

How to improve accountability to affected people (AAP) in Eastern DRC?

EN

FR

Comment améliorer la redevabilité aux peuples affectés (AAP) à l'est de la RDC?

Standby Partner End-of-Deployment Handover Report

Period of deployment: November 2023 to April 2024

05/05/2024



Evin Joyce

Chargé de redevabilité envers les peuples affectés (AAP)



OCHA



Irish Aid



TRISTE À KATASHOLA
L'enfant ARMELLE NKWAYU AGISHA, âgé de 4ans, fille de AHADI NKWAYU et CIZA LUSHAMBA sinistrés vivant à Katashola elle est mort cette après-midi jeudi le18/4/2024, après une heure de maladie, (paludisme) Nous demandons à l'Etat Congolais, aux Organisations Humanitaires de mobilisé une **Clinique mobile** dans le site L'eau potable, Vivres et non vivres Construire des abris d'urgence aux familles qui sont dans des cabanes,



INFORMATION NÉCROLOGIQUE
Une unième cas de décès vient de se produire à Katashola EBENEZER LWAIWA fils de Uwezo Lwaisa et Judith Rushisha sinistrés vivant à Katashola mort survenue ce24/4/2024 suite à une paludisme causée par des mauvaises conditions de vie par manque des soins de santé appropriée, mauvaise nutrition, C'est pourquoi nous lançons un cri à larme aux autorités à tout le niveau, aux Organisations Humanitaires de venir en aide aux sinistrés de Bushushu et Nyamukubi relocalisés à KATASHOLA, en vivres et non vivres, Construire les abris aux sinistrés qui sont dans des cabanes détériorés, installés une clinique mobile dans le site, Construire une eau potable pour les sinistrés afin de sauver les âmes et éviter les morts à répétition des enfants des moins de 5 ans, Ainsi fait à KATASHOLA ce 24/4/2024 par I. AWURUSHISHA

Executive Summary / 8 key messages

1. Ensure transparency of Funding Flows: There is a critical need for transparency in the flow of humanitarian aid funding to ensure effective coordination and prevent the misuse of information and data as leverage for obtaining donor funding. Communities must be informed about how much money is being provided in the name of their assistance.

2. Introduce Functioning Complaint Feedback Mechanisms (CFMs): Humanitarian organizations require robust CFMs that not only collect data but also share, analyze, and act upon it jointly. This should become a routine agenda item in provincial-level humanitarian coordination fora and newly formed AAP working groups to enhance the quality and increase cost efficiency of assistance.

3. Localise Funding: Reducing the minimum grant sizes and investing in technologies to track spending can help smaller, local organizations access funding more feasibly, enabling them to respond more flexibly, quickly and cost-effectively to communities' needs.

4. Introduce Mandatory Project-Based AAP Indicators: Introducing mandatory project-based AAP indicators can help ensure that every implementing partner reports on specific accountability metrics before receiving final funding tranches, promoting transparency and cost-effectiveness.

5. Recognise Invested Leadership is Prerequisite to Progress: Effective accountability to affected people (AAP) and their participation require committed leadership from senior management of humanitarian organizations. Leaders must value systematic community feedback and be ready to adapt and improve internal processes based on this feedback where possible.

6. Increase Training for Accountability: All stakeholders involved in humanitarian efforts, from senior management to field staff to affected communities, need AAP training. This involves learning how to establish and manage community-based complaints committees and effectively utilize CFMs.

7. Increase Local Participation: There is a need to increase the involvement of local organizations in humanitarian and AAP coordination fora to ensure more equitable and accountable humanitarian service delivery. This includes forming consortia to boost the value for money of service provision and setting up community-based complaint mechanisms.

8. Act on Community Feedback: Systematic community consultations at the beginning and end of humanitarian interventions, and the integration of feedback received into programming are essential for adapting humanitarian responses to be more effective and respectful of the needs and suggestions of affected populations.

Résumé / 8 messages clés

- 1. Assurer la transparence des flux de financement :** La transparence des flux de financement de l'aide humanitaire est indispensable pour assurer une coordination efficace et empêcher l'utilisation des données comme moyen de pression pour obtenir le financement des donateurs. Les communautés doivent être informées des montants versés au nom de l'aide qu'elles reçoivent.
- 2. Introduire les mécanismes de retour d'information et plaintes (CFM) fonctionnels :** Les organisations humanitaires ont besoin de mécanismes de retour d'information robustes qui ne se contentent pas de collecter des données, mais qui les partagent, les analysent et répondent aux plaignants systématiquement. L'analyse conjointe de ces données devrait devenir un point habituel de l'ordre du jour des forums de coordination humanitaire au niveau provincial et des groupes de travail AAP nouvellement formés, afin d'améliorer la qualité et la redevabilité de l'aide.
- 3. Localiser le financement :** La réduction du montant minimum des subventions et l'investissement dans des technologies permettant de suivre les dépenses aideront aux petites organisations locales à accéder plus facilement au financement, ce qui leur permet de répondre de manière plus ciblée, plus rapide et plus rentable aux besoins des communautés.
- 4. Introduire les indicateurs AAP basés sur des projets obligatoires :** L'introduction d'indicateurs obligatoires d'AAP basés sur les projets peut contribuer à garantir que chaque partenaire de mise en œuvre rende compte de paramètres de redevabilité spécifiques avant de recevoir les dernières tranches de financement, ce qui favorise la transparence et le rapport coût-efficacité.
- 5. Reconnaître que le Leadership Investi est Prérequis:** La redevabilité envers les peuples affectés (AAP) exige un engagement de la part des directeurs des organisations humanitaires. Ces directeurs doivent accorder de l'importance au retour d'information systématique de la communauté et être prêts à adapter et à améliorer leurs processus internes pour permettre les réponses aux communautés et les cas cloturés.
- 6. Augmenter la formation sur la redevabilité :** Tous les acteurs impliqués dans les efforts humanitaires, de la direction au personnel du terrain y compris les communautés affectées, ont besoin d'être formés sur l'AAP. Surtout comment mettre en place et gérer des comités de plaintes communautaires et à utiliser efficacement les mécanismes de retour d'information et des plaintes.
- 7. Augmenter la Participation Locale :** Il est nécessaire d'accroître la participation des organisations locales aux forums de coordination de l'aide humanitaire et du AAP afin de garantir une prestation de services humanitaires plus équitable. Surtout de soutenir la formation des consortiums pour améliorer le rapport qualité-prix de la prestation de services et de mettre en place des mécanismes de plainte communautaires.
- 8. Agir au retour d'information des communautés :** Des consultations systématiques des communautés au début et à la fin des interventions humanitaires et l'intégration du retour d'information reçu dans les projets sont essentielles pour adapter les réponses humanitaires afin qu'elles soient plus efficaces et respectueuses des besoins et des suggestions des populations affectées.

Table of Contents

Executive Summary / 8 key messages (page 2)

Context (page 6)

- End of scale-up survey of humanitarian workers on 'How to improve the quality of assistance?' (10)
- A 5th humanitarian principle? (20)

Recommendations 1-3:

1. Transparency of funding flows (22)
2. Complaints Feedback Mechanisms (CFMs) & Joint analysis of CFM data (26)
3. Invested leadership (30)

Examples of a system without accountability (page 32)

List of dead babies and children under-5 in Katashola camp, Kalehe, between February and April, 2024 (page 38)

Recommendations 4&5

4. Training (page 46)
5. Participation of local organisations in (AAP) coordination fora (48)

Examples of those knocking at the door and grassroots value for money (page 52)

FED orphanage

Tools to implement

- Template TORs for AAP Working Groups (57)
- Monthly CFM data collection tool (61)
- Surveys of IDPs with disabilities by local associations (63)

Recommendations 6&7

6. Localise smaller amounts (67)
7. Project-based AAP indicators (69)

EN

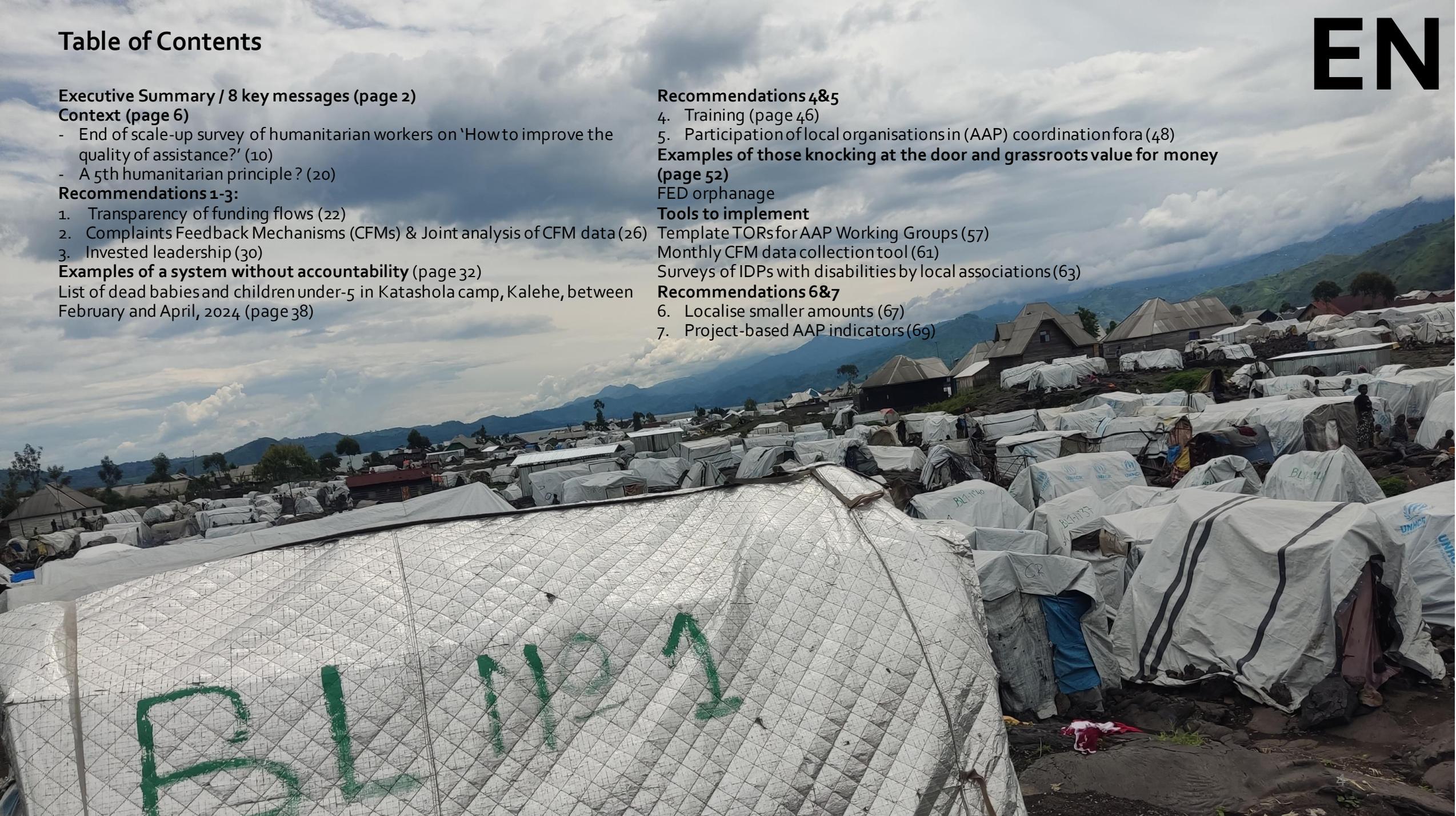


Table des matières

Résumé / 8 messages clés

Le contexte :

- Enquête de fin d'intensification auprès des travailleurs humanitaires sur le thème « Comment améliorer la qualité de l'aide ? »
- Discussion sur le 5e principe humanitaire avec les victimes des coulées de boue de Kalehe

Recommandations (1 à 3) :

- 1 Transparence des flux de financement
- 2 Mécanismes de retour des plaintes (CFM) et analyse conjointe des données CFM
- 3 Un leadership investi

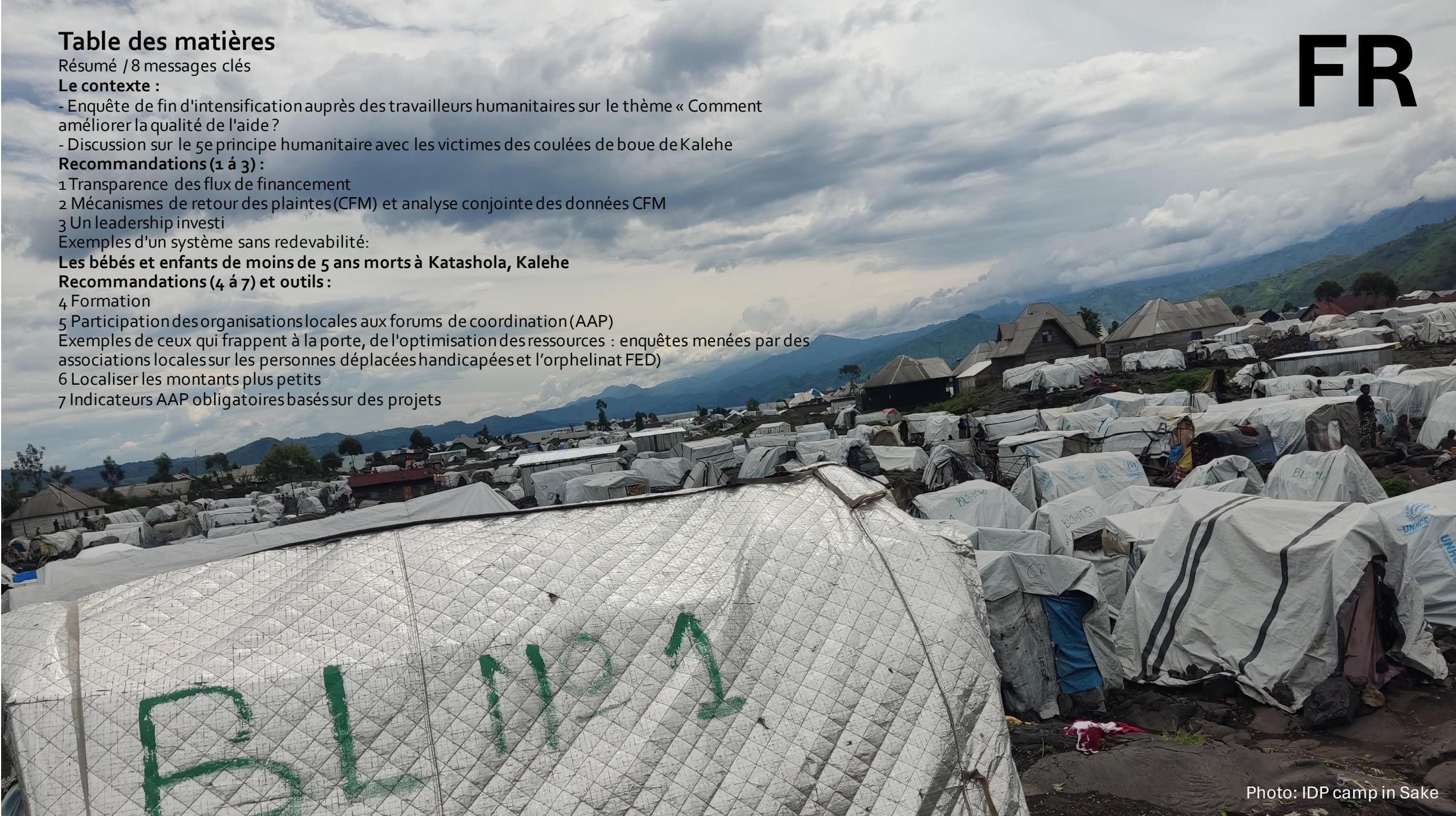
Exemples d'un système sans redevabilité:

Les bébés et enfants de moins de 5 ans morts à Katashola, Kalehe

Recommandations (4 à 7) et outils :

- 4 Formation
- 5 Participation des organisations locales aux forums de coordination (AAP)
Exemples de ceux qui frappent à la porte, de l'optimisation des ressources : enquêtes menées par des associations locales sur les personnes déplacées handicapées et l'orphelinat FED)
- 6 Localiser les montants plus petits
- 7 Indicateurs AAP obligatoires basés sur des projets

FR



Context

- In the eyes of many displaced communities living in dire humanitarian need in North and South Kivu, international humanitarian funding is not being spent effectively, and is not taking their opinions, suggestions and complaints into consideration.
- A lack of transparency about the flow of humanitarian aid funding from international donors to the communities this funding is intended to serve fuels competition rather than collaboration between humanitarian organisations and mistrust and resentment between affected communities and towards humanitarian workers.

