ÉVALUATION DES BESOINS EN MATIÈRE D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION EN HAÏTI

Janvier 2025

UNHCR
The UN Refugee Agency

RÉSUMÉ

L'Évaluation des besoins en matière d'information et de communication *(ICNA) 2024 en Haïti,* élaborée par le HCR et Acted en collaboration avec le Groupe de travail AAP, intègre les données de l'Évaluation des besoins multisectoriels (MSNA) collectées par l'OIM et IMPACT/REACH, ainsi que les informations des discussions de groupe et des exercices de validation menés par Acted.

Financée en partie par le CERF, cette évaluation fait partie d'un effort visant à renforcer une approche collective du AAP en Haïti, en écoutant les communautés pour s'assurer que les réponses sont ancrées dans les réalités et les priorités des personnes touchées. Ce rapport s'inscrit dans le cadre des efforts visant à établir un système collectif d'AAP en Haïti, permettant une analyse régulière des commentaires au-delà de la MSNA annuelle, renforçant la responsabilisation en suivant la résolution des plaintes et, en fin de compte, améliorant l'efficacité de la réponse humanitaire.

Ce rapport présente une évaluation détaillée des besoins en matière d'information et de communication des communautés urbaines et rurales ainsi que des personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays (PDI) vivant à la fois dans des sites de PDI et à l'extérieur, ainsi que des communautés qui les accueillent.

CONTEXTE ET OBJECTIF

Haïti est confronté à une crise multidimensionnelle, avec 5,5 millions de personnes ayant besoin [1] d'une aide humanitaire en raison d'une série de chocs, notamment l'aggravation de l'insécurité, les déplacements forcés, les chaînes d'approvisionnement perturbées et l'instabilité politique. La violence des gangs, en particulier dans la région métropolitaine de Port-au-Prince (ZMPP), a déplacé plus de 1 041 229[2] personnes à l'intérieur du pays et a forcé de nombreuses personnes à chercher refuge à l'étranger.

Au milieu de cette crise, d'importantes lacunes en matière de redevabilité ont été identifiées, les résultats de l'enquête MSNA 2023 montrant que 84 % des ménages interrogés n'étaient pas au courant des mécanismes de retour d'information et de plainte existants et que 89 % ne connaissaient pas les critères de sélection des bénéficiaires.[3] La participation des acteurs locaux reste limitée, avec une participation limitée des mécanismes communautaires et l'absence de systèmes de plainte cohérents et fonctionnels. Le déploiement de la Mission multinationale de soutien à la sécurité a également entraîné des changements opérationnels, soulignant la nécessité d'une stratégie cohérente pour s'occuper des personnes touchées, compte tenu des perceptions négatives du public à l'égard des missions internationales précédentes.

Dans ce contexte, cette évaluation analyse les besoins et les préférences en matière de communication des individus dans les zones urbaines et rurales, ainsi que des PDI résidant à l'intérieur et à l'extérieur des sites et des communautés d'accueil. Elle met en évidence les besoins d'information des populations, les méthodes de communication préférées, les sources d'information fiables, les obstacles à l'accès à l'information, ainsi que les perceptions des interventions humanitaires.

En combinant des données quantitatives et qualitatives provenant de différentes sources, cette évaluation comble une lacune critique : l'absence d'un rapport national récent et complet sur les préférences de communication au sein des diverses communautés d'Haïti, en particulier à

[1] Haïti : Besoins Humanitaires et Plan de Réponse, Janvier 2024.

[2] IOM, Matrice de suivi des déplacements, 2025. Parmi les personnes déplacées, environ 83 % sont hébergées dans des familles d'accueil, tandis que les 17 % restants vivent dans des sites de déplacés internes. Dans la zone ZMPP, la plupart des PDI sont concentrées dans des sites, 65 % de la population déplacée de la capitale vivant dans ces endroits. En revanche, 99 % des PDI dans les provinces vivent hors site. Sur les 142 sites de déplacés internes à travers le pays, 108 sont situés dans la zone ZMPP, tandis que les 34 autres sont répartis dans toutes les provinces.

[3] Haïti : Besoins Humanitaires et Plan de Réponse, Janvier 2024.

la suite de l'escalade de la violence en 2024. Elle fournit une compréhension détaillée des besoins en matière de communication et d'information des populations touchées, offrant des informations exploitables pour des réponses humanitaires plus efficaces et ciblées.

MÉTHODOLOGIE

Les principales constatations de ce rapport sont fondées sur des données recueillies à l'aide d'une approche à méthodes mixtes dans 10 départements de juin à septembre 2024. Il **combine des données quantitatives**[4] et des **données qualitatives** issues de discussions de groupe et d'un exercice de validation mené par Acted.

La section du questionnaire du MSNA relative auAAP est demeurée en grande partie conforme à celle des années précédentes, ce qui a permis de suivre les tendances des besoins et des préférences liés aux AAP. Certains ajustements ont été apportés, notamment l'intégration de quelques questions supplémentaires adaptées de l'outil d'évaluation des besoins en matière d'information et de communication du HCR[5], qui ont été validées par le Groupe de travail du AAP en avril 2024. Les termes de référence de la MSNA décrivant les méthodologies utilisées par l'OIM et IMPACT/REACH sont disponibles sur ce lien.

L'échantillonnage des FGD a suivi une approche non intentionnelle afin d'assurer une inclusion plus large des femmes, des personnes handicapées, des personnes âgées et des adolescents, complétant ainsi les données recueillies par la MSNA, qui a interrogé les chefs de ménage. 32 FGD ont été menés en personne avec 8 à 12 participants par session semi-structurée, à l'aide de questions ouvertes qui ont permis aux participants de partager librement [6]leurs points de vue. Deux FGD ont été menés exclusivement auprès d'adolescents. À l'exception de quelques participants, y compris des autorités locales et des points focaux communautaires, la plupart des participants étaient des PDI vivant dans des sites de déplacés internes dans la ZMPP ou dans des communautés d'accueil dans les départements de l'Artibonite et du Centre. Le guide et la note conceptuelle ont été validés par le groupe de travail de l'AAP en mai 2024.

Après avoir terminé la collecte des données, ACTED a mené un exercice de validation avec les principales parties prenantes, y compris des entretiens avec des informateurs clés dans les départements du Centre et de l'Artibonite, suivi d'un atelier à Port-au-Prince. L'atelier a réuni 19 participants, dont des représentants de la Direction Générale de la Protection Civile d'Haïti, des autorités locales (CASEC[7], ASEC [8] et délégués des villes), des leaders communautaires, des membres du comité de gestion des sites de PDI, des organisations locales, des communautés d'accueil et des PDI. L'objectif principal de l'atelier était de valider les conclusions de l'ICNA et de recueillir des recommandations pour améliorer l'AAP en Haïti, qui sont résumées à la fin du rapport.

Vous trouverez ci-dessous un tableau indiquant le nombre de ménages sondés et de personnes consultées par chaque organisation.

Le nombre de ménages sondés et de personnes consultées par chaque organisation :

[4] Dans ce rapport, nous avons suivi la catégorisation de l'OIM et d'IMPACT/REACH de (1) ménages urbains, (2) ménages ruraux, (3) communautés d'accueil, (4) PDI vivant dans des sites de PDI et (5) PDI vivant en dehors des sites. Les PDI en dehors des sites et des communautés d'accueil peuvent inclure celles qui vivent dans des zones urbaines et rurales, et les ménages ZMPP (qui sont inclus dans les « ménages urbains ») peuvent également être touchés par le déplacement. Veuillez obtenir plus d'informations sur les résultats de l'AAP publiés par l'OIM en cliquant sur ce lien. Veuillez accéder à plus d'informations sur les résultats de l'AAP publiés par IMPACT/REACH en cliquant sur ce lien.

