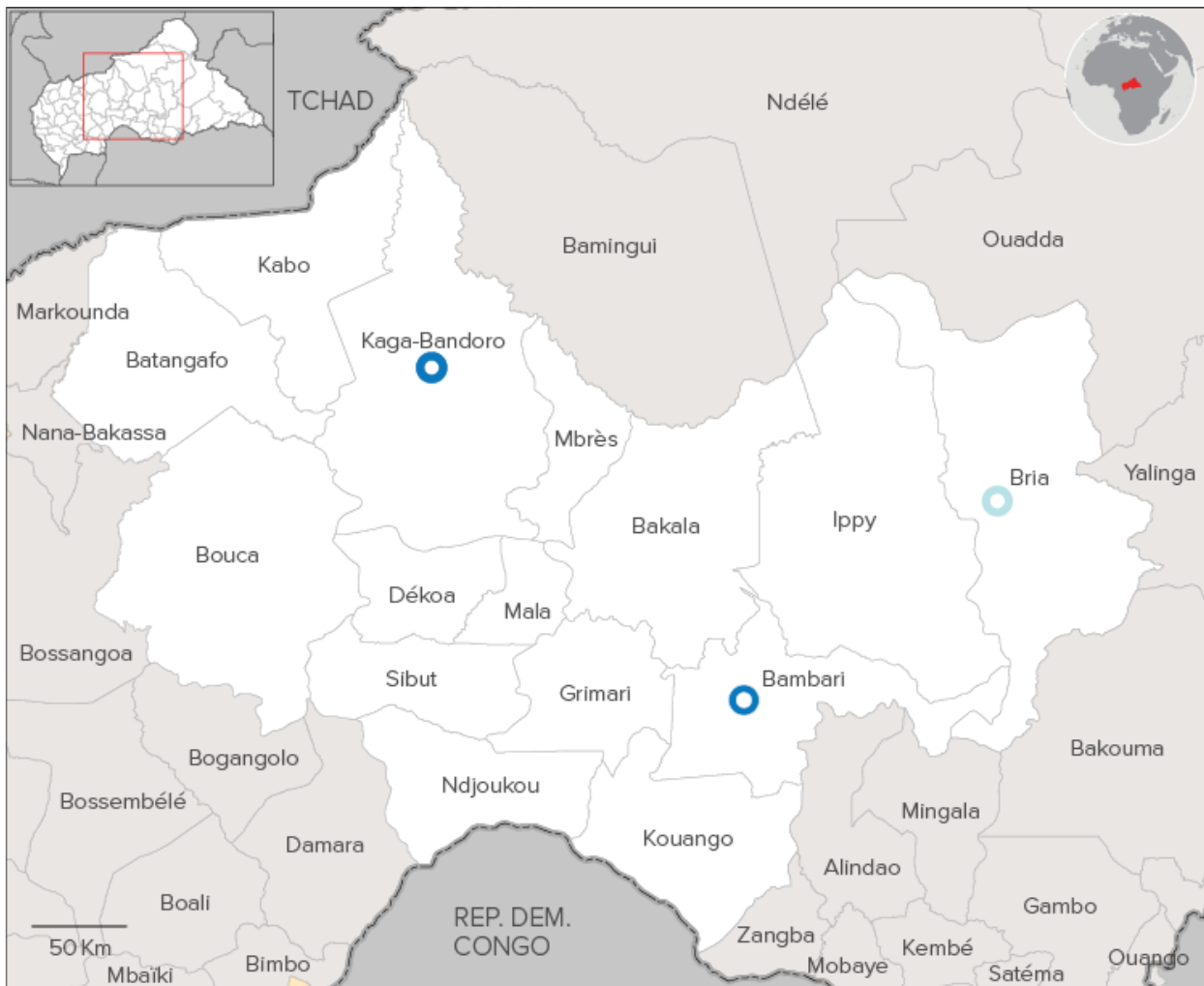


**RAPPORT SPECIAL DU SONDAGE DE SATISFACTION DES BENEFICIAIRES DES
SERVICES DE GESTION DE CAS DANS LES CENTRES D'ECOUTE DE KAGA-
BANDORO, BAMBARI ET BRIA
MARS 2023**



Date : 27/04/2023

Les frontières et les noms indiqués et les désignations utilisées sur cette carte n'impliquent pas une reconnaissance ou une acceptation officielle par les Nations Unies.