EN

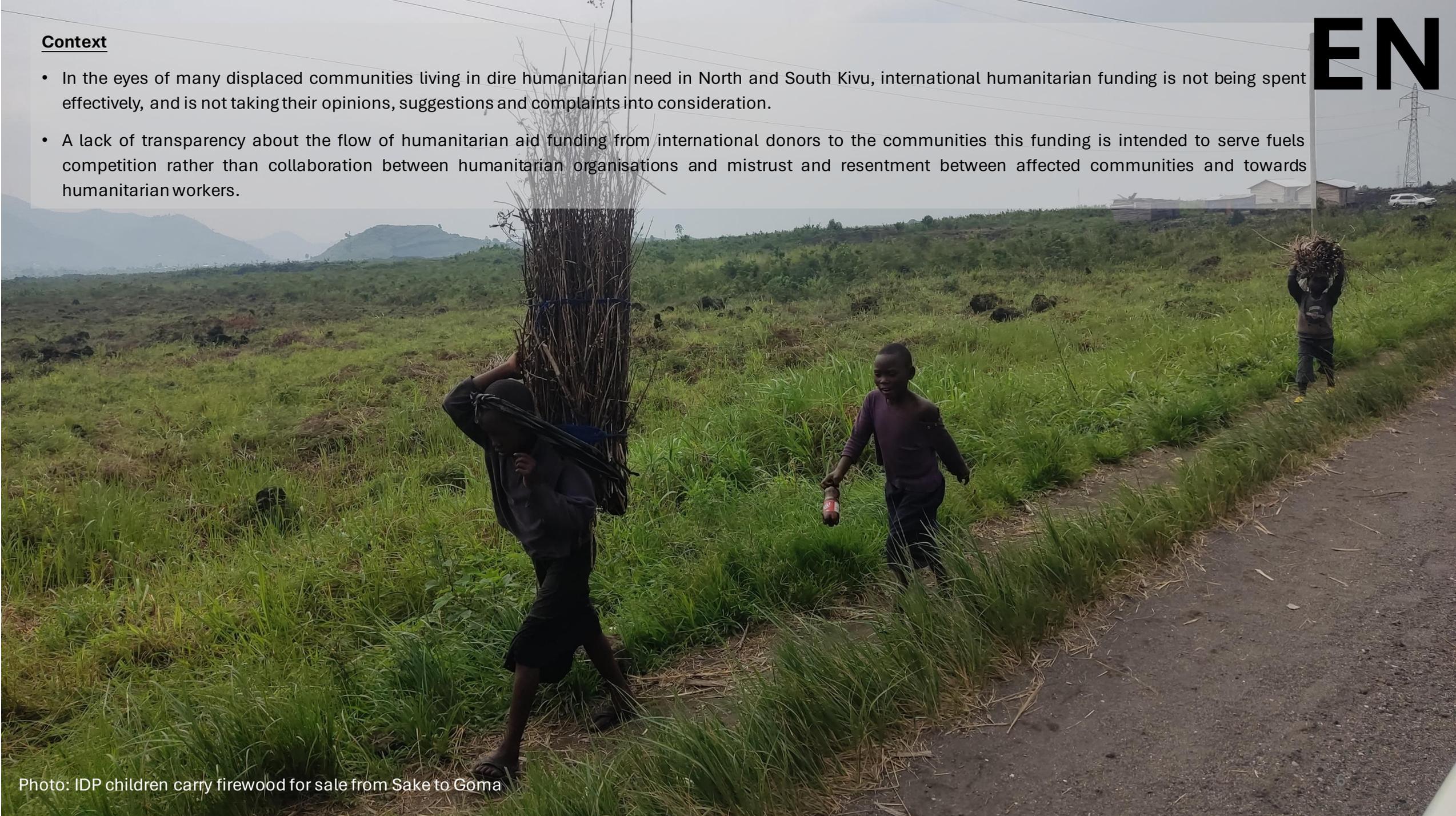
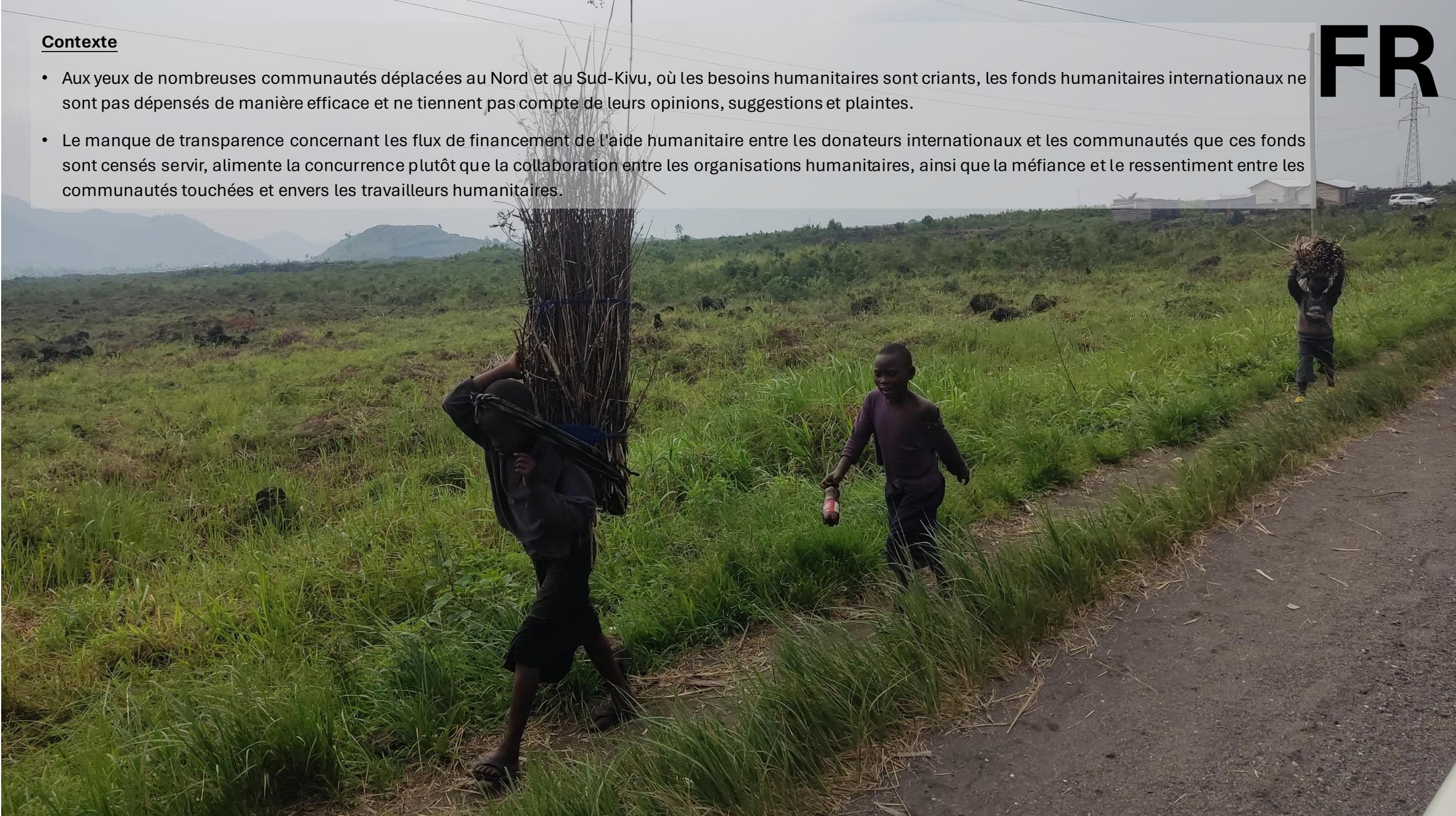


Photo: IDP children carry firewood for sale from Sake to Goma

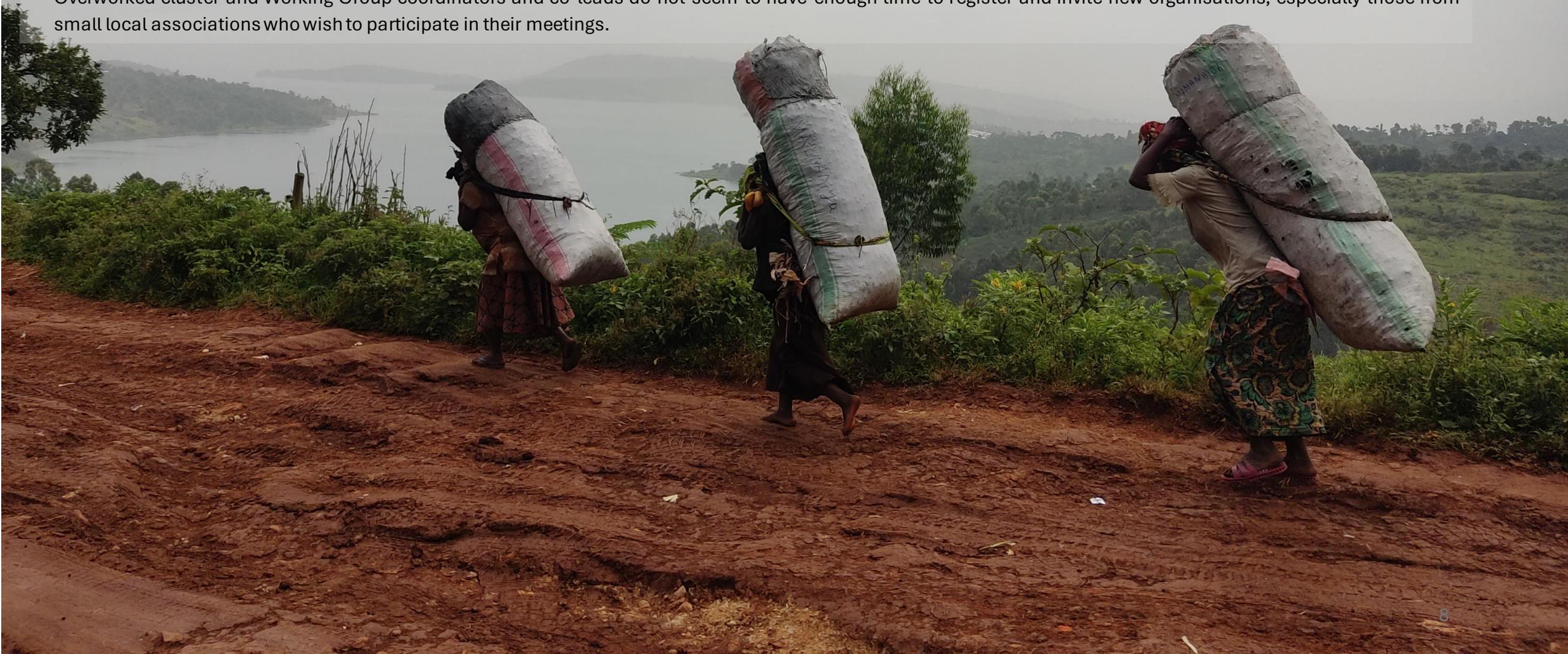
Contexte

- Aux yeux de nombreuses communautés déplacées au Nord et au Sud-Kivu, où les besoins humanitaires sont criants, les fonds humanitaires internationaux ne sont pas dépensés de manière efficace et ne tiennent pas compte de leurs opinions, suggestions et plaintes.
- Le manque de transparence concernant les flux de financement de l'aide humanitaire entre les donateurs internationaux et les communautés que ces fonds sont censés servir, alimente la concurrence plutôt que la collaboration entre les organisations humanitaires, ainsi que la méfiance et le ressentiment entre les communautés touchées et envers les travailleurs humanitaires.

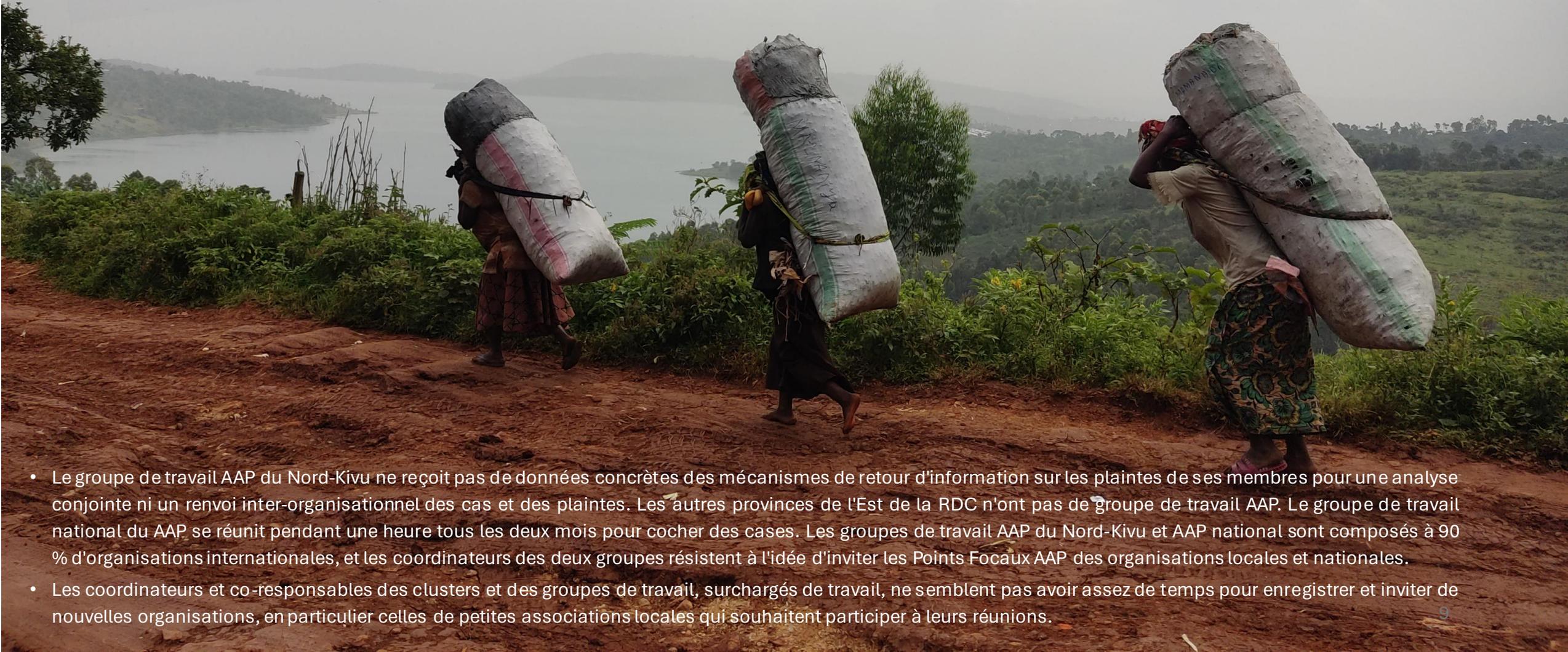
FR



- Affected communities perceive widespread corruption, aid diversion and ‘operations retours’ among the frontline humanitarian workers sent to help them.
- Grass-roots, community-based local organisations feel their access to international humanitarian funding is blocked by a cartel of well-connected organisations.
- The North-Kivu AAP working group receives no hard data from their members’ Complaint Feedback Mechanisms for joint analysis and inter-organisational case and complaint referral. Other provinces of Eastern DRC do not have AAP Working Groups. The National AAP Working Group meets for one hour every two months as a box-ticking exercise. The membership of both the North-Kivu and National AAP working groups is made up of 90 percent international organisations and the coordinators of both groups resist extending invitations to AAP Focal Points from local and national organizations.
- Overworked cluster and Working Group coordinators and co-leads do not seem to have enough time to register and invite new organisations, especially those from small local associations who wish to participate in their meetings.