[5] L'outil d'évaluation des besoins en matière d'information et de communication du HCR.

[6] Le questionnaire de FGD adulte contenait 22 questions, tandis que le questionnaire adolescent comportait 15 questions.

[7] CASEC est l'abréviation des Conseils des Sections Municipales.

[8] ASEC est l'abréviation des Assemblées des Sections Communales.

Organisation	Type de données collectées	Groupe de population	Couverture géographique	% de femmes interrogées	% des hommes interrogés	N. de ménages / répondants
OIM	Enquêtes auprès des ménages (données quantitatives recueillies à l'aide du questionnaire MSNA)	Ménages déplacés (en sites)	Département de l'Ouest	54%	46%	432
		Ménages déplacés (hors sites)	10 départements	62%	38%	4,152
		Ménages de la communauté d'accueil	10 départements	58%	42%	4,327
IMPACT/PORTÉE		Ménages urbains	10 départements (sauf ZMPP)	56%	44%	1,289
		Ménages ruraux	10 départements	52%	48%	1,222
		ZMPP Ménages	Département de l'Ouest	46%	54%	650
Agi	Discussions de groupe (qualitatives)	Membres de la communauté	Départements du Centre, de l'Ouest et de l'Artibonite	65%	29%	339
	Atelier et entrevues avec des informateurs clés (qualitatif)	Principales parties prenantes	Départements du Centre, de l'Ouest et de l'Artibonite	55%	45%	55

Note sur la méthodologie :

Ce rapport présente les données MSNA collectées par l'OIM et IMPACT/REACH, qui ont utilisé des méthodologies d'échantillonnage distinctes. Les données de ce rapport ne sont pas destinées à une analyse comparative, mais servent à illustrer les besoins de communication et d'information de chaque groupe, en offrant une référence consolidée à partir d'un mélange de sources de données quantitatives et qualitatives pour les acteurs humanitaires.

DÉFIS ET LIMITES

L'enquête MSNA menée par IMPACT/REACH et l'OIM s'est heurtée à des limites dues à des contraintes de sécurité, ce qui a eu un impact sur l'échantillonnage dans certaines zones, réduisant la couverture géographique et affectant la représentativité des données. De plus, certaines questions de la MSNA dépendaient des réponses précédentes, ce qui réduisait le nombre de répondants à ces questions et limitait la capacité de généralisation des résultats. Les sujets sensibles ont peut-être été sous-déclarés, ce qui peut introduire des biais de réponse.

L'enquête qualitative menée par ACTED présentait également des limites similaires. Des FGD n'ont eu lieu que dans neuf communes de trois départements, ce qui a limité la diversité des perspectives. La petite taille de l'échantillon de FGD et la dynamique de groupe, comme le fait que certains participants dominent les discussions, limitent encore la capacité de généralisation des résultats.

PRINCIPALES CONCLUSIONS[9]

1. Quels sont les principaux besoins d'information des communautés en matière d'aide humanitaire ?

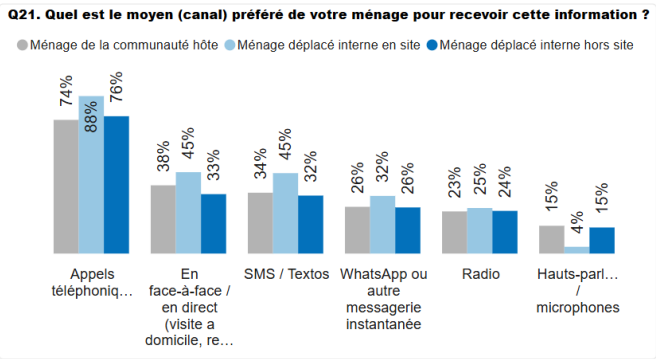
- Les informations les plus fréquemment demandées par tous les groupes interrogés dans le cadre de l'enquête MSNA concernent le processus d'inscription à l'**aide**, suivi des **conseils sur l'accès à l'eau et à la nourriture**.
- Parmi les personnes déplacées : **50 % des PDI vivant en dehors des sites**, **42 % à l'intérieur des sites** et **49 % des communautés d'accueil** ont indiqué que les informations sur l'inscription à l'aide étaient prioritaires. En particulier, les PDI résidant dans les sites ont également souligné le besoin d'informations sur les **opportunités d'emploi** (30 %) et la **situation en matière de sécurité** (20 %). Les communautés ont également donné la priorité aux informations relatives à l'eau, à la nourriture, au logement et à la santé, la diversité des réponses dépendant des données démographiques et des contextes géographiques.
- De même, l'information sur l'enregistrement des aides était une préoccupation majeure pour **52 % des ménages ruraux** (42 % de ceux de la ZMPP) et **44 % des ménages urbains**. En outre, les communautés ont donné la priorité aux informations relatives à l'eau, à la nourriture, aux abris, à la santé, à l'emploi et aux mises à jour sur la situation générale.
- Les groupes de discussion ont indiqué que les communautés ont besoin d'informations sur **l'aide**, **l'eau, l'assainissement et l'hygiène**, **la sécurité, la santé**, **l'emploi** et **la violence basée sur le genre**, y compris les procédures à suivre en cas d'incidents de violence sexuelle. Ils ont également demandé plus d'informations sur les procédures de retour des personnes déplacées.

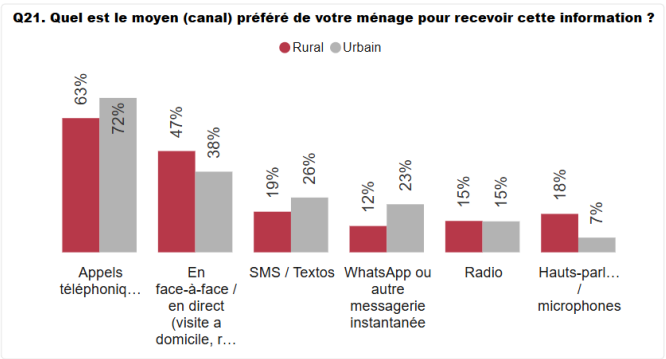
2. Quels sont les canaux de communication privilégiés des communautés ?

2.1. Quels sont les canaux privilégiés par les communautés pour recevoir des informations sur l'aide ?

- **Les appels téléphoniques** sont la méthode préférée pour recevoir des **informations dans tous les groupes et tous les lieux,** préférée par 88 % des PDI sur les sites, 76 % des PDI hors sites, 74 % des ménages de la communauté d'accueil, 72 % des ménages urbains (65 % des ménages de la ZMPP) et 63 % des ménages ruraux. Il y a également une forte préférence **pour la communication en personne**, en particulier parmi les ménages déplacés sur les sites (45 %) et les ménages ruraux (47 %).

[9] Les principales conclusions présentées tout au long du rapport se réfèrent à l'analyse des données de la MSNA et des FGD (qui est explicitement indiquée comme source).