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION.....	3
2. OBJECTIF PRINCIPAL.....	3
3. OBJECTIFS SPECIFIQUES.....	3
4. METHODOLOGIE ADOPTEE.....	3
5. LE CHAMP GEOGRAPHIQUE ET DONNEES STATISTIQUES DE BASE.....	3
6. PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUETE.....	4
7. CONCLUSION GENERALE.....	8
8. RECOMMANDATIONS.....	8

1. INTRODUCTION

INTERSOS partenaire du HCR, dans le cadre du Projet « **Monitoring de protection, des frontières, réponse et coordination des activités sur les sites des personnes déplacées** », a réalisé une enquête de satisfaction des survivants et survivantes de VBG, ayant bénéficié des services des centres d'écoute à Bambari, Kaga-Bandoro et Bria. Ce sondage structuré a été réalisé du 03 au 05 avril 2023, dans les zones susmentionnées. Il permet en effet, d'évaluer le niveau de satisfaction des ces derniers, tout en améliorant les paquets de services de qualité à leur offrir.

2. OBJECTIF PRINCIPAL

L'objectif principal de cette enquête consiste à capitaliser les différents avis des bénéficiaires directes du processus de gestion de cas dans les centres d'écoute de **Kaga Bandoro, Bambari et Bria** afin de mesurer la perception des communautés sur la qualité des interventions et de les améliorer.

3. OBJECTIFS SPECIFIQUES

D'une manière spécifique, ces enquêtes ont permis de :

- Evaluer l'accès des bénéficiaires aux services en termes de distance ;
- Savoir si les services sont disponibles et opérationnels ;
- Evaluer la satisfaction des bénéficiaires par rapport à l'environnement, aux moyens et capacités d'accueil ;
- Synthétiser les recommandations si nécessaires pour l'amélioration des interventions futures.

4. METHODOLOGIE ADOPTEE

Pour répondre aux objectifs mentionnés ci-dessus et croiser les informations de qualité et leurs fiabilités, les données étaient recherchées auprès d'un échantillon de **61** personnes survivantes de VBG et PBS ayant bénéficié des services des centres d'écoute tenus par INTERSOS, à Bambari, Kaga-Bandoro et Bria. Il leur a été administré le questionnaire de sondage de satisfaction du Cluster Protection RCA avec un accent mis sur la confidentialité des informations qui sont fournies.

5. LE CHAMP GEOGRAPHIQUE ET DONNEES STATISTIQUES DE BASE

De manière spécifique, l'enquête a couvert les survivant.e.s de VBG bénéficiaires de la gestion de cas dans les centres d'écoute de **Kaga-Bandoro, de Bambari et de Bria**. Les unités statistiques de cette enquête étaient les survivantes de VBG et PBS prises en charge à travers le processus de gestion de cas dans ces centres et dont les dossiers ont été ouverts en supposant qu'ils présentaient les mêmes caractéristiques dans les trois centres ciblés.

Pour cette enquête, il a été utilisé la méthode d'échantillonnage aléatoire à partir de la liste des bénéficiaires comme base de sondage afin de toucher quelques-uns. A cet effet, un échantillon de **56 survivantes** de Violences Basées sur le Genre **et 05 Personnes à Besoins Spécifiques** ayant bénéficié de la prise en charge dans les centres d'écoute de Bambari, Kaga Bandoro et Bria comme indique le tableau ci-dessous :

Tableau 1 : Cible de l'enquête

Localités	PDI			Résidents			Total
	H	F	Fi	H	F	Fi	
Bambari	1	2	0	2	11	4	20
Kaga Bandoro	0	6	3	0	2	4	15
Bria	0	23	0	0	2	1	26
Total	1	31	3	2	15	9	61

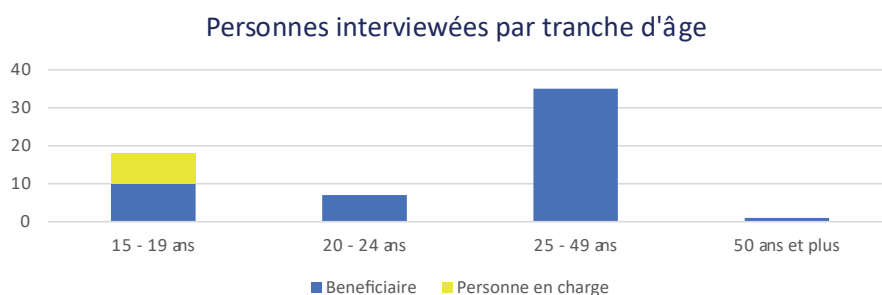
6. PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUETE

L'administration des 23 questions du formulaire a donné les résultats clés qui seront déduits des différents graphiques. Il s'agit de :