- Les communautés affectées perçoivent une corruption généralisée, un détournement de l'aide et des « opérations de retour » parmi les travailleurs humanitaires de première ligne envoyés pour les aider.
- Les organisations locales de base, basées au sein des communautés, estiment que leur accès au financement humanitaire international est bloqué par un cartel d'organisations bien connectées.



- Le groupe de travail AAP du Nord-Kivu ne reçoit pas de données concrètes des mécanismes de retour d'information sur les plaintes de ses membres pour une analyse conjointe ni un renvoi inter-organisationnel des cas et des plaintes. Les autres provinces de l'Est de la RDC n'ont pas de groupe de travail AAP. Le groupe de travail national du AAP se réunit pendant une heure tous les deux mois pour cocher des cases. Les groupes de travail AAP du Nord-Kivu et AAP national sont composés à 90 % d'organisations internationales, et les coordinateurs des deux groupes résistent à l'idée d'inviter les Points Focaux AAP des organisations locales et nationales.
- Les coordinateurs et co-responsables des clusters et des groupes de travail, surchargés de travail, ne semblent pas avoir assez de temps pour enregistrer et inviter de nouvelles organisations, en particulier celles de petites associations locales qui souhaitent participer à leurs réunions.

Between 05/12/2024 and 11/01/2024, at the end of the Scale-Up, 97 aid workers based in eastern DRC, working for a variety of humanitarian organizations, completed this 11-question Google Form survey about 'How can we improve the quality of our response?': (<https://forms.gle/Q7UKQfX3LiNmTHCz5>)



Comment améliorer la qualité de notre réponse?

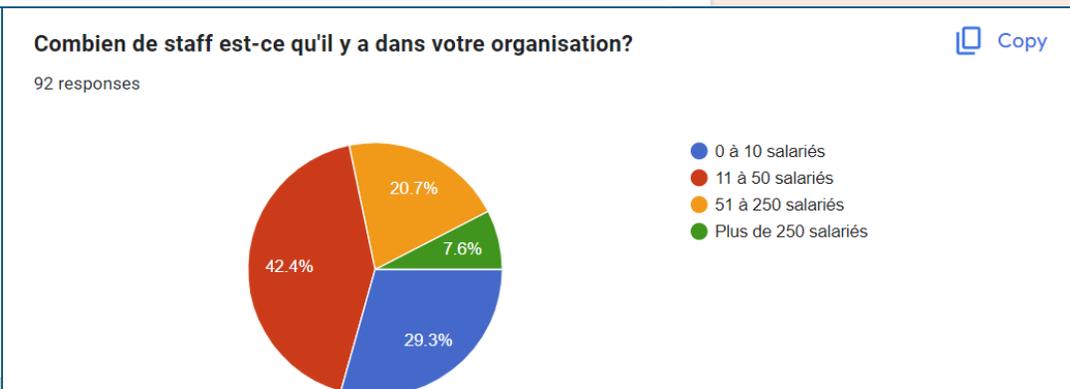
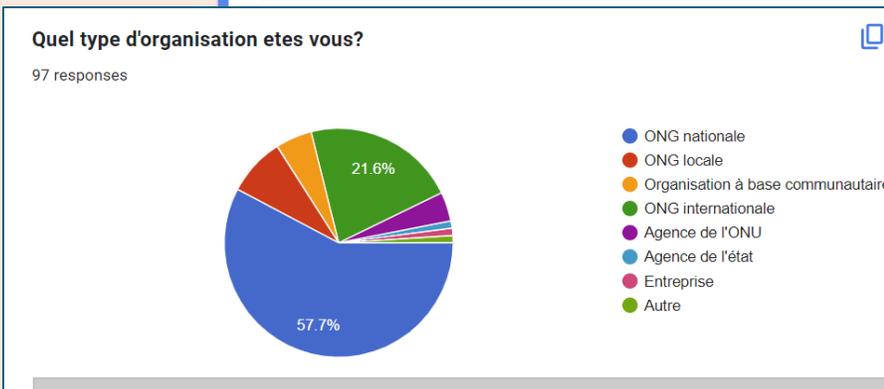
L'objectif de cette enquête est de comprendre les échecs les plus importants (systémiques/récurrents) des acteurs humanitaires pour réaliser les changements que les communautés souhaitent voir dans l'assistance que nous fournissons.

Cette enquête s'adresse aux travailleurs humanitaires de tous types d'agences et d'organisations, alors n'hésitez pas à la partager avec vos collègues et camarades.

Temps requis pour compléter: 10 minutes

Vos réponses ne seront pas partagées avec des tiers.

Share and interaction icons: +, link, print, image, video, list.



Entre le 05/12/2024 et le 11/01/2024 a la fin du Scale-Up, 97 travailleurs humanitaires basé à l'Est de la RDC, qui travaillaient pour une variété des organisations humanitaires ont répondu à cette enquête Google Form de 11 questions sur le thème '**Comment améliorer la qualité de notre réponse?**' : (<https://forms.gle/Q7UKQfX3LiNmTHCz5>)



Comment améliorer la qualité de notre réponse?

L'objectif de cette enquête est de comprendre les échecs les plus importants (systémiques/récurrents) des acteurs humanitaires pour réaliser les changements que les communautés souhaitent voir dans l'assistance que nous fournissons.

Cette enquête s'adresse aux travailleurs humanitaires de tous types d'agences et d'organisations, alors n'hésitez pas à la partager avec vos collègues et camarades.

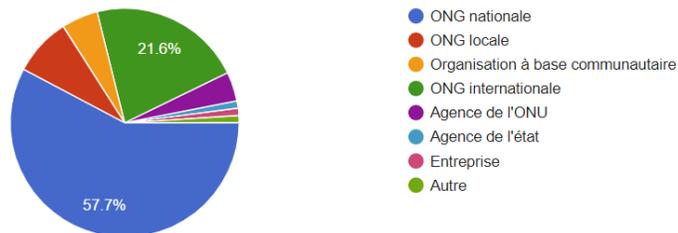
Temps requis pour compléter: 10 minutes

Vos réponses ne seront pas partagées avec des tiers.

+
📄
🗑️
🖼️
📺
☰

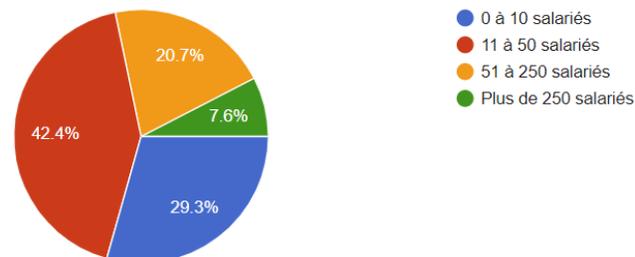
Quel type d'organisation êtes vous?

97 responses



Combien de staff est-ce qu'il y a dans votre organisation?

92 responses



📄 Copy

Question to humanitarians:

“What are the 3 most frequent suggestions and 3 most frequent complaints you receive from communities about humanitarian aid?”

Most frequent suggestions :

Participation in decision-making: Communities suggest greater involvement in the identification of needs and in decision-making processes concerning humanitarian projects. They call for direct participation, from planning to implementation, to ensure that aid meets their real needs.

Local participation: A call is made for greater involvement of local leaders and the use of local manpower in humanitarian initiatives. In particular international and UN agencies should employ people from the local communities where they operate.

Equitable and relevant aid: Suggestions focus on the provision of timely, appropriate aid that corresponds to the real needs of vulnerable people. Interventions should be adapted on a case-by-case basis, taking into account all members of the community, including men and boys, and not focusing solely on women and children.

Most frequent complaints :

Inadequate identification and assistance of beneficiaries: Complaints focus on inadequate targeting and identification of beneficiaries, with aid often failing to reach the intended or most needy people. There is widespread corruption and favouritism in selection processes.

Lack of transparency and accountability: The absence of feedback on complaints and transparency in operations is a source of dissatisfaction. People are also troubled by cases of sexual exploitation and abuse, corruption and abuse of power by aid workers.

Quality and quantity of aid: Communities report that the aid provided is often insufficient in quantity and fails to meet quality expectations. People complain about the adequacy of food rations and the relevance of aid items to the actual conditions of beneficiaries.

These points reflect a need for humanitarian interventions to be more community-driven, transparent, and responsive to the actual needs of the people they aim to serve.¹²

Question aux humanitaires:

« **Quelles sont les 3 suggestions et les 3 plaintes les plus fréquentes que vous recevez des communautés au sujet de l'aide humanitaire ?** »

Suggestions les plus fréquentes :

- 1. Participation à la prise de décision :** Les communautés suggèrent une plus grande implication dans l'identification des besoins et dans les processus de prise de décision concernant les projets humanitaires. Elles plaident pour une participation directe, de la planification à la mise en œuvre, afin de s'assurer que l'aide répond à leurs besoins réels.
- 2. Participation locale :** Un appel est lancé en faveur d'un engagement accru des dirigeants locaux et de l'utilisation de la main-d'œuvre locale dans les initiatives humanitaires. Les agences internationales et des Nations unies souhaitent notamment employer des personnes issues des communautés locales où elles opèrent.
- 3. Une aide équitable et pertinente :** Les suggestions portent sur la fourniture d'une aide opportune, adéquate et correspondante aux besoins réels des personnes vulnérables. Il est demandé que les interventions soient adaptées au cas par cas, qu'elles prennent en compte tous les membres de la communauté, y compris les hommes et les garçons, et qu'elles ne se concentrent pas uniquement sur les femmes et les enfants.

Plaintes les plus fréquentes :

- 1. Identification et assistance inadéquates des bénéficiaires :** Les plaintes portent essentiellement sur le ciblage et l'identification inadéquats des bénéficiaires, l'aide n'atteignant souvent pas les personnes visées ou les plus nécessiteuses. La corruption et le favoritisme dans le processus de sélection sont particulièrement préoccupants.
- 2. Manque de transparence et de redevabilité :** L'absence de retour d'information sur les plaintes et de transparence dans les opérations suscite l'insatisfaction. Les gens sont également troublés par des cas d'exploitation et d'abus sexuels, de corruption et d'abus de pouvoir de la part des travailleurs humanitaires.
- 3. Qualité et quantité de l'aide :** Les communautés signalent que l'aide fournie est souvent insuffisante en quantité et ne répond pas aux attentes en matière de qualité. Elles s'inquiètent de l'adéquation des rations alimentaires et de la pertinence des articles d'aide par rapport aux conditions réelles des bénéficiaires.

Ces points reflètent la nécessité pour les interventions humanitaires d'être davantage dirigées par la communauté, transparentes et adaptées aux besoins ressentis des personnes qu'elles visent à servir.

Question to humanitarians:

“What internal processes does your agency need to change to improve the quality of the humanitarian assistance you provide?”

EN

Commitment from managers and staff:

Better listening by management: Leaders need to be more receptive to staff input.

Increased interaction with the community: Staff need more time to engage with community members to better understand their needs.

Local recruitment: Hiring and training local staff and establishing frameworks for community dialogue are essential to ensure the relevance and effectiveness of interventions.

Staff development and protection: Regular staff training and development, particularly in PSEA, emergency approaches and psychosocial support.

Communication and feedback :

Complaints and feedback mechanisms: Implement feedback mechanisms to consistently respond to complaints and community needs.

Internal communication: Strengthen internal communication and transparency within the organization and with the community.

Community participation: Ensure community involvement before, during and after project implementation, particularly relating to beneficiary selection criteria.

Collaboration: Improve coordination with stakeholders and other players in the humanitarian sector.

Program evaluation and policy implementation :

Program reviews: Systematically conduct internal program reviews and draw lessons to improve future interventions (e.g., end-of-project evaluations and post-distribution monitoring).

Policy enforcement: Ensure that all relevant policies are in place and adhered to, encouraging team compliance.

Policy reform: Update policies on anti-fraud and corruption, PSEA and conflicts of interest.

The overarching theme in these responses is the need for organization-wide shifts towards more community-centric, well-funded, accountable, and strategically planned humanitarian assistance. This includes calls for improved managerial practices, enhanced engagement with beneficiaries, more robust and transparent internal processes, and better resource allocation and logistics.

Question aux humanitaires:

« Quels sont les processus internes à votre agence à modifier pour améliorer la qualité de l'assistance humanitaires que vous apportez ? »

Engagement des chefs et du personnel :

Une meilleure écoute de la part de l'encadrement : Les chefs doivent être plus réceptifs à l'avis du personnel.

Interaction accrue avec la communauté : Le personnel a besoin de plus de temps pour s'engager auprès des membres de la communauté afin de mieux comprendre leurs besoins.

Recrutement local : L'embauche et la formation du personnel local ainsi que la mise en place de cadres de dialogue communautaire sont essentielles pour garantir la pertinence et l'efficacité des interventions.

Développement et protection du personnel : Formation régulière et perfectionnement du personnel, notamment en matière de PSEA, des approches d'urgence et de soutien psychosocial.

Communication et retour d'information :

Mécanismes de plaintes et retour d'information: Mise en œuvre de mécanismes de retour d'information pour répondre rapidement aux plaintes et aux besoins de la communauté.

Communication interne : Renforcer la communication interne et la transparence au sein de l'organisation et avec la communauté.

Participation de la communauté : Garantir l'implication de la communauté avant, pendant et après la mise en œuvre du projet, notamment en ce qui concerne les critères de sélection des bénéficiaires.

Collaboration : Améliorer la coordination avec les parties prenantes et les autres acteurs du secteur humanitaire.

Évaluation des programmes et mise en œuvre des politiques :

Examens de programmes : Réaliser systématiquement des examens internes des programmes et tirer des leçons afin d'améliorer les interventions futures (par exemple, évaluations de fin de projet et suivi post-distribution).

Application des politiques : Veiller à ce que toutes les politiques pertinentes soient en place et respectées, en incitant les équipes à se conformer aux règles.

Réforme des politiques : Mettre à jour les politiques relatives à la lutte contre la fraude et la corruption, PSEA et aux conflits d'intérêts.