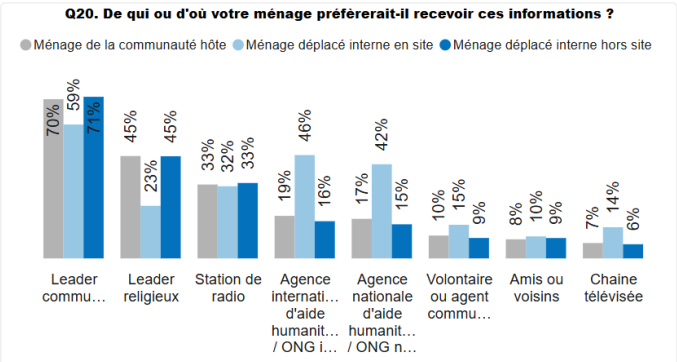


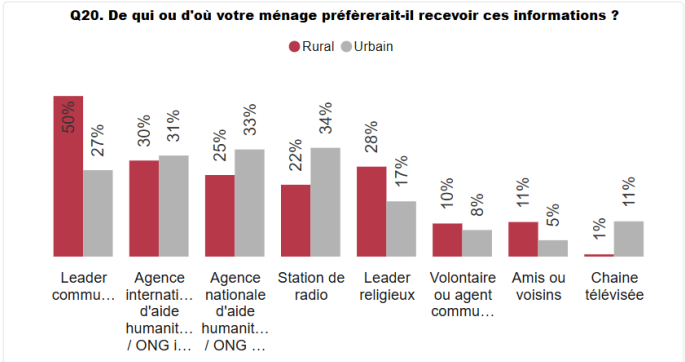
- Les FGD ont mis en évidence **les différences régionales dans les préférences de communication**, façonnées par des contextes divers. Dans le département de l'Ouest, les participants ont privilégié les canaux traditionnels comme le téléphone et la radio, tout en mentionnant les options numériques telles que les médias sociaux et les SMS. Dans les départements du Centre et de l'Artibonite, les réunions en face à face ont été mises en évidence comme la méthode de communication la plus efficace en raison de la connectivité limitée. Les appels téléphoniques ont également été privilégiés, car ils restent accessibles. Bien que les médias sociaux, les SMS et la radio aient été reconnus pour la diffusion de messages de masse et de mises à jour rapides, ils n'ont pas été considérés comme efficaces pour la communication bidirectionnelle ou la rétroaction. Cela souligne l'importance d'adapter les stratégies de communication aux besoins spécifiques et aux niveaux d'accès de chaque région.

« Les réunions en face à face sont essentielles ici en raison de la faible connectivité. Les appels téléphoniques sont également privilégiés car ils sont accessibles même avec une infrastructure limitée. »

2.2. De qui les communautés préféreraient-elles recevoir des informations sur l'aide ?

- En ce qui concerne les sources privilégiées pour recevoir des informations, un nombre important de ménages en situation de déplacement ont montré une préférence pour **les dirigeants communautaires**. Plus précisément, 71 % des PDI vivant en dehors des sites et 70 % des ménages des communautés d'accueil ont choisi les dirigeants communautaires comme source de confiance, tandis que c'est la source préférée de moins de ménages parmi les PDI sur les sites (59 % d'entre eux).
- Bien que les pourcentages soient plus faibles, 38 % des ménages urbains et ruraux ont exprimé une préférence pour **les dirigeants communautaires**, la confiance étant plus élevée chez les ménages ruraux (50 %) que chez les ménages urbains (27 %). Parmi **les ménages de la ZMPP**, seuls **18 %** des répondants ont exprimé leur confiance dans les dirigeants communautaires. Dans la ZMPP, la plupart des ménages ont exprimé leur confiance **dans les stations de radio** (38%), suivis par **les ONG nationales** (34%) et **les ONG internationales** (26%).





« Nous ferions davantage confiance aux dirigeants communautaires pour partager les informations des organisations humanitaires. Nous faisons confiance au leader, et nous sommes sûrs que les informations partagées proviendront d'une source fiable. »

- Les participants aux FGD ont indiqué qu'ils faisaient généralement **confiance aux dirigeants communautaires** et aux **acteurs humanitaires** et qu'**ils se méfiaient de certains acteurs gouvernementaux** et **des médias sociaux** qui sont perçus comme des sources moins fiables. De nombreuses communautés ont exprimé leur préférence pour des personnalités locales et familières plutôt que pour d'autres canaux lorsqu'il s'agit de rechercher des informations précises et fiables. Le manque de confiance et de préférence pour les organisations humanitaires parmi certains groupes découle de plusieurs facteurs, notamment la présence incohérente des organisations d'aide dans certaines régions, le sentiment d'inefficacité et de besoins non satisfaits, et les craintes de représailles lorsqu'il s'agit de signaler des comportements répréhensibles. Des expériences négatives passées, telles que l'absence de réponse aux commentaires et le manque de confiance, ont également contribué à la méfiance.
  - → **La radio** a également été citée comme une source d'information importante dans la ZMPP et dans les zones où la connectivité réseau est limitée. Certaines **PDI** vivant dans des sites ont exprimé leur confiance dans les comités de gestion des PDI tout en notant l'importance de s'engager directement avec les acteurs humanitaires. Dans le département de l'Ouest, l'utilisation des **médias sociaux** et des **SMS** reflète une adoption croissante des outils numériques, bien que des inquiétudes subsistent quant à leur fiabilité.

"Nous restons prudents sur les réseaux sociaux. Certaines pages fournissent des informations utiles, tandis que d'autres diffusent de fausses informations pour attirer l'attention. Il est extrêmement difficile de les différencier. Nous en connaissons quelques-uns qui sont fiables. » – PDI, centre-ville des Verrettes, département de l'Artibonite.

3. Quels types de téléphones les membres de la communauté possèdent-ils ?

- **Les types de téléphones possédés par les ménages varient d'une communauté à l'autre**, la plupart d'entre eux disposant d'au moins un type de téléphone, qu'il s'agisse d'un téléphone de base, d'un téléphone numérique ou d'un smartphone[10]. Cependant, 15 % des ménages ruraux n'en possèdent aucun. Un nombre important de ménages dépendent d'**un téléphone de base** ; 54 % des ménages des zones urbaines et rurales l'utilisent pour les appels et les SMS (58 % dans les ZMPP), mais ces appareils n'ont pas accès à Internet.
  Parmi les PDI, 71 % dans les sites et 59 % à l'extérieur des sites possèdent des téléphones de base, soit 60 % des ménages des communautés d'accueil. En revanche, **les smartphones**, qui offrent des écrans tactiles et un accès Internet avancé, sont possédés par 52 % des ménages urbains (54 % dans la ZMPP) et seulement 30 % des ménages ruraux. 35 % des PDI sur les sites, 31 % des PDI en dehors des sites et 32 % des ménages des communautés d'accueil ont déclaré avoir un smartphone.
- Ces données soulignent la dépendance de **la plupart des ménages à l**'égard des téléphones de base, tout en révélant une prévalence plus élevée de la possession de smartphones dans les régions urbaines, mettant en évidence les disparités en matière d'accès à la technologie entre les différentes zones.
- Les participants aux FGD ont indiqué que de nombreuses personnes dans leurs communautés ont accès à des téléphones, certains participants indiquent que les smartphones sont plus courants chez les jeunes et les téléphones de base chez les personnes âgées. Cependant, certains participants ont noté que certains membres de la communauté n'avaient pas de téléphone.

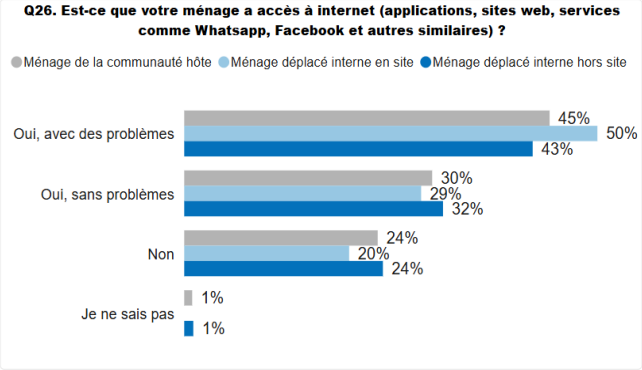
[10] Un « téléphone de base » fait référence à un appareil qui permet les appels, les SMS et les transactions d'argent mobile, mais qui n'a pas accès à Internet. Un « téléphone numérique » fournit un accès Internet de base avec des applications préinstallées, mais ne permet pas aux utilisateurs de télécharger des applications supplémentaires ; Il dispose généralement d'un clavier numérique. Un « smartphone » comprend une interface à écran tactile, un accès Internet avancé et la possibilité de télécharger et d'utiliser diverses applications.

