré être satisfaits de l'assistance fournie par l'OIM :

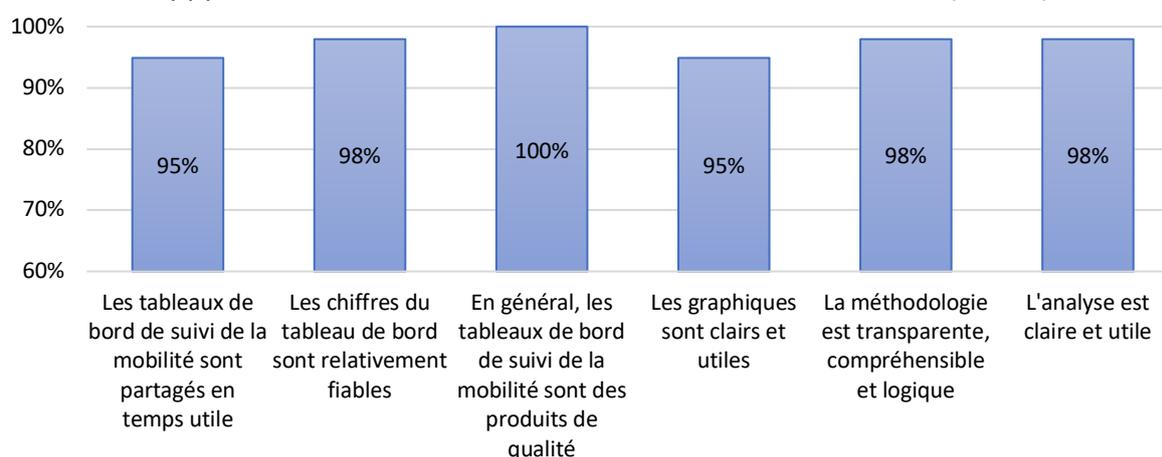
- 66% des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête quantitative de l'évaluation finale ont déclaré qu'ils étaient satisfaits du type et de la qualité des installations et interventions WASH (42% « tout à fait » et 24% « un peu ») ;
- 80% de ceux qui ont reçu une assistance en abri de la part de l'OIM au cours des 12 derniers mois se déclarent satisfaits (56% « tout à fait » et 24% « un peu ») ;
- Enfin, 86% des personnes interrogées se déclarent satisfaites de la gestion du site (56% « tout à fait » et 30% « un peu »).

Etes-vous satisfait(e) de la gestion de ce site jusqu'à fin septembre 2022 ?
(n = 762)

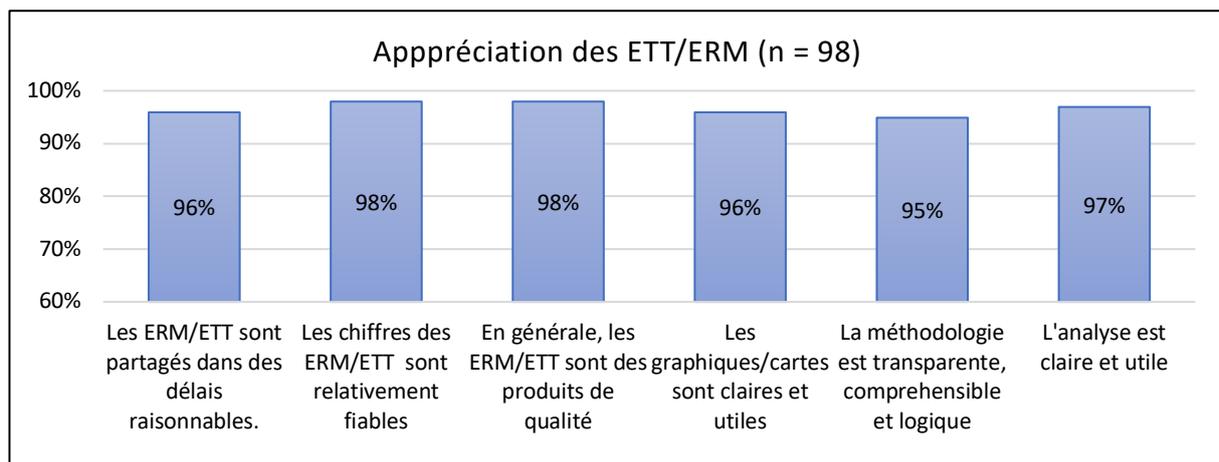


Les partenaires humanitaires ont également bénéficié du projet à travers les produits de la DTM (Mobility tracking assessment, ETT). Le niveau de satisfaction globale quant à l'utilisation des produits DTM est de 95% (92/97). Plus précisément, parmi ceux qui avaient lu un tableau de bord de suivi de mouvements de populations au cours des douze derniers mois, 95% (93/98) sont d'accord pour dire que « les tableaux de bord sont partagés en temps utile », 98% (96/98) pour dire que « les chiffres du tableau de bord sur les mouvements de déplacements et de retours sont relativement fiables », 100% pour dire que « en général les tableaux de bord sont des produits de qualité », 95% (93/98) pour dire que « les graphiques sont clairs et utiles », 95% (93/98) pour dire que « la méthodologie est transparente, compréhensible et logique », et 98% (96/98) pour dire que « l'analyse est claire et utile ».

Appréciation des tableaux de bord de suivi de la mobilité (n = 98)



Parmi ceux qui avaient lu un ERM/ETT au cours des douze derniers mois, 96% (94/98) sont d'accord pour dire que « les ERM/ETT sont partagés dans des délais raisonnables », 98% (96/98) pour dire que « les chiffres ERM/ETT sur les déplacements et les retours sont relativement fiables », 98% (96/98) pour dire que « en général, les ERM/ETT sont des produits de qualité », 96% (94/98) pour dire que « les graphiques/cartes sont claires et utiles », 95% (93/98) pour dire que « la méthodologie est transparente, compréhensible et logique », et 97% (95/98) pour dire que « l'analyse est claire et utile ».



4.3.5. Toutes les parties associées au projet ont-elles fourni ou mis à disposition les moyens requis en temps voulu pour mettre en œuvre les activités ?

Plusieurs membres du personnel ont évoqué les procédures d'achat, qui ont pris plus de temps que prévu : « le projet est de 12 mois, et 6 mois ont été nécessaires pour acheter le matériel. Si on peut prendre 2-3 mois pour les procédures, et qu'on nous laisse 9 mois pour exécuter, ça serait mieux » ; « les LTA n'étaient pas prévus au départ, c'est quand on a discuté avec la logistique qu'on a décidé d'avoir un pool de fournisseurs ».

Cependant, les membres du personnel interrogés ont déclaré que les fournisseurs et les partenaires n'avaient causé aucun retard majeur dans la mise en œuvre de ce projet dans sa période d'exécution : « La plupart des fournisseurs ont amené en temps voulu, c'est parfois en interne qu'on a traîné » ; « il y a un fournisseur qui devait livrer des items dans certains sites et qui s'est trompé de site, donc il a fallu ramener ces matériaux ».

Les procédures de paiement ont été mentionnées parmi les facteurs qui ralentissent la mise en œuvre : « les retards de paiement impactent la mise en œuvre » ; « l'OIM ne donne pas d'avance, ce sont les entreprises qui préfinancent. On paie la première tranche lorsqu'ils ont fait 20% du travail, mais souvent le paiement traîne et le fournisseur ne peut pas continuer ».

La coordination externe, notamment avec les partenaires de mise en œuvre, a aussi permis de trouver des solutions et de continuer certaines activités alors que les équipes de l'OIM rencontraient des problèmes d'accès : « avec la crise du M23, la route vers quatre sites était impactée. Or AIDES (Actions et Interventions pour le Développement et l'Encadrement Social)

a des bureaux non loin de ces sites, avec des équipes basées sur place » ce qui leur a permis d'assurer certaines activités à la place de l'OIM. Les équipes WASH ont rapporté un autre exemple de bonne coordination avec la CNR qui « négocie la mise à disposition des terrains et nous aide (ainsi que les autorités locales) lorsque certains propriétaires refusent que l'on fasse passer nos tuyaux sur leur terrain ».

En ce qui concerne la collaboration entre équipes « programme » et « support », des membres du personnel ont évoqué des délais dans le traitement de certaines requêtes adressées, tandis que d'autres ont tenu à souligner les améliorations qui ont déjà été effectuées : « Avec l'OIPA (Online Invoice Payable Application, le nouveau système interne de paiement en ligne de l'OIM) on signe et ça va directement à la prochaine personne : on peut gagner une dizaine de jours » ; « Les LTA vont nous permettre d'aller un peu plus vite. Pour les points d'eau, au lieu de lancer un dossier d'appel d'offre, on va faire des termes de référence pour voir quelles entreprises peuvent répondre. Plusieurs membres du personnel ont également appelé à faire évoluer certaines procédures : « certaines procédures peuvent être revues sans toutefois mettre à mal l'organisation » ; « Je pense que les procédures devraient être plus adaptées à nos programmes, pour mieux servir nos bénéficiaires » ; « nos systèmes internes ne nous permettent pas d'aller suffisamment vite ».

Quelques recommandations semblent ainsi pouvoir être formulées :

- Mieux documenter les procédures et clarifier les rôles et responsabilités de chacun ainsi que les délais prévisionnels pour chaque type de requête, afin de travailler avec plus de visibilité et de sérénité. Il pourrait également être envisagé de procéder à une meilleure répartition des tâches au niveau des finances et de la logistique en désignant par exemple des points focaux par projet afin d'éviter les retards de traitement et/ou l'oubli de certains dossiers.
- Organiser des sessions de formation sur les procédures pour s'assurer qu'elles sont bien comprises. Certains membres du personnel ont en effet estimé que celles-ci étaient parfois méconnues.
- Favoriser les visites de membres du personnel d'un bureau à un autre, notamment pour que les gens apprennent à se connaître. En effet, « le fait qu'il y ait une distance et que les choses se règlent par email ne facilite pas toujours la collaboration » ; « avec la distance, cela demande un effort beaucoup plus grand pour essayer de comprendre la personne avec qui tu parles ».

En ce qui concerne la coordination entre les différents programmes, il convient de mentionner la position particulière de la DTM qui est souvent sollicitée par les autres départements pour collecter des données : « Chacun veut que ses activités soient priorisées. On est trop sollicités, parfois on est en retard sur les livrables ». Il pourrait ainsi être envisagé de renforcer l'équipe de la DTM.

Il semblerait également opportun de favoriser les échanges entre départements, et entre provinces, dans la limite des ressources financières disponibles. Des rencontres physiques ont

déjà eu lieu, avec notamment une visite de terrain en Ituri au début du projet 2021-2022 qui a permis les échanges d'expérience, et des activités de team building organisées dans chaque province. « Ça a permis de se connaître davantage, et donc d'améliorer la communication. Quand on communique bien, y'a un travail de qualité ».

4.3.6. Quand et comment les activités de suivi et d'évaluation sont-elles menées ? Quelles sont les leçons tirées de M&E et les bonnes pratiques ?

Le M&E (Suivi et Évaluation) a été identifié comme un point faible du projet. En effet, si de nombreuses données sont collectées dans les sites sur les bénéficiaires, sur leurs besoins, leurs intentions etc., trois faiblesses ont été relevées :

- Les données ne sont pas collectées par des membres du personnel M&E.

Ce sont les « staffs programme » qui collectent la quasi-totalité des données : le département DTM pour les données d'enregistrement ; les départements Shelter et WASH pour les données sur les besoins en Abri et en WASH dans les sites ; et le département CCCM pour les problèmes, incidents, plaintes, sensibilisations, élections, etc. Cette manière de procéder est justifiée et adéquate, mais elle pourrait être complétée par des activités de collecte de données réalisées par des membres du personnel non-impliqués dans la mise en œuvre du projet. Cela permettrait de vérifier les données collectées par les « staffs programme », et d'harmoniser la qualité des données (entre départements et entre sous-bureaux). En outre, il aurait été plus logique que certaines activités soient mises en œuvre par le département M&E avec le soutien de la DTM, et non directement par le département DTM, afin de garantir l'impartialité du processus (par exemple l'enquête PDM réalisée en septembre 2022), en notant que cela n'a pas été possible dans le cadre du projet en raison de l'absence d'une personne spécialisée en suivi-évaluation. Un.e assistant.e M&E pourrait être recruté.e pour se consacrer à ces tâches pour l'ensemble des projets d'urgences exécutés par la mission de l'OIM en RDC. Il ou elle pourrait également appuyer les équipes dans la conception des projets, les processus de planification et de suivi (collecte et analyse de données (par exemple pour les évaluations multisectorielles des besoins dans les nouveaux sites)).

- Les activités de collecte et d'analyse de données ne sont pas toujours correctement planifiées.

En raison de l'absence de personne spécialisée, le programme n'a pas élaboré de Plan M&E en début de programme dans lequel figurerait l'ensemble des activités M&E, et pour chacune d'entre elles, un responsable et une date limite. Cette absence de cadre a pu contribuer à une mise en œuvre parfois précipitée, par exemple la réalisation de l'enquête PDM. Les activités elles-mêmes ne font pas souvent l'objet de Termes de référence (« on n'avait pas fait de Termes de Référence car on savait exactement ce qu'on évaluait, à savoir la satisfaction des bénéficiaires ») ce qui ne favorise pas l'implication de toutes les parties prenantes dont certaines ont d'ailleurs estimé que le département DTM pourrait communiquer davantage sur la conduite des activités de suivi qu'il mène, notamment de collecte de données. Par ailleurs l'intitulé « enquête PDM » a été critiqué par certains membres du personnel qui ont estimé

qu'il s'agissait d'un « abus de langage, car il n'y a pas eu de distribution. Je préférerais qu'on fasse des enquêtes CAP [Connaissances , Attitudes, Pratiques], initiale et finale ».

- Les données M&E ne sont pas suffisamment utilisées pour améliorer les projets.

Les membres du personnel interrogés ont admis que le rythme et dans une certaine mesure les procédures de conception de projet ne laissent pas beaucoup de temps à la réflexion et l'analyse obligeant parfois à reprendre les éléments de la proposition de projet précédente sans toujours les modifier. « Il faudrait améliorer la conception des projets. On ne tire pas assez les leçons du projet précédent ».

Plus globalement, à travers les documents de projet et les différents entretiens réalisés, un manque de « culture M&E » a été observé au sein des équipes, ainsi qu'une certaine déconnexion entre les activités du projet et les activités M&E qui sont perçues comme une charge de travail supplémentaire qui n'apportent pas de valeur ajoutée. Ainsi, chaque département dispose de ses propres outils de suivi, tandis que les outils de suivi globaux développés par le département M&E ne sont pas toujours mis à jour. L'absence d'Officier de Suivi-Évaluation pour la mission RDC jusqu'en mai 2022 a sans doute contribué à cette situation qui semble s'être améliorée depuis que le poste a été pourvu. Un dialogue semble s'être établi entre M&E et programme et de nouveaux outils ont été développés. Cependant plusieurs membres du personnel ont estimé que des améliorations sont possibles : « nous avons besoin d'une approche plus axée sur les résultats, avec une meilleure gestion de l'information » ; « il faut faire en sorte que les équipes projet adhèrent plus au M&E. Il faut faire un plaidoyer au niveau du management [et] donner des orientations pour que les équipes répondent aux sollicitations du M&E ». Cette adhésion au principe et aux outils du M&E doit en outre concerner tous les membres du personnel, et pas seulement les Gestionnaires de Projet.

Le projet se caractérise donc à la fois par une grande importance accordée aux données et aux informations, notamment à travers les activités de la DTM, mais également par une sous-utilisation de la « fonction M&E » qui, si elle était mieux utilisée dans le cadre du projet, permettrait de favoriser l'apprentissage, de renforcer la redevabilité envers les populations affectées, et d'améliorer la qualité des interventions.

4.4. Efficiences

4.5.1. Le coût des ressources fournies/mises à disposition par toutes les parties associées au projet est-il conforme (ou inférieur) au coût prévu ?

Répondre avec précision à cette question aurait supposé d'avoir accès aux rapports financiers pour les comparer au budget du projet. Certains entretiens (ainsi que l'étude du budget) ont révélé que certaines « lignes budgétaires laissent beaucoup de flexibilité » car elles sont peu détaillées – ce qui ne facilite pas la comparaison entre les coûts prévus et les coûts effectifs. À cela s'ajoute, selon certains membres du personnel, « une planification qui pourrait être

renforcée », des « procédures parfois opaques ou méconnues » et un « système de suivi budgétaire en décalé » qui peuvent rendre difficile un suivi très rapproché.

Les membres du personnel interrogés ont néanmoins estimé que globalement le coût des ressources, humaines comme matérielles, était conforme au coût prévu, même si au cas par cas des écarts ont été rapportés. Ainsi, les coûts liés à l'administration des sites par les structures étatiques (CNR, DIVAH) ont semble-t-il été sous-estimés : « les activités d'administration de sites nous ont coûté plus cher que prévu ». Certains biens ont également vu leur coût augmenter au cours de la mise en œuvre du projet, notamment le carburant, ce qui aurait causé, ou contribué à causer, un dépassement du budget prévu pour le transport. Les lignes budgétaires liées aux latrines, aux douches, et aux abris ont également été indiquées en surcoût par les informateurs clés, tandis que celles liées à la communication et aux points d'eau auraient été sous-consommées, compensant ainsi les dépassements.

4.5.2. Les ressources financières globales allouées à chaque produit ont-elles été utilisées de manière adéquate ?

Les entretiens avec les membres du personnel et une revue documentaire approfondie ont révélé un certain nombre d'éléments qui permettent d'affirmer que les ressources financières allouées à chaque produit ont globalement été utilisées de manière adéquate, même si des améliorations restent possibles.