Le thème dominant de ces réponses est d'améliorer les pratiques de gestion, de renforcer l'engagement auprès des bénéficiaires, de mettre en place des processus internes plus solides et transparents et d'améliorer l'affectation des ressources et la logistique.

Question to humanitarians:

“What are the 3 biggest misunderstandings between you and the communities you serve about humanitarian aid?”

“Heartless corruption”:

- 1. Perceived Misallocation of Resources:** Many community members believe that humanitarian workers misuse funds for personal gains, such as purchasing luxury vehicles like Land Cruisers, instead of directly assisting those in need. This perception is fueled by the visible signs of inequality between the aid workers' means and the stark needs of the beneficiaries.

“They think we just spend all the money on big Land Cruisers.”

- 2. Issues of Inclusion and Equity:** There is a frequent belief among the communities that aid is not distributed fairly or equitably. This includes sentiments that humanitarian efforts are overly focused on specific groups such as women and vulnerable individuals while neglecting others. Additionally, there's a view that local employees are overlooked in favor of external hires, which the workers attribute to efficiency and cost-effectiveness in training.

“They think we hire our family members instead of people in their communities, but it's because of the cost of training in new people.”

- 3. Corruption and Influence:** Responses indicate a significant challenge with local authorities demanding bribes or imposing their own lists of beneficiaries who may not be the most affected by crises. This undermines the integrity of aid distribution and erodes trust in the humanitarian process.

Operational Challenges:

- 1. Security and Financial Constraints:** Many workers highlighted that insecurity in certain areas, along with delays in funding and bank transfers, severely hampers their ability to deliver aid effectively. This leads to unmet schedules and partial aid distributions which frustrate the intended beneficiaries.
- 2. Logistical and Geographical Limitations:** The difficult terrain and inaccessibility of certain areas are also major obstacles, preventing aid from reaching the most isolated populations. Furthermore, the capacity to cover the entirety of targeted zones is often limited, leaving many needs unaddressed.

“We were unable to carry out what had been planned, due to insecurity in some of the intervention zones, and delays with funds and bank transfers.”

- 3. Cultural and Local Dynamics:** Humanitarian workers often face challenges related to local cultural norms and expectations. For instance, there is resistance to employing practices that differ from local customs, particularly regarding gender roles and the participation of various community segments.

Strategic and Structural Issues:

- 1. Lack of Understanding of Humanitarian Principles:** There is a gap in knowledge among both local authorities and communities about the principles guiding humanitarian action, such as neutrality, impartiality, and non-discrimination. Misunderstandings also arise from the limited scope of emergency interventions, which are not designed to be long-term solutions.

“They are in no way respectful of the fundamental principles of humanitarian action. Perhaps they are unaware of them, so they need to be brought up to speed.”

- 2. Transparency and Communication:** Insufficient communication about the selection criteria for aid, the reasons behind the geographical and demographic focus of interventions, and the overall goals of humanitarian actions contribute to mistrust and frustration among communities.

- 3. Expectations vs. Reality:** The communities have high expectations that humanitarian aid will solve all their problems, which is not feasible. This mismatch between expectations and the actual capabilities of humanitarian operations often leads to disappointment and criticism.

“This is often in the selection of beneficiaries, who don't understand or distinguish emergency actions from sustainable ones.”

Effective communication, transparent operations, community involvement in planning, and addressing systemic challenges such as corruption and security are crucial for improving the impact of humanitarian aid in such contexts

Question aux humanitaires:

« Quels sont les 3 malentendus les plus importants entre vous et les communautés que vous servez au sujet de l'aide humanitaire? »

« Corruption sans état d'âme » :

Perception d'une mauvaise affectation des ressources : De nombreux membres de la communauté pensent que les travailleurs humanitaires utilisent les fonds à des fins personnelles, comme l'achat de véhicules de luxe tels que des Land Cruiser, au lieu d'aider directement les personnes dans le besoin. Cette perception est alimentée par les signes visibles d'inégalité entre les moyens des travailleurs humanitaires et les besoins criants des bénéficiaires.

« Ils pensent que nous dépensons tout l'argent dans de grosses Land Cruisers. »

Questions d'inclusion et d'équité : Les communautés pensent souvent que l'aide n'est pas distribuée de manière juste ou équitable. Elles pensent notamment que les efforts humanitaires sont trop axés sur des groupes spécifiques tels que les femmes et les personnes vulnérables, alors que d'autres sont négligés. En outre, on estime que les employés locaux sont négligés au profit d'embauches externes, ce que les travailleurs attribuent à l'efficacité et à la rentabilité de la formation.

« Ils pensent que nous embauchons des membres de notre famille plutôt que des personnes de leur communauté, mais c'est à cause du coût de la formation de nouvelles personnes. »

Corruption et influence : Les réponses font état d'un problème important avec les autorités locales qui exigent des pots-de-vin ou imposent leurs propres listes de bénéficiaires qui ne sont pas forcément les plus touchés par les crises. Cela compromet l'intégrité de la distribution de l'aide et érode la confiance dans le processus humanitaire.

Défis opérationnels :

Sécurité et contraintes financières : De nombreux travailleurs ont souligné que l'insécurité dans certaines régions, ainsi que les retards dans le financement et les transferts bancaires, entravent gravement leur capacité à distribuer l'aide de manière efficace. Il en résulte des calendriers non respectés et des distributions d'aide partielles qui frustrent les bénéficiaires visés.

Limites logistiques et géographiques : Le terrain difficile et l'inaccessibilité de certaines zones constituent également des obstacles majeurs, empêchant l'aide d'atteindre les populations les plus isolées. De plus, la capacité à couvrir l'ensemble des zones ciblées est souvent limitée, laissant de nombreux besoins sans réponse.

"Nous avons pas pu réaliser ce qui était prévu, cause de l'insécurité dans quelques zone d'intervention, retard de fond et de virement bancaire."

Dynamiques culturelles et locales : les travailleurs humanitaires sont souvent confrontés à des défis liés aux normes et aux attentes culturelles locales. Par exemple, il y a une résistance à employer des pratiques qui diffèrent des coutumes locales, en particulier en ce qui concerne les rôles des hommes et des femmes et la participation des différents segments de la communauté.

Questions stratégiques et structurelles :

Manque de compréhension des principes humanitaires : Les autorités locales et les communautés connaissent mal les principes qui guident l'action humanitaire, tels que la neutralité, l'impartialité et la non-discrimination. Les malentendus découlent également de la portée limitée des interventions d'urgence, qui ne sont pas conçues pour être des solutions à long terme.

« Elles ne sont nullement, respectueuses des principes fondamentaux relatifs à l'action humanitaire. Peut-être en sont-elles ignorantes, alors faudra-il les mettre à niveau. »

Transparence et communication : Une communication insuffisante sur les critères de sélection de l'aide, les raisons de la concentration géographique et démographique des interventions et les objectifs généraux des actions humanitaires contribue à la méfiance et à la frustration des communautés.

Attentes et réalité : Les communautés s'attendent à ce que l'aide humanitaire résolve tous leurs problèmes, ce qui n'est pas possible. Ce décalage entre les attentes et les capacités réelles des opérations humanitaires est souvent source de déception et de critiques.

« Ce souvent dans la sélection des bénéficiaires, qui ne comprennent pas ou distingués les actions d'urgence par rapport aux actions durables. »

Une communication efficace, des opérations transparentes, l'implication des communautés dans la planification et la résolution de problèmes systémiques tels que la corruption et la sécurité sont essentielles pour améliorer la perception de l'aide humanitaire.

Question to humanitarians:

“What are the most common examples of what makes it difficult for humanitarians to adhere to the principles?”

Organizational and Financial Constraints

1. Funding Appropriation and Discrimination:

International NGOs are perceived to monopolize funding, deeming local organizations less competent, which leads to less funding for local NGOs and challenges in adhering to humanitarian principles.

"Les ONG internationales s'approprient les financements en jugeant les nationaux de moins compétents."

2. Limited Financial Resources:

National NGOs receive significantly lower funding compared to international organizations, which hampers their capacity to adhere to humanitarian principles.

"Même s'ils perçoivent des fonds, on leur donne un montant trois fois moins significatifs que les ONGI."

3. Taxation and Regulatory Costs:

Financial constraints are exacerbated by local taxes and regulations that strain the already limited funds of humanitarian organizations.

"Les taxes de la DGI, Division du plan et INPP."

Security and Accessibility Challenges

1. High-Risk Zones and Poor Infrastructure:

Humanitarian efforts are obstructed by active conflict zones, poor road conditions, and the threat of being robbed by rebels.

"Le Zone rouge suite au groupe armé, la route qui n'est pas en bonne état, être braqué par des rebelles."

2. Physical Inaccessibility and Security Risks:

Access to certain areas is hindered by geography, further complicated by armed groups targeting humanitarian agents.

"Manque d'accessibilité dans certaines zones. Les braquages des agents humanitaire par les groupes armés."

3. Misuse by Political Entities:

Organizations and associations are sometimes utilized by politicians for their own ambitions, potentially diverting aid from its intended purpose.

"Utilisation de quelques organisation et associations par les politiciens pour leurs ambitions."

Funding and operational constraints, and cultural and political factors.

Question aux humanitaires:

« **Quels sont les exemples les plus fréquents de ce qui fait qu'il est difficile pour les humanitaires d'adhérer aux principes?»** »

Contraintes organisationnelles et financières

1. Appropriation des fonds et discrimination :

Les ONG internationales sont perçues comme monopolisant le financement, jugeant les organisations locales moins compétentes, ce qui entraîne une diminution du financement des ONG locales et des difficultés à adhérer aux principes humanitaires.

"Les ONG internationales s'approprient les financements en jugeant les nationaux de moins compétents."

2. Ressources financières limitées :

Les ONG nationales reçoivent beaucoup moins de fonds que les organisations internationales, ce qui les empêche d'adhérer aux principes humanitaires.

"Même s'ils perçoivent des fonds, on leur donne un montant trois fois moins significatifs que les ONGI."

3. Coûts fiscaux et réglementaires :

Les contraintes financières sont exacerbées par les taxes et les réglementations locales qui grèvent les fonds déjà limités des organisations humanitaires.

"Les taxes de la DGI, Division du plan et INPP."

Défis en matière de sécurité et d'accessibilité

1. Zones à haut risque et mauvaises infrastructures :

Les efforts humanitaires sont entravés par les zones de conflit actives, le mauvais état des routes et la menace d'être dévalisés par les rebelles.

"Le Zone rouge suite au groupe armé, la route qui n'est pas en bonne état, être braquée par de rebelle."

2. Inaccessibilité physique et risques pour la sécurité :

L'accès à certaines zones est entravé par la géographie et compliqué par les groupes armés qui s'en prennent aux agents humanitaires.

"Manque d'accessibilité dans certaines zones. Les braquages des agents humanitaire par les groupes armés."

3. Utilisation abusive par des entités politiques :

Les organisations et les associations sont parfois utilisées par des politiciens pour leurs propres ambitions, ce qui peut détourner l'aide de son objectif.

"Utilisation de quelques organisation et associations par les politiciens pour leurs ambitions."

Les contraintes financières et opérationnelles, et les facteurs culturels et politiques.

Context:

“If there was a 5th humanitarian principle, what should it be?”

Nine months after a landslide killed more than 2,000 members of their community, and after being targeted with millions of dollars of humanitarian funding, when asked what they would suggest as a 5th humanitarian principle, community representatives from Kalehe Territory said:



EN

Réponses communautaires regroupées, mars 2024 (n=48)					Totals	
1	Participation	Collaboration			16	
2	Dignity	Patience	Tolerance	Courtesy	Respect	5
2	Prise en charge holistique	Specificity of needs	Needs-based targeting	Consistency		5
3	Accountability	Responsabilité				4
3	Transparency					4
	Employment	Daily allowances				3
	Equality	Non-discrimination				3
	Volontarism					2
	Human rights	Freedom of expression	Free will			3
	Political independence					1
	Uniformity					1
	Anonymity					1



Contexte:

« S’il devait y avoir un 5ième principe humanitaire, quel serait-il ? »

Neuf mois après qu'un glissement de terrain a tué plus de 2 000 membres de leur communauté a Kalehe, et après avoir été la cible de millions de dollars de financement humanitaire, quand on a demandé aux représentants des communautés affectées de proposer un 5ième principe humanitaire ils ont dit :



Réponses communautaires regroupées, mars 2024 (n=48)					Votes totales	
1	Participation	Collaboration			16	
2	Dignity	Patience	Tolerance	Courtesy	Respect	5
2	Prise en charge holistique	Specificity of needs	Needs-based targeting	Consistency		5
3	Accountability	Responsabilité				4
3	Transparency					4
	Employment	Daily allowances				3
	Equality	Non-discrimination				3
	Voluntarism					2
	Human rights	Freedom of expression	Free will			3
	Political independence					1
	Uniformity					1
	Anonymity					1



Recommendation #1 :

Transparency of funding flows

Transparency is needed throughout the system to improve coordination and prevent individual organisations using information and data as currency for donor funding –

The responsibility for this transparency starts with donors, informing communities how much money they are providing to assist them. This does not currently happen.

The lack of transparency fuels suspicion, mistrust and tribalism at community-level.



Donors on all, figures on none.

Collecte de données mensuelles sur les remerciements, idées, suggestions

Si oui, quelles ont été les **3 plus fréquentes rumeurs** que vous avez récus?
30 réponses

- Tribalisme, limite des bénéficiaires et besoins non satisfaits
- La balkanisation du pays
Les est leur leur au vendre
La guerre est là pour nous faire mourir en situation de déplacement
La protection ni garanti par les autorités suite a leur complicité
- Les violences faites par les hommes en armes et les bandits
La famine suite à la guerre par manque d'assistance
Pas des bons traitement aux victimes des VBG dans des structures sanitaires
- Certains membres de la communauté semblent ignore ce qu'est ce signifie réellement le cycle du projet jusqu'au désengagement
- Vol, détournement et non implication

Recommandation n° 1 :

Transparence des flux de financement

La transparence est nécessaire dans l'ensemble du système pour améliorer la coordination et empêcher les organisations individuelles d'utiliser les informations et les données comme monnaie d'échange pour le financement des donateurs.

La responsabilité d'assurer cette transparence reste d'abord aux donateurs, qui doivent informer les communautés du montant de l'aide qu'ils leur apportent. Ce n'est pas le cas actuellement.

Le manque de transparence alimente la suspicion, la méfiance et le tribalisme au niveau communautaire.



Les bailleurs sur chaque panneau, les chiffres sur aucun.