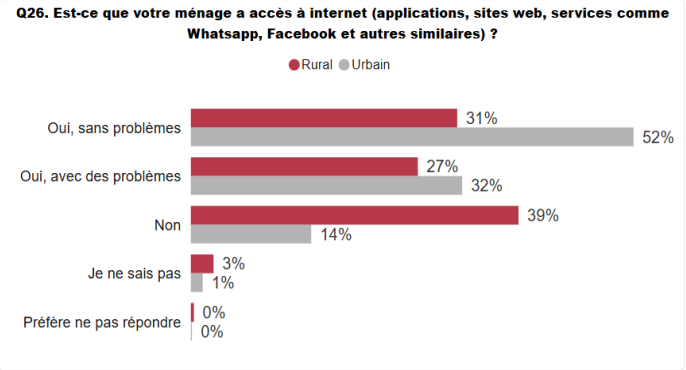
4. À quel type de couverture réseau les communautés ont-elles accès ?

- **Digicel** et **Natcom** sont les deux réseaux mobiles les plus utilisés en Haïti. Digicel est plus prédominant dans les zones urbaines, avec 81 % des ménages urbains à l'échelle nationale qui l'utilisent (92 % dans la ZMPP), contre 61 % dans les zones rurales, et est particulièrement répandu parmi les PDI dans les sites (94 %). En revanche, l'utilisation de Natcom est plus forte dans la région Grand Nord (Nord, Nord-Ouest, Nord-Est, Artibonite et Centre), où il s'agit du réseau le plus utilisé. Dans les zones urbaines, 78 % des ménages utilisent Natcom, contre 65 % dans les zones rurales.
- Les FGD montrent que certaines communautés **alternent** entre les deux opérateurs, en fonction de leur lieu de résidence et des pannes de réseau, ce qui leur permet de maintenir leur connectivité, ce qui est crucial pour leurs activités quotidiennes et pour rester informés.

5. Les communautés ont-elles accès à Internet ?

- **Les ménages urbains bénéficient généralement d'un meilleur accès à Internet** que les ménages ruraux et déplacés, 52 % des ménages urbains à l'échelle nationale (59 % dans la ZMPP) ne signalent **aucun problème d'accès à Internet**. Les ménages ruraux sont confrontés à **d'importants obstacles à la connectivité**, 39 % d'entre eux déclarent ne pas avoir accès à Internet. Dans les situations de déplacement, les ménages des communautés d'accueil et les PDI, tant sur site qu'hors site, sont également confrontés à certains défis en matière d'inclusion numérique.





- Au cours des FGD, les communautés ont noté **de nombreux défis pour accéder à Internet**, la **qualité du signal médiocre et instable** étant un problème courant. L'accès régulier est difficile, nécessitant souvent de se déplacer vers des zones où le signal est meilleur. Le coût élevé des forfaits prépayés et les pannes de courant, qui rendent difficile la recharge des téléphones, limitent encore la connectivité Internet. Peu de personnes interrogées ont déclaré être en mesure de maintenir un accès Internet constant, à l'exception de celles qui ont les moyens financiers de maintenir la connectivité.

6. Parmi ceux qui ont accès à Internet, quelles plateformes de médias sociaux les communautés utilisent-elles le plus, le cas échéant ?

- Parmi ceux qui ont accès à Internet, **Facebook** est la plateforme de médias sociaux la plus populaire, utilisée par plus de 70 % des communautés en situation de déplacement, et environ 60 % des ménages urbains et ruraux. 19 % des ménages de la ZMPP ont également mentionné utiliser **Tik Tok** comme plateforme de médias sociaux. 25 % des ménages ruraux ont indiqué ne pas utiliser de médias sociaux.
- Pendant ce temps, **WhatsApp** est l'application de messagerie préférée de tous les groupes interrogés qui ont accès à Internet, avec 89 % des ménages urbains (91 % dans la ZMPP) et 80 % des ménages ruraux utilisant WhatsApp pour communiquer. De même, WhatsApp est largement utilisé par les populations déplacées et les communautés d'accueil qui ont accès à Internet, avec 87 % des PDI sur les sites, 86 % des PDI en dehors des sites et 85 % des communautés d'accueil l'identifiant comme leur principale application de messagerie.

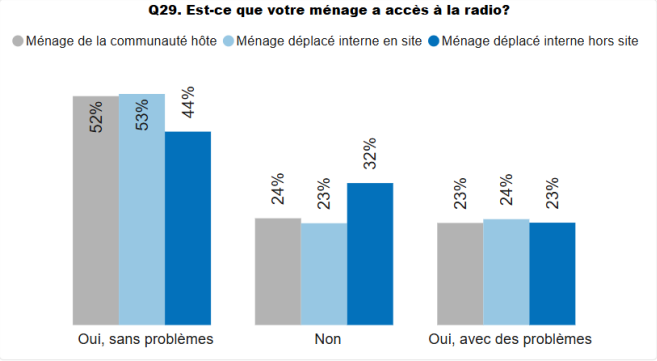
« Nous utilisons les applications WhatsApp et Facebook Messenger lorsque la connexion Internet s'améliore, mais WhatsApp est le plus utilisé. Les enregistrements vocaux sont plus utilisés par ceux qui ne savent pas lire mais les messages texte sont beaucoup plus utilisés par d'autres. »

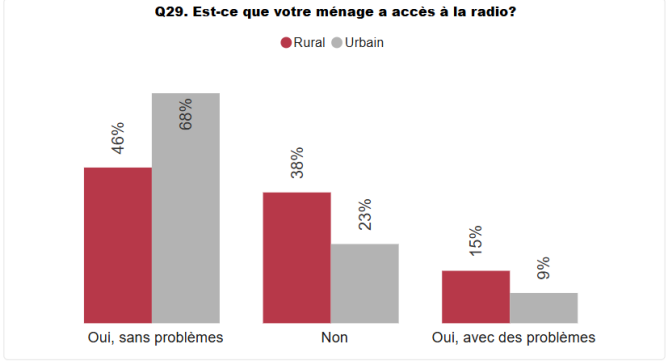
- Contrairement aux données de la MSNA, un nombre significatif de participants aux FGD ont déclaré avoir des **smartphones**. Ceux qui avaient accès à un smartphone ont indiqué qu'ils utilisaient leurs appareils pour interagir avec des plateformes de **médias sociaux** comme Facebook et TikTok. Les participants ont souligné que WhatsApp, en particulier, joue un rôle clé en tant qu'outil de communication, permettant un partage rapide d'informations et aidant à maintenir les liens sociaux. Les messages vocaux sont particulièrement appréciés par les personnes ayant des problèmes d'alphabétisation et les personnes âgées qui préfèrent parler plutôt qu'écrire, tandis que les jeunes utilisateurs utilisent généralement les messages texte. Malgré l'utilisation des médias sociaux, il existe une **méfiance** à l'égard de la fiabilité des informations reçues par le biais de ces plateformes, ce qui souligne le désir des communautés de disposer de sources fiables et d'une communication plus claire et directe de la part des acteurs humanitaires.

« Pour communiquer avec les organisations humanitaires, nous vous suggérons d'avoir un point focal sur le site des PDI, de distribuer des flyers et de créer des groupes WhatsApp avec les personnes déplacées sur le site. Nous préférerions que nos parents reçoivent d'abord l'information et qu'ils nous la communiquent ensuite.» – Adolescent PDI, École Nationale République du Colombie site PDI, ZMPP.