- L'aperçu de l'âge des bénéficiaires ;
- L'accès des bénéficiaires aux services en termes de distance et d'accueil ;
- La disponibilité et l'opérationnalité des services/centres ;
- La satisfaction des bénéficiaires par rapport à l'environnement, aux moyens et capacité d'accueil est évaluée ;
- Les recommandations pour l'amélioration des interventions futures sont synthétisées.

a. Aperçu de l'âge des bénéficiaires ayant fréquenté les centres d'écoute :

Graphique 1 : Tranche d'âge des bénéficiaires

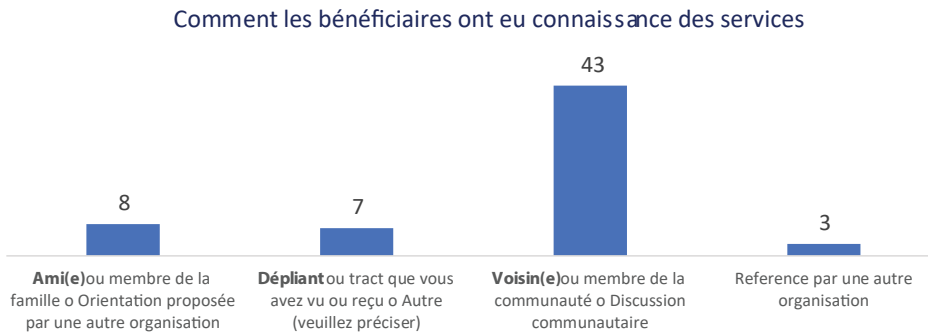


Les informations collectées durant cette enquête révèlent que sur les **61 personnes répondantes**, il y a eu 10 bénéficiaires de moins de 19 ans, 7 âgés entre 20 et 24 ans, 35 âgés entre 25 et 49, 1 personne de plus de 50 ans et 8 tuteurs ou parents ayant répondu en lieu et place des bénéficiaires directs (enfants surtout). L'on constate que la fréquentation des centres d'écoute est beaucoup plus facilitée aux adultes (43/61) ; cela pourrait s'expliquer par le fait que les personnes de cette tranche d'âge sont plus informées sur les services disponibles mais aussi et surtout par l'impact négatif des arrangements à l'amiable qui entourent les violences affectant les enfants.

b. Canal de connaissance des services :

L'examen des réponses fournies à la question « **Comment avez-vous eu connaissance de nos services** » que plus de la moitié des bénéficiaires ont été informé par les mécanismes communautaires (amis, membre de la famille, voisin ou membre de la communauté, discussion communautaire). Ceci démontre la participation communautaire à la prise en charge des cas de VBG autour des trois centres d'écoute.

Graphique 2 : Canal d'information des bénéficiaires :



c. Perception générale de l'accessibilité du service

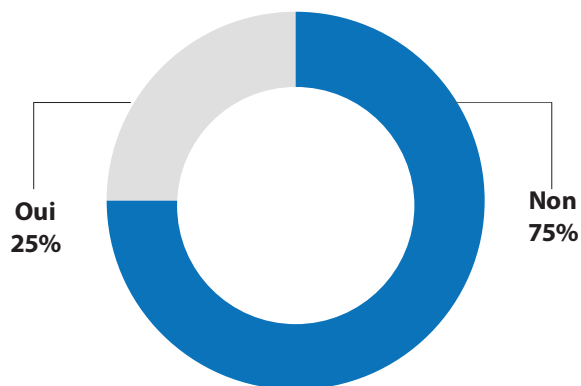
La réponse aux questions 3 à 5 relatif au caractère abordable, accueillant et aux informations sur les services, **(3. Le service était abordable ? 4. Le service était accueillant ? 5. Avez-vous reçu des informations sur les services disponibles et les options proposées?)** a été affirmative et satisfaisante pour l'ensemble des 61 bénéficiaires soit un taux de satisfaction de 100%. Ce taux pourrait s'expliquer par le rapprochement des services vers les bénéficiaires à travers les stratégies mobiles et la diffusion communautaire des messages sur les services disponibles. Toutefois, il serait idéal de donner des scores de satisfaction lors des autres enquêtes pour mieux comprendre ce taux de satisfaction.

d. Perception de l'accessibilité du service en fonction des horaires d'ouverture :

Graphique 3 : Perception de la distance du lieu de la distribution

Sur la perception de l'accessibilité des centres d'écoute en fonction des horaires d'ouverture, seul 25 % des bénéficiaires ont trouvé que les services sont accessibles en fonction de leur emploi de temps contre 75 % que les horaires d'ouverture ne leur permettaient pas d'accéder aux centres d'écoute comme indique le graphique ci-dessous. Cette perception serait dû à la distance et aux occupations quotidiennes des bénéficiaires.