Collecte de données mensuelles sur les remerciements, idées, suggestions

Si oui, quelles ont été les **3 plus fréquentes rumeurs** que vous avez récusés?
30 réponses

- Tribalisme, limite des bénéficiaires et besoins non satisfaits
- La balkanisation du pays
Les est leur leur au vendre
La guerre est là pour nous faire mourir en situation de déplacement
La protection ni garanti par les autorités suite a leur complicité
- Les violences faites par les hommes en armes et les bandits
La famine suite à la guerre par manque d'assistance
Pas des bons traitement aux victimes des VBG dans des structures sanitaires
- Certains membres de la communauté semblent ignora ce qu'est ce signifie réellement le cycle du projet jusqu'au désengagement
- Vol, détournement et non implication



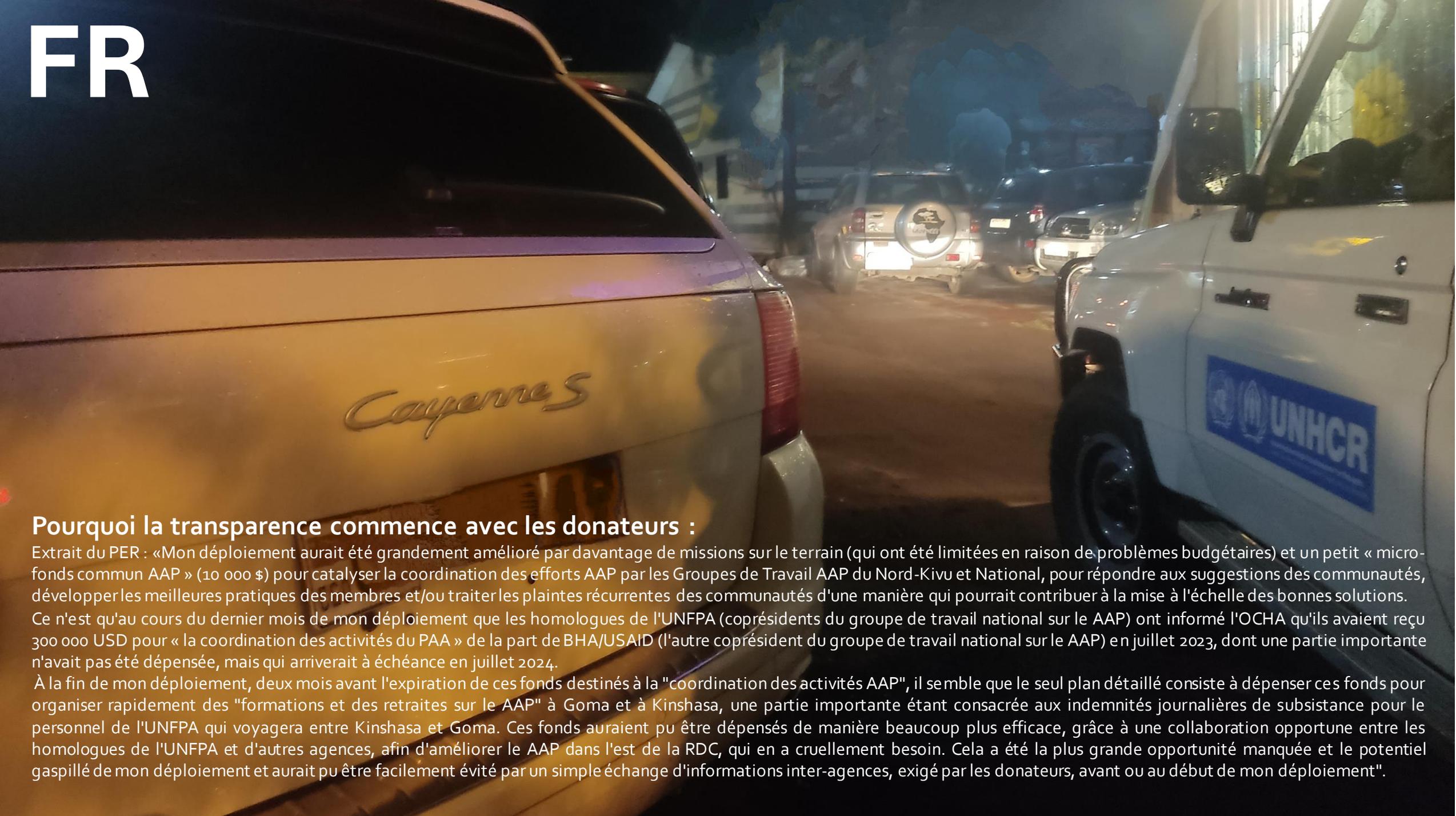
Why transparency starts with donors:

PER extract: "My deployment would have been greatly enhanced by more field missions (which were limited due to budget concerns) and a small 'AAP micro-pooled-fund' (\$10,000) to catalyse the coordination of AAP efforts by the North-Kivu and National AAP Working Groups, to respond to communities' suggestions, develop members' best practices and/or address recurrent community complaints in ways that could inform scalability of good solutions.

Only in the last month of my deployment UNFPA counterparts (co-chairs of the National AAP Working Group) informed OCHA that they had been granted US\$300,000 for "the coordination of AAP activities" from BHA/USAID (the other co-chair of the National AAP Working Group) in July 2023, a significant portion of which remained unspent, but which would expire in July 2024.

At the end of my deployment, two months before these funds for "the coordination of AAP activities" expire, it appears the only detailed plan is to hurriedly spend these funds on quickly organised 'AAP trainings and retreats' in Goma and Kinshasa, with a significant portion going towards DSA (per diems) for UNFPA's staff who will travel between Kinshasa and Goma. This funding could have been spent in a much more impactful manner, through timely collaboration between counterparts from UNFPA and other agencies, to make sorely needed improvements in AAP in Eastern DRC. This was the biggest missed opportunity and wasted potential of my deployment and could have been easily avoided by simple, donor-demanded, inter-agency information-sharing prior to or at the beginning of my deployment."

FR



Pourquoi la transparence commence avec les donateurs :

Extrait du PER : « Mon déploiement aurait été grandement amélioré par davantage de missions sur le terrain (qui ont été limitées en raison de problèmes budgétaires) et un petit « micro-fonds commun AAP » (10 000 \$) pour catalyser la coordination des efforts AAP par les Groupes de Travail AAP du Nord-Kivu et National, pour répondre aux suggestions des communautés, développer les meilleures pratiques des membres et/ou traiter les plaintes récurrentes des communautés d'une manière qui pourrait contribuer à la mise à l'échelle des bonnes solutions.

Ce n'est qu'au cours du dernier mois de mon déploiement que les homologues de l'UNFPA (coprésidents du groupe de travail national sur le AAP) ont informé l'OCHA qu'ils avaient reçu 300 000 USD pour « la coordination des activités du PAA » de la part de BHA/USAID (l'autre coprésident du groupe de travail national sur le AAP) en juillet 2023, dont une partie importante n'avait pas été dépensée, mais qui arriverait à échéance en juillet 2024.

À la fin de mon déploiement, deux mois avant l'expiration de ces fonds destinés à la "coordination des activités AAP", il semble que le seul plan détaillé consiste à dépenser ces fonds pour organiser rapidement des "formations et des retraites sur le AAP" à Goma et à Kinshasa, une partie importante étant consacrée aux indemnités journalières de subsistance pour le personnel de l'UNFPA qui voyagera entre Kinshasa et Goma. Ces fonds auraient pu être dépensés de manière beaucoup plus efficace, grâce à une collaboration opportune entre les homologues de l'UNFPA et d'autres agences, afin d'améliorer le AAP dans l'est de la RDC, qui en a cruellement besoin. Cela a été la plus grande opportunité manquée et le potentiel gaspillé de mon déploiement et aurait pu être facilement évité par un simple échange d'informations inter-agences, exigé par les donateurs, avant ou au début de mon déploiement".



EN

Recommendation # 2: Complaints Feedback Mechanisms (CFMs) & Joint analysis of CFM data

Humanitarian organisations need functioning complaint feedback mechanisms (CFMs) whose data is shared, jointly analysed and acted upon. The joint analysis of CFM data needs to be a standing agenda item for all provincial-level AAP Working Groups, and for other Working Groups and Clusters. Shared CFM data that identifies programming problems and gaps at community (/aire de santé level) will improve targeting and increase cost efficiency.



Recommandation n° 2 :

Mécanismes de retour d'information sur les plaintes (CFM) et analyse conjointe des données CFM

Les organisations humanitaires ont besoin de mécanismes de retour d'information et plaintes (CFM) qui fonctionnent, dont les données sont partagées, analysées conjointement et les cas clôturés.

L'analyse conjointe des données des CFM doit être un point permanent de l'ordre du jour de tous les forums de coordination humanitaires à l'Est de la RDC, surtout dans les groupes de travail du AAP, ce qui n'est pas fait actuellement.

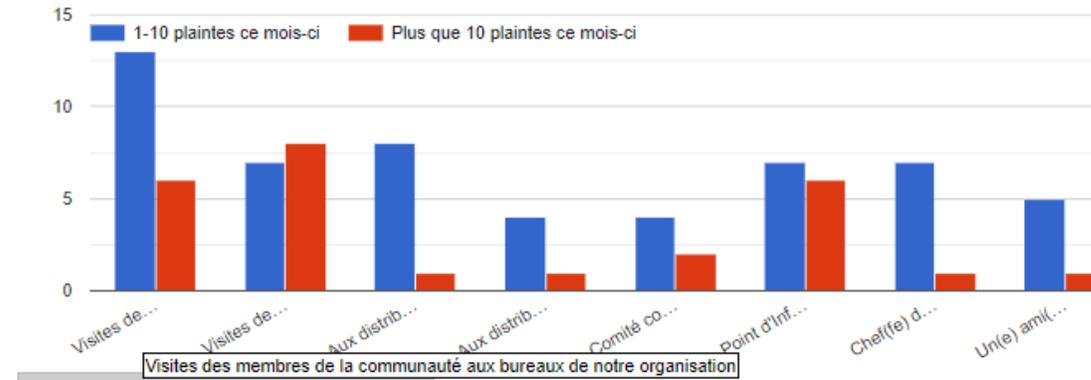
Les données partagées des CFM qui identifient les problèmes et les lacunes des programmes au niveau de la communauté (/aire de santé) amélioreraient le ciblage et l'efficacité des dépenses.



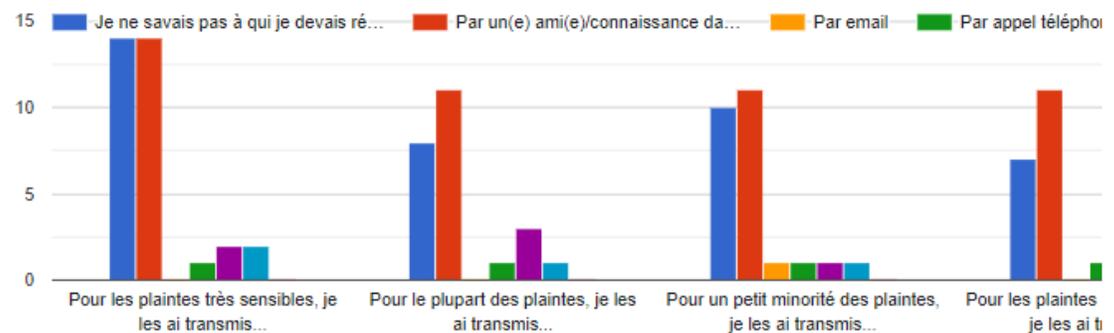
A fit-for-purpose CFM should have at least 3 communication channels to cater for different levels of complaint sensitivity (e.g. a telephone helpline is more private than a community meeting to report a case of fraud), different levels of complainants' literacy (a suggestion box is useless to someone who is illiterate), and different levels of complaint complexity (the most appropriate communication channel for an IDP who has just arrived in a camp and wants to register for assistance isn't sending letters via a suggestion box, or calling helplines in Kinshasa, better solutions are 'Information Hubs' or Helpdesks set up at distribution sites to enable such people to get registered and receive assistance on the same day).

The choice of communication channels should be based on the type of project, and considerations for the different disabilities, ages and sex of the members of the targeted community.

Si oui, par quels **canaux d'information** avez-vous reçu **ces plaintes** sur les activités et personnels **des AUTRES organisations**?



Par quel canaux avez-vous referés ces plaintes à l'organisation concernée?



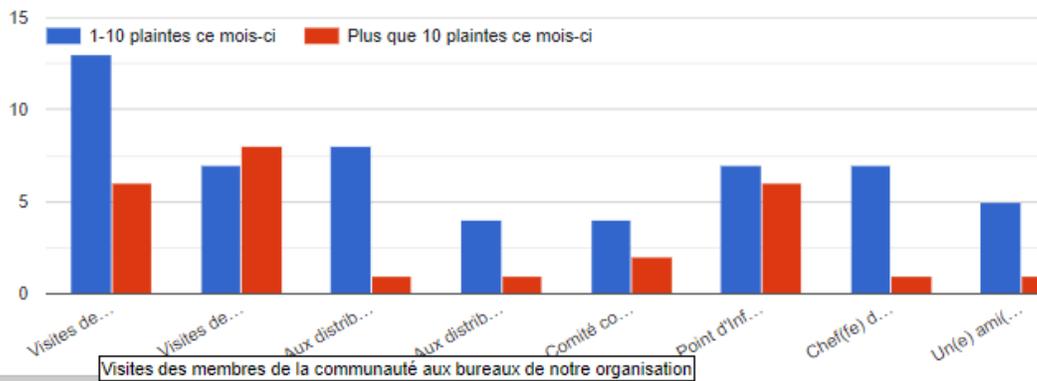
Merci pour vos réponses et votre temps!



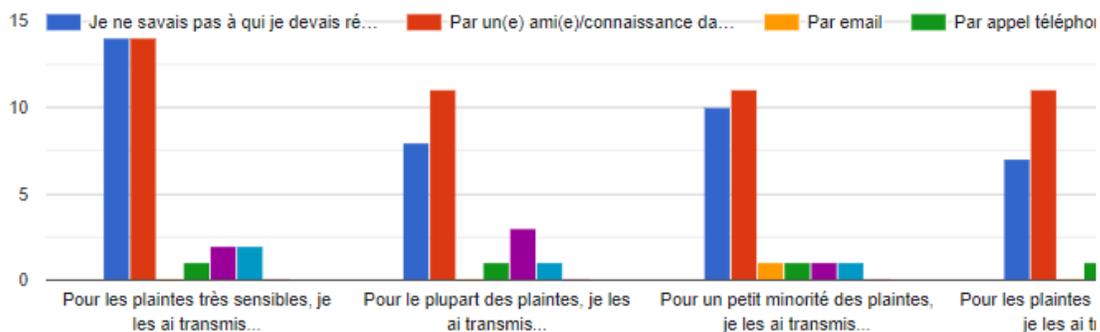
Un mécanisme de retour d'information et plaintes (CFM) adapté doit disposer d'au moins trois canaux de communication pour répondre aux différents niveaux de sensibilité des plaintes (par exemple, une ligne d'assistance téléphonique est plus confidentielle qu'une réunion communautaire pour signaler un cas de fraude), pour les plaignants sans leur propre portable une ligne d'assistance téléphonique est inutile, pareil une boîte à suggestions est inutile pour une personne analphabète. Les canaux différencient aussi en fonction de complexité des plaintes. Par exemple, le canal de communication le plus approprié pour une personne déplacée qui vient d'arriver dans un site qui souhaite s'inscrire pour recevoir de l'aide n'est pas d'envoyer des lettres via une boîte à suggestions ou d'appeler des lignes d'assistance téléphonique à Kinshasa ; les meilleures solutions sont les « centres d'information » ou les « helpdesks » installés sur les sites de distribution pour permettre à ces personnes de s'inscrire et de recevoir de l'aide le même jour.

Le choix des canaux de communication doit se faire en fonction du type de projet et des considérations relatives aux différents handicaps, âges et au sexe des membres de la communauté ciblée.

Si oui, par quels **canaux d'information** avez-vous reçu **ces plaintes** sur les activités et personnels **des AUTRES organisations**?



Par quel canaux avez-vous referés ces plaintes à l'organisation concernée?



Merci pour vos réponses et votre temps!