7. Les communautés peuvent-elles accéder à la radio ?

- **Les zones urbaines** ont un meilleur accès à la radio, avec 68 % des ménages urbains à l'échelle nationale (76 % des ménages de la ZMPP) ne signalant aucun problème d'accès, contre 46 % dans les zones rurales. De plus, les ménages ruraux (38 %) et les ménages déplacés à l'extérieur des sites (32 %) connaissent des taux plus élevés d'absence d'**accès à la radio**, ce qui indique des obstacles à l'accès radio parmi ces groupes.



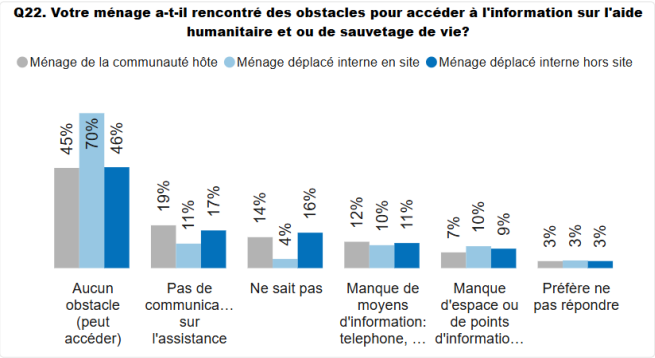


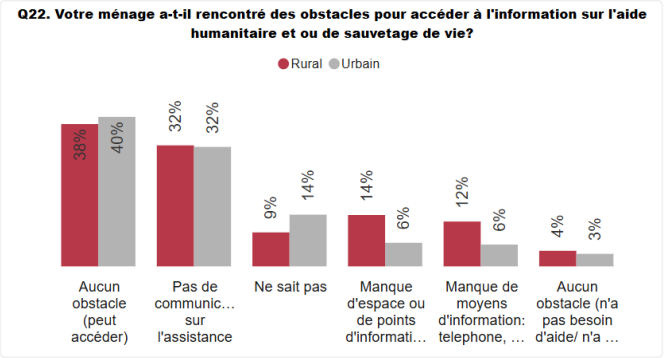
- Les FGD révèlent que **les radios** – qu'il s'agisse d'appareils AM/FM autonomes (certains fonctionnant à l'énergie solaire) ou de téléphones avec radios intégrées – sont utilisées par certaines communautés, malgré les problèmes d'électricité et de réception. Les plateformes de médias sociaux et les médias numériques, tels que YouTube et TikTok, servent également de canaux de distribution de contenu des émissions de radio traditionnelles. Par exemple, des extraits d'émissions de radio populaires comme Ti Koze ak TT sont souvent partagés sur des plateformes comme TikTok, selon les répondants de divers départements. Les préférences en matière de stations de radio sont généralement localisées : Radio Caraïbes et Radio Émancipation FM ont été plus citées à Port-au-Prince, tandis que Radio Zao a été privilégiée par les répondants dans le département de l'Artibonite, et Radio Mont-Carmel dans le département du Centre. Radio Panique FM et Radio Victoire ont été mentionnées dans les régions du Centre et de l'Artibonite. Alors que la radio traditionnelle est

généralement considérée comme une source d'information plus fiable que les médias sociaux, il existe également une certaine méfiance envers certaines stations en raison de la désinformation perçue.

8. Quels sont les obstacles auxquels les communautés sont confrontées pour accéder à l'information sur l'aide?

- 70 % des PDI dans les sites ne signalent aucun obstacle à l'accès à l'information. En revanche, seuls 46 % des ménages des communautés d'accueil et des PDI en dehors des sites font état d'un accès similaire, ce qui souligne une **disparité dans la portée de l'information entre les lieux où l'engagement avec les acteurs humanitaires est plus élevé, tels que les sites de PDI**, où l'aide a été principalement concentrée[11], et ceux où l'aide est moins importante. Parmi les personnes confrontées à des obstacles, le principal problème signalé est le manque de communication sur l'aide disponible, affectant 19 % des ménages des communautés d'accueil, 17 % des PDI hors des sites et 11 % des PDI dans les sites.
- 39 % des ménages urbains et ruraux (36 % dans les ZMPP) **ne signalent aucun obstacle**, mais 32 % des ménages urbains et ruraux (39 % dans les ZMPP) citent **le manque de communication concernant l'aide disponible** comme un obstacle, soulignant le **défi permanent d'assurer une diffusion cohérente et fiable des informations** sur l'aide. En outre, 12 % des ménages ruraux signalent un manque de ressources essentielles telles que les téléphones et les radios pour accéder à l'information, et 14 % des ménages ruraux mentionnent l'absence d'espaces physiques ou de points d'information dans leurs communautés.





- Les FGD ont souligné que les communautés se sentent **déconnectées** de l'aide humanitaire, exprimant des préoccupations concernant l'accessibilité et la réactivité des organisations humanitaires. Les participants ont souligné des défis tels que le manque de présence d'organisations humanitaires dans certaines zones (en particulier dans les zones rurales/zones en dehors de la ZMPP), l'absence de réponse des lignes d'assistance téléphonique, la mauvaise couverture du réseau et les difficultés à recharger leur téléphone en raison du manque d'électricité comme étant des obstacles à une communication efficace. De plus, malgré l'amélioration de la connectivité dans le département de l'Ouest, certains groupes continuent de se heurter à des obstacles pour accéder à l'information. Les ménages à faible revenu n'ont souvent pas les moyens d'acheter des téléphones ou d'autres appareils, ce qui limite leur accès à l'information. De plus, les personnes âgées et les personnes handicapées sont souvent confrontées à des difficultés pour utiliser les outils numériques (analphabétisme numérique, manque de smartphones/appareils adaptés, etc.), même dans des environnements où la connectivité est relativement bonne. À Port-au-Prince, certaines personnes déplacées se sentent exclues de la communication directe avec les organisations humanitaires, qui s'engagent

[11] Les ménages de PDI dans les sites ont reçu le plus d'assistance au cours des 12 mois précédant la collecte des données MSNA, 67 % d'entre eux déclarant avoir reçu une assistance. En revanche, pour les PDI en dehors des sites et les ménages de la communauté d'accueil, 9 ménages sur 10 ont déclaré ne pas avoir reçu d'assistance pendant cette période. En outre, les PDI sur les sites ont été les bénéficiaires les plus récents de l'aide, 80 % de ceux qui ont reçu de l'aide l'ayant fait dans les trois mois précédant la collecte des données MSNA (l'OIM a publié les données MSNA de l'AAP, page 21).

principalement auprès des leaders communautaires ou des membres des comités de déplacés. Cela a entraîné une méfiance, certains PDI estimant que des informations leur sont cachées. Une méfiance générale à l'égard des autorités peut également entraver la diffusion et la réception efficaces de l'information.

« On nous demande d'appeler un numéro fourni par une organisation. Cependant, lorsque nous essayons de les contacter, les appels ne passent jamais. »

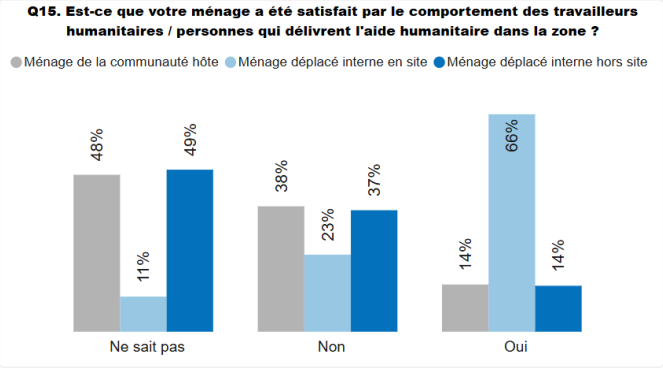
9. Si un ménage a reçu de l'aide au cours des douze derniers mois, a-t-il été consulté sur l'aide humanitaire fournie ?