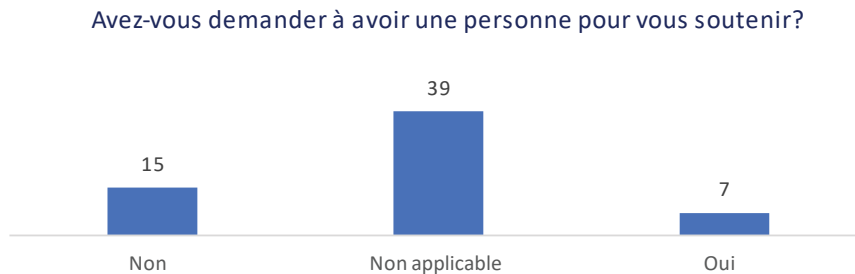
Les horaires d'ouverture vous permettaient d'y rendre (c'est-à-dire avant et après l'école, le soir et le week-end)?



e. Perception sur la disponibilité du personnel dans les centres d'écoute

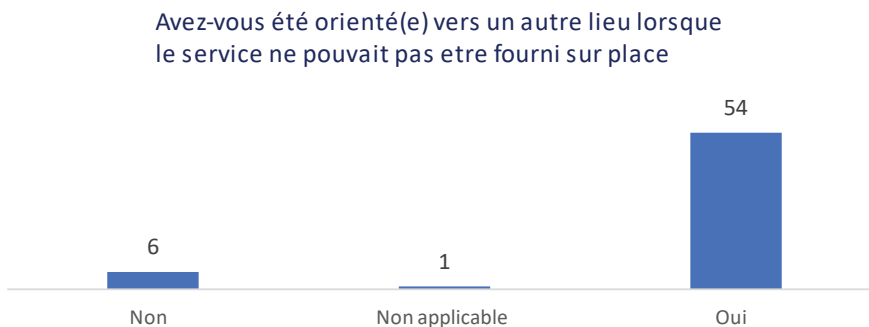
Les réponses aux questions 7 et 8, relatives au personnel, montrent que l'ensemble des personnes interviewées sont satisfaites de la présence et de la disponibilité du personnel à leur fournir des services de qualité dans les centres d'écoute. Ceci est lié au respect de la confidentialité et à la mise en place du plan d'action personnalisé pour chaque bénéficiaire, toute chose qui permet souvent de créer un climat de confiance entre le bénéficiaire et le personnel dédié à la prise en charge. Malgré que tous les bénéficiaires aient répondu par l'affirmative à la question « **10. On m'a donné toutes les informations sur les options dont je disposais et j'ai pu décider seul(e) de ce que je voulais faire ensuite** », il est apparu qu'ils n'avaient pas souvent eu ou ne savaient qu'ils avaient le choix de se faire assister par un autre personnel de l'organisation pour sa prise en charge comme le montre le graphique ci-dessous. Cette situation s'expliquerait par le déficit en personnel dans les centres d'écoute (1 seul gestionnaire de cas par centre) qui ne laisse pas le choix aux bénéficiaires.

Graphique 4 : Perception sur le choix d'un autre personnel



f. Perception sur la possibilité de recevoir un service indirect

Graphique 5 : Appréciation du mécanisme de référencement



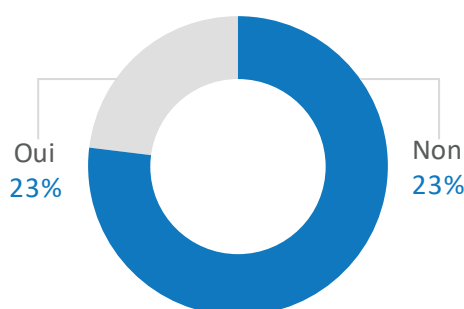
Sur le mécanisme de référencement, 54/61 bénéficiaires ont répondu avoir bénéficié des services disponibles sur référencement des gestionnaires de cas grâce au circuit et à la cartographie de services mis en place dans chaque zone. Les 7 répondants par la négative sont ceux qui viennent des localités où il y a un manque ou une absence de services disponibles pour la prise en charge.

g. Appréciation de la confidentialité et de l'attitude du personnel :

Sur la confidentialité, les 61 bénéficiaires ont été satisfaits à 100% (Q 12 et 13), ceci pourrait être dû au strict respect des principes directeurs de VBG par les gestionnaires de cas grâce au renforcement de capacités qu'ils reçoivent au début de leur travail. Par contre, la réponse à la question des intervenants externes montrent que 23 % seulement ont pu les rencontrer de manière confidentielle contre 77 % qui ont estimé n'avoir pas bénéficié de la confidentialité des personnes externes à la gestion de cas.