Tout d'abord, les procédures logistiques se sont révélées globalement efficaces pour obtenir du matériel et des services de qualité, à un bon prix, et en faisant gagner du temps aux équipes. « Les procédures en matière d'acquisition de biens et de services sont très rigoureuses. Les marchés ne sont pas donnés de gré à gré, il y a une compétition entre fournisseurs ce qui fait que le prix en est réduit » même si parfois « en contrepartie on ne participe pas à l'économie locale » lorsqu'on recourt à des achats externes, et « la matrice d'autorisation permet aussi de s'assurer que toute la procédure a bien été respectée ». Les membres du personnel ont également estimé que « les procédures sont assez solides pour atténuer les risques de fraude » notamment le fait de passer par une société de transfert d'argent, Soficom, pour les paiements : « la plupart des paiements de Cash for Work ne sont pas effectués par nos collègues mais à travers des institutions de microfinance » ; « la finance a mis en place un système où le staff ne touche pas à l'argent sauf cas extrême » (i.e. les sites très éloignées où Soficom refuse d'aller, auquel cas les membres du personnel sont autorisés à aller faire les paiements, en présence du président du site et du président du comité d'initiative). De l'avis de tous, ce système « a épargné les membres du personnel, au niveau de la sécurité comme au niveau de la prévention des détournements ». L'inconvénient de ce système est que « Soficom ne se déplace que pour de gros montants », par conséquent « la personne qui construit une latrine doit attendre qu'un gros paiement arrive pour recevoir le sien ».

Une piste d'amélioration serait le recours à la monnaie électronique (ou « Mobile Money ») là où le réseau le permettrait, même si, d'après un membre du personnel « ce n'est pas évident

parce que les PDI n'ont souvent pas de téléphone, ou bien de pièce d'identité pour se faire enregistrer. Ce serait une amélioration d'abord en termes d'accès parce que le réseau mobile est plus étendu que notre accès physique ; et ce serait plus fiable par rapport au fait de payer en liquide » ; Un autre membre du personnel interrogé a estimé qu'« une des grandes contraintes, c'est le problème de l'identification. Il y avait eu des tentatives de donner des téléphones et des cartes SIM, mais cela n'avait pas été concluant : certains ont perdu le téléphone, ou le code PIN ».

L'utilisation de Contrats cadres a également permis des gains d'efficience tout en évitant les hausses de prix sur la période de mise en œuvre du projet. Selon les membres du personnel interrogés, « ici la leçon apprise est de faire des contrats cadres, ce qui manquait lors du projet précédent : on n'avait pas de base de données des fournisseurs, ça a pu être compliqué, les entreprises n'avaient pas de satellites dans les autres provinces donc ils devaient soustraire » ; « Pour ce projet il a été décidé d'avoir au moins trois fournisseurs par province pour le matériel Shelter et WASH » ; « l'avantage des contrats-cadres est que les fournisseurs donnent un prix qui ne change pas pendant toute l'année. Ensuite en fonction de la zone, on peut faire appel à l'un ou à l'autre ». En revanche, comme cela a déjà été dit, il semble que les procédures conduisent parfois à privilégier le prix au détriment de la qualité.

Le mode de mise en œuvre directe qu'utilise souvent l'OIM semble également permettre de consacrer une part plus importante du budget aux activités (pour certaines activités, il n'y a « pas de partenaire à recruter, ce qui aurait nécessité de payer leurs coûts supports ») tandis que l'utilisation de la technologie a permis de gagner en efficacité : selon un partenaire interrogé, « nous utilisons des tablettes depuis 2020 ou 2021 ; grâce à ça, nous sommes en mesure de donner en temps réel les statistiques et les besoins pour chaque site ». Quant à la coordination entre départements, même si elle a été qualifiée de perfectible selon certains, elle a pu entraîner des économies d'échelle : « on coordonne entre départements pour faire des missions conjointes, et réaliser plusieurs activités en même temps, ce qui permet de prendre 2 véhicules au lieu de 3 par exemple ».

Enfin, il apparaît que les choix réalisés en matière d'approvisionnement en eau ont souvent permis de gagner en efficience et en durabilité. Privilégier les adductions (« c'est ce que le cluster WASH conseille de faire ») se révèle ainsi plus rentable sur le long terme (« c'est plus cher au début, mais ensuite les bornes fontaines ne coûtent pas cher ») tandis que « certains ouvrages, comme les pompes à énergie solaire, sont allés au-delà de l'urgence et ont un impact durable : ils vont continuer à fonctionner après le projet et même après la fermeture du site (...) l'eau est un besoin permanent. Et c'est difficile de dépendre du carburant ; aujourd'hui l'approche humanitaire n'est plus comme ça. Les gens qui se déplacent vont peut-être rester là 10 ou 20 ans » ; « une pompe alimentée par un groupe électrogène serait plus sûre, mais qui paie le carburant quand le projet finit ? Et puis l'entretien peut bloquer s'il manque une pièce ». Ces ouvrages alimentés par des panneaux solaires dépendent cependant de l'ensoleillement, une faiblesse qui a été relevée par les PDI dans un des sites visités ; ils auraient, selon certains membres du personnel, gagné à être équipés de batteries de stockage

en lithium pour permettre à la pompe de continuer à fonctionner lorsqu'il n'y a pas ou peu d'ensoleillement pendant plusieurs jours de suite.

En revanche, l'utilisation de véhicules de location, par opposition à l'achat de véhicule n'a pas été jugée judicieuse par certains membres du personnel interrogés qui soulignent la nécessité de bien faire les calculs coûts/bénéfices des deux options.

Plusieurs membres du personnel ont également signalé que certains départements leur semblaient en sous-effectif « par rapport au volume de travail et aux responsabilités (...) on pourrait embaucher une personne en plus » ; même si « on a des problèmes de budget pour embaucher une autre personne », notamment dans les départements finance ou logistique. Renforcer ces départements pourrait permettre de gagner en efficacité, même si selon certains, « lorsqu'on est au pic d'activité, il y a beaucoup de travail, mais après, beaucoup moins », en particulier pour le département logistique. Une alternative pourrait être d'envoyer plus fréquemment des membres du personnel basés à Kinshasa pour appuyer les bureaux de terrain dans les périodes cruciales (selon un membre du personnel il y aurait « davantage de "log" à Kinshasa que dans les provinces »).

4.5.3. Dans quelle mesure la coordination et la collaboration entre l'OIM et les partenaires de mise en œuvre ont-elles permis d'améliorer l'efficacité de la mise en œuvre ?

Le partenariat avec Actions et Interventions pour le Développement et l'Encadrement Social (AIDES) a été jugé positif par l'ensemble des informateurs-clés interrogés. Un membre du personnel a notamment déclaré que « le contrat était clair, (...) tout s'est bien passé ». Les nombreux bureaux satellites d'AIDES ont permis de gagner en efficacité puisque le partenaire pouvait se rendre sur les sites plus facilement que l'OIM. D'après les entretiens individuels et les FGD réalisés dans les sites, il semblerait que la gestion assurée par AIDES dans les provinces du Nord-Kivu et de l'Ituri a été au moins aussi appréciée des PDI qu'au Tanganyika où c'est l'OIM qui assure la gestion : la répartition des rôles entre une organisation gestionnaire (AIDES) et une autre qui reste plus dans un rôle de coordination (OIM) semble avoir bien fonctionné dans les provinces du Nord-Kivu et de l'Ituri.

Les partenaires de mise en œuvre de la DTM ont également été appréciés par les membres du personnel interrogés, qui ont estimé que ces partenaires « fournissent des données de bonne qualité ». La mise en œuvre des activités de la DTM en a été améliorée par la connaissance qu'ont ces partenaires de certaines zones : ils peuvent ainsi se rendre dans « des zones qui n'ont jamais reçu d'aide » selon des représentants d'organisations partenaires interrogées.

Le retard dans les remboursements des préfinancements effectués par les partenaires a été mentionné par certains représentants d'organisations partenaires comme un frein à la mise en œuvre des activités : « ils nous demandent de préfinancer » ; « les remboursements prennent du temps, parfois plus d'un mois ».

4.5.4. Les ressources de M&E ont-elles été suffisantes et appropriées ?

Les ressources de M&E du projet sont réparties sur quatre lignes budgétaires :

- « Program Support, M&E, Reporting, Compliance » (1,32% du budget)
- « Project assistant M&E » (0,13% du budget)
- « Monitoring » (0,54% du budget)
- « IOM Internal Évaluation » (0,17% du budget)

Ainsi le budget total dédié au M&E pourrait correspondre à 2,15% du budget total du projet. Cependant il est possible que le pourcentage du budget utilisé pour les dépenses en M&E soit en réalité inférieur à cela puisque la ligne budgétaire « Program Support, M&E, Reporting, Compliance » (1,32% du budget) n'est pas exclusivement réservée aux dépenses en M&E. De plus, le projet n'a pas recruté d'Assistant de projet M&E.

Dans l'optique du projet BHA 2022-2023, compte tenu des faiblesses évoquées à la section 4.3.6 ci-dessus, il serait opportun de recruter un Assistant de projet M&E dédié aux projets d'urgence, et de consacrer plus de ressources financières au M&E. En effet, le pourcentage du budget consacré au M&E n'est en tout cas pas en ligne avec les recommandations du *Project Handbook* de l'OIM qui évoque un montant situé entre 5% et 10% de l'enveloppe budgétaire³. Un membre du personnel a estimé qu'« il faudrait avoir plus de ressources en M&E et notamment plus de staff », tandis qu'un autre évoquait la nécessité de faire des enquêtes supplémentaires : « je préférerais qu'on fasse des enquêtes CAP, initiale et finale ».

Au-delà de ces recommandations, il aurait également été judicieux de fractionner la ligne « Program Support, M&E Reporting, Compliance », pour pouvoir déterminer plus précisément le pourcentage du budget consacré au M&E, mais aussi et surtout pour garantir que les dépenses en M&E nécessaires à la bonne mise en œuvre du projet seront couvertes par le projet.

4.5. Impact

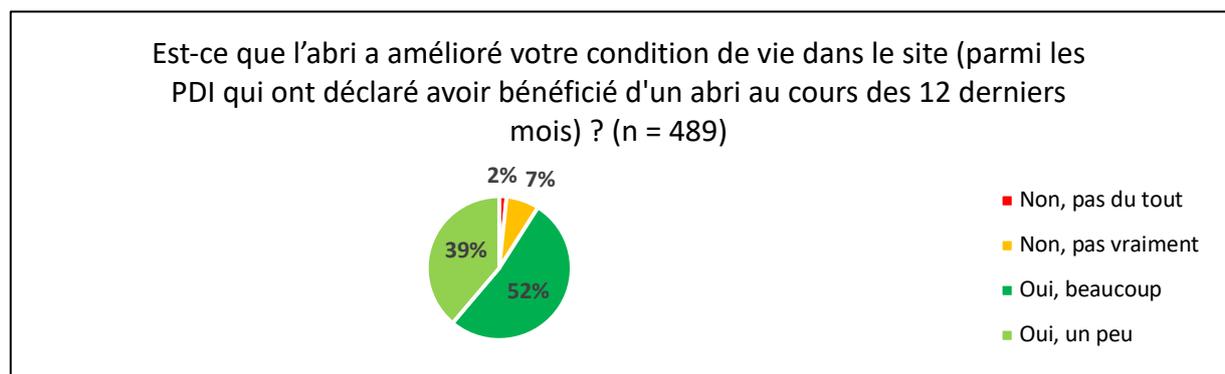
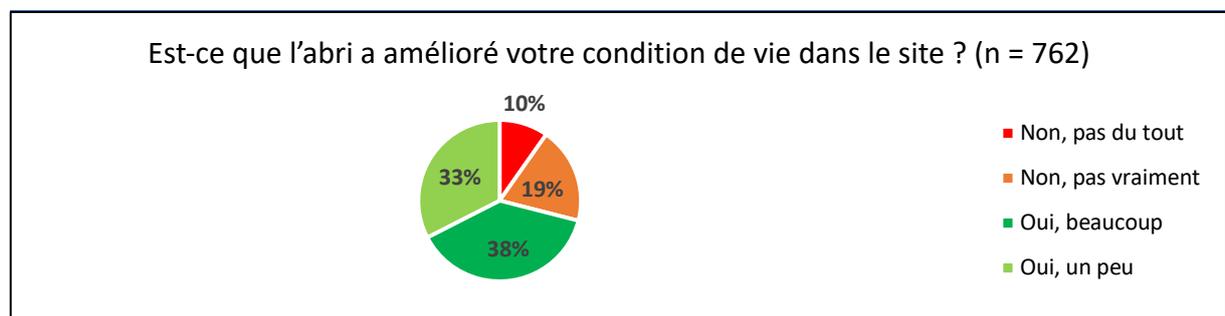
4.5.1. Le projet a-t-il permis d'améliorer le bien-être des femmes, des filles, des hommes et des garçons dans les sites de déplacement ?

Lors des entretiens individuels et des FGD, la grande majorité des PDI a exprimé sa gratitude pour l'assistance en Abris, en WASH et en Gestion de site, et ont estimé que le projet avait amélioré leurs conditions de vie : « je remercie l'OIM pour la maison. On dort bien » ; « tout a été bien construit. L'eau est à 2 mn seulement ». Certains ont exprimé des réserves : eau en quantité et/ou en qualité insuffisante, manque de latrines fonctionnelles, bâches qui suintent etc. Les visites ont également permis de remarquer que certaines latrines étaient inondées,

³ *Manuel des projets de l'OIM (deuxième édition), Module 3, OIM, 2017, consulté le 7 novembre 2022, disponible à l'adresse : <https://intranetportal/Pages/ControlNo.aspx?controlNo=IN/00250/Module3>*

que certains abris étaient placés juste à côté d'une fosse à ordures ou d'une latrine (un mètre environ), ou bien que l'espacement entre abris n'était pas suffisant. Plus généralement, toutes les PDI rencontrées ont insisté sur leurs conditions de vie pénibles : insécurité alimentaire, problèmes de santé et d'éducation, absence de perspectives de retour ou d'insertion professionnelle... « Nous vivons comme des prisonniers » ; « certains sont attrapés pour vol, on les frappe, on les torture parce qu'ils ont volé dans les champs » ; « à cause de la faim nous devons aller en brousse, ce n'est pas facile, nous rencontrons des militaires qui nous violent parfois » ; « je n'ai rien à rajouter sinon que la faim va nous tuer ». Dans la majorité des sites, de nombreux besoins non-couverts ont été identifiés et malgré le plaidoyer réalisé par les équipes CCCM pour mobiliser des fournisseurs de services, les bénéficiaires du projet ont parfois semblé comme oubliés par la communauté humanitaire.

Il est cependant très clair que le projet a permis d'améliorer le bien-être de nombreuses PDI. Les visites de site, les entretiens et les FGD avec les bénéficiaires, ainsi que l'enquête quantitative, ont montré un impact significatif des activités du projet sur le bien-être des femmes, des filles, des hommes et des garçons dans les sites de déplacement couverts par le projet. 70% des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête quantitative de l'évaluation finale ont déclaré que leur abri avait amélioré leur condition de vie dans le site (38% « beaucoup » et 32% « un peu »), un pourcentage qui grimpe à 91% pour les PDI ayant déclaré avoir bénéficié d'un abri au cours des 12 derniers mois.



Les activités WASH ont également eu un effet mesurable sur le bien-être des femmes, des filles, des hommes et des garçons dans les sites de déplacement couverts par le projet. On a demandé à quelle distance de leur abri se trouvait le point d'eau, la latrine et la douche les plus proches. On peut voir que le 56% des PDI qui vivent dans les sites ayant reçu le paquet

WASH disposent d'un point d'eau à moins de 5 mn de leur abri, contre 25% pour les PDI qui vivent dans des sites n'ayant pas reçu le paquet WASH.

Distance au point d'eau le plus proche	Avez-vous été assisté par OIM en WASH au cours des 12 derniers mois ?		
	Non	Oui	Total général
Moins de 5mn de marche	25%	56%	49%
Entre 5-10mn de marche	34%	18%	21%
Entre 10-15mn de marche	7%	7%	7%
Plus de 15mn de marche	34%	18%	21%
Je ne sais pas	0%	1%	1%

Distance à la latrine la plus proche	Avez-vous été assisté par OIM en WASH au cours des 12 derniers mois ?		
	Non	Oui	Total général
Moins de 5mn de marche	69%	84%	81%
Entre 5-10mn de marche	28%	11%	15%
Entre 10-15mn de marche	1%	2%	2%
Plus de 15mn de marche	2%	2%	2%
Je ne sais pas	1%	1%	1%

Distance à la douche la plus proche	Avez-vous été assisté par OIM en WASH au cours des 12 derniers mois ?		
	Non	Oui	Total général
Moins de 5mn de marche	67%	83%	80%
Entre 5-10mn de marche	30%	12%	16%
Entre 10-15mn de marche	1%	1%	1%
Plus de 15mn de marche	1%	3%	2%
Je ne sais pas	1%	1%	1%

Les impacts du projet à plus long terme, et notamment sur la santé des PDI et des communautés hôtes, n'a en revanche pas été mesuré : on a estimé que les activités avaient été terminées trop récemment pour que ces impacts soient mesurables. Dans les prochaines phases du projet, il serait intéressant de collecter des données initiales et des données finales sur la prévalence des maladies d'origine hydrique et de les croiser avec des données sur le respect des standards SPHERE dans les différents sites. En effet, certaines pratiques (latrines inondées, proximité entre latrines/fosses et abris...) font courir des risques sanitaires aux bénéficiaires et la collecte de données pourraient faciliter la priorisation des interventions.