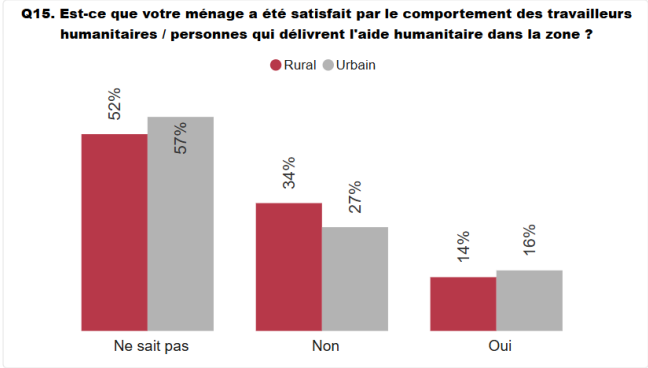
- Parmi les ménages qui ont reçu une aide humanitaire au cours des 12 derniers mois – représentant seulement 7 % des personnes interrogées par l'OIM et 4 % de celles interrogées par IMPACT/REACH – la consultation sur les préférences en matière d'aide variait d'un groupe à l'autre, reflétant **des niveaux différents d'engagement dans les processus de prise de décision**. Parmi les ménages qui ont répondu à cette question, 50 % des ménages urbains et 43 % des ménages ruraux ont déclaré avoir été consultés sur le type ou la modalité de l'aide qu'ils ont reçue. Parmi les populations déplacées, 56 % des PDI sur les sites et 51 % des PDI en dehors des sites ont déclaré avoir été consultées, contre 42 % des communautés d'accueil.

« L'aide fournie par les organisations ne répond pas à nos besoins majeurs, nous n'avons pas été impliqués dans les décisions qui nous concernent, et je crois que c'est pourquoi cette aide n'est pas pertinente. » – PDI, site de l'École Nationale Caroline Chauveau, ZMPP.

10. Les communautés sont-elles satisfaites du comportement des acteurs humanitaires ?

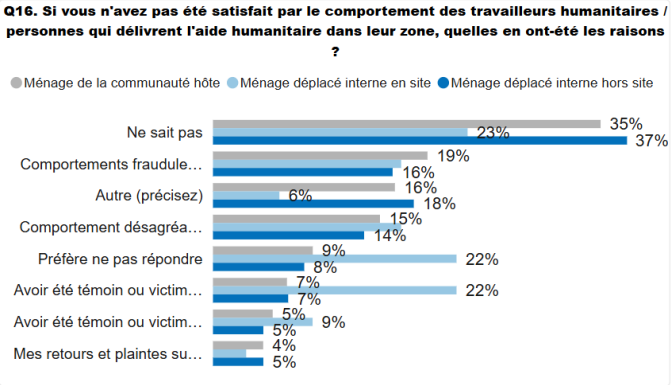
- À l'exception des ménages déplacés dans les sites de déplacés, la plupart des ménages sont incertains **ou insatisfaits du comportement des travailleurs humanitaires**. Cela peut indiquer des lacunes potentielles dans la clarté ou la communication sur le rôle et les actions des travailleurs humanitaires et la nécessité d'une plus grande transparence, d'une meilleure communication et d'un suivi cohérent des pratiques de livraison de l'aide. **La satisfaction est nettement plus élevée parmi les personnes déplacées dans les sites de PDI**, ce qui suggère que des engagements plus réguliers avec les travailleurs humanitaires contribuent à des niveaux de satisfaction plus élevés.

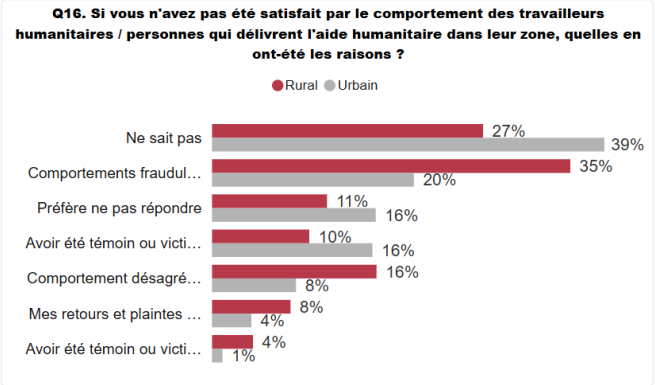




- Parmi les ménages qui ont répondu qu'ils étaient insatisfaits des travailleurs humanitaires – notant que 37 % des ménages interrogés par l'OIM et 33 % des ménages interrogés par IMPACT/REACH ont répondu à cette question – un nombre notable de répondants ont déclaré ne pas connaître les raisons de leur insatisfaction ou ont choisi de ne pas répondre. Parmi ceux qui ont fait part de leurs préoccupations, les problèmes signalés comprenaient des cas de **comportements frauduleux** et **corrompu, le** fait d'être témoin ou victime d'actes d'exploitation ou d'**abus sexuels,** et un **comportement irrespectueux/désagréable**, avec des différences

significatives entre les types de ménages et les régions. 30 % des répondants dans la ZMPP et 22 % dans les sites de PDI ont exprimé leur insatisfaction en raison d'avoir été témoin ou victimes d'exploitation. Dans les zones rurales, 35 % des personnes interrogées ont soulevé des problèmes liés à la fraude ou à la corruption.





- Parmi les ménages mentionnés ci-dessus insatisfaits du comportement des travailleurs humanitaires, les résultats indiquent **une réticence des ménages à signaler les comportements répréhensibles**. Parmi eux, 56 % des ménages urbains et ruraux (62 % dans le ZMPP) ont déclaré qu'ils **n'étaient pas à l'aise pour signaler de tels incidents**, **et seulement 8 %** des ménages de la ZMPP ont indiqué qu'ils se sentiraient à l'aise de le faire. De même, **73 %** des PDI dans les sites, **52 %** des PDI à l'extérieur des sites et **58 %** des communautés d'accueil ont déclaré qu'elles ne se sentaient pas à l'aise pour signaler les comportements répréhensibles, ce qui met l'accent sur un problème plus large d'hésitation à s'engager dans les mécanismes de signalement existants.

« Les travailleurs humanitaires se soutiennent mutuellement. Signaler leur mauvaise conduite pourrait nous couper du peu d'aide que nous aurions pu recevoir. »

- Les FGD ont également révélé **des niveaux mitigés de satisfaction à l'égard de** l'aide humanitaire. Si certaines communautés ont apprécié le soutien reçu, d'autres, en particulier celles qui ne font pas partie de la ZMPP, ont exprimé leur frustration face au manque de communication claire et au sentiment d'exclusion des processus décisionnels concernant l'aide fournie.