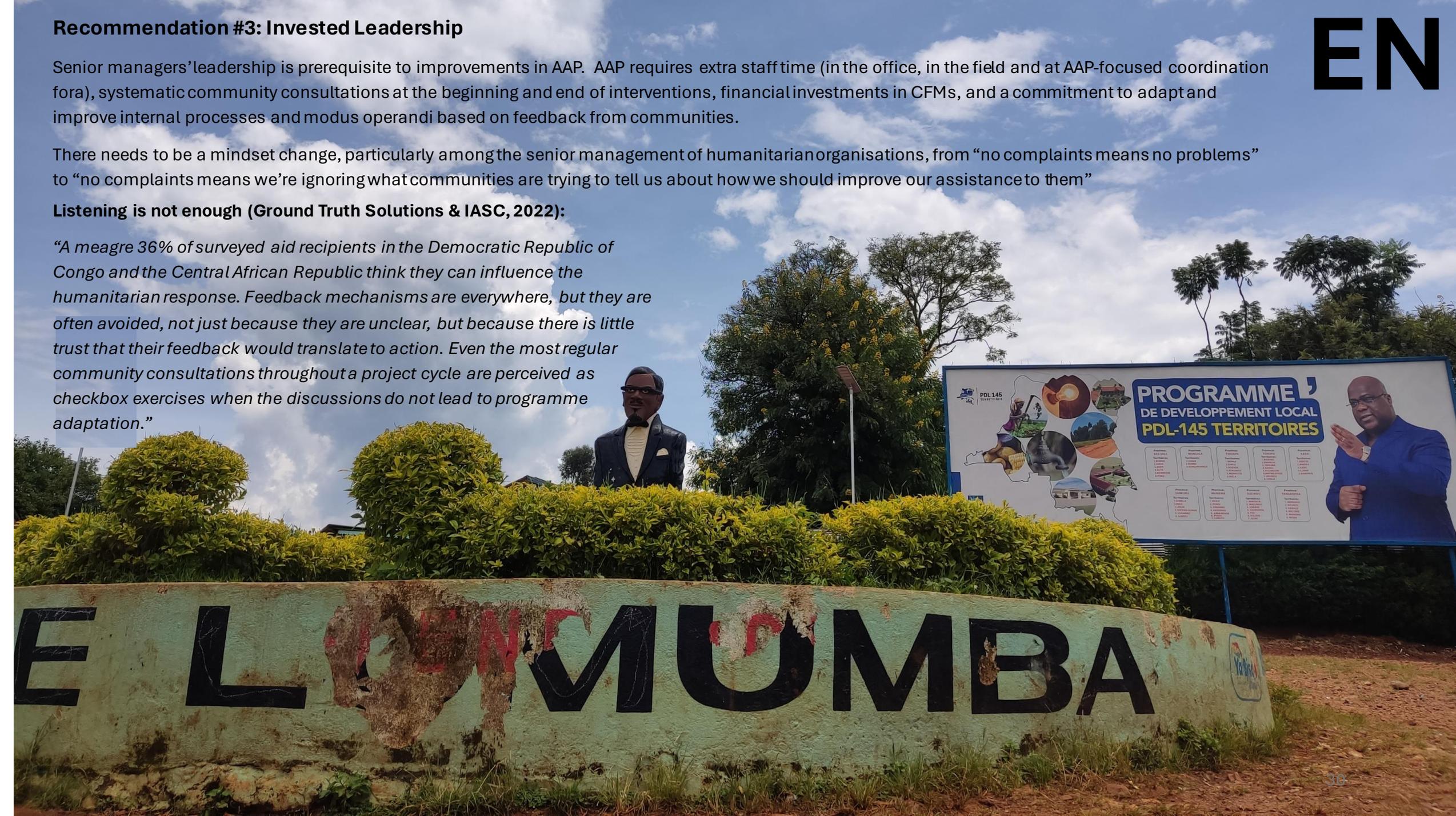
Recommendation #3: Invested Leadership

Senior managers' leadership is prerequisite to improvements in AAP. AAP requires extra staff time (in the office, in the field and at AAP-focused coordination fora), systematic community consultations at the beginning and end of interventions, financial investments in CFMs, and a commitment to adapt and improve internal processes and modus operandi based on feedback from communities.

There needs to be a mindset change, particularly among the senior management of humanitarian organisations, from “no complaints means no problems” to “no complaints means we’re ignoring what communities are trying to tell us about how we should improve our assistance to them”

Listening is not enough (Ground Truth Solutions & IASC, 2022):

“A meagre 36% of surveyed aid recipients in the Democratic Republic of Congo and the Central African Republic think they can influence the humanitarian response. Feedback mechanisms are everywhere, but they are often avoided, not just because they are unclear, but because there is little trust that their feedback would translate to action. Even the most regular community consultations throughout a project cycle are perceived as checkbox exercises when the discussions do not lead to programme adaptation.”



Recommandation n° 3 : un leadership investi est prérequis au progrès

Le leadership des cadres supérieurs est une condition préalable à l'amélioration du AAP. Le AAP nécessite du temps supplémentaire de la part du personnel (au bureau, sur le terrain et dans les forums de coordination axés sur le AAP), des consultations systématiques des communautés au début et à la fin des interventions, des investissements financiers dans les CFM et un engagement à adapter et à améliorer les processus internes et le modus operandi sur la base des retours d'information des communautés.

Écouter ne suffit pas (Ground Truth Solutions & IASC, 2022) :

« Un maigre 36% des bénéficiaires de l'aide interrogés en République démocratique du Congo et en République Centrafricaine pensent qu'ils peuvent influencer la réponse humanitaire. Les mécanismes de retour d'information sont omniprésents, mais ils sont souvent évités, non seulement parce qu'ils ne sont pas clairs, mais aussi parce que les bénéficiaires ne sont pas convaincus que leur retour d'information se traduira par des actions. Même les consultations communautaires les plus régulières tout au long d'un cycle de projet sont perçues comme des cases à cocher lorsque les discussions ne débouchent pas sur une adaptation du programme ».

E L O M U M B A



The ideal future

- + Transparency
- + Collective CFM data analysis and follow-up
- + Invested leadership

= Effective Collective AAP

Vs

System failures of the present

- + No transparency of funding flows
- + Unresponsive siloed CFMs
- + Leadership focused on organizational growth and reputational risk

= 0 mosquito net distributions to an IDP site of 983 households + no access to malaria medication + 54 dead children under-5 in Katashola + accusations of malpractice and corruption against 19 humanitarian organizations in Kalehe

Un avenir idéal

- + Transparence
- + l'analyse conjointe des données sdes CFM et suivi inter-organisationnelle
- + Leadership investi

= AAP Collective Efficace

Les échecs systématiques du présent

- + Pas de transparence des flux de financement
- + Les CFMs paralleles qui ne se parlent pas ni respondent aux plaignants
- + Leadership qui prioritise croissance organisationelle et les risques reputationelles

Vs

+ des millions des dollars de l'aide humanitaire versé

= 0 moustiquaires distribués a 983 menages déplacés

+ Pas d'accès au médicament de paludisme

= 54 enfants de moins de 5 ans morts a Katashola

+ ressentiment et allegations de malfaisance et corruption contre 19 organisations humanitaires a Kalehe

Example of the response to the 2023 mudslides in Kalehe Territory

More than 2,000 people were killed by mudslides that followed torrential rain in Kalehe, South Kivu, in early May 2023. Millions of dollars of international humanitarian aid funding was granted to more than a dozen humanitarian agencies. This was a natural disaster less than 100km drive from Bukavu, that demanded a text-book humanitarian emergency response. Access was not complicated by conflict.

Since May 2023 and April 2024, 54 babies and children under 5 died in Katashola IDP site, where 983 households reside, most from malaria, because they never received mosquito nets and they did not have access to \$2 malaria medication when their children got sick.

Exemple de réponse aux coulées de boue de 2023 dans le territoire de Kalehe

Plus de 2 000 personnes ont été tuées par les coulées de boue qui ont suivi des pluies torrentielles à Kalehe, au Sud-Kivu, au début de mai 2023. Des millions de dollars d'aide humanitaire internationale ont été versés à plus d'une douzaine d'agences humanitaires. Il s'agissait d'une catastrophe naturelle survenue à moins de 100 km de Bukavu, qui nécessitait une réponse humanitaire d'urgence classique. L'accès n'a pas été compliqué par le conflit.

Entre mai 2023 et mai 2024, 54 bébés et enfants de moins de 5 ans sont morts dans le site de Katashola, où résident 983 ménages, la plupart à cause du paludisme, parce qu'ils n'ont jamais reçu de moustiquaires et qu'ils n'ont pas eu accès à des médicaments antipaludéens à 2 dollars lorsque leurs enfants sont tombés malades.

Deaths of babies and children under 5 at Katashola Site for the displaced, Kalehe Territory

Since the landslides of May 2023 up to May 2024, 54 babies and children under 5 have reportedly died in Katashola IDP site (pictured here), where 983 households reside.

The families believe most of these children died of malaria, because they never received mosquito nets and they did not have access to \$2 malaria medication when their children got sick.

Photo: Katashola IDP Site, Kalehe Territory, South Kivu (2°04'40.8"S 28°53'56.7"E <https://maps.app.goo.gl/adNSkORVg1PMKACL7>)

Listen to Mr. Crispin Lawi, the site's president here: <https://drive.google.com/file/d/1j5TxwCV330n3oAzGzXtmwTjJTPLwQOyV/view?usp=sharing>



EN



INFORMATION NÉCROLOGIQUE
Une unième cas de décès vient de se produire à Katashola EBENEZER LWAIISA fils de Uwezo Lwaisa et Judith Rushisha sinistrés vivant à Katashola mort survenue ce 24/4/2024 suite à une paludisme causée par des mauvaises conditions de vie par manque des soins de santé appropriée, mauvaise nutrition, C'est pourquoi nous lançons un cri de larme aux autorités à tout le niveau, aux Organisations Humanitaires de venir en aide aux sinistrés de Bushushu et Nyamukubi relocalisés à KATASHOLA, en vivres et non vivres, Construire les abris aux sinistrés qui sont dans des cabanes détériorés, installés une clinique mobile dans le site, Construire une eau potable pour les sinistrés afin de sauver les âmes et éviter les morts à répétition des enfants des moins de 5 ans, Ainsi fait à KATASHOLA ce 24/4/2024 par LAWI RUSHISHA Crispin Président site signe



TRISTE À KATASHOLA
L'enfant ARMELLE NKWAYU AGISHA, âgé de 4ans, fille de AHADI NKWAYU et CIZA LUSHAMBA sinistrés vivant à Katashola elle est mort cette après-midi jeudi le 18/4/2024, après une heure de maladie, (paludisme) Nous demandons à l'Etat Congolais, aux Organisations Humanitaires de

Décès des bébés et enfants moins de 5 ans au Site pour les Sinistrés de Katashola, Territoire de Kalehe

Depuis les glissements de terrain de mai 2023 jusqu'à mai 2024, 54 bébés et enfants de moins de 5 ans sont prétendument morts dans le site pour les sinistrés de Katashola (photo ci-contre), où résident 983 ménages déplacés.

Les familles pensent que la plupart de ces enfants sont morts du paludisme, parce qu'ils n'ont jamais reçu de moustiquaires et qu'ils n'ont pas eu accès à des médicaments contre le paludisme à 2 dollars lorsque leurs enfants sont tombés malades.

Photo: Katashola, Site des Sinistrés (/PDIs), Territoire de Kalehe, Sud-Kivu (2°04'40.8"S 28°53'56.7"E <https://maps.app.goo.gl/adNSkQRVg9PMKACL7>)
Ecoutez le Président du Site, Monsieur Lawi Rushisha Crispin ici: <https://drive.google.com/file/d/1j5TxwCV330n3oAzGzXtmwTjJTPLwQQyV/view?usp>



INFORMATION NÉCROLOGIQUE

Une unième cas de décès vient de se produire à Katashola EBENEZER LWAIWA fils de Uwezo Lwaisa et Judith Rushisha sinistrés vivant à Katashola mort survenue ce 24/4/2024 suite à une paludisme causée par des mauvaises conditions de vie par manque des soins de santé appropriée, mauvaise nutrition, C'est pourquoi nous lançons un cri de larme aux autorités à tout le niveau, aux Organisations Humanitaires de venir en aide aux sinistrés de Bushushu et Nyamukubi relocalisés à KATASHOLA, en vivres et non vivres, Construire les abris aux sinistrés qui sont dans des cabanes détériorées, installés une clinique mobile dans le site, Construire une eau potable pour les sinistrés afin de sauver les âmes et éviter les morts à répétition des enfants des moins de 5 ans, Ainsi fait à KATASHOLA ce 24/4/2024 par LAWI RUSHISHA Crispin Président site signe

12:00



TRISTE À KATASHOLA

L'enfant ARMELLE NKWAYU AGISHA, âgé de 4ans, fille de AHADI NKWAYU et CIZA LUSHAMBA sinistrés vivant à Katashola elle est morte cette après-midi jeudi le 18/4/2024, après une heure de maladie, (paludisme) Nous demandons à l'Etat Congolais, aux Organisations Humanitaires de

FR

LISTE DES ENFANTS DECEDÉS DES MOINS DE 5 ANS DEPUIS FEVRIER AU MOIS D'AVRIL 2024

N°	NOM x Post-nom	Sexe	Age	cause de décès	Lieu où l'enfant était soigné	Lieu de Pratique	Date de décès
1.	EBENEZER LWAIYA	M	6mois	Paludisme et Anémie	Au CS MUKONAZA x AU CHK IHUSI	site KATASHOLA	24/4/2024
2.	ARMELLE NKWAYU AGISHA	F	4ans	Paludisme et Anémie	Au poste de santé privé de MUKONAZA	site KATASHOLA	18/4/2024
3.	AMANI KAGENZA FISTON	M	3ans	Anémie et Paludisme	Au CHK IHUSI	site KATASHOLA	15/4/2024
4.	OMBENI BAHATI KANYANZIRE M	M	1ans	Anémie et Palu	A la maison	site KATASHOLA	12/4/2024
5.	AHABI BABONE	F	1,5ans	Anémie x Palu	A la maison	site KATASHOLA	08/4/2024
6	MAOMBI DEGEWA Wille	F	2ans	Anémie x Palu	a la maison	site KATASHOLA	04/4/2024
7.	AMOUR BAGABO DUNIA	M	2ans	Anémie x Paludis	a la maison	site KATASHOLA	29/2/2024
8	DIELA MAGALA	F	5ans	Paludisme, Anémie, malnutrition	au Poste de santé Privé	KATASHOLA	22/2/2024
9	DIDER KAGENZA Fredy	M	2,5ans	Paludisme, Anémie	a l'hôpital IHUSI	KATASHOLA	16/3/2024
10	AGAPE KAHINDO Willy	M	3ans	Malnutrition, Paludisme	a KATASHOLA	KATASHOLA	12/2/2024
11	BUBONZA KABVO Aline	F	4ans	Paludisme	a KATASHOLA	KATASHOLA	04/2/2024
12	DAYANA BABIKA	F	1,5ans	Paludisme	a KATASHOLA	KATASHOLA	01/3/2024
13	ADRIENNE BALOLE Amani	M	3ans	Paludisme x Anémie	a KATASHOLA	KATASHOLA	17/2/2024
14	LOUISE MURUNGU Aganze	F	6mois	Anémie x Paludis	a la maison	KATASHOLA	08/3/2024
15	BAWILI HAMULI Amina	F	1ans	Anémie x Paludis	a la maison	KATASHOLA	13/3/2024
16	BWIRYONZI MURHIMBO	M	2ans	Paludisme, Anémie	a KATASHOLA	KATASHOLA	19/3/2024
17	BABONE RUSHISHA	M	3,9ans	Paludisme x anémie	a KATASHOLA	KATASHOLA	27/3/2024
18	ARIELLE BAYONGWA	F	1ans	Malnutrition et Paludisme	KATASHOLA	KATASHOLA	12/3/2024
19	BDHWA KAGEYO Della	F	3ans	Malnutrition	KATASHOLA	KATASHOLA	21/3/2024
20	AMVA RUSHISHA Amina	F	4ans	Paludisme	KATASHOLA	KATASHOLA	07/3/2024
21	MJSTERE BUTUNDA OKOKA	F	4,5ans	Paludisme	Poste de santé Privé	KATASHOLA	16/3/2024
22	AGANZE NKUBAJOKA Rodrigue	F	6mois	Anémie, Paludisme	Poste de santé Privé	KATASHOLA	16/2/2024
23	ASHUZA KAHUNGA	F	6mois	Paludisme, Anémie	Poste de santé privé	KATASHOLA	09/2/2024
24	BWIRAGI BAGUNDA	M	2ans	Malnutrition	a KATASHOLA	KATASHOLA	2/2/2024