4.5.2. La mise en œuvre du projet a-t-elle entraîné des effets non prévus ?

La mise en œuvre du projet BHA a entraîné quelques effets non prévus, certains positifs et d'autres négatifs. Parmi les effets non prévus positifs, on peut citer :

- La cohésion sociale qui a découlé de la cohabitation dans certains sites de certaines communautés traditionnellement opposées, notamment au Tanganyika entre les

communautés Twa et Bantou. Selon certains membres du personnel, « cela a permis aux gens de tisser des relations sociales qu'ils n'avaient pas forcément dans leur village ». Le système des comités qui sont normalement élus dans chaque site serait particulièrement vecteur de lien social inédit : « c'est une façon d'apprendre à vivre ensemble ».

- Les sommes qui sont données aux membres du Comité d'Initiative en guise de motivation pour construire les abris des plus vulnérables ont permis à plusieurs PDI de faire face à des dépenses de santé (« certains nous ont dit que ça les avait aidés car leurs femmes étaient "coincées" à l'hôpital faute de pouvoir payer les frais de maternités ») et/ou de renforcer leur autonomie (« apparemment d'autres ont pu commencer un petit commerce avec ça »)
- Comme cela a déjà été évoqué, les sites situés à proximité de villages ont permis à certains villages qui n'avaient jamais eu d'eau potable de bénéficier d'installations qui « vont continuer à fonctionner après le projet et même après la fermeture du site ».

On peut également faire état d'effets non prévus négatifs. Des cas de revente de matériel ont notamment été rapportés par certains membres du personnel : « il y a eu quelques bâches revendues... mais ce n'était pas beaucoup ». Cela s'explique principalement par l'existence de besoins non couverts dans certains sites, par exemple en nourriture : « certains vendent les sticks de bois pour acheter de quoi manger ». Certains bénéficiaires ont également confié qu'ils étaient parfois obligés de « voler » pour subvenir à leurs besoins : « certains de nos amis sont attrapés pour vol, on les frappe, on les torture parce qu'ils ont volé dans les champs » ; « nous avons des problèmes avec la communauté hôte, car nos femmes volent dans les champs ».

Dans certains cas, les relations entre PDI et communautés hôtes ont également souffert de l'assistance apportée aux PDI. Un membre du personnel a ainsi confié que « quand il y a des assistances parfois les autochtones le vivent mal. Les villages qui accueillent les PDI vivent dans une situation similaire à celle des PDI et ne reçoivent rien ». Les activités qui bénéficient à la fois aux PDI et aux communautés hôtes (comme les infrastructures d'approvisionnement en eau) peuvent contribuer à atténuer ces frustrations, tout comme certains types d'activité de sensibilisation.

L'impact environnemental négatif du projet a également été montré du doigt par certains membres du personnel : « lors de la construction des abris nous utilisons des sticks coupés dans les villages environnants. Certains chefs de village commencent à se plaindre, en disant que le projet de l'OIM est en train de déboiser le site. Ils nous demandent de financer des projets de reboisement ».

4.6. Thématiques transversales

4.6.1. Dimension de genre

La matrice d'évaluation comporte la question évaluative suivante : « Dans quelle mesure une dimension de genre a-t-elle été utilisée dans la conception et la mise en œuvre du projet ? ».

Commençons par rappeler que l'intégration d'une dimension de genre se définit ainsi : « intégrer une démarche d'équité entre les sexes, c'est évaluer les incidences pour les femmes et pour les hommes de toute action envisagée, notamment dans la législation, les politiques ou les programmes, dans tous les secteurs et à tous les niveaux. Il s'agit d'une stratégie visant à incorporer les préoccupations et les expériences des femmes aussi bien que celles des hommes dans l'élaboration, la mise en œuvre, la surveillance et l'évaluation des politiques et des programmes dans tous les domaines – politique, économique et social – de manière que les femmes et les hommes bénéficient d'avantages égaux et que l'inégalité ne puisse se perpétuer. Le but ultime est d'atteindre l'égalité entre les sexes »⁴. En utilisant cette définition, on va voir que plusieurs politiques, dispositions, et initiatives permettent d'affirmer qu'une dimension de genre a effectivement été utilisée dans la conception et dans la mise en œuvre du projet.

Tout d'abord, les processus de recrutement, de sélection et de formation du personnel (salariés ou travailleurs horaires) comportent des dispositions visant à intégrer une perspective de genre :

- Des efforts sont faits pour que le pourcentage de femmes dans les équipes augmente : « On fait des efforts pour arriver à plus de parité » ; « pour nos énumérateurs, on veut respecter un quota de 30% de femmes au minimum, ce n'est pas facile. Pour le moment on est à 27%, contre 12% en 2018 », ce qui, selon les membres du personnel interrogés, a déjà porté ses fruits : « pour certaines enquêtes à connotation confidentielle, les femmes se livrent plus facilement à d'autres femmes ». Cela concerne l'OIM mais également ses partenaires de mise en œuvre : « on a recommandé à notre partenaire d'utiliser plus de personnel féminin ».
- Prise en compte de la dimension de genre dans les processus de recrutement de l'OIM : les avis de vacance de poste de l'OIM mentionnent généralement que « les candidatures féminines qualifiées sont particulièrement encouragées » (ou similaire), et les entretiens d'embauche de l'OIM comprennent habituellement une question sur la dimension de genre.
- Formation du personnel (salariés, travailleurs horaires, partenaires) : tous les membres du personnel de l'OIM doivent suivre la formation en ligne. « Je connais le genre : une introduction sur l'égalité femmes-hommes pour le personnel des Nations Unies ». Il n'est pas certain que les employés des organisations partenaires de l'OIM soient tenus à l'obligation de suivre cette formation, en revanche les énumérateurs de la DTM comme ceux des organisations partenaires de la DTM reçoivent tous une formation d'une demi-journée sur la Protection contre l'Exploitation et les Abus Sexuels (PEAS) facilitée par l'UNFPA (Fonds des Nations Unies pour la Population) ou par l'OIM, et à l'issue de laquelle ils doivent signer un acte d'engagement. Enfin, certains sous-bureaux ont nommé un point focal PEAS/Violence Basée sur le Genre

⁴ *Conclusions concertées de 1997 de l'ECOSOC*, Conseil économique et social des Nations Unies, 1997

(VBG) qui s'occupe de former les travailleurs horaires ainsi que les entreprises chargées des travaux.

Les équipes ainsi sensibilisées à cette question du genre prennent généralement en compte l'incidence des activités du projet sur les femmes et les hommes, et prennent des dispositions pour tenir compte des préoccupations et des expériences de tous et de toutes :

- Les douches et les latrines d'urgence construites par le projet sont séparées par sexe, et des pictogrammes indiquent clairement s'il s'agit d'une latrine/douche pour homme ou pour femme.
- Une amélioration a été apportée sur la répartition entre latrines pour femmes et latrines pour hommes : « avant, on faisait des blocs de deux portes, une pour les femmes et une pour les hommes. Cela posait problème car rien n'oblige l'homme à utiliser la latrine pour homme. Maintenant on fait des blocs de deux portes de latrines/douches pour femme d'un côté, et des blocs de deux portes de latrines/douches pour homme à un autre endroit ».
- Les femmes sont représentées dans les comités de sites et « on s'assure qu'elles aient des responsabilités ». Dans chaque site, le binôme président(e) du site / vice-président(e) du site doit comporter au moins une femme. Le comité des femmes est dans certains cas particulièrement suivi : « cette année on a plus appuyé les réunions, et on a davantage suivi, pour voir comment on pouvait les aider ».
- 13 517 kits d'hygiène intime ont été distribués à des femmes en âge de procréer, ce qui est une nouveauté dans ce projet par rapport au précédent : « les choses ont évolué: au début on faisait des sensibilisations mais on ne distribuait pas de kits d'hygiène intime ».
- Des sensibilisations ont régulièrement lieu dans les sites, notamment sur la PEAS, sur la lutte contre les mariages précoces et forcés, et sur l'utilisation des kits d'hygiène intime. Ces sensibilisations semblent avoir évolué au cours du projet, avec une prise en compte de certains comportements abusifs, comme l'ont reconnu certains membres du personnel : « on parlait beaucoup de PEAS pour les acteurs humanitaires, mais on a compris que les présidents, les chefs de bloc, les membres de comités avaient un pouvoir et que certains pouvaient en abuser. Donc on a pris les devants et on a sensibilisé, notamment sur comment on peut dénoncer ».

La visite de terrain a permis de constater certaines lacunes et d'identifier des améliorations possibles. Tout d'abord, les serrures qui sont censées équiper les douches et les latrines manquent parfois ; ce qui peut causer un problème de sécurité surtout pour les femmes. Ensuite le choix évoqué ci-dessus de construire des blocs de deux portes de latrines/douches pour femme d'un côté, et des blocs de deux portes de latrines/douches pour homme de l'autre, n'est pas ce qui a été observé dans tous les sites : dans plusieurs sites, on a observé des blocs de deux portes dont une pour les femmes et une pour les hommes (et les portes ne sont pas orientées dans des directions différentes comme le mentionne la proposition de projet) ; on a en outre constaté dans ces sites que les hommes utilisaient parfois les latrines réservées aux femmes, ce qui semble indiquer qu'il faut continuer, voire renforcer, les

sensibilisations à la bonne utilisation des latrines et des douches. Plusieurs femmes en âge de procréer ont aussi indiqué qu'elles n'avaient pas reçu de kits d'hygiène intime, peut-être en raison de l'approche retenue avec une tranche d'âge fixée à 12-49 ans (« on a dû définir la tranche d'âge (...) on s'est appuyé sur les recommandations du Cluster ») alors que certaines femmes peuvent être réglées en dehors de cette tranche d'âge, ou en raison d'un nombre de kits insuffisants.

Lors des visites de site, il a également été constaté que la culture locale semblait parfois contribuer à maintenir les femmes en retrait, malgré la règle qui impose une femme au poste soit de vice-présidente du site, soit de présidente du site. Un membre du personnel a confié que « même avec cette règle, ce n'était pas toujours facile d'avoir des femmes ». Les conseillers du président ont semblé dans un site visité avoir plus de pouvoir que la vice-présidente. Les comités sectoriels voient aussi perdurer certaines traditions. Un membre du personnel a par exemple expliqué que « parfois on écarte les femmes du Comité d'Initiative, alors que certaines sont capables, peuvent faire aussi bien voire mieux que les hommes ». Ainsi, imposer des femmes à certains postes semble insuffisant si les mentalités n'évoluent pas, comme l'ont exprimé certains membres du personnel de l'OIM : « dire que certaines femmes sont présidentes n'est pas une bonne réponse. C'est juste pour cocher la case. Les comités doivent comprendre leur travail et partager les responsabilités ».

4.6.2. Droits humains

La matrice d'évaluation comporte quatre questions évaluatives sur les droits humains :

1. Le projet est-il expressément conçu pour mettre fin ou réduire les éventuelles pratiques discriminatoires à l'encontre de groupes particuliers ?
2. Dans quelle mesure le projet a-t-il pris des dispositions pour éviter de créer ou accentuer les vulnérabilités des bénéficiaires ?
3. La mise en œuvre du projet s'est-elle faite dans le respect de la dignité des bénéficiaires et en prenant en compte les spécificités de chaque groupe de personnes ?
4. Si certains groupes cibles (femmes, mineurs, personne en situation de vulnérabilité) ont subi des effets négatifs non prévus, les responsables du projet ont-ils pris les mesures appropriées pour éliminer/atténuer ces effets ?

Il est difficile de répondre par l'affirmative à la **question 1**. En effet, les différents entretiens d'informateurs-clés, ainsi que la revue des documents de projet (en particulier la proposition de projet), semblent indiquer que le projet BHA n'a pas pour but premier l'élimination et/ou la réduction de pratiques discriminatoires. Un membre du personnel a estimé que « ce n'est pas au cœur du projet, même si certaines mesures ont permis de mettre des garde-fous » pour limiter certains types d'abus, par exemple en matière de PEAS (voir section 4.6.1 ci-dessus). Il s'agit plutôt d'un projet qui vise avant toute chose à fournir une assistance vitale à des personnes touchées par une crise, sans qu'il n'y ait d'activité, de produit ou de résultat centré sur la réduction de pratiques discriminatoires.

On pourrait toutefois soutenir que les PDI vivant dans les sites du projet sont régulièrement victimes de discriminations et que la fourniture d'une assistance en CCCM, en abris et en services WASH est susceptible de réduire leur exposition aux discriminations dont ils pourraient être victimes, par exemple s'ils devaient aller chercher de l'eau en dehors du site. De même, les activités de la DTM peuvent indirectement mettre fin à certaines pratiques discriminatoires, en permettant à d'autres acteurs humanitaires d'intervenir plus efficacement. Ainsi on peut affirmer que le projet contribue à réduire un certain nombre de pratiques discriminatoires, même s'il n'est pas expressément conçu pour cela.

En ce qui concerne la **question 2**, « dans quelle mesure le projet a-t-il pris des dispositions pour éviter de créer ou accentuer les vulnérabilités des bénéficiaires ? », on peut affirmer que le projet a bien pris de telles dispositions.

Chaque département prend en compte, à sa façon, la vulnérabilité des bénéficiaires, à commencer par le département CCCM, dont les activités de gestion et de coordination ont notamment pour but d'identifier les situations de vulnérabilité (individuelle et/ou collective) et d'y apporter une réponse adaptée, ainsi que l'explique un membre du personnel : « le fait d'avoir des gestionnaires à l'écoute de ces populations vulnérables est très important ». Le système de gouvernance de site mis en place (comités élus pour un an, suffrage universel pour tous ceux qui sont enregistrés) favorise également le bon travail des comités qui jouent bien souvent un rôle d'intermédiaire entre les PDI et le gestionnaire. Cependant il semble que le système ne fonctionne pas de la même façon dans tous les sites, avec des élections qui tardent à être organisées dans une dizaine de sites, et une légitimité des membres de comités qui pourrait en être amoindrie. Un membre du personnel rapporte ainsi que « là où il n'y a pas d'élections, il peut y avoir des contestations et des conflits ».

Le département Shelter/WASH prend lui aussi des dispositions en lien avec les vulnérabilités. Au-delà des initiatives visant à prendre en compte les vulnérabilités liées au genre (voir section 4.6.1 ci-dessus), dans chaque site appuyé en abris les équipes identifient également les ménages les plus vulnérables du site (notamment les personnes âgées et/ou en situation de handicap), et paient des membres de la communauté pour construire les abris de ces ménages vulnérables (10 USD par abri), tandis que les autres ménages construisent eux-mêmes leur abri avec l'appui technique de l'OIM et du comité d'initiative. Ce système permet aux uns d'avoir un abri qu'ils n'auraient pas pu construire eux-mêmes, et aux autres de se constituer un petit pécule. Le système n'est néanmoins pas parfait : tout d'abord car le pourcentage de ménages considérés comme vulnérables ne peut pas dépasser 10%, au-delà de ce chiffre « c'est la communauté qui est sensibilisée pour participer » ce qui peut causer des tensions. Un membre du personnel a ainsi expliqué que « la vulnérabilité ne diffère pas vraiment d'un ménage à un autre, malgré tous les critères ». Pour les PDI, les conditions de vie sont souvent considérées comme semblables d'un ménage à un autre : « Tout le monde est vulnérable ici quand même », a notamment affirmé un bénéficiaire du projet. De plus, les bénéficiaires de Cash for Work (par exemple les techniciens ayant construit des latrines) attendent parfois très

longtemps (jusqu'à plusieurs mois dans certains cas) pour recevoir leur paiement, ce qui n'est pas sans risque : « les bénéficiaires sont contrariés lorsque vous ne les payez pas pendant plusieurs mois, ce qui met les collègues en danger » (voir également section 4.4.2 ci-dessus). Enfin, il a été noté lors des visites de site que les infrastructures WASH n'étaient pas toujours adaptées aux personnes vivant avec un handicap moteur.

De manière générale, la définition, la méthodologie et les critères utilisés pour sélectionner les ménages vulnérables, ne sont pas clairement documentés et par conséquent pas toujours appliqués de manière uniforme et transparente. Il semble que les équipes se basent principalement sur les enquêtes de vulnérabilité réalisées dans certains sites par la DTM à la demande des départements Shelter et WASH, en confirmant parfois avec la communauté qui devrait être priorisé comme vulnérable. En ce qui concerne les perceptions des PDI, un bénéficiaire a confirmé que « les vieillards et handicapés sont assistés dans la construction par le comité d'initiative ».

Le positionnement de l'OIM semble donc pouvoir être encore amélioré. La réouverture récente d'un département protection pourrait permettre de préciser et de documenter la méthodologie de l'OIM en matière de prise en compte de la vulnérabilité (voir aussi section 4.6.3 ci-dessous).

La **question 3** (« la mise en œuvre du projet s'est-elle faite dans le respect de la dignité des bénéficiaires et en prenant en compte les spécificités de chaque groupe de personnes ? ») est double, et la réponse sera nuancée. En effet, si la mise en œuvre du projet semble s'être globalement faite dans le respect de la dignité des bénéficiaires, la prise en compte des spécificités de chaque groupe de personnes n'a pas toujours été possible.