11. Signalement d'une inconduite

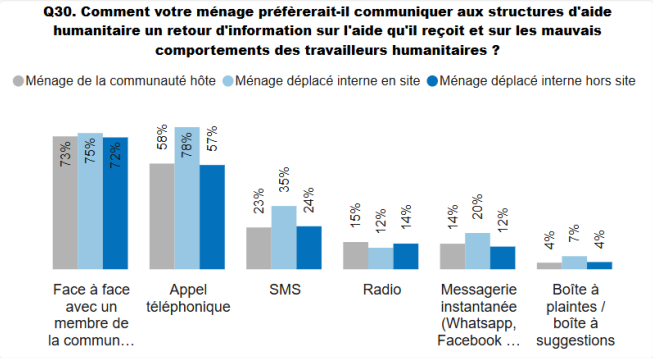
11.1 Quels sont les canaux privilégiés par les communautés pour donner leur avis sur l'aide qu'elles reçoivent et signaler les comportements répréhensibles des travailleurs humanitaires ? [12]

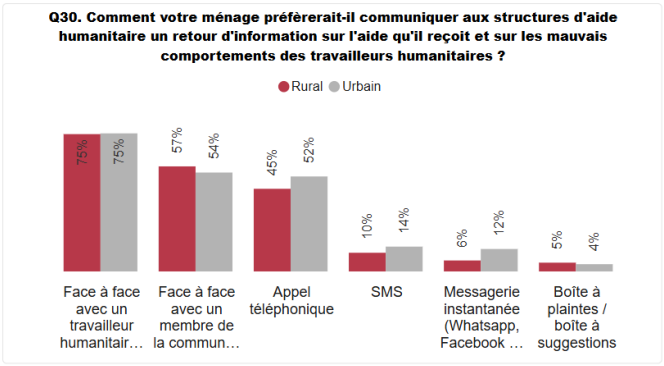
- **La communication en face à face** est la méthode la plus privilégiée pour fournir un retour d'information sur l'aide dans la plupart des ménages, y compris sur les comportements répréhensibles, à l'exception des ménages de PDI sur les sites. 75 % des ménages urbains et ruraux ont exprimé leur préférence pour ce type de retour d'information en face à face avec un travailleur humanitaire et 56 % en face à face avec un membre de la communauté. Les PDI sur les sites (75%), les PDI en dehors des sites (72%) et les communautés qui les accueillent (73%) ont également exprimé une forte préférence pour fournir des commentaires et signaler les comportements répréhensibles en face à face à un membre de la communauté.[13]

[12] Les catégories de réponses à cette question dans l'enquête MSNA menée par l'OIM et IMPACT/REACH sont légèrement différentes. Bien qu'il y ait eu une option de réponse pour « face à face avec un travailleur humanitaire » pour les ménages urbains et ruraux, ce n'était pas une option de réponse dans l'ensemble de données pour les PDI à l'intérieur et à l'extérieur des sites, les communautés d'accueil et les ménages ZMPP.

[13] L'ensemble de données MSNA de l'OIM n'incluait pas d'option de réponse pour « face à face avec un travailleur humanitaire », qui était l'option la plus préférée par les ménages ruraux et urbains interrogés par IMPACT/REACH.

- **Les appels téléphoniques** sont la méthode la plus privilégiée pour fournir un retour d'information sur l'aide, y compris les comportements répréhensibles, pour les ménages de PDI dans les sites (78 %), le deuxième canal préféré pour les communautés d'accueil (58 %) et les PDI en dehors des sites (57 %), et le troisième canal le plus préféré pour les ménages ruraux (45 %) et urbains (52 %). Alors que **les SMS**, **la radio** et **les réseaux sociaux** sont moins populaires pour fournir ce type de retour d'information, les SMS et la communication numérique (comme WhatsApp) restent importants pour les ménages déplacés dans les sites de PDI. Peu de répondants ont préféré **les boîtes de plaintes et de commentaires**.

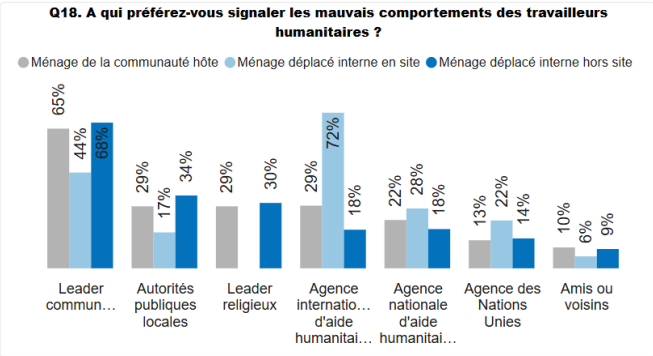


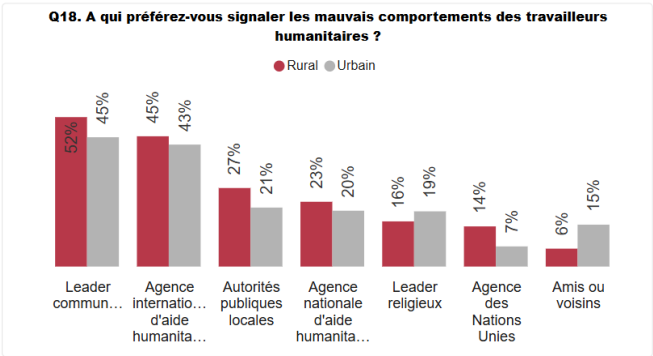


11.2 À qui les communautés préfèrent signaler les fautes commises par les travailleurs humanitaires ?

- Lorsqu'ils signalent **des manquements** de la part de travailleurs humanitaires, **les dirigeants communautaires** sont le canal de signalement le plus fiable et le plus privilégié dans la plupart des types de ménages, à l'exception des PDI sur les sites. **Les ONG internationales** sont le canal privilégié pour signaler les comportements répréhensibles de la plupart des PDI dans les sites (72 %) et le deuxième canal préféré des ménages urbains et ruraux (45 % et 43 %, respectivement), bien que seulement 29 % des communautés d'accueil et 18 % des PDI en dehors des sites les préfèrent.

« Si quelqu'un nous demandait quelque chose en échange d'une aide humanitaire, nous le signalerions. En effet, nous informerions l'organisation humanitaire de la situation. Cependant, c'est risqué car il pourrait y avoir des représailles. Si nous ne nous sentons pas en sécurité en utilisant les mécanismes de signalement existants, nous contactons l'organisation par téléphone. »





- Les groupes de discussion indiquent une préférence pour la **communication directe en personne** et les **appels téléphoniques** par rapport à d'autres canaux lorsqu'il s'agit de soulever **des questions plus sensibles** ou **de fournir des commentaires**. Les participants aux FGD ont noté que ces canaux offrent la possibilité de poser des questions en temps réel et d'aborder des sujets sensibles en toute confidentialité.

11.3 Qu'est-ce qui empêche les communautés de faire part de leurs préoccupations sérieuses ou de déposer une plainte ?

« Même si un employé commet un acte répréhensible, nous ne savons pas où porter plainte. » – PDI, site du Ministère de la Communication, ZMPP.

- Les FGD ont révélé que, dans le département de l'Ouest, en particulier à Port-au-Prince et dans ses environs, les communautés ont reçu des informations sur les comportements répréhensibles par le biais de campagnes de sensibilisation et d'affiches, en particulier dans les sites de personnes déplacées ; cependant, il existe toujours une forte demande d'informations supplémentaires et de formation. En revanche, les communautés des départements de l'Artibonite et du Centre ont signalé des lacunes importantes en matière de sensibilisation aux inconduites, ce qui les laisse mal informées sur les inconduites et les mécanismes de signalement.

« Il n'y a eu aucune sensibilisation ni formation sur les comportements inappropriés des travailleurs humanitaires ou les abus de pouvoir, et aucune organisation n'offre vraiment d'aide. Il leur est impossible de nous atteindre car des malfaiteurs menacent de mener un autre raid à Saut-D'Eau. »

RECOMMANDATIONS DES COMMUNAUTES ET DES ACTEURS HUMANITAIRES[14]

À COURT TERME

Renforcer la redevabilité envers les personnes affectées grâce à une communication inclusive et efficace

Acteurs principaux : Équipe humanitaire de pays soutenue par le Groupe de travail AAP.