EN

Listen here to Monsieur Lawi Rushisha Crispin (0974697068), President of Katashola IDP site, Kalehe Territory, South Kivu:

https://drive.google.com/file/d/1MkUCwY6OPBZFWK_ROdaK4YSyegnyFKjx/view?usp=sharing

LISTE DES ENFANTS DECEDÉS DES MOINS DE 5 ANS DEPUIS FEVRIER
AU MOIS D'AVRIL 2024

N°	NOM x Post-nom	Sexe	Age	cause de décès	Lieu où l'enfant était soigné	Lieu de Pratique	Date de décès
1.	EBENEZER LWAIYA	M	6 mois	Paludisme et Anémie	Au CS MUKONAZA x AU CHK IHUSI	site KATASHOLA	24/4/2024
2.	ARMELLE NKWAYU AGISHA	F	4 ans	Paludisme et Anémie	Au poste de santé privé de MUKONAZA	site KATASHOLA	18/4/2024
3.	AMANI KAGENZA FISTON	M	3 ans	Anémie et Paludisme	Au CHK IHUSI	site KATASHOLA	15/4/2024
4.	OMBENI BAHATI KANYANZIRE M	M	1 ans	Anémie et Palu	A la maison	site KATASHOLA	12/4/2024
5.	AHABI BABONE	F	15 ans	Anémie x Palu	A la maison	site KATASHOLA	08/4/2024
6.	MAOMBI DEGEMBA wille	F	2 ans	Anémie x Palu	a la maison	site KATASHOLA	04/4/2024
7.	AMOUR BAGABO DUNIA	M	8 ans	Anémie x Paludis	a la maison	site KATASHOLA	29/2/2024
8.	DIELA MAGALA	F	5 ans	Paludisme, Anémie, malnutrition	au Poste de santé Privé	KATASHOLA	22/2/2024
9.	DIDER KAGENZA Fredy	M	2,5 ans	Paludisme, Anémie	a l'hôpital IHUSI	KATASHOLA	16/3/2024
10.	AGAPE KAHINDO Willy	M	3 ans	Malnutrition, Paludisme	a KATASHOLA	KATASHOLA	12/2/2024
11.	BUBONZA KABVO Aline	F	4 ans	Paludisme	a KATASHOLA	KATASHOLA	04/2/2024
12.	DAYANA BABIKA	F	1,5 ans	Paludisme	a KATASHOLA	KATASHOLA	01/3/2024
13.	ADRIENNE BALOLE Amani	M	3 ans	Paludisme x Anémie	a KATASHOLA	KATASHOLA	17/2/2024
14.	LOUISE MURUNGU Aganze	F	6 mois	Anémie x Paludis	a la maison	KATASHOLA	08/3/2024
15.	BAWILI HAMULI Amina	F	1 ans	Anémie x Paludis	a la maison	KATASHOLA	13/3/2024
16.	BWIRYONZI MURHIMBO	M	2 ans	Paludisme, Anémie	a KATASHOLA	KATASHOLA	19/3/2024
17.	BABONE RUSHISHA	M	39 ans	Paludisme x anémie	a KATASHOLA	KATASHOLA	27/3/2024
18.	ARIELLE BAYONGWA	F	1 ans	Malnutrition et Paludisme	KATASHOLA	KATASHOLA	12/3/2024
19.	BDHWA KAGEYO Della	F	3 ans	Malnutrition	KATASHOLA	KATASHOLA	21/3/2024
20.	AMVA RUSHISHA Amina	F	4 ans	Paludisme	KATASHOLA	KATASHOLA	07/3/2024
21.	MJSTERE BUTUNDA OKOKA	F	4,5 ans	Paludisme	Poste de santé Privé	KATASHOLA	16/3/2024
22.	AGANZE NKUBAJOKA Rodrigue	F	6 mois	Anémie, Paludisme	Poste de santé Privé	KATASHOLA	16/2/2024
23.	ASHUZA KAHUNGA	F	6 mois	Paludisme, Anémie	Poste de santé privé	KATASHOLA	09/2/2024
24.	BWIRAGI BAGUNDA	M	2 ans	Malnutrition	a KATASHOLA	KATASHOLA	2/2/2024

Ecoutez Monsieur Lawi Rushisha Crispin (0974697068) ici,

President du Site des Sinistrés de Katashola,

Territoire de Kalehe, Sud-Kivu:

https://drive.google.com/file/d/1MkUCwY6OPBZFwK_ROdaK4YSyegnyFKjx/view?usp=sharing

During consultations with communities affected by the mudslides in Kalehe 6 months after the crisis, the following 7 types of complaints were made against 19 humanitarian organisations who conducted emergency operations in the 6 months following the mudslides :

1. Completely dysfunctional Complaint Feedback Mechanisms (CFMs) :

Over the six months since the disaster, no community members reported receiving feedback to any complaints they made through the suggestion boxes and telephone helplines (the two CFM information channels open to them). *“We’ve put messages in the suggestion boxes but there is never any feedback. We’ve sometimes called the 495555 number but there’s no follow-up.”* *“Some people who insisted with their complaints were removed from distribution lists.”*

2. Foreign staff falsifying distribution lists (cited 9 times) :

“We are on the lists to receive assistance but then we receive nothing, or we get much less than we were told we would get.” *“And no, it’s not because they don’t have enough resources for everyone: they tell us “We have enough for 500 households, then they come back and only give to 400.”* *“They come with lists of names in their pocket. They put in the name of the people in their village on kobo at the start and then start the questionnaire.”* (...) *“This happens with the enqueteurs who are recruited from Bukavu.”* *“These foreign workers who come as enqueteurs import 20 percent of the names from their hometowns on the lists.”*

3. Unkept promises, and deliveries that never came:

“They promised to distribute cash. They gave us a US\$250 voucher, finished beneficiary identification, but then only gave us US\$80 (as 200,000 francs), and insisted on taking back all of the vouchers with US\$250 written on them, and we could only mark the sheet with our fingerprints even though we told them some of us could write.” *“They chose schools to build and repair. They asked for quotations. Told us we’d need to build it for half of the amount quoted and only paid half the amount, but they kept the original figures quoted on the paperwork. “This was imposed by the ‘sous-division’ but the problem is that the schools also are not reporting it”.*

4. Signing for allowances that never came (cited 8 times)

“We have worked on vaccination campaigns (...), to help with community sensitization, some of us up to 6 days. We were promised daily allowances of US\$5 for our work. We signed sheets to get the money but still have not received anything.”

5. Disrespectful humanitarian workers’ behaviour:

“People hired from elsewhere don’t speak to us properly. They are arrogant and boss us around.”

“They don’t know how to speak to people who have just lived through a disaster and are traumatized. They don’t respect our dignity.”

“The staff speak to us like we are children. No respect for our dignity. They request to enter our houses and see the underwear of each person in the household (as proof of household numbers). They arrive as though everything has already been decided with the Administrateur de Territoire.”

“Sometimes we have complaints, but we don’t say them in case they will take us off the lists. If we lose our vouchers they have no flexibility, we are taken off the list. Please ask them to be more flexible.”

6. Forced sharing for money and sexual favors:

“The corruption to get on the list for money is collaboration between the chefs locaux and the workers from the agencies.”

“To get our names on the list, we are asked (by les Chefs Locaux) to half our rations after we receive them or are asked to pay money or give sexual favours before the distribution.”

7. Consideration for vulnerable groups

“The disabled, sick and elderly are sometimes not able to go to distributions, especially if they are far away, and are not included afterwards.”

Lors des consultations avec les communautés affectées par les coulées de boue à Kalehe 6 mois après la crise, les 7 types de plaintes suivantes ont été notées contre 19 organisations humanitaires qui ont mené des opérations d'urgence dans les 6 mois qui ont suivi les coulées de boue :

1. Mécanismes de retour des plaintes (CFM) complètement dysfonctionnels :

Au cours des six mois qui ont suivi la catastrophe, aucun des membres des communautés n'a déclaré avoir reçu des réponses aux plaintes qu'ils ont mis dans les boîtes à suggestions ou par les lignes vertes (les deux canaux d'information qui leur étaient ouverts). *« Nous avons déposé des messages dans les boîtes à idées, mais nous n'avons jamais reçu de réponse. Nous avons parfois appelé le numéro 495555 mais il n'y a pas de suivi. » « Certaines personnes qui ont insisté pour se plaindre ont été retirées des listes de distribution. »*

2. Le personnel étranger falsifie les listes de distribution (cité 9 fois) :

"Nous sommes sur les listes pour recevoir de l'aide, mais nous ne recevons rien, ou nous recevons beaucoup moins que ce qu'on nous avait dit." "Et non, ce n'est pas parce qu'ils n'ont pas assez de ressources pour tout le monde : ils nous disent "Nous avons assez pour 500 ménages, puis ils reviennent et ne donnent qu'à 400." "Ils viennent avec des listes de noms dans leur poche. Ils inscrivent le nom des habitants de leur village sur un kobo au début et commencent ensuite le questionnaire." (...) "C'est ce qui se passe avec les enquêteurs qui sont recrutés à Bukavu." "Ces travailleurs étrangers qui viennent comme enquêteurs importent 20 pour cent des noms de leurs villes d'origine sur les listes."

3. Des promesses non tenues et des livraisons qui n'ont jamais eu lieu :

"Ils ont promis de distribuer de l'argent. Ils nous ont donné un bon de 250 dollars, ont terminé l'identification du bénéficiaire, mais ne nous ont ensuite donné que 80 dollars (soit 200 000 francs), et ont insisté pour reprendre tous les bons sur lesquels étaient inscrits 250 dollars, et nous ne pouvions marquer la feuille qu'avec nos empreintes digitales, alors que nous leur avons dit que certains d'entre nous savaient écrire." "Ils ont choisi les écoles à construire et à réparer. Ils ont demandé des devis. Ils nous ont dit que nous devrions construire pour la moitié du montant du devis et n'ont payé que la moitié du montant, mais ils ont gardé les chiffres originaux indiqués sur les documents. Cela a été imposé par la "sous-division", mais le problème est que les écoles ne le signalent pas non plus."

4. Signer pour des allocations qui n'arrivent pas (cité 8 fois)

"Nous avons travaillé sur des campagnes de vaccination (...), afin d'aider à la sensibilisation des communautés, certains d'entre nous jusqu'à 6 jours. On nous a promis des indemnités journalières de 5 dollars pour notre travail. Nous avons signé des feuilles pour obtenir l'argent, mais nous n'avons toujours rien reçu."

5. Comportement irrespectueux des travailleurs humanitaires :

"Les personnes recrutées ailleurs ne nous parlent pas correctement. Ils sont arrogants et nous donnent des ordres". « Ils ne savent pas comment parler à des gens qui viennent de vivre une catastrophe et qui sont traumatisés. Ils ne respectent pas notre dignité. » "Le personnel nous parle comme à des enfants. Ils ne respectent pas notre dignité. Ils demandent à entrer dans nos maisons et à voir les sous-vêtements de chaque personne du foyer (comme preuve du nombre de personnes dans le foyer). Ils arrivent comme si tout avait déjà été décidé avec l'Administrateur de Territoire". "Parfois, nous avons des plaintes, mais nous ne les disons pas au cas où ils nous retireraient des listes. Si nous perdons nos bons, ils ne sont pas flexibles, nous sommes rayés de la liste. Demandez-leur d'être plus flexibles. »

6. Partage forcé pour de l'argent et des faveurs sexuelles :

« La corruption pour s'inscrire sur la liste pour obtenir de l'argent est une collaboration entre les chefs locaux et les travailleurs des agences.

« Pour que nos noms figurent sur la liste, les chefs locaux nous demandent de diviser par deux nos rations après les avoir reçues, de verser de l'argent ou de faire des faveurs sexuelles avant la distribution. »

7. Prise en compte des groupes vulnérables

« Les personnes handicapées, malades ou âgées ne sont parfois pas en mesure de se rendre aux distributions, surtout si elles sont éloignées, et ne sont pas prises en compte par la suite. »



Photo: Kalehe



Solutions proposées par les communautés et organisations humanitaires

Telecharger le powerpoint a :

https://docs.google.com/presentation/d/1xBKr4VAnOVwkjEC-mxw-yMOig_qIMU_5/edit?usp=sharing&ouid=116943117414491480749&rtpof=true&sd=true

Les Solutions
POUR...

Récrutement
Local (ointain)

Empêcher
la corruption
à tous les niveaux

Les solutions à ces 5 grands problèmes récurrents proposées par les communautés et les Humanitaires et celles qui sont en commun?

1. Identifier et servir les plus vulnérables
2. Donner avec dignité / manque de respect par les humanitaires
3. Empêcher la corruption / opérations retours
4. Recrutement (local versus lointain)
5. Non-réalisation des promesses

Solutions à ces grands problèmes?

2. Donner avec dignité / manque de respect par les humanitaires

/ Les travailleurs des organisations

Solutions:

- code de conduite
- mettre en place
- Formation /

Solutions à ces grands problèmes?

3. Empêcher la corruption / opérations retours

/ Il y avait les fraudes, corruption et menaces des quelques humanitaires

Solutions:

Créer une équipe humanitaire locale qui ne dépend pas de l'extérieur
créer tout seul et/ou Les Présidents des communautés
use to remonter les plaintes
Sensibilisation de la communauté sur l'usage des fonds
Collaboration et appuis aux organisations locales
Sensibilisation de 15 minutes dans les sites
Création d'un comité intègre dynamique de suivi
Emission de radio pour sensibiliser les communautés

...empêcher la corruption

- il faudra sensibiliser la communauté locale
- ne pas prendre les chefs locaux comme ennemis
- il faut qu'il y a une commission chargée de la surveillance
- il faut que les grandes organisations s'impliquent
- toute personne corrompu doit être puni
- lutter contre l'impunité*
- formation sur la bonne gouvernance*

...empêcher les opérations retours

- les partenaires doivent être impliqués
- assurer une surveillance
- il serait mieux que les structures locales supervisent les opérations
- il faut avoir un bureau local
- lutter contre l'impunité et
- mettre en garde tous les leaders
- les structures et associations
- Impliquer les leaders communautaires
- Mettre en place un comité

Solutions à ces grands problèmes?