Graphique 6 : Appréciation du mécanisme de référencement

J'ai pu rencontrer un(e) intervenante(e) ou un autre membre du personnel en privé, sans qu'un autre personne puisse entendre ma discussion



S'agissant de l'attitude du staff (Questions 15 à 19), l'ensemble des bénéficiaires sondés a mentionné qu'il a été satisfait du comportement du staff. Ceci serait dû au climat de confiance créé lors du premier contact.

h. Satisfaction sur l'amélioration après service reçu :

Aux questions « **20. Avez-vous l'impression que nous vous avons aidé à résoudre votre problème ? et 21. En général, vous êtes-vous senti(e) mieux après nous avoir rencontrés ?** », l'ensemble des personnes interviewées a témoigné sa satisfaction à 100% du service reçu dans les centres d'écoute de Bambari, Kaga Bandoro et Bria comme en témoignent les affirmations suivantes :

Témoignage 1 : « J'avais tout perdu lors de ma séparation et j'ai été grièvement blessé les médicaments reçus m'ont guéri et le cash que j'ai eu m'a permis de me relancer. Après le counseling que j'ai reçu de votre part j'ai oublié ce que j'ai subi »

Témoignage 2 : « En me payant le transport pour venir à Kaga pour des soins; en me procurant de la nourriture pendant mes jours de traitement. Je me sens toujours libre et bien accueillie et en paix quand je suis ici (centre d'écoute) ».

i. Propositions et autres commentaires :

C'est la somme des réponses à la question 23 où il en est ressorti que les bénéficiaires souhaitent une amélioration de la qualité du service par la mise en place d'autres activités et le rapprochement/multiplication des services vers leurs communautés comme le confirme ces quelques avis ci-dessous :

- **Sur le besoin de soutien en kits de dignité, en activités génératrices de revenus et en formation socio professionnelle ;**

Avis 1 : « Je propose que votre service nous donne les AGR. Par exemple ce que j'ai reçu comme appui m'aider à soigner mon petit frère et le reste m'a aidé à fructifier en AGR pour me permettre de pousser un peu »

Avis 2 : « Je demande à INTERSOS de mettre à disposition des formations professionnelles de nous permettre de sortir de la dépendance de nos maris. »

Avis 3 : « Je souhaite à ce qu'INTERSOS met à notre disposition des formations professionnelles pour nous aider à avoir des métiers »

Avis 4 : « Je prie que l'équipe m'aide à avoir des habits et le nécessaire pour mes besoins de femmes, ça pourra davantage m'aider à reprendre ma dignité »

- Sur le besoin de rapprochement/multiplication de services :

Avis 1 : « J'aimerais qu'INTERSOS met en place un centre d'écoute à Ndomete pour permettre à toutes les catégories d'y accéder »

Avis 2 : « A INTERSOS de mettre en place un espace d'ami d'enfant afin de nous permettre d'apprendre des petits métiers »

7. CONCLUSION GENERALE

Ce sondage de satisfaction des bénéficiaires a permis d'analyser le degré de satisfaction des bénéficiaires, et de mettre en lumière l'analyse relative à leur perception du service reçu. **La synthèse des informations recueillies révèle que la totalité des bénéficiaires est satisfaite à 100 % des services fournis dans les trois centres d'écoute de Bambari, Kaga Bandoro et Bria gérés par INTERSOS.** En plus des informations sur les services disponibles qu'ils reçoivent dans la confidentialité, les bénéficiaires ont souligné la qualité de l'accueil et du traitement fourni par les gestionnaires de cas INTERSOS. Aussi ont-ils émis des besoins supplémentaires en termes d'AGR, de kits de dignité et de formation professionnelle.

8. RECOMMANDATIONS

A l'issue de cette enquête et suivant l'avis émis par les bénéficiaires de la prise en charge dans les centres d'écoute de Bambari, Bria et Kaga Bandoro, il découle les recommandations suivantes qui permettront de combler les gaps et de relever les défis liés à la fourniture de services :

- Augmenter le paquet d'assistance aux survivants et survivantes à travers la mise en place des activités génératrices de revenus et de formation professionnelle ;
- Mettre à disposition des centres d'écoute des kits de dignité pour la restauration de la dignité des survivantes affectées par les violences sexuelles ou physiques ;
- Faciliter l'accès au service disponible aux survivants survivantes d'incidents de protection vivant sur les axes en rapprochant les centres d'écoute fixes vers les localités comme Ndometé et mettre en place les Espaces Amis des enfants pour la prise en charge des enfants affectés par la violence.