- Élaborer une **stratégie de communication ciblée** pour répondre aux besoins d'information liés à l'aide, à la sécurité, à l'emploi et aux services en fonction des besoins régionaux. Compte tenu de la forte demande, en particulier parmi les PDI et les communautés d'accueil, il convient de donner la priorité à des directives plus claires sur la manière de s'inscrire pour obtenir de l'aide, en utilisant les canaux préférés par la communauté.
- **Renforcer l'utilisation des canaux de communication privilégiés en** privilégiant les **appels téléphoniques** comme principale méthode de diffusion de l'information, car ils sont le canal privilégié pour recevoir des informations sur l'aide dans tous les groupes. Utilisez les **interactions en face à face**, en particulier lorsque la connectivité est limitée, par le biais de centres communautaires ou de points d'information désignés. Intégrer **la radio et les SMS** dans les stratégies de communication pour atteindre un public plus large, en assurant une approche équilibrée qui atteint un large éventail de groupes communautaires tout en tenant compte des priorités distinctes des différents ménages, de leur contexte de déplacement et de leurs emplacements. Collaborer avec les médias locaux pour partager des informations vérifiées et atteindre un public plus large, améliorant ainsi la crédibilité de l'information et élargissant la portée.
- **Tirer parti des outils numériques** pour compléter les canaux de communication traditionnels par des canaux numériques tels que les médias sociaux et les applications de messagerie, comme **WhatsApp**, dans les régions où l'engagement numérique est plus élevé, tout en répondant aux préoccupations de fiabilité en veillant à ce

[14] Les principales recommandations ont été validées par les membres de la communauté et les représentants des autorités, comme indiqué dans la section méthodologie, et par les membres du groupe de travail de l'AAP en septembre 2024.

que les informations partagées soient vérifiées et exactes. Offrir des séances de formation sur la littératie numérique pour aider les communautés à utiliser efficacement les outils numériques pour accéder à l'information et au soutien afin de combler les écarts en matière d'inclusion numérique.

- **Impliquerdes dirigeants locaux de confiance** dans la mesure du possible, et travailler avec **des leaders communautaires et religieux respectés** pour diffuser l'information, car ils sont les sources les plus fiables au sein de certains groupes communautaires. Cette approche renforce la confiance et favorise une plus grande participation de la communauté aux efforts humanitaires. Dans des zones comme la ZMPP, où la confiance dans les leaders communautaires est plus faible, utiliser les stations de radio et collaborer avec les ONG nationales et internationales pour diffuser l'information.
- **Utiliser un langage clair et accessible** en veillant à ce que toutes les communications soient rédigées dans **un langage clair** et **simple**, et qu'elles soient **accessibles** aux membres de la communauté de différents groupes d'âge, de sexe et de diversité. Utiliser des formats faciles à lire et du matériel audio et visuel pour améliorer la compréhension des messages d'aide, en particulier dans les communautés où les taux d'alphabétisation sont faibles. Ceux-ci peuvent être diffusés en ligne et hors ligne.

Éliminer les obstacles au signalement des comportements répréhensibles

Acteurs principaux : Équipe humanitaire de pays en coordination avec le réseau PEAS et le groupe de travail AAP

- Des efforts devraient être faits pour lutter contre l'inconduite, y compris l'exploitation et les abus sexuels, la fraude et la corruption, en **sensibilisant** à ce qui constitue une inconduite ainsi qu'à des mécanismes de signalement et en garantissant leur confidentialité, leur sécurité et leur accessibilité. Veiller à ce **que des mécanismes en face à face** soient disponibles pour signaler les manquements, car c'était le canal préféré par la plupart des ménages interrogés, ainsi que des **lignes téléphoniques,** car c'était le mécanisme préféré des PDI dans les sites. Des voies d'orientation claires sont essentielles, ainsi qu'une formation complète pour le personnel humanitaire et **les dirigeants et membres de la communauté de confiance** sur les questions de mauvaise conduite et d'intégrité. **L'engagement communautaire** devrait être la pierre angulaire de ces efforts, en donnant aux communautés les moyens de participer activement aux initiatives de sensibilisation afin d'instaurer la confiance et de renforcer la responsabilisation.

Améliorer la coordination

Acteurs principaux : Equipe pays humanitaire en coordination avec la Direction Générale de la Protection Civile, les autorités locales, le Réseau PEAS et le Groupe de Travail AAP.

- Renforcer **la coordination** des efforts de communication entre les organisations humanitaires afin d'éviter les doublons, la confusion et les lacunes dans la diffusion de l'information. Informer régulièrement les communautés sur les activités humanitaires. Collaborer étroitement avec les autorités gouvernementales pour aligner les efforts humanitaires sur les priorités nationales et améliorer la prestation de services, tout en restant conscient des défis posés par la méfiance des communautés à l'égard des informations diffusées par les canaux gouvernementaux.

Organiser des formations pour améliorer la responsabilisation

Acteurs principaux : Groupe de travail AAP et réseau PEAS avec l'appui de l'équipe humanitaire de pays.

- Assurer la **formation** des travailleurs humanitaires et la supervision de l'aide humanitaire, en particulier là où les préoccupations sont plus prononcées. Une surveillance régulière et les commentaires de la communauté peuvent aider à identifier les domaines à améliorer. Impliquer les autorités sur les formations dans le cadre de l'AAP, en particulier la Direction générale de la protection civile, car elle s'engage étroitement avec les communautés.

À LONG TERME

Améliorer l'infrastructure de communication

Acteurs principaux : le gouvernement et l'équipe humanitaire de pays.

- Investir dans l'expansion **de l'infrastructure de communication**, en particulier dans les régions éloignées, afin d'améliorer l'accès au téléphone et à Internet. S'associer à des opérateurs de télécommunications tels que Digicel et Natcom pour étendre la couverture du réseau et établir des lignes d'assistance gratuites sur tous les réseaux. De plus, les stations de recharge solaire ou les générateurs portables dans les sites de déplacés internes peuvent aider à relever les défis de l'électricité et à garantir une communication fiable.

Accroître la transparence et la consultation dans l'aide humanitaire

Acteurs principaux : Équipe humanitaire de pays en coordination avec le groupe de travail AAP, les autorités locales et le gouvernement.

- Accroître l'engagement communautaire en impliquant les populations affectées dans **les processus de prise de décision**, en les informant régulièrement des projets en cours et en assurant la transparence dans la manière dont les décisions concernant l'allocation de l'aide sont prises.

Consolidation et analyse des retours d'information de plusieurs canaux

Acteurs principaux : Tous les acteurs qui disposent de Mécanismes de Plaintes et de Retour d'Information en Haïti en coordination avec le Groupe de Travail AAP.

- Adopter une **approche systématique de consolidation et d'analyse des retours d'expérience** provenant de multiples canaux en Haïti par le biais du projet financé par le CERF sur les plaintes collectives et les mécanismes de retour d'information. Cette approche créera un mécanisme plus intégré et plus efficace pour recueillir et répondre aux préoccupations des communautés, en veillant à ce que les commentaires éclairent efficacement les ajustements programmatiques et renforcent la responsabilisation envers les populations touchées.

POUR PLUS D'INFORMATIONS, VEUILLEZ CONTACTER :

Alexandra McDowall, Coordinatrice principale des opérations pour les Caraïbes, Bureau multi-pays du HCR à Washington,
mcdowall@unhcr.org

Alexandra Rostiaux, Chargée de protection associée, HCR Haïti
rostiaux@unhcr.org

LIENS

Portail régional - Twitter – UNHCR Centre d'aide pour les Caraïbes du Nord et de l'Est

UNHCR
The UN Refugee Agency