Les entretiens indiquent que la dignité des bénéficiaires a globalement été respectée par les membres du personnel de l'OIM et les partenaires de mise en œuvre. Les bénéficiaires interrogés ont également estimé avoir été bien traités notamment par le ou la gestionnaire : « elle est vraiment bien, elle entend nos plaintes » ; « elle travaille bien, elle fait le suivi, elle sensibilise, elle s'efforce d'être comprise de tous » ; certaines critiques ont néanmoins été émises, mais c'est plus la fréquence des visites qui semblait en cause que le comportement : « il vient trop peu ici. Quand quelqu'un est tout le temps avec vous, il connaît vos problèmes, mais comme il n'est pas fréquent, il ne connaît pas nos problèmes ».

La bonne appréciation concerne également les travailleurs horaires, qui reçoivent tous une formation et doivent tous signer un Code de Conduite. Ces travailleurs sont, selon un membre du personnel, « un maillon essentiel de la chaîne. Avant de les envoyer, on les forme à comment travailler avec les communautés. On les sensibilise sur la conduite à adopter ». En revanche, certaines faiblesses du système de gestion des plaintes du projet doivent ici être mentionnées, notamment la méconnaissance des canaux et le manque de canaux de signalement adaptés aux plaintes sensibles (voir section 4.6.3 ci-dessous pour plus de détails) car elles compliquent le signalement en cas d'éventuels comportements inappropriés.

Les équipes ont pris en compte les spécificités de chaque groupe de personnes dans la mesure du possible. Au niveau de la construction des abris, des groupes de discussions ont été organisées avec les comités d'initiative « pour échanger sur le design proposé. On essaie d'adapter aux pratiques locales. Cela nous permet d'améliorer le design, de tirer les leçons apprises ». Cette approche permet également de s'assurer que les spécificités locales sont prises en compte : « on ne peut pas seulement dire qu'on va construire des abris. On vient et on leur demande : qu'est ce qui correspond le mieux ? ». Cependant, cette volonté de personnalisation s'est parfois heurtée aux contraintes logistiques et budgétaires du projet :

- En ce qui concerne les kits d'hygiène intime : « la composition du kit a été problématique, car en fonction des provinces, et même des ethnies, les besoins et les sensibilités peuvent changer. Malgré ça, on a dû standardiser le kit pour lancer la procédure d'achat, on ne peut pas adapter à tout le monde ». Dans cette situation, deux dispositions ont permis de s'assurer que l'approche, même standardisée, serait la plus adaptée possible : d'une part suivre les recommandations du cluster, et d'autre part sensibiliser sur le contenu du kit.
- Au niveau de la taille des abris que certaines équipes souhaitaient adapter à la taille des ménages : « on a eu des contraintes pour les ménages de grande taille, même si on pensait l'améliorer car les gens dormaient dans une grande promiscuité. C'est cet aspect-là qu'on a essayé d'introduire cette année, mais ça n'a pas trop marché. On a commencé à identifier les ménages qui devaient en bénéficier, mais on n'a pas pu en construire beaucoup » en raison de contraintes budgétaires : « on devait atteindre 3,000 abris construits, mais avec les grands abris, ça consommait plus de ressources, notamment en bâches ».

Enfin, à la **question 4** de savoir si les responsables du projet ont pris les mesures appropriées pour éliminer ou atténuer les effets négatifs non prévus, la réponse est globalement positive. En effet, il ressort des différents entretiens que les équipes de l'OIM, les gestionnaires et administrateurs de site, ainsi que les membres des comités de site, essaient en général de trouver des solutions aux problèmes qui surviennent au quotidien : « j'apprécie le travail du gestionnaire. Il vient prendre les plaintes et les amène auprès de l'OIM » ; « l'administrateur aussi est bon, il trouve des solutions en cas de conflit » ; « certaines plaintes ont trouvé des solutions, par exemple sur l'insécurité : des militaires ont été postés en-dehors du site ».

Une exception doit être notée : l'impact négatif du projet sur l'environnement évoqué à la section 4.5.2 ci-dessus n'a pas été compensé par l'OIM dans le cadre de ce projet, le budget ne prévoyant pas de telles activités. Un membre du personnel a indiqué que « ce qui crée des difficultés c'est qu'il s'agit d'un projet d'urgence. Dans les projets de développement on essaie de compenser la déforestation, mais pas là ». L'OIM pourrait ainsi réfléchir à comment améliorer son approche, par exemple en travaillant avec les communautés affectées et/ou avec les fournisseurs : un membre du personnel a suggéré d'« assister la communauté hôte. Les fournisseurs eux ne peuvent pas replanter, ils disent qu'ils payent les taxes, qu'ils ont

l'autorisation de couper le bois, et donc que c'est la responsabilité de l'État de replanter avec les taxes récoltées ».

4.6.3. Redevabilité envers les populations affectées

La matrice d'évaluation comporte deux questions évaluatives sur la redevabilité envers les populations affectées :

1. Des mesures appropriées ont-elles été prises pour associer les bénéficiaires au projet, notamment les plus marginalisés ? (par exemple, ont-ils été consultés pour le type d'activités/appuis à mener et comment ?)
2. La mise en œuvre du projet a-t-elle intégré des mécanismes de partage d'information et de gestion des plaintes ?

A la **première question** de savoir si des mesures appropriées ont été prises pour associer les bénéficiaires au projet, et notamment les plus marginalisés, on peut répondre que les bénéficiaires ont parfois été associés au projet, mais pas de la même façon sur tous les sites, et pas forcément les plus marginalisés.

Lors des entretiens individuels et des FGD réalisés avec les bénéficiaires, les avis étaient partagés sur la question de savoir si les bénéficiaires avaient été consultés. Certains ont estimé que oui : « AIDES et l'OIM sont venus ramasser les idées des gens » ; « il y a des enquêteurs de l'OIM qui viennent », tandis que d'autres au contraire ont déclaré : « non ça n'a pas été fait » ; « non, le comité directeur nous informe seulement ». Certains membres du personnel interrogés ont reconnu que la consultation des bénéficiaires n'était pas toujours possible : « les sites sont sélectionnés, mais pas forcément avec la participation des bénéficiaires. C'est au niveau de la mise en œuvre qu'on informe les bénéficiaires ».

Dans certains sites, il semble que les comités pourraient bénéficier d'un appui et d'un accompagnement plus rapproché pour les aider à mieux jouer leur rôle. En effet, les comités jouent un rôle d'intermédiaire essentiel pour que les préoccupations de tou.te.s soient prises en compte, et ce rôle n'est pas toujours bien compris et rempli. Les comités à renforcer en priorité pourraient être identifiés en utilisant une « checklist » et/ou en réalisant une enquête de satisfaction dans chaque site sur le travail de chaque comité. Les sites dans lesquels des élections n'ont pas été organisées depuis longtemps pourraient faire l'objet d'une plus grande attention et des élections devraient y être organisées le plus rapidement possible, ce qui a été réclamé par plusieurs bénéficiaires interrogés dans le cadre de l'enquête quantitative de l'évaluation finale, ainsi que lors de l'enquête sur les mécanismes de plainte et la redevabilité.

A la **deuxième question** de savoir si le projet avait intégré des mécanismes de partage d'information et de gestion des plaintes, la réponse est là aussi positive, même si des réserves doivent être formulées quant aux mécanismes de gestion de plaintes mis en place.

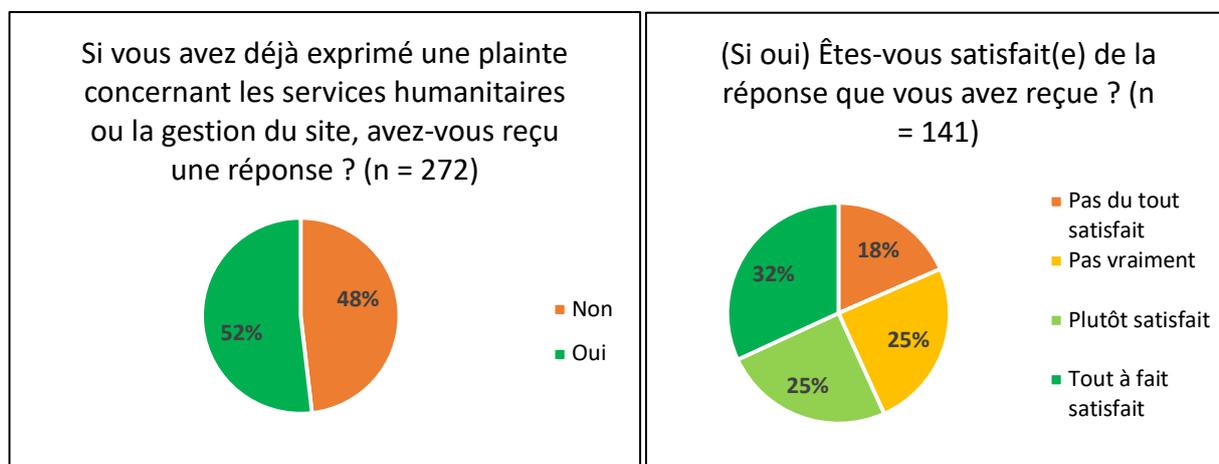
Le **partage d'information** se fait à plusieurs niveaux, en commençant bien sûr par les bénéficiaires qui sont en général informés avant de recevoir quoi que ce soit. Un membre du personnel explique que « tout bénéficiaire doit savoir ce qu'il va recevoir. On sensibilise tout le monde, sans se cacher ». Le partage d'information et la transparence concernent également les autorités locales qui, selon la province, sont informés plus ou moins systématiquement des missions. Par exemple, en Ituri « on commence toujours par rencontrer le chef de groupement ou de chefferie par souci de transparence, car ici il y a beaucoup de suspicions ». La transparence est donc vue comme un principe à respecter mais également comme une précaution. Un membre du personnel donne un autre exemple : « je demande que le chef du village participe aux réunions, pour qu'on ne dise pas ensuite qu'on a discuté de choses en cachette. Dans le projet précédent, certains avaient dit qu'OIM construisait les hangars pour que les groupes armés viennent s'y cacher ». S'il paraît logique que les dispositions ne soient pas les mêmes d'une zone à l'autre, les différentes approches pourraient être davantage documentées pour favoriser l'apprentissage.

La **gestion des plaintes**, en revanche, est à la fois relativement standardisée et documentée : un document de procédures standards a été développé pour détailler les instruments et dispositifs utilisés pour « renforcer la redevabilité (...) et assurer un mécanisme de double communication ». Plusieurs canaux permettent ainsi aux bénéficiaires de faire remonter des plaintes ou des feedbacks : tout d'abord en s'adressant aux interlocuteurs avec lesquels ils sont en contact fréquent : chefs de bloc, membre de comités, président du site, gestionnaire ou administrateur. Il semble que c'est ainsi que sont communiquées la plupart des plaintes et autres feedbacks (questions, demandes d'assistance etc.), sans être systématiquement documentées. La résolution se fait alors souvent de manière informelle et en appliquant en quelque sorte un principe de subsidiarité : les cas sont traités à l'échelon le plus bas possible et c'est uniquement lorsque la situation excède les compétences d'un échelon que le cas est transmis à l'échelon supérieur. Un bénéficiaire a par exemple déclaré : « on commence par le chef de bloc et s'il n'arrive pas à résoudre le problème, je vais parler au comité des sages ». Un autre a rajouté : « je vais voir le comité des sages (...) si après ça il n'y a pas d'entente, le comité des sages fait son rapport au comité directeur. Si le comité directeur n'arrive pas à régler le problème, le gestionnaire est appelé ».

Des boîtes à plaintes ont également été mises en place dans la majorité des sites (selon les outils de suivi CCCM consultés, 85% des sites du projet disposent d'au moins une boîte à plaintes). Les enquêtes, entretiens et FGD réalisés dans le cadre de l'évaluation finale montrent en outre que dans de nombreux sites, ces boîtes sont régulièrement utilisées. Les procédures standards stipulent que deux comités sont impliqués dans le mécanisme : un comité d'ouverture des boîtes à plaintes composé de cinq personnes (le gestionnaire du site, l'administrateur du site, un prestataire de service et deux représentants des PDI) et un comité de gestion des plaintes (entre quatre et huit personnes choisis par la communauté et chargés d'assister ceux qui ne peuvent pas écrire et/ou s'exprimer seules, et de faire le suivi des plaintes). La visite au Tanganyika a permis de constater que des boîtes à plaintes additionnelles étaient en cours de construction.

L'OIM communique également sur d'autres canaux formels, par exemple à travers les publications de la DTM qui portent toutes la mention « *L'OIM a une politique de tolérance zéro à l'égard de l'exploitation et des abus sexuels. Signalez la fraude ou la mauvaise conduite (exploitation et abus sexuels) de manière confidentielle au 49 55 55 ou à weareallin.iom.int* ». Un membre du personnel a indiqué que ce numéro était également « communiqué lors des sensibilisations ». Les membres du personnel de l'OIM collectent aussi des plaintes lorsqu'ils visitent les différents sites, notamment le département CCCM dont un membre a expliqué : « on fait ces réunions dans les sites pour écouter, collecter les plaintes ». Des séances de retour sur les plaintes sont parfois organisées (même si la fréquence et les modalités de ces séances ne sont pas précisées). Enfin, une enquête a été réalisée pendant le projet pour « comprendre notamment quels sont les canaux préférés des bénéficiaires ».

Tous ces éléments positifs s'accompagnent de plusieurs insuffisances, à commencer par le long délai de réponse, voire l'absence de réponse, aux plaintes déposées dans les boîtes, ce qu'ont reconnu plusieurs membres du personnel : « les retours traînent, c'est notre faiblesse » ; Plusieurs facteurs expliquent ces délais, à commencer par la fréquence d'ouverture des boîtes qui est très variable : dans quelques sites elle est quasi mensuelle avec 8 ouvertures (une par mois entre février et septembre 2022), mais dans la majorité des cas, les boîtes n'ont été ouvertes que 2 ou 3 fois en un an. En outre, les responsabilités et modalités pour le traitement des plaintes ne semblent pas bien comprises par tous, ni toujours adaptés aux types de plaintes reçues ; enfin les retours sont communiqués lors de séances collectives, ce qui peut se révéler inadapté selon le type de plainte (par exemple en cas de plainte sensible). Lors de l'enquête quantitative de l'évaluation finale réalisée entre octobre et décembre 2022, seuls 52% des personnes ayant exprimé une plainte concernant les services humanitaires ou la gestion du site ont déclaré avoir reçu une réponse, et seuls 57% de ceux qui ont déclaré avoir reçu une réponse ont déclaré être satisfait(e) de la réponse. Lors des entretiens et des FGD avec les bénéficiaires, 12 des 13 bénéficiaires ayant déclaré avoir utilisé une boîte ont confié que jusqu'à présent ils n'avaient pas reçu de réponse.



De plus, les bénéficiaires ne semblent pas tous au courant des différents canaux à leur disposition. L'enquête sur les mécanismes de plaintes et la redevabilité a notamment montré que seulement 12% des 1,649 personnes interrogées ont déclaré être informées du processus et de la périodicité d'ouverture des boîtes à plainte sur le site. Le document « Procédures standards sur le mécanisme de gestion des plaintes » est par ailleurs assez minimaliste (2 pages) et plusieurs éléments-clés n'y figurent pas, notamment : catégories de plaintes, délais et modalités de réponse aux plaintes, et modalités d'information des PDI sur le système de gestion des plaintes⁵ ; plusieurs dispositions ne semblent en outre pas effectives, notamment sur les outils « fiche d'enregistrement des plaintes » et « base de données du traitement des plaintes ». L'enquête sur les mécanismes de plaintes et la redevabilité a enfin montré que les bénéficiaires ne connaissent pas le numéro 49 55 55 (un mécanisme inter-agences), ni la plateforme *We Are All In*, et que les comités de gestion des plaintes ne semblent pas actifs et pas connus des bénéficiaires.

Ainsi, il semble qu'il n'existe pas vraiment de mécanisme à la fois formel, connu des bénéficiaires, et qui garantisse un traitement sécurisé (et donc adapté aux plaintes sensibles) dans un délai raisonnable. Partant de ce constant, les recommandations suivantes peuvent être formulées pour améliorer le système de gestion de plainte du projet et pour mettre le projet en conformité avec le *AAP Framework* de l'OIM :

- Réviser les Procédures standards en précisant notamment la fréquence d'ouverture des boîtes, les rôles et responsabilités de chacun ainsi que la procédure à suivre en fonction de la catégorie de feedback/plainte (en particulier pour les plaintes sensibles) ;
- Développer et utiliser les deux outils mentionnés dans le document de procédures standards (fiche d'enregistrement et base de données), et préciser qui est responsable de la mise à jour de la base de données ;
- Sensibiliser le personnel de l'OIM et les bénéficiaires sur le système pour que les rôles et responsabilités de chacun soient connus, et développer des supports de communication adaptés pour informer notamment sur l'ensemble des canaux que peuvent utiliser les bénéficiaires (par exemple, numéro de téléphone sur les affiches, cartes de visite, T-shirts des membres du personnel etc.) ;
- Discuter de l'opportunité de développer un document de procédures opérationnelles standards pour la gestion des plaintes et des feedbacks au niveau de la mission OIM RDC et/ou pour le département Urgences (qui serait complémentaire du document de procédures du projet BHA) ;
- Discuter de l'opportunité de mettre en place de nouveaux mécanismes adaptés aux plaintes sensibles, par exemple un numéro de téléphone interne à l'OIM RDC en veillant toutefois à ne pas multiplier les lignes vertes, ce qui pourrait permettre d'accélérer le traitement des plaintes et la réponse aux plaintes ;
- Discuter de l'opportunité de recruter du personnel pour gérer plus efficacement les plaintes : ouverture des boîtes, suivi des plaintes, sensibilisation des bénéficiaires,

⁵ Pour plus de détails sur les éléments constitutifs d'un système de gestion des plaintes et des feedbacks, voir les documents cadres développés par l'OIM, notamment le *AAP Framework* et le *AAP Toolkit*.

formation du personnel etc. (ces tâches pourraient éventuellement être assurées par un Assistant Suivi & Évaluation) ;

- Budgétiser dans les projets futurs la gestion des plaintes, par exemple : construction de boîtes, recrutement de personnel, crédit téléphonique, matériel de communication etc. ;
- A la fin du projet, évaluer la satisfaction des bénéficiaires par rapport aux mécanismes de gestion des plaintes, et prendre en compte, dans la mesure du possible, les suggestions d'amélioration du système formulées par les répondants.

5. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

5.1. Conclusions

Cette évaluation finale a montré des résultats globalement positifs. En premier lieu, la **pertinence** du projet a été confirmée, notamment dans les entretiens réalisés qui ont permis de constater que les activités correspondaient aux priorités du bailleur et qu'elles permettaient de répondre à certains des besoins des bénéficiaires (mais pas forcément à toutes leurs attentes).

La grande **cohérence** du projet a également été démontrée, notamment à travers son alignement avec le MCOF et avec le Plan de Réponse Humanitaire, ainsi qu'à travers les synergies créées avec d'autres interventions de l'OIM dans les mêmes thématiques, mais également avec des interventions de nombreux acteurs humanitaires qui ont bénéficié des informations de la DTM ou du CCCM partagées par l'OIM.

L'**efficacité** des activités du projet est attestée par le niveau élevé de satisfaction des bénéficiaires par rapport à l'ensemble des activités. Malgré des retards sur le chronogramme prévu, les bénéficiaires prévus ont été assistés et les activités semblent avoir été réalisées. Les résultats ont globalement été atteints (même si les résultats 3 et 4 n'ont pas atteint la cible définie en début de projet en raison du grand nombre de sites dans lesquels les bénéficiaires n'ont pas pu recevoir une assistance en WASH et en abri).

Le projet a fait preuve d'une certaine **efficience** notamment au niveau du coût des ressources humaines et matérielles qui s'est révélé globalement conforme au coût prévu, ou encore grâce à la coordination avec les différents partenaires de mise en œuvre. Quelques pistes ont été suggérées pour améliorer l'efficience du projet, notamment au niveau des procédures, des achats de véhicule, ou des activités M&E.

L'**impact** positif du projet est clair. L'ensemble des activités a permis d'améliorer significativement le bien-être des femmes, des filles, des hommes et des garçons dans les sites de déplacement du projet, même si leur situation demeure peu enviable. Relativement peu d'effets non prévus négatifs ont été relevés.

Enfin, l'évaluation a montré que le projet a bien intégré une **dimension de genre**, une approche sensible aux **droits humains** et une démarche de **redevabilité envers les populations affectées**, même si des améliorations semblent possibles, notamment en matière de gestion des plaintes.

5.2. Recommandations

En dépit de ces nombreux points positifs, certains aspects du projet semblent néanmoins pouvoir et/ou devoir être améliorés, renforcés ou poursuivis. A cet effet, quelques recommandations sont présentées ci-après. Comme il s'agit d'une évaluation finale, la plupart des recommandations formulées ici sont assez générales et peuvent être utilisées dans le

cadre de plusieurs projets d'urgence (actuels ou futurs) de l'OIM RDC, en particulier par le projet BHA 2022-2023, mais pas uniquement.

Pertinence

- Mettre davantage l'accent sur la promotion de l'hygiène afin de renforcer l'impact positif des infrastructures WASH, notamment en organisant des formations plus fréquemment et à destination de plusieurs publics cibles (PDI, membres des comités WASH, enfants, communautés hôtes...) et en ajoutant des indicateurs de produit et de résultat dans les propositions de projet (par exemple : % de la population cible ayant des services WASH et des pratiques hygiéniques adéquats ; prévalence de la diarrhée chez les enfants de moins de 5 ans ; % des répondants qui peuvent, en une minute, apporter et montrer un savon de leur habitation, etc.) ;
- Organiser un atelier de conception de projet au moment de l'élaboration de chaque proposition de projet, dans lequel les leçons apprises des projets précédents peuvent être discutés de manière participative dans le but de renforcer la logique du projet ;
- Documenter la logique et les différents critères utilisés pour choisir les sites qui vont recevoir une assistance en abris et en WASH parmi ceux couverts par le projet ;
- Évaluer systématiquement la situation en matière de respect des principaux standards SPHERE en matière d'assistance en abris et en WASH, si possible en début et en fin de projet ;
- Compléter l'assistance en abri avec des kits NFI.

Cohérence

- Discuter de l'opportunité d'intégrer dans la stratégie de l'OIM en RDC la santé primaire dans les sites afin de pouvoir répondre à certains besoins sanitaires de base, en particulier lorsqu'il n'y a pas d'autres acteurs dans la zone ;
- Envisager de représenter l'OIM plus étroitement avec tous les clusters pertinents, notamment WASH, Abris, Sécurité alimentaire, Protection, Santé, etc., sous l'égide du Cluster CCCM, afin de faciliter le plaidoyer et la coordination pour la fourniture de services dans les sites et d'éviter que certains acteurs viennent conduire des activités dans les sites sans que l'OIM et/ou le gestionnaire n'en soit informé.

Efficacité

- Renforcer la collaboration entre l'équipe M&E et les équipes programmes et harmoniser les outils de suivi utilisés par les différents départements afin d'éviter les confusions, et mettre à jour régulièrement un outil de suivi multisectoriel, y compris les cibles lorsqu'elles sont modifiées ; cet outil pourrait également être conservé en ligne (Sharepoint) pour éviter les conflits de versions ;
- S'efforcer de réduire les délais de paiement, particulièrement la première tranche des paiements aux fournisseurs ou partenaires à qui on demande de préfinancer et qui se retrouvent parfois bloqués.

- Mieux documenter en interne les procédures et clarifier les rôles et responsabilités de chacun ainsi que les délais prévisionnels pour chaque type de requête, afin de travailler avec plus de visibilité et de sérénité ;
- Procéder à une meilleure répartition des tâches au niveau des finances et la logistique en désignant par exemple des points focaux par projet afin d'éviter les retards de traitement et/ou l'oubli de certains dossiers et organiser régulièrement des sessions de formation sur les procédures internes pour s'assurer qu'elles sont bien connues et comprises ;
- Favoriser les visites de membres du personnel d'un bureau à un autre, et de Kinshasa vers le terrain, notamment pour que les membres du personnel apprennent à se connaître ;
- Envisager de renforcer l'équipe du département DTM ;
- Recruter un(e) Assistant(e) M&E dédié(e) aux projets d'urgences (BHA, CERF, ECHO, etc.) ;
- Développer un Plan M&E au début de chaque projet avec des visites de suivi régulières, ainsi que des enquêtes CAP (initiale et finale).

Efficiences

- Envisager le recours à la monnaie électronique (Mobile Money) pour les paiements là où les conditions le permettent afin de réduire les délais ;
- Doter les ouvrages WASH alimentés par des panneaux solaires de batteries de stockage en lithium ce qui leur permettraient de fonctionner même en période de faible ensoleillement ;
- Envisager d'acheter des véhicules au lieu de recourir aux véhicules de location après une analyse coûts/bénéfices approfondie ;
- Envoyer des membres du personnel basés à Kinshasa pour appuyer les bureaux de terrain dans les périodes cruciales, notamment pour le département logistique ;

Impact

- Envisager de compenser l'impact du projet sur l'environnement (déboisement) en travaillant avec les fournisseurs et/ou avec les communautés hôtes.

Genre

- Harmoniser l'approche en matière de latrines en remplaçant, là où ils subsistent encore, les blocs de deux portes dont une pour les femmes et une pour les hommes par des blocs de deux portes pour hommes d'un côté, et des blocs de deux portes pour femmes de l'autre ;
- Remplacer les loquets manquants sur les portes de douche et de latrines.

Droits humains/Redevabilité envers les populations affectées

- Documenter la méthodologie et les critères utilisés pour sélectionner les ménages vulnérables ;

- Accompagner davantage les comités pour les aider à mieux jouer leur rôle de représentation et d'information et organiser des élections dans chaque site régulièrement, en priorisant les sites où il n'y a pas eu d'élections au cours du projet ;
- Réviser les Procédures standards de gestion des plaintes en précisant la fréquence d'ouverture des boîtes, les rôles et responsabilités, et la procédure à suivre en fonction de la catégorie de feedback/plainte (en particulier pour les plaintes sensibles) ;
- Développer et utiliser les deux outils mentionnés dans le document de Procédures standards de gestion des plaintes (fiche d'enregistrement et base de données), et préciser qui est responsable de la mise à jour de la base de données ;
- Sensibiliser le personnel de l'OIM et les bénéficiaires sur le système de gestion des plaintes, pour que les rôles et responsabilités de chacun soient connus, et développer des supports de communication adaptés pour informer notamment sur l'ensemble des canaux que peuvent utiliser les bénéficiaires (par exemple, numéro de téléphone sur les affiches, cartes de visite, T-shirts des membres du personnel etc.) ;
- Discuter de l'opportunité de développer un document de procédures opérationnelles standards pour la gestion des plaintes et des feedbacks au niveau de la mission OIM RDC et/ou pour le département Urgences (qui serait complémentaire du document de procédures du projet BHA) ;
- Discuter de l'opportunité de mettre en place de nouveaux mécanismes adaptés aux plaintes sensibles, par exemple un numéro de téléphone interne à l'OIM RDC, ce qui pourrait permettre d'accélérer le traitement des plaintes et la réponse aux plaintes ;
- Discuter de l'opportunité de recruter du personnel pour gérer plus efficacement les plaintes : ouverture des boîtes, suivi des plaintes, sensibilisation des bénéficiaires, formation du personnel etc. (ces tâches pourraient éventuellement être assurées par un Assistant Suivi & Évaluation) ;
- Budgétiser dans les projets futurs la gestion des plaintes, par exemple : construction de boîtes, recrutement de personnel, crédit téléphonique, matériel de communication etc. ;
- A la fin du projet, évaluer la satisfaction des bénéficiaires par rapport aux mécanismes de gestion des plaintes, et prendre en compte, dans la mesure du possible, les suggestions d'amélioration du système formulées par les répondants.

6. ANNEXES

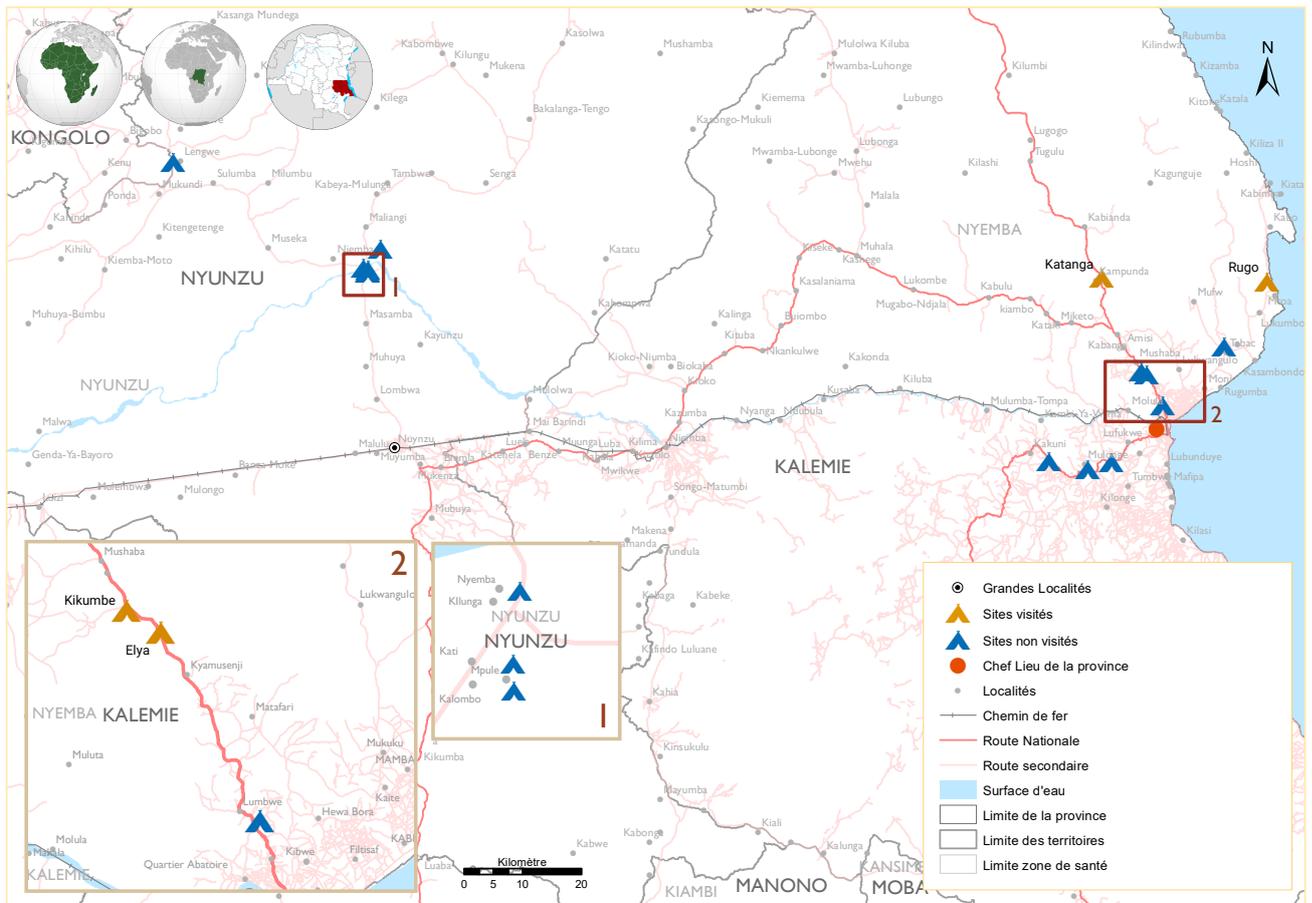
6.1. Liste des Entretiens d'Informateurs Clés

Position	Nom(s)	Catégorie	Basé à	Date
Officier de programme CCCM	TSHONGO Francine	Staff OIM	Goma	18/10
Assistant WASH/Shelter Senior	MIRINDI Nathalie	Staff OIM	Goma	18/10
Assistant WASH/Shelter	AKONWKA Pascal	Staff OIM	Goma	18/10
Senior Finance Assistant	MUHIMA Joseph	Staff OIM	Goma	18/10
Représentant AIDES	MUNEGE Benjamin	Partenaire	Goma	18/10
Assistant DTM	KINGHOMBE Meshac	Staff OIM	Kalemie	22/10
Senior site management and coordination assistant	BAHATI Gaby	Staff OIM	Kalemie	24/10
Officier de programme WASH	THOMON Djimbatinan	Staff OIM	Kalemie	24/10
Assistant Shelter Senior	TCHITE Michel	Staff OIM	Kalemie	24/10
Représentant DIVAH	NSANDJI Blaise	Partenaire	Kalemie	24/10
Gestionnaire de programme CCCM	WEIXELBAUMER Birgit	Staff OIM	Goma	25/10
Représentant CNR	ZANGIO Axel	Partenaire	Goma	25/10
Gestionnaire de programme WASH	ATTE Guillaume	Staff OIM	Bunia	29/10
Equipe CCCM Ituri (Assistants CCCM)	MWANA-NTEBA Roméo, MUHINDO Mamie, BULONZA Céleste	Staff OIM	Bunia	31/10
Assistant DTM	BUCE Cadet	Staff OIM	Bunia	01/11
Représentant RADPI (Réseau d'action pour le développement et le progrès intégré)	MAFIKIRI BYABOLA Trésor	Partenaire	Goma	01/11
Assistant WASH/Shelter Senior	TCHIBAMBA Joseph	Staff OIM	Bunia	01/11
Procurement and Logistics Officer	MIGABO Regis	Staff OIM	Bunia	01/11
Représentant BHA	ADESINA Taiwo	Bailleur	Kinshasa	02/11
Ex-Cheffe des Opérations	ESTHIWAHYU Husnur	Staff OIM	N/A	03/11
Gestionnaire de programme DTM (et Chef des Opérations ad interim de mars à août 2022)	HILAIRE Daniel	Staff OIM	Goma	03/11
Equipe DTM Nord Kivu (Assistant DTM, Gestionnaire BDD)	ASHOBONZIZE Anatole, MUSHAGALUSA Godefroid	Staff OIM	Goma	04/11
Chef de Mission	SAMBUSSY Fabien	Staff OIM	Kinshasa	04/11
Officier Suivi-Evaluation	SANOUE David	Staff OIM	Kinshasa	07/11

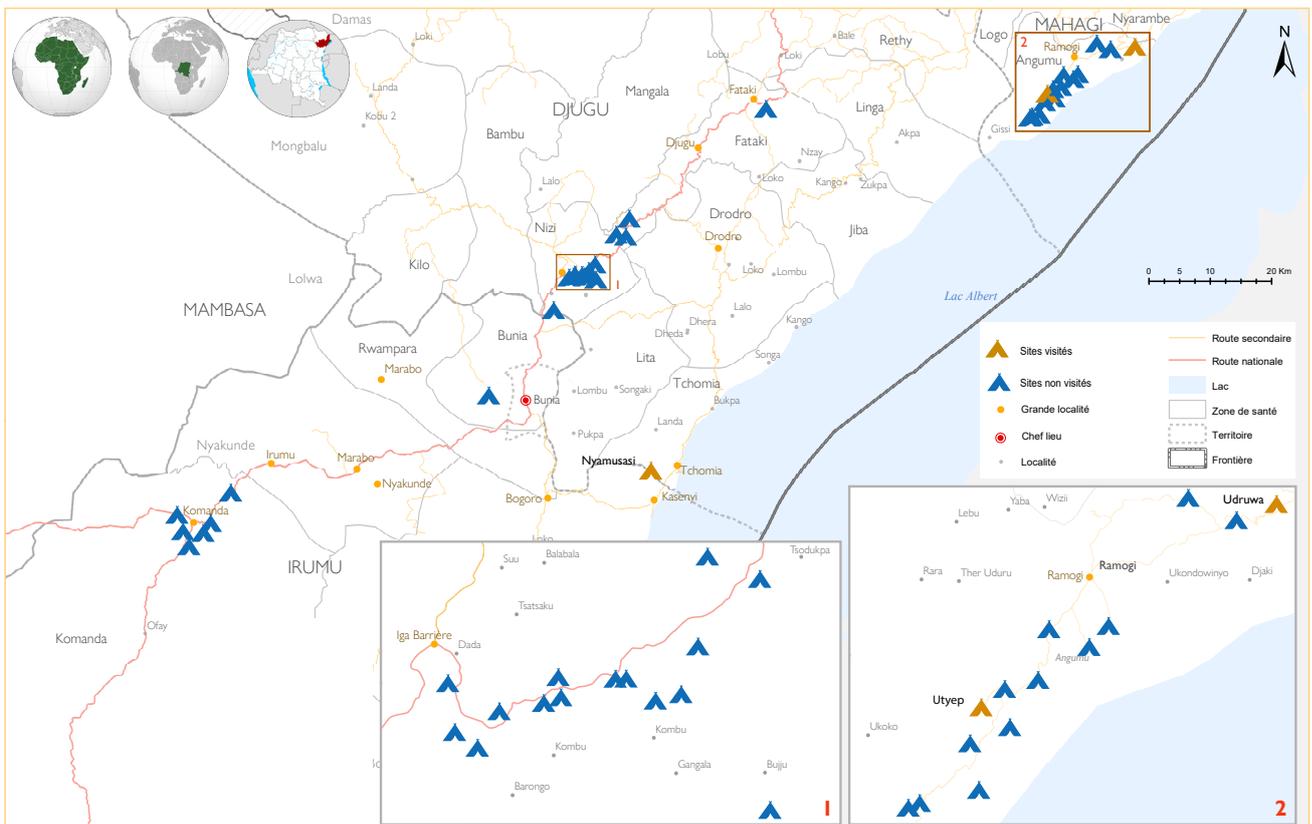
6.2. Agenda de la visite de terrain

Jour	Activité	Lieu
13/10/22	13h : Arrivée à Goma 14h : Contact avec HoSO et Point Focal Eval 14h30 : Briefing sécuritaire 15h : Réunion technique avec staff DTM 18h : Réunion avec la Cheffe des Opérations et soumission de la Note de démarrage	Goma
14/10/22	9h : Visite de sites de déplacement à Katale et organisation de 2 FGD avec les bénéficiaires 16h : EIC avec Officier de programme CCCM	Katale, Rubaya
15/10/22	9h : Visite de sites de déplacement à Kizimba & organisation de 4 entretiens avec les bénéficiaires 16h : EIC avec Assistant WASH Senior	Kizimba, Kitchanga
16/10/22	9h : Retour à Goma	Goma
17/10/22	9h : Réunion technique avec DTM (Assistant DTM et Gestionnaire BDD) 12h : EIC avec représentante BHA 16h : EIC Gestionnaire de programme CCCM	Goma
18/10/22	10h : EIC avec Senior Finance Assistant 12h : EIC avec Officier Suivi-Évaluation 16h : EIC avec ex-Directrice des Opérations <i>Formation des enquêteurs sur l'enquête quantitative de l'évaluation finale</i>	Goma
19/10/22	8h30 : Vol Goma-Kalemie 11h : Briefing sécuritaire 12h : Rencontre avec Gestionnaire de programme Abris 14h : EIC avec Officier WASH et Officier CCCM <i>Début de l'enquête quantitative de l'évaluation finale</i>	Kalemie
20/10/22	9h : Visite de sites de déplacement à Rugo & organisation de 2 entretiens et 1 FGD avec les bénéficiaires	Kalemie
21/10/22	9h : Visite de 3 sites de déplacement (parmi Katanga, Kikumbe, Elya) & organisation de 4 entretiens et 1 FGD avec les bénéficiaires	Kalemie
24/10/22	9h : EIC avec Assistant DTM 11h : EIC avec Représentant DIVAH 16h : EIC avec Assistant Shelter Senior	Kalemie
25/10/22	8h : Vol Kalemie-Goma 11h : EIC avec représentant AIDES 14h : EIC avec représentant CNR	Goma
26/10/22	9h : Vol Goma-Mahagi 13h : Briefing Sécuritaire	Bunia
27/10/22	7h : visite de 2 sites de déplacement à Ramogi & organisation de 4 entretiens et 1 FGD avec les bénéficiaires	Bunia
28/10/22	8h50 ou 11h30 : Vol Mahagi-Bunia	Bunia

- Sites visités au Tanganyika



- Sites visités en Ituri



ÉVALUATION FINALE DU PROJET

“Direct life-saving and protection assistance for conflict-affected populations in eastern Democratic Republic of the Congo”

OUTIL 1/7 : GUIDE D'ENTRETIEN BÉNÉFICIAIRES

Octobre 2022

Nous avons été chargés par l'OIM de réaliser l'évaluation finale du projet « BHA » mis en œuvre entre 10/2021 et 09/2022. Le projet vise à répondre aux besoins humanitaires persistants et améliorer les conditions de vie des populations déplacées résidant dans les zones ciblées des provinces de l'Ituri, du Nord-Kivu et du Tanganyika, de renforcer la prestation de services responsables pour les personnes déplacées et d'accroître la résilience des populations affectées pour résister aux futures situations d'urgence.

Les objectifs de l'évaluation sont de : faire le bilan de la mise en œuvre du projet ; identifier les leçons apprises et les meilleures pratiques ; proposer des recommandations qui pourront être prises en compte dans de futurs projets.

Ce guide sert à vous informer à l'avance sur l'entretien et n'est pas censé être rempli. Nous ne discuterons pas nécessairement de tous les sujets. En outre, il est également possible de discuter de sujets qui ne font pas partie de ce guide d'entretien.

Nous traitons le contenu de l'entretien de manière strictement confidentielle et utilisons les informations que vous fournissez uniquement pour cette évaluation. Participer à cette interview n'affectera pas le droit à la réception d'assistance et ne permettra pas de bénéficier d'une quelconque assistance supplémentaire dans le cas de futures interventions ni ne donne droit à une rémunération.

Vous n'êtes pas obligés de répondre à toutes les questions, mais si vous répondez, vous devez le faire honnêtement.

1. Présentez-vous brièvement : depuis combien de temps vivez-vous ici et comment subvenez-vous à vos besoins ?
2. Comment sont les conditions de vie dans le site ?
3. Quelle assistance avez-vous reçu de la part de l'OIM au cours des 12 derniers mois ? Comment en avez-vous été informé ?
4. Cette assistance était-elle adaptée à vos besoins de base ?
5. Comment appréciez-vous vos abris ?
6. Comment appréciez-vous la couverture de vos besoins en Eau, hygiène, assainissement ?
7. Connaissez l'existence des différents comités de site ? Que pensez-vous de leur travail sur le site ?
8. Que pensez-vous du travail du gestionnaire de site ? De l'administrateur de site ?
9. La communauté a-t-elle été consultée (par les comités, le gestionnaire, l'administrateur etc.), notamment pour l'assistance aux personnes vulnérables ?
10. Pensez-vous que toutes les catégories de personnes déplacées (hommes, femmes, jeunes, enfants, personnes avec handicap, etc.) ont été prises en compte par l'assistance ? Sinon, qui n'a pas été pris en compte et comment pensez-vous qu'on puisse les assister ?
11. Vous sentez-vous en sécurité dans le site ?
12. Quels sont vos besoins non-couverts ?
13. Comment faites-vous si vous avez une plainte ? Connaissez-vous les boîtes à plaintes ? Comment fonctionnent-elles ? Si vous les avez utilisées : avez-vous reçu une réponse ?
14. Avez-vous d'autres choses dont vous souhaitez discuter, ou avez-vous des questions ?

Remerciez le ou la répondant.e pour son temps et sa contribution, et prenez congé.

ÉVALUATION FINALE DU PROJET

“Direct life-saving and protection assistance for conflict-affected populations in eastern Democratic Republic of the Congo”

OUTIL 2/7 : GUIDE DE DISCUSSION GROUPE DE BÉNÉFICIAIRES

Octobre 2022

Nous avons été chargés par l’OIM de réaliser l’évaluation finale du projet « BHA » mis en œuvre entre 10/2021 et 09/2022. Le projet vise à répondre aux besoins humanitaires persistants et améliorer les conditions de vie des populations déplacées résidant dans les zones ciblées des provinces de l’Ituri, du Nord-Kivu et du Tanganyika, de renforcer la prestation de services responsables pour les personnes déplacées et d’accroître la résilience des populations affectées pour résister aux futures situations d’urgence.

Les objectifs de l’évaluation sont de : faire le bilan de la mise en œuvre du projet ; identifier les leçons apprises et les meilleures pratiques ; proposer des recommandations qui pourront être prises en compte dans de futurs projets.

Ce guide sert à vous informer à l’avance sur l’entretien et n’est pas censé être rempli. Nous ne discuterons pas nécessairement de tous les sujets. En outre, il est également possible de discuter de sujets qui ne font pas partie de ce guide d’entretien.

Nous traitons le contenu de l’entretien de manière strictement confidentielle et utilisons les informations que vous fournissez uniquement pour cette évaluation. Participer à cette interview n’affectera pas le droit à la réception d’assistance et ne permettra pas de bénéficier d’une quelconque assistance supplémentaire dans le cas de futures interventions ni ne donne droit à une rémunération.

Vous n’êtes pas obligés de répondre à toutes les questions, mais si vous répondez, vous devez le faire honnêtement.

1. Pouvez-vous vous présenter brièvement et me dire depuis combien de temps vous vivez ici et comment vous subvenez à vos besoins ?
2. Comment sont les conditions de vie dans le site ?
3. Quelle assistance avez-vous reçu de la part de l’OIM au cours des 12 derniers mois ? Comment en avez-vous été informé ?
4. Cette assistance était-elle adaptée à vos besoins de base ?
5. Comment appréciez-vous vos abris ?
6. Comment appréciez-vous la couverture de vos besoins en Eau, hygiène, assainissement ?
7. Connaissez l’existence des différents comités de site ? Que pensez-vous de leur travail sur le site ?
8. Que pensez-vous du travail du gestionnaire de site ? De l’administrateur de site ?
9. La communauté a-t-elle été consultée (par les comités, le gestionnaire, l’administrateur, etc.) pour l’assistance aux personnes vulnérables ?
10. Pensez-vous que toutes les catégories de personnes déplacées (hommes, femmes, jeunes, enfants, personnes avec handicap, etc.) ont été prises en compte par l’assistance ? Sinon, qui n’a pas été pris en compte et comment pensez-vous qu’on puisse les assister ?
11. Vous sentez-vous en sécurité dans le site ?
12. Quels sont vos besoins encore non-couverts ?
13. Comment faites-vous si vous avez une plainte ? Connaissez-vous les boîtes à plaintes ? Comment fonctionnent-elles ? Si vous les avez utilisées : avez-vous reçu une réponse ?
14. Que pensez-vous de la cohabitation avec les communautés hôtes ?
15. Avez-vous d’autres choses dont vous souhaitez discuter, ou avez-vous des questions ?

Remerciez les répondant.e.s pour leur temps et leur contribution, et prenez congé.

ÉVALUATION FINALE DU PROJET

“Direct life-saving and protection assistance for conflict-affected populations in eastern Democratic Republic of the Congo”

OUTIL 3/7 : QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE QUANTITATIVE

Octobre 2022

Nous avons été chargés par l'OIM de réaliser l'évaluation finale du projet « BHA » mis en œuvre entre 10/2021 et 09/2022. Le projet vise à répondre aux besoins humanitaires persistants et améliorer les conditions de vie des populations déplacées résidant dans les zones ciblées des provinces de l'Ituri, du Nord-Kivu et du Tanganyika, de renforcer la prestation de services responsables pour les personnes déplacées et d'accroître la résilience des populations affectées pour résister aux futures situations d'urgence.

Les objectifs de l'évaluation sont de : faire le bilan de la mise en œuvre du projet ; identifier les leçons apprises et les meilleures pratiques ; proposer des recommandations qui pourront être prises en compte dans de futurs projets.

Nous traitons le contenu de l'entretien de manière strictement confidentielle et utilisons les informations que vous fournissez uniquement pour cette évaluation. Participer à cette interview n'affectera pas le droit à la réception d'assistance et ne permettra pas de bénéficier d'une quelconque assistance supplémentaire dans le cas de futures interventions ni ne donne droit à une rémunération.

Vous n'êtes pas obligés de répondre à toutes les questions, mais si vous répondez, vous devez le faire honnêtement.

Date de l'évaluation		Nom de l'enquêté (optionnel)	
Heure début enquête		Heure fin enquête	
Site		Bloc	
Chef de Ménage		Nom de l'enquêteur	

A	INFORMATION PRELIMINAIRE SUR LE BENEFICIAIRE				
A1	Type de bénéficiaire	<input type="checkbox"/> PDI <input type="checkbox"/> PDI membre d'un comité de site <input type="checkbox"/> PDI chef de bloc	A2	Age du bénéficiaire	<input type="checkbox"/> Inférieur ou égal à 17 ans <input type="checkbox"/> Entre 18 et 59 ans <input type="checkbox"/> 60 ans et plus
A3	Sexe	<input type="checkbox"/> Féminin <input type="checkbox"/> Masculin	A4	Handicap / Vulnérabilité visible	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
A5	Nombre de personnes dans le ménage		[nombre entier]		
A6	(Si oui) Type Handicap / Vulnérabilité	<input type="checkbox"/> Enfant non accompagné <input type="checkbox"/> Enfant séparé <input type="checkbox"/> Personne âgée non-accompagné(e) <input type="checkbox"/> Veuf(ve) <input type="checkbox"/> Femme enceinte <input type="checkbox"/> Femme allaitante <input type="checkbox"/> Personne atteinte par une maladie chronique <input type="checkbox"/> Personne en situation de handicap physique ou mental <input type="checkbox"/> Enfant chef de Ménage <input type="checkbox"/> Femme chef de Ménage			

B ASSISTANCE EN ABRIS D'URGENCE		
N°	Question	Réponses
B1	Connaissez-vous quelqu'un dans votre communauté qui a été consulté par l'OIM dans les derniers 12 mois sur vos besoins en abri et sur comment l'OIM peut mieux vous aider ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
B2	Avez-vous été assisté par l'OIM en abris dans les 12 derniers mois ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne souhaite pas répondre
(Si oui, posez les questions B3 à B15)		
B3	Quel mois ?	<input type="checkbox"/> Octobre 2021 <input type="checkbox"/> Novembre 2021 <input type="checkbox"/> Décembre 2021 <input type="checkbox"/> Janvier 2022 <input type="checkbox"/> Février 2022 <input type="checkbox"/> Mars 2022 <input type="checkbox"/> Je ne sais pas <input type="checkbox"/> Avril 2022 <input type="checkbox"/> Mai 2022 <input type="checkbox"/> Juin 2022 <input type="checkbox"/> Juillet 2022 <input type="checkbox"/> Août 2022 <input type="checkbox"/> Septembre 2022
B4	L'appui de l'OIM en abri dans les derniers 12 mois était-il adapté à vos besoins et à ceux des membres de votre ménage ?	<input type="checkbox"/> Oui, tout à fait <input type="checkbox"/> Oui, un peu <input type="checkbox"/> Non, pas vraiment <input type="checkbox"/> Non, pas du tout <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
B5	(Si non ou partiellement) Précisez pourquoi	<input type="checkbox"/> [Texte libre]
B6	Comment avez-vous entendu parler de cette intervention en abri ?	<input type="checkbox"/> Personnel de l'OIM <input type="checkbox"/> Comités des sites ou autorités du village <input type="checkbox"/> Autres personnes déplacées <input type="checkbox"/> Autres prestataires de services <input type="checkbox"/> Autre : précisez
B7	Avez-vous été sensibilisé ou informé de cette intervention par l'OIM et ses partenaires en Abri ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
B8	(Si oui) Au moment où vous avez été informé du projet, avez-vous le sentiment d'avoir reçu l'assistance dans un délai raisonnable ?	<input type="checkbox"/> Oui, tout à fait <input type="checkbox"/> Oui, un peu <input type="checkbox"/> Non, pas vraiment <input type="checkbox"/> Non, pas du tout <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
B9	(Si non) Avez-vous le sentiment d'avoir reçu l'assistance en abris au moment opportun pour répondre à vos besoins ?	<input type="checkbox"/> Oui, tout à fait <input type="checkbox"/> Oui, un peu <input type="checkbox"/> Non, pas vraiment <input type="checkbox"/> Non, pas du tout <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
B10	(Si oui) Êtes-vous satisfait du type et de la qualité de votre abri ?	<input type="checkbox"/> Oui, tout à fait <input type="checkbox"/> Oui, un peu <input type="checkbox"/> Non, pas vraiment <input type="checkbox"/> Non, pas du tout <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
B11	(Si non) Pourquoi ?	<input type="checkbox"/> Mauvais emplacement <input type="checkbox"/> Mal construit (structure) <input type="checkbox"/> Matériel de mauvaise qualité <input type="checkbox"/> Trop petit <input type="checkbox"/> Culturellement inacceptable <input type="checkbox"/> Autre : précisez
B12	Est-ce que cet abri a amélioré vos conditions	<input type="checkbox"/> Oui, beaucoup <input type="checkbox"/> Oui, un peu

	de vie dans le site ?	<input type="checkbox"/> Non, pas vraiment <input type="checkbox"/> Non, pas du tout
B13	(Si non) Pourquoi ?	[Texte libre]
B14	Est-ce que cet abri vous permet de vivre dans la dignité et en sécurité ?	<input type="checkbox"/> Oui, tout à fait <input type="checkbox"/> Oui, un peu <input type="checkbox"/> Non, pas vraiment <input type="checkbox"/> Non, pas du tout <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
B15	(Si non) Pourquoi ?	[Texte libre]
B16	Pensez-vous que les personnes (les plus vulnérables) dans ce site ont bénéficié de l'assistance en abri ?	<input type="checkbox"/> Oui, tout à fait <input type="checkbox"/> Oui, un peu <input type="checkbox"/> Non, pas vraiment <input type="checkbox"/> Non, pas du tout <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
B17	(Si non) Qu'est-ce qui aurait pu être fait de plus par l'OIM pour assister les personnes les plus vulnérables ?	[Texte libre]
B18	Quelles mesures ont été mises en place pour garantir que les personnes les plus nécessiteuses et vulnérables de votre communauté reçoivent l'aide ou puissent accéder à un abri ?	<input type="checkbox"/> Assistance pour amener le matériel de construction jusqu'à la parcelle dans le site <input type="checkbox"/> Fournir la main d'œuvre pour la construction d'abris <input type="checkbox"/> Autre : précisez
B19	La communauté a-t-elle été consultée pour l'assistance aux personnes vulnérables ?	<input type="checkbox"/> Oui, tout à fait <input type="checkbox"/> Oui, un peu <input type="checkbox"/> Non, pas vraiment <input type="checkbox"/> Non, pas du tout <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
B20	Pensez-vous que toutes les personnes et membres de familles qui avaient le droit de recevoir l'assistance ont été assistés en abri ?	<input type="checkbox"/> Oui, tout à fait <input type="checkbox"/> Oui, un peu <input type="checkbox"/> Non, pas vraiment <input type="checkbox"/> Non, pas du tout <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
B21	(Si non) Qui a été principalement exclu à votre avis ? (plusieurs réponses possibles)	<input type="checkbox"/> Hommes <input type="checkbox"/> Femmes <input type="checkbox"/> Garçons <input type="checkbox"/> Filles <input type="checkbox"/> Personnes âgées <input type="checkbox"/> Personnes handicapées <input type="checkbox"/> Tribu / groupe ethnique spécifique <input type="checkbox"/> Autre : veuillez préciser

C ASSISTANCE EN WASH (EAU, HYGIÈNE, ASSAINISSEMENT)		
N°	Question	Réponses
C1	Connaissez-vous quelqu'un dans votre communauté qui a été consulté par l'OIM ou ses partenaires dans les 12 derniers mois sur vos besoins en WASH (EAU, HYGIÈNE ET ASSAINISSEMENT) et sur comment l'OIM peut vous aider ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Je ne sais pas

C2	Avez-vous été assisté par l'OIM en WASH (EAU, HYGIÈNE ET ASSAINISSEMENT) dans les 12 mois derniers ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
C3	(Si oui) Comment ? (plusieurs réponses possibles)	<input type="checkbox"/> Construction de latrines <input type="checkbox"/> Construction de douches <input type="checkbox"/> Construction de points d'eau <input type="checkbox"/> Construction de dispositifs de lavage des mains <input type="checkbox"/> Construction de fosses à ordures <input type="checkbox"/> Distribution de kits d'hygiène menstruelle <input type="checkbox"/> Séances de sensibilisation <input type="checkbox"/> Autres, précisez :
C4	(Pour chaque réponse à la question C3) Quel mois ?	<input type="checkbox"/> Octobre 2021 <input type="checkbox"/> Novembre 2021 <input type="checkbox"/> Décembre 2021 <input type="checkbox"/> Janvier 2022 <input type="checkbox"/> Février 2022 <input type="checkbox"/> Mars 2022 <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
(Si kits d'hygiène menstruelle, posez les questions C5 à C15)		
C5	Les articles que vous avez reçus répondaient-ils à vos besoins ?	<input type="checkbox"/> Oui, tout à fait <input type="checkbox"/> Oui, un peu <input type="checkbox"/> Non, pas vraiment <input type="checkbox"/> Non, pas du tout <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
C6	(Si non) Pourquoi ?	[Texte libre]
C7	Comment avez-vous appris que la distribution avait lieu ?	<input type="checkbox"/> Par une sensibilisation qui a été faite à cet effet par le gestionnaire de site <input type="checkbox"/> Centre de communication communautaire. <input type="checkbox"/> Chef de bloc <input type="checkbox"/> Gestionnaire du site <input type="checkbox"/> Membres de l'équipe de l'OIM <input type="checkbox"/> Membre de ma famille <input type="checkbox"/> Les autres ménages du site <input type="checkbox"/> Autre : précisez
C8	Avez-vous dû payer pour les Kits/Articles reçus ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne souhaite pas répondre
C9	(Si oui) Qui avez-vous payé ?	<input type="checkbox"/> Fonctionnaire du gouvernement <input type="checkbox"/> Leader communautaire <input type="checkbox"/> Comite du site <input type="checkbox"/> Gestionnaire <input type="checkbox"/> Autres, veuillez précisez
C10	Avez-vous vendu une partie ou tous vos articles ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne souhaite pas répondre
C11	(Si oui) Pourquoi (choix multiple)	<input type="checkbox"/> Remboursement des prêts <input type="checkbox"/> Achat d'autres articles essentiels <input type="checkbox"/> L'article était en excès <input type="checkbox"/> Autre, précisez

C12	Êtes-vous satisfait du processus de distribution ?	<input type="checkbox"/> Pas du tout satisfait <input type="checkbox"/> Pas vraiment satisfait <input type="checkbox"/> Satisfait <input type="checkbox"/> Très satisfait
C13	(Si "pas du tout" ou "pas vraiment") Pourquoi (choix multiple)	<input type="checkbox"/> Prend trop de temps <input type="checkbox"/> Ne se sentait pas en sécurité <input type="checkbox"/> Trop loin (Distance) <input type="checkbox"/> Autres, précisez :
C14	Le personnel de distribution s'est-il conduit de manière appropriée ?	<input type="checkbox"/> Oui, tout à fait <input type="checkbox"/> Oui, un peu <input type="checkbox"/> Non, pas vraiment <input type="checkbox"/> Non, pas du tout <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
C15	(Si non) Pourquoi (choix multiple)	[Texte Libre]
C16	A quelle distance (temps de marche) de votre abri se trouve la source d'eau potable la plus proche ?	<input type="checkbox"/> Moins de 5mn de marche <input type="checkbox"/> Entre 5 et 10mn de marche <input type="checkbox"/> Entre 10 et 15mn de marche <input type="checkbox"/> Plus de 15mn de marche <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
C17	A quelle distance de votre abri se trouve la latrine la plus proche ?	<input type="checkbox"/> Moins de 5mn de marche <input type="checkbox"/> Entre 5 et 10mn de marche <input type="checkbox"/> Entre 10 et 15mn de marche <input type="checkbox"/> Plus de 15mn de marche <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
C18	A quelle distance de votre abri se trouve la douche la plus proche ?	<input type="checkbox"/> Moins de 5mn de marche <input type="checkbox"/> Entre 5 et 10mn de marche <input type="checkbox"/> Entre 10 et 15mn de marche <input type="checkbox"/> Plus de 15mn de marche <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
C19	L'appui de l'OIM en WASH (EAU, HYGIÈNE ET ASSAINISSEMENT) dans la dernière année était-il adapté à vos besoins et à ceux des membres de votre ménage ?	<input type="checkbox"/> Oui, tout à fait <input type="checkbox"/> Oui, un peu <input type="checkbox"/> Non, pas vraiment <input type="checkbox"/> Non, pas du tout <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
C20	Comment avez-vous entendu parler de cette intervention WASH (EAU, HYGIÈNE ET ASSAINISSEMENT) ?	<input type="checkbox"/> Personnel des IOM <input type="checkbox"/> Comités des sites ou autorités du village <input type="checkbox"/> Autres personnes déplacées <input type="checkbox"/> Autres prestataires de services <input type="checkbox"/> Autre : précisez <input type="checkbox"/> Non applicable
C21	Saviez-vous quel type de soutien vous aviez le droit de recevoir en WASH (EAU, HYGIÈNE ET ASSAINISSEMENT) ?	<input type="checkbox"/> Oui, tout à fait <input type="checkbox"/> Oui, un peu <input type="checkbox"/> Non, pas vraiment <input type="checkbox"/> Non, pas du tout <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
C22	Aviez-vous été sensibilisé ou informé de cette intervention par l'OIM et ses partenaires en WASH (EAU, HYGIÈNE ET	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Je ne sais pas

	ASSAINISSEMENT) ?	
C23	(Si oui) Depuis le moment où vous avez été informé ou sensibilisé sur le projet, avez-vous le sentiment d'avoir reçu l'assistance dans un délai raisonnable ?	<input type="checkbox"/> Oui, tout à fait <input type="checkbox"/> Oui, un peu <input type="checkbox"/> Non, pas vraiment <input type="checkbox"/> Non, pas du tout <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
C24	(Si non) Avez-vous le sentiment d'avoir reçu l'assistance au moment opportun pour répondre à vos besoins ?	<input type="checkbox"/> Oui, tout à fait <input type="checkbox"/> Oui, un peu <input type="checkbox"/> Non, pas vraiment <input type="checkbox"/> Non, pas du tout <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
C23	Êtes-vous satisfait du type et de la qualité des installations et intervention en WASH (EAU, HYGIÈNE ET ASSAINISSEMENT)	<input type="checkbox"/> Oui, tout à fait <input type="checkbox"/> Oui, un peu <input type="checkbox"/> Non, pas vraiment <input type="checkbox"/> Non, pas du tout <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
C24	(Si non) Pourquoi ?	<input type="checkbox"/> Les infrastructures WASH sont trop loin et/ou inaccessibles <input type="checkbox"/> Le matériel/infrastructure est de mauvaise qualité <input type="checkbox"/> Les installations et interventions ne peuvent pas desservir une bonne partie de la communauté. <input type="checkbox"/> Autre : précisez

D ASSISTANCE CCCM (COORDINATION DE CAMP ET GESTION DE CAMP)		
D1	Connaissez-vous l'existence des Comités des sites ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
D2	Est-ce que vous pouvez communiquer facilement vos besoins aux comités de sites ?	<input type="checkbox"/> Oui, tout à fait <input type="checkbox"/> Oui, un peu <input type="checkbox"/> Non, pas vraiment <input type="checkbox"/> Non, pas du tout <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
D3	Il y a-t-il des réunions de comité dans le site ??	<input type="checkbox"/> Oui, souvent <input type="checkbox"/> Oui, parfois <input type="checkbox"/> Non, pas souvent <input type="checkbox"/> Non, jamais <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
D4	(Si oui) Contribuent-ils à améliorer l'assistance apportées par les organisations qui interviennent dans les sites, organiser la vie dans le site et pousser pour la prise en charge de certains groupes ?	<input type="checkbox"/> Oui, tout à fait <input type="checkbox"/> Oui, un peu <input type="checkbox"/> Non, pas vraiment <input type="checkbox"/> Non, pas du tout <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
D5	(Si Oui) comment ?	[Texte Libre]
D6	(Si Non) Comment pourrait-on améliorer la situation ?	[Texte Libre]
D7	Êtes-vous satisfait de la gestion de ce site jusqu'à fin septembre 2022 [par l'OIM/par AIDES] ?	<input type="checkbox"/> Oui, tout à fait <input type="checkbox"/> Oui, un peu <input type="checkbox"/> Non, pas vraiment <input type="checkbox"/> Non, pas du tout <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre

D8	(Si Non) Comment pourrait-on améliorer la gestion ?	[Texte Libre]
D9	Comment préférez-vous adresser une plainte plainte concernant les services humanitaires ou la gestion du site ? (plusieurs réponses possible, NE PAS CITER LES REPONSES)	<input type="checkbox"/> Je n'ai pas de plaintes en général. <input type="checkbox"/> Je le mets dans la boîte à plainte <input type="checkbox"/> Je me rends au centre de communication de l'OIM <input type="checkbox"/> Je n'ai aucun moyen d'exprimer mes plaintes <input type="checkbox"/> Je parle à une structure communautaire <input type="checkbox"/> Je parle à mon chef de bloc <input type="checkbox"/> Je m'adresse au gestionnaire du site <input type="checkbox"/> Je vais voir les membres de l'équipe de l'OIM <input type="checkbox"/> Je parle au comité de gestion du camp <input type="checkbox"/> Je parle à un autre comité (précisez) <input type="checkbox"/> Je parle à ma famille, mes amis, mes voisins ou d'autres bénéficiaires <input type="checkbox"/> Autres, précisez
D10	Avez-vous déjà exprimé une plainte concernant les services humanitaires ou la gestion du site?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
D11	(Si oui) Quel moyen avez-vous utilisé ?	<input type="checkbox"/> Boîte à plainte <input type="checkbox"/> Centre de communication de l'OIM <input type="checkbox"/> Je parle à une structure communautaire <input type="checkbox"/> Je parle à mon chef de bloc <input type="checkbox"/> Je m'adresse au gestionnaire du site. <input type="checkbox"/> Je vais voir les membres de l'équipe de l'OIM <input type="checkbox"/> Je parle au comité de gestion du camp <input type="checkbox"/> Autres, précisez
D12	(Si oui) Avez-vous reçu une réponse ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
D12	(Si oui) Êtes-vous satisfait de la réponse que vous avez reçue ?	<input type="checkbox"/> Pas du tout satisfait <input type="checkbox"/> Pas vraiment <input type="checkbox"/> Plutôt satisfait <input type="checkbox"/> Tout à fait satisfait

E1	Avez-vous d'autres sujets dont vous voulez parler ?	[Texte Libre]
E2	Inclure observations sur si les éléments distribués sont visibles dans l'abris, état des matériaux reçus (abimés ?), etc.	[Texte Libre]

Remerciez le ou la répondant.e pour son temps et sa contribution, et prenez congé.

ÉVALUATION FINALE DU PROJET

“Direct life-saving and protection assistance for conflict-affected populations in eastern Democratic Republic of the Congo”

OUTIL 4/7 : GUIDE D'ENTRETIEN INFORMATEUR CLÉ MEMBRE DU PERSONNEL

Octobre 2022

Nous avons été chargés par l'OIM de réaliser l'évaluation finale du projet « BHA » mis en œuvre entre 10/2021 et 09/2022. Le projet vise à répondre aux besoins humanitaires persistants et d'améliorer les conditions de vie des populations déplacées résidant dans les zones ciblées des provinces de l'Ituri, du Nord-Kivu et du Tanganyika, de renforcer la prestation de services responsables pour les personnes déplacées et d'accroître la résilience des populations affectées pour résister aux futures situations d'urgence.

Les objectifs de l'évaluation sont de : faire le bilan de la mise en œuvre du projet ; identifier les leçons apprises et les meilleures pratiques ; proposer des recommandations qui pourront être prises en compte par de futurs projets. Les critères suivants sont utilisés pour évaluer le projet : pertinence, cohérence, efficacité, efficience, impact.

Ce guide sert à vous informer à l'avance sur l'entretien et n'est pas censé être rempli. Nous ne discuterons pas nécessairement de tous les sujets. En outre, il est également possible de discuter de sujets qui ne font pas partie de ce guide d'entretien.

Nous traitons le contenu de l'entretien de manière strictement confidentielle et utilisons les informations que vous fournissez uniquement pour cette évaluation. Vous n'êtes pas obligés de répondre à toutes les questions.

1. Veuillez vous présenter ainsi que vos responsabilités et votre relation avec le projet.
2. Veuillez décrire les conditions (par exemple, le contexte politique, économique, sécuritaire, sanitaire) dans lesquelles le projet a été mis en œuvre. Ces conditions ont-elles changé pendant la mise en œuvre du projet et comment cela a-t-il impacté le projet ?
3. D'après votre expérience, l'aide apportée par le projet aux PDI est-elle bien adaptée à leurs besoins ? (Suivi : pourquoi/pourquoi pas ? Pouvez-vous donner des exemples ?)
4. Avez-vous observé des synergies avec d'autres projets (mis en œuvre par l'OIM ou par d'autres entités) ou des liens avec le PRH ?
5. Selon vous, quelle a été la ou les plus grandes réalisations du projet ? Veuillez donner des exemples de pratiques exemplaires ou d'approches novatrices.
6. Toutes les parties associées au projet ont-elles fourni ou mis à disposition les moyens requis en temps voulu pour mettre en œuvre les activités ?
7. Les ressources financières allouées ont-elles été utilisées de manière adéquate ?
8. Que peuvent faire les équipes de programmes pour s'améliorer ? (Suivi : y a-t-il des leçons apprises qui ont déjà été intégrées dans la programmation ? Avec quels résultats ?)
9. Quels ont été les plus grands défis liés à la mise en œuvre du projet ?
10. Quels ont été les processus/outils de planification et suivi de la mise en œuvre du projet ?
11. Quels sont, selon vous, les effets et l'impact potentiel des activités sur le bien-être des PDI ? Veuillez fournir des exemples d'impacts observés.
12. Le projet a-t-il eu des conséquences imprévues négatives ou positives observées ?
13. Dans quelle mesure une approche sensible aux droits humains, une dimension de genre, et une démarche de redevabilité envers les populations affectées, ont-elles été utilisées dans la conception et la mise en œuvre du projet ?
14. Y a-t-il autre chose que vous souhaitez partager avec nous ?

ÉVALUATION FINALE DU PROJET

“Direct life-saving and protection assistance for conflict-affected populations in eastern Democratic Republic of the Congo”

OUTIL 5/7 : GUIDE D'ENTRETIEN INFORMATEUR CLÉ PARTENAIRES

Octobre 2022

Nous avons été chargés par l'OIM de réaliser l'évaluation finale du projet « BHA » mis en œuvre entre 10/2021 et 09/2022. Le projet vise à répondre aux besoins humanitaires persistants et d'améliorer les conditions de vie des populations déplacées résidant dans les zones ciblées des provinces de l'Ituri, du Nord-Kivu et du Tanganyika, de renforcer la prestation de services responsables pour les personnes déplacées et d'accroître la résilience des populations affectées pour résister aux futures situations d'urgence.

Les objectifs de l'évaluation sont de : faire le bilan de la mise en œuvre du projet ; identifier les leçons apprises et les meilleures pratiques ; proposer des recommandations qui pourront être prises en compte par de futurs projets. Les critères suivants sont utilisés pour évaluer le projet : pertinence, cohérence, efficacité, efficience, impact.

Ce guide sert à vous informer à l'avance sur l'entretien et n'est pas censé être rempli. Nous ne discuterons pas nécessairement de tous les sujets. En outre, il est également possible de discuter de sujets qui ne font pas partie de ce guide d'entretien.

Nous traitons le contenu de l'entretien de manière strictement confidentielle et utilisons les informations que vous fournissez uniquement pour cette évaluation. Vous n'êtes pas obligés de répondre à toutes les questions.

15. Veuillez vous présenter ainsi que vos responsabilités et votre relation avec le projet.
16. Veuillez décrire les conditions (par exemple, le contexte politique, économique, sécuritaire, sanitaire) dans lesquelles le projet a été mis en œuvre. Dans quelle mesure ces conditions ont-elles changé pendant la mise en œuvre du projet ? (Questions de suivi : comment cela a-t-il impacté le projet ?)
17. D'après votre expérience, l'aide apportée par le projet aux PDI est-elle bien adaptée à leurs besoins ? (Questions de suivi : pourquoi/pourquoi pas ? Pouvez-vous donner des exemples ?)
18. Avez-vous observé des synergies avec des projets mis en œuvre par d'autres entités ?
19. Selon vous, quelle a été la ou les plus grandes réalisations, réussite du programme, de pratiques exemplaires ou d'approches novatrices) ? Veuillez donner des exemples concrets.
20. Que peut faire le programme pour s'améliorer ? (Suivi : y a-t-il des « leçons apprises » qui ont déjà été intégrées dans la programmation ? Avec quels résultats ?)
21. Quels ont été les plus grands défis liés à la mise en œuvre du projet ?
22. Quels sont, selon vous, les effets et l'impact potentiel des activités sur le bien-être des PDI ? Veuillez fournir des exemples d'impacts observés.
23. Le projet a-t-il eu des conséquences imprévues négatives ou positives observées ?
24. Dans quelle mesure une approche sensible aux droits humains, une dimension de genre, et une démarche de redevabilité envers les populations affectées, ont-elles été utilisées dans la conception et la mise en œuvre du projet ?
25. Quelles recommandations pourriez-vous faire à l'OIM pour améliorer d'une part le partenariat, et d'autre part son assistance aux PDI ?
26. Y a-t-il autre chose que vous souhaitez partager avec nous ?

ÉVALUATION FINALE DU PROJET

“Direct life-saving and protection assistance for conflict-affected populations in eastern Democratic Republic of the Congo”

OUTIL 6/7 : GUIDE D'ENTRETIEN INFORMATEUR CLÉ

BAILLEUR

Octobre 2022

Nous avons été chargés par l'OIM de réaliser l'évaluation finale du projet « BHA » mis en œuvre entre 10/2021 et 09/2022. Le projet vise à répondre aux besoins humanitaires persistants et d'améliorer les conditions de vie des populations déplacées résidant dans les zones ciblées des provinces de l'Ituri, du Nord-Kivu et du Tanganyika, de renforcer la prestation de services responsables pour les personnes déplacées et d'accroître la résilience des populations affectées pour résister aux futures situations d'urgence.

Les objectifs de l'évaluation sont de : faire le bilan de la mise en œuvre du projet ; identifier les leçons apprises et les meilleures pratiques ; proposer des recommandations qui pourront être prises en compte par de futurs projets. Les critères suivants sont utilisés pour évaluer le projet : pertinence, cohérence, efficacité, efficience, impact.

Ce guide sert à vous informer à l'avance sur l'entretien et n'est pas censé être rempli. Nous ne discuterons pas nécessairement de tous les sujets. En outre, il est également possible de discuter de sujets qui ne font pas partie de ce guide d'entretien.

Nous traitons le contenu de l'entretien de manière strictement confidentielle et utilisons les informations que vous fournissez uniquement pour cette évaluation. Vous n'êtes pas obligés de répondre à toutes les questions.

1. Veuillez vous présenter ainsi que vos responsabilités et votre relation avec le projet (Please introduce yourself, your responsibilities and your relationship with this project).
2. Les objectifs du projet et les résultats souhaités correspondent-ils aux priorités stratégiques et opérationnelles de votre organisation ? (Do the project's objectives and desired outcomes align with your organizations' strategic and operational priorities?)
3. L'approche de conception et de mise en œuvre du projet est-elle conforme aux politiques et directives de votre organisation ? (Are the project's design and implementation approach in line with your organization's policies and guidelines?)
4. Dans quelle mesure le projet crée-t-il une synergie et des liens avec les interventions soutenues par votre organisation ? (To what extent does the project synergize and interlinks with other interventions supported by your organization?)
5. Dans quelle mesure le projet s'inscrit-il dans le PRH (Plan de Réponse Humanitaire) ? (To what extent does the project fit into the HRP (Humanitarian Response Plan)?)
6. Pensez-vous que le projet a pu s'adapter aux changements internes et externes de son environnement ? Comment ? (Do you think the project was able to adapt to changes in its internal and external environments? How?)
7. À votre avis, les ressources du projet (temps, financement et expertise) étaient-elles adéquates pour atteindre les objectifs du projet ? (In your opinion, were the project resources (time, funding and expertise) adequate to achieve the project objectives?)
8. Quels sont, selon vous, les impacts potentiels des activités sur le bien-être des PDI ? (What do you think are the potential impacts of the activities on the well-being of IDPs?)
9. Quelles recommandations feriez-vous à l'OIM dans la conception et la mise en œuvre de futurs projets ? (What recommendations would you make to IOM in the design and implementation of future projects?)
10. Y a-t-il autre chose que vous souhaitez partager avec nous ? (Is there anything else you would like to share with us ?)

ÉVALUATION FINALE DU PROJET

“Direct life-saving and protection assistance for conflict-affected populations in eastern Democratic Republic of the Congo”

OUTIL 7/7 : DECLARATION DE CONSENTEMENT A LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Cette évaluation a été commandée par le bureau de l’OIM en République Démocratique du Congo, qui est responsable du traitement des données collectées lors de cet entretien. Jules Le Goff, consultant indépendant, a été chargé de réaliser cette évaluation et est tenu à une stricte confidentialité en tant que sous-traitant des données collectées.

Si vous participez à cet entretien et répondez aux questions, toutes les déclarations que vous avez faites ("données de l'entretien") seront documentées, enregistrées et évaluées par le sous-traitant. L’OIM recevra le résultat de l'analyse. L’OIM peut recevoir les informations des entretiens mais ne recevra pas d'informations sur les personnes qui ont donné ces informations.

La participation [à l'entretien/au groupe de discussion] est volontaire. Votre accord pour prendre part à cet exercice implique que vous consentiez au traitement de vos données : en effet, le traitement des données mentionnées ci-dessus est nécessaire pour la mise en œuvre de l’évaluation du projet, et nous ne sommes pas autorisés à traiter les données sans votre accord.

Vous pouvez à tout moment révoquer votre déclaration de consentement en nous contactant par téléphone ou par e-mail. En cas de révocation de votre consentement, tous les traitements de données précédents jusqu'à ce moment-là restent légaux.



International Organization for Migration (IOM)
The UN Migration Agency

Annex 2 - TERMS OF REFERENCE
Version 2
September 2021

FOR THE CONSULTANCY CONTRACT OF: LE GOFF Jules Martin Marie

- 1. Duty Station of the Consultancy:** home-based (semaines 1, 5 et 6) et Goma, RDC, avec déplacements sur le terrain au Nord-Kivu, Tanganyika et Ituri (semaines 2, 3 et 4)
- 2. Duration of Consultancy:** 45 jours (39 jours ouvrés), entre le 5 octobre et le 16 novembre 2022
- 3. Nature of the consultancy:** Evaluation finale du projet "Direct lifesaving and protection assistance for conflict-affected population in the eastern Democratic Republic of the Congo"
Consultant de catégorie B
- 4. Project Context and Scope:** La République démocratique du Congo a continué de connaître des conflits armés et intercommunautaires, des catastrophes liées aux aléas naturels et des épidémies qui ont créé l'une des crises les plus complexes et les plus anciennes au monde. La communauté humanitaire estimait en 2021 que 19,6 millions de personnes auraient besoin d'une aide humanitaire au cours du premier semestre de l'année, dont 50,8 % de femmes et 58,5 % d'enfants, y compris 5,2 millions de personnes déplacées à l'intérieur du pays (Humanitarian Needs Overview (HNO) 2021). Cela fait de la RDC le pays accueillant la plus grande population de personnes déplacées à l'intérieur du pays (HNO).

Les conditions humanitaires désastreuses en RDC ont encore été aggravées par l'épidémie de la maladie à virus Ebola (MVE). La 11^e épidémie de MVE dans la province de l'Équateur a été déclarée terminée le 18 novembre 2020. Cependant, le pays est resté en état d'alerte continu car une autre épidémie de MVE a été déclarée le 3 mai 2021. La pandémie de COVID-19 a exercé une pression supplémentaire sur les infrastructures et les services sociaux de base déjà très limités en RDC, exacerbant les vulnérabilités et aggravant les conditions de vie déjà précaires de la population.

L'assistance multisectorielle fournie au cours des dernières années grâce au soutien de divers donateurs, notamment USAID/BHA (anciennement OFDA), Sida, ECHO, le CERF et le Canada a pu couvrir des besoins en matière d'abris, d'eau, hygiène et assainissement (WASH) ou de coordination et de gestion des camps (CCCM) dans les sites de déplacement. Néanmoins, il est resté de nombreuses lacunes et de nouveaux besoins ont été engendrés par de nouveaux conflits armés et par conséquent, de nouveaux mouvements de populations notamment en territoire de Djugu (province de l'Ituri) et territoire de Nyunzu (province du Tanganyika) depuis mi-2020, ainsi qu'en territoire de Beni (Nord-Kivu). Le Groupe de travail CCCM (GT) a enregistré 55 nouveaux sites spontanés en Ituri et 7 au Tanganyika au cours de l'année 2021. Dans le territoire de Beni, la plupart des déplacés résident au sein de la communauté d'accueil. Les lacunes humanitaires dans les camps ont affecté les femmes, les hommes, les garçons et les filles et ont accru leurs vulnérabilités et les risques, y compris de protection et violence basée sur le genre (VBG).

Headquarters:

17 route des Morillons • C.P. 71 • CH-1211 Geneva 19 • Switzerland
Tel: +41.22.717 91 11 • Fax: +41.22.798 61 50 • E-mail: hq@iom.int • Internet: <http://www.iom.int>

Pour combler les lacunes dans les ressources et la fourniture de services dans les sites de déplacement spontané dans l'est de la RDC, l'OIM fournit une assistance en CCCM, en abris et en WASH dans les sites de déplacement sous sa coordination et éventuellement. La fourniture de l'assistance a été planifiée et mise en oeuvre en fonction des résultats des évaluations de la Matrice de suivi des déplacements (DTM). Compte tenu de la pandémie de COVID-19, tout au long de ses activités, l'OIM a veillé au respect des mesures de prévention afin de minimiser le risque de propagation du COVID-19. Conformément à son Cadre institutionnel de lutte contre la VBG en situation de crise (Cadre GBViC), l'OIM a entrepris des actions essentielles pour atténuer le risque de VBG et promouvoir la résilience parmi les populations touchées.

Avec un financement de 12 500 000 USD du US Bureau of Humanitarian Assistance (BHA), l'OIM met en oeuvre depuis le 01 octobre 2021 le projet " Direct life-saving and protection assistance for conflict-affected populations in eastern Democratic Republic of the Congo", pour une durée d'un an avec pour objectif de répondre aux besoins humanitaires persistants et d'améliorer les conditions de vie des populations déplacées résidant dans les zones ciblées des provinces de l'Ituri, du Nord-Kivu et du Tanganyika, renforcer la prestation de services responsables pour les personnes déplacées et accroître la résilience des populations affectées pour résister aux futures situations d'urgence. La date de fin du projet est prévue pour le 30 septembre 2022. En conformité avec le document de projet et les procédures de suivi-évaluation des projets à l'OIM, une évaluation finale doit être conduite à la fin du projet par un évaluateur indépendant. Les présents Termes de Référence sont élaborés pour répondre à cette exigence.

5. Organizational Department / Unit to which the Consultant is contributing: Departement of Emergency (DoE), Projet DP2406 "Direct lifesaving and protection assistance for conflict-affected population in the eastern Democratic Republic of the Congo"

6. Category B Consultants: Tangible and measurable outputs of the work assignment

1. **Livrable 1** : Note de démarrage (méthodologie) à délivrer dans les sept (7) jours ouvrés suivant la date de la signature du contrat et dont la validation donne droit à 40% du montant des honoraires.
2. **Livrable 2** : Rapport provisoire de l'évaluation à délivrer trente (30) jours ouvrés suivant la date de la signature du contrat et dont la validation donne droit à 50% du montant des honoraires.
3. **Livrable 3** : Le rapport final de l'évaluation prenant en compte les observations sur le rapport provisoire et accompagné des annexes (Evaluation Brief et Management Response Matrix). Ce rapport est dû dans les trente-neuf (39) jours ouvrés suivant la date de signature du contrat et sa validation donne droit à un reliquat de 20% du montant des honoraires.

7. Performance indicators for the evaluation of results

- La ponctualité dans la transmission des livrables
- La qualité des livrables
- Le respect des normes, procédures et valeurs de l'OIM en termes de qualité et confidentialité
- Professionnalisme

8. Education, Experience and/or skills required

Le consultant doit répondre aux exigences suivantes :

- Être titulaire d'un diplôme universitaire du niveau de la maîtrise ou équivalent en sociologie, études du développement, sciences politiques, statistiques ou dans un domaine connexe.
- Avoir au moins 5 ans d'expérience de travail pertinente démontrée dans la conception et la conduite d'évaluations.
- Avoir une vaste expérience sur les méthodes mixtes de recherche et les approches participatives sensibles au genre.
- Avoir une bonne connaissance et expérience des thématiques suivantes : DTM, Abris, CCCM, WASH, l'égalité des sexes, etc.
- Avoir une expérience démontrée de rédaction de rapports en langue française et/ou anglaise.
- Avoir une connaissance de l'Est de la RDC et plus précisément des provinces du Nord-Kivu, Tanganyika et Ituri et une expérience professionnelle antérieure dans/avec des contextes géopolitiques similaires est un atout.
- La connaissance du système des Nations Unies est un atout important.
- Avoir une expérience dans la conduite d'évaluations à distance est un atout.

9. Travel required

Oui, les zones à visiter sont les provinces du Nord-Kivu, Tanganyika et Ituri.

10. Competencies

Le consultant devra avoir les compétences suivantes :

- Une expertise avérée en évaluation de projet,
- Maitriser les techniques de collecte de données y compris via les plateformes électroniques,
- Une bonne expérience des méthodes et techniques participatives de collecte des données,
- Très bonne connaissance des outils informatiques tels que Word, Excel, Powerpoint, courriel et internet,
- Une bonne capacité d'analyse et d'interprétation de données et de rédaction de rapport d'étude,
- Une expérience dans la conduite d'étude similaires avec l'OIM est recommandée.

Values

- **Inclusion and respect for diversity:** respects and promotes individual and cultural differences; encourages diversity and inclusion wherever possible.
- **Integrity and transparency:** maintains high ethical standards and acts in a manner consistent with organizational principles/rules and standards of conduct.
- **Professionalism:** demonstrates ability to work in a composed, competent and committed manner and exercises careful judgment in meeting day-to-day challenges.

Core Competencies – behavioural indicators

- **Teamwork:** develops and promotes effective collaboration within and across units to achieve shared goals and optimize results.
- **Delivering results:** produces and delivers quality results in a service-oriented and timely manner; is action-oriented and committed to achieving agreed outcomes.
- **Managing and sharing knowledge:** continuously seeks to learn, share knowledge and innovate.
- **Accountability:** takes ownership for achieving the Organization's priorities and assumes responsibility for own action and delegated work.
- **Communication:** encourages and contributes to clear and open communication; explains complex matters in an informative, inspiring and motivational way.