4. Recrutement (local versus lointain)

Solutions:

Publier/Afficher les annonces
it, even in churches ...re
jobs / transparence (as
need to be skilled at tab
criteria and it is often th
entre bigger and better a
calls for proposals
80% - 20% locaux, étran
mettre en place ou élaborer

...COHP members:

- Form a team of 10 for
- 1 enquêteur étranger
- jamais door to door
- same same, but
- ...mais faut recou

Solutions proposed by communities and humanitarian organisations, download the powerpoint at:

<https://docs.google.com/presentation/d/1xBKr4VAn>

<https://docs.google.com/presentation/d/1xBKr4VAn>

[usp=sharing&ouid=1169431174](https://docs.google.com/presentation/d/1xBKr4VAn)

[true&sd=true](https://docs.google.com/presentation/d/1xBKr4VAn)

Solutions à ces grands problèmes?

5. Non-réalisation des promesses des humanitaires

Solutions:

Identification des organisations qui ont promis

Identification des promesses faites à la communauté

La coordination humanitaire interpelle et exige à ces organisations d'honorer leurs promesses

...this arises from MSNA when promises are given (sometimes just down to badly trained enquêteurs, or field staff at MNSA stage informing communities of plans which later change based on the MSNA where limited assistance has to be spread thin. So much down to poor comms)

...need to think long-term and strategically about our comms (to communities who have decades-long institutional memories of aid efforts and are often tired/frustrated/very well-versed)

...printed document with targeted and reached figures at the end of each project/year.

...need to intensify comms through multiple channels, to combat viral accusatory WhatsApp condemnations by uninformed CSO leaders

...eg if SCOPE visits they assume they are registered and surprised why they don't receive

EN

How to improve collective-AAP to prevent another Katashola?

Recommendation 4 : Training

Training on how to concretely be more accountable to affected communities is needed by all stakeholders in the international humanitarian aid system, from senior management in Kinshasa and provincial capitals, to frontline-field staff and community leaders, and everyone in between.

Tools:

AAP Training (of Trainers) modules for field-level humanitarian workers; Cheatsheet for AAP field-missions:

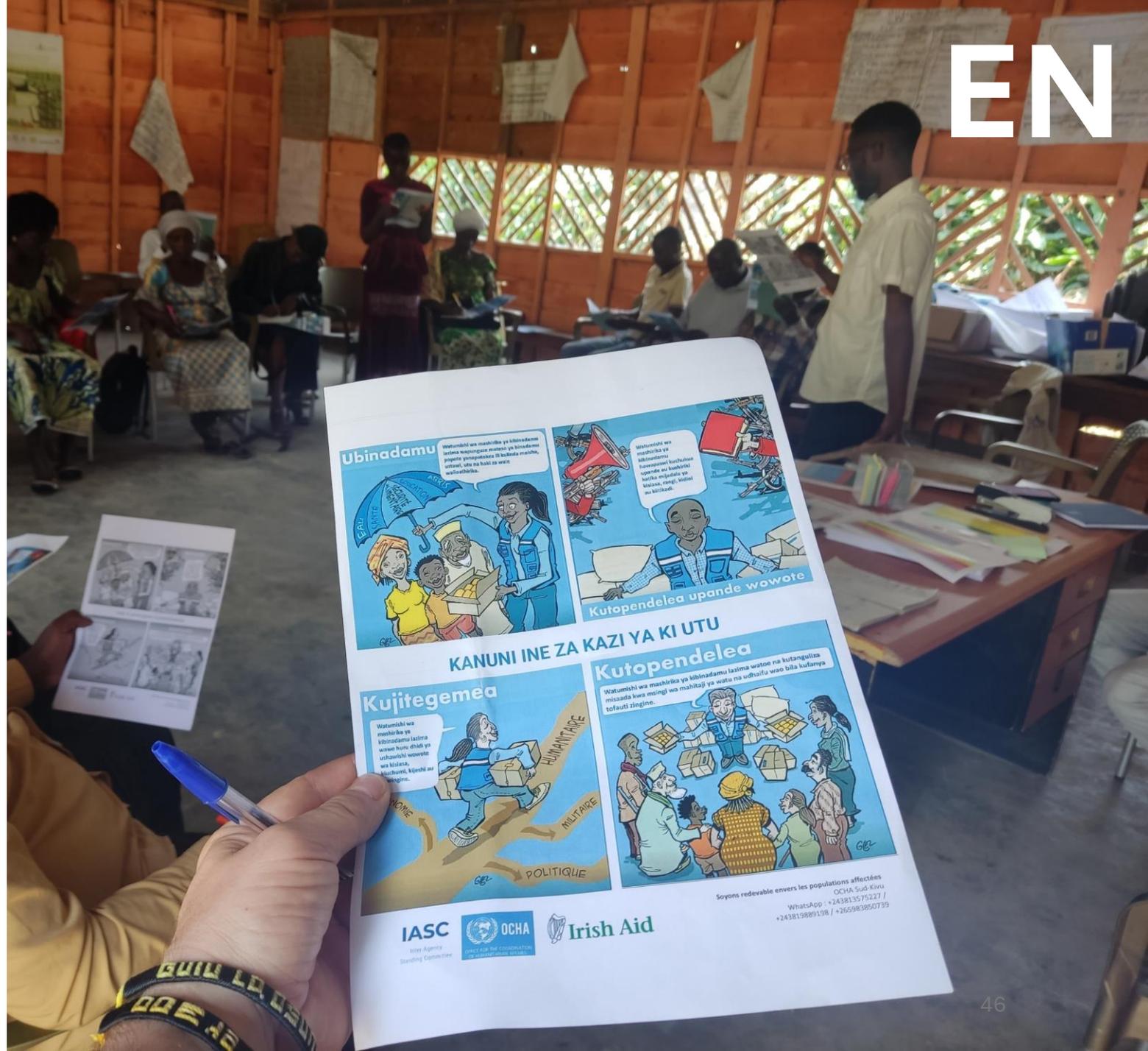
https://drive.google.com/drive/folders/1P_U4coUq4sDnNWmc_uHu6sD5R0sFELdX?usp=sharing

WFP's guidelines on how to establish community-based complaints committees;

<https://drive.google.com/drive/folders/1nkdemVIOmc56vPS6OEuFiZEzjgREJ-4s?usp=sharing>

WFP's guidelines on CFMs, community helpdesks and supporting community-based complaints committees (see WFP AAP reference documents folder):

<https://drive.google.com/file/d/15yqT48RwYsX-j-ttkLROch2VwUumDgMn/view?usp=sharing>



Comment améliorer le AAP collectif pour éviter un nouveau Katashola ?

Recommandation 4 : Formation

Toutes les parties prenantes du système d'aide humanitaire (internationaux et locales) ont besoin d'être formé sur comment être concrètement plus redevable envers les communautés affectées, depuis les cadres supérieurs à Kinshasa et dans les capitales provinciales jusqu'au personnel de terrain et aux chefs de communautés, et tout le monde entre les deux.

Outils (disponibles à l'adresse suivante :

Modules de formation (des formateurs) d'AAP pour les travailleurs humanitaires sur le terrain ; Aide-mémoire pour les missions du AAP sur le terrain:

https://drive.google.com/drive/folders/1P_U4coUq4sDnNWmc_uHu6sD5R0sFELdX?usp=sharing

Directives du PAM sur la manière d'établir des comités de plaintes communautaires ;

<https://drive.google.com/drive/folders/1nkdemVIOmc56vPS6OEUFiZEzjgREJ-4s?usp=sharing>

Directives du PAM sur les CFM, les services d'assistance communautaires et le soutien aux comités communautaires des plaintes (voir le dossier des documents de référence du AAP du PAM): <https://drive.google.com/file/d/15yqT48RwYsX-j-ttkLROch2VwUumDgMn/view?usp=sharing>



Recommendation #5 –

Increase the participation of local organisations in (AAP) humanitarian coordination fora

Increase the participation of local organisations within humanitarian coordination fora, clusters, working groups and especially AAP working groups to increase the accountability of bigger implementing partners.

- Provide guidance on how they can form consortia, thereby increasing value for money in service delivery.
- Expand the network of AAP Focal Points, emphasizing inclusion of smaller, local organizations.
- Assist local organizations in setting up CFMs and Community-Based Complaint Committees

Head of a local association : *“Les grandes organisations nous exploitent pour les données, surtout pour les enquêtes et les alertes. On assiste à des réunions des Clusters et Groupe de Travail, mais une fois qu’il y a de l’argent disponible on n’est pas invité ou on n’est pas éligible. (...) Puis quand ils reçoivent de l’argent, ils ne font même pas bien les activités.”*

Tools:

Online ‘Annuaire des Points Focaux AAP’ registry form (link) and WhatsApp Community for AAP Focal Points:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdRsmmh3TqYIMTZmGYWOvIQb957DGXeBrRmjV6dVx7MSaPuAw/viewform?usp=sharing>

Online monthly CFM data collection tool:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdmOkS1oKv_smh7WZY0rMO0TXm2wwt9gkOd5_ln7FrruotAYw/viewform?usp=sharing

Wall charts for field staff to support data protection and complaint categorization and for logging complaints:

<https://drive.google.com/drive/folders/1ZW8eJ3f9Nbgv5YSjElchb8Zryg8TLOOj?usp=sharing>

Questions Responses **308** Settings

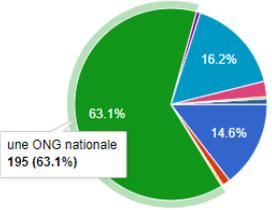


Annuaire des Points Focaux de Redevabilité (AAP*)

B I U ↻ ✕

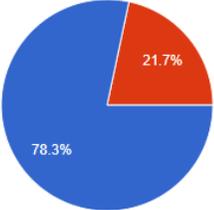
Merci de répondre aux questions suivantes pour créer l'annuaire des points focaux de redevabilité (AAP*) en RDC. Nous prioriserons la protection de vos informations personnelles. Cependant, veuillez noter que les informations que vous fournissez sur ce formulaire seront partagées avec des représentants d'autres agences qui complètent ce formulaire dans le but de référer et de répondre aux plaintes et aux commentaires reçues des populations affectées. Ce partage est essentiel pour améliorer la coordination et la communication entre les agences. Votre coopération est inestimable pour renforcer nos efforts collectifs et la qualité de l'aide humanitaire en RDC. (*AAP = Accountability to Affected People = Redevabilité envers les Populations Affectées)

Votre agence est... 309 responses



- une association congolaise
- un institut religieux
- un service de l'état
- une ONG nationale
- un groupe de société civile
- une ONG internationale
- une agence de l'ONU
- une entreprise

Receptionnez-vous les plaintes qui concerne le PSEA? 309 responses



- Oui
- Non...

Short answer text

Recommandation n°5 –

Accroître la participation des organisations locales aux forums de coordination humanitaire

...Afin d'augmenter la responsabilité des plus grands organisations de mise en œuvre.

- Fournir des conseils sur la manière dont elles peuvent former des consortiums, augmentant ainsi le rapport qualité-prix dans la prestation de services.
- Élargir le réseau des points focaux du AAP, en mettant l'accent sur l'inclusion de petites organisations locales.
- Aider aux organisations locales à mettre en place des CFM et des comités de plaintes communautaires.

Responsable d'une association locale : *"Les grandes organisations nous exploitent pour les données, surtout pour les enquêtes et les alertes. On assiste à des réunions des Clusters et Groupe de Travail, mais une fois qu'il y a de l'argent disponible on n'est pas invité ou on n'est pas éligible. (...) Puis quand ils reçoivent de l'argent, ils ne font même pas bien les activités"*

Outils :

Formulaire d'enregistrement en ligne "Annuaire des Points Focaux AAP" et communauté WhatsApp pour les points focaux AAP :

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdRsmmh3TqYIMTZmGYWOvLQb957DGXeBrRmjV6dVx7MSaPuAw/viewform?usp=sharing>

Outil en ligne de collecte des données mensuelles du CFM :

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdmOks1oKv_smh7WZY0rMO0TXm2wwt9gkOd5_ln7FruotAYw/viewform?usp=sharing

Tableaux muraux pour le personnel de terrain afin de faciliter la protection des données et la catégorisation des plaintes, ainsi que l'enregistrement des plaintes :

<https://drive.google.com/dr>

Questions Responses 308 Settings



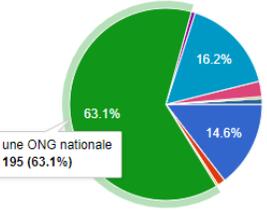
FR

Annuaire des Points Focaux de Redevabilité (AAP*)

B I U ↻ ✕

Merci de répondre aux questions suivantes pour créer l'annuaire des points focaux de redevabilité (AAP*) en RDC. Nous prioriserons la protection de vos informations personnelles. Cependant, veuillez noter que les informations que vous fournissez sur ce formulaire seront partagées avec des représentants d'autres agences qui complètent ce formulaire dans le but de référer et de répondre aux plaintes et aux commentaires reçues des populations affectées. Ce partage est essentiel pour améliorer la coordination et la communication entre les agences. Votre coopération est inestimable pour renforcer nos efforts collectifs et la qualité de l'aide humanitaire en RDC. (*AAP = Accountability to Affected People = Redevabilité envers les Populations Affectées)

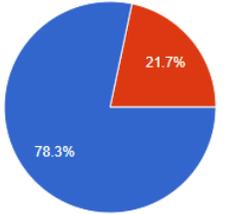
Votre agence est... 309 responses



- une association congolaise
- un institut religieux
- une service de l'état
- une ONG nationale
- un groupe de société civile
- une ONG internationale
- une agence de l'ONU
- une entreprise

▲ 1/2 ▼

Receptionnez-vous les plaintes qui concerne le PSEA? 309 responses



- Oui
- Non...

Short answer text

Principle of subsidiarity

Versus

Economies of Scale

EN

**Zone de
conflit**

: in humanitarian response, subsidiarity offers a decision-making framework that recognizes that local populations are best placed to make decisions and take action, and that the humanitarian system should be designed to support this in the first instance, and only to act and make decisions at a higher level when justified by a humanitarian imperative and the demands of the context.

Subsidiarity is a long-standing idea, linked to the structure of the Catholic Church, European Union (EU) policy and the International Criminal Court (ICC).

([Roughneen, UCD, 2018](#))

Humanitaire

**Zone of
maximum
effectiveness**

: larger programmes targeting more beneficiaries can cost much less per person affected than smaller programmes.

Important factors determining economies of scale include:

type of context and crisis, delivery mechanisms, size of transfer, procurement costs, distance and transport, staff presence, duration/frequency of intervention (e.g. one-off food distribution or multi-year cash distributions)

([Mikulak, CALP, 2018](#))

Développement

**Zone
stable**

Principe de subsidiarité

Versus

Économies d'échelle

FR

**Zone de
conflit**

: dans la réponse humanitaire, la subsidiarité offre un cadre de prendre les décisions qui reconnaît que les populations locales sont les mieux placées pour prendre des décisions et agir, et que le système humanitaire doit être conçu pour soutenir cela en premier lieu, et seulement pour agir et prendre des décisions à un niveau supérieur lorsque cela est justifiée par un impératif humanitaire et les exigences du contexte. La subsidiarité est une idée de longue date, liée à la structure de l'église catholique, la politique de l'Union européenne (UE) et à la Cour pénale internationale (CPI).

([Roughneen, UCD, 2018](#))

Humanitaire

**Zone
stable**

: les programmes plus vastes ciblant davantage de bénéficiaires peuvent coûter beaucoup moins chers par personne affectée que les programmes plus petits. Les facteurs importants déterminants les économies d'échelle comprennent : le contexte, les mécanismes de mise en œuvre, la taille du transfert, les coûts d'approvisionnement, la distance et le transport, la présence du personnel, la durée/fréquence de l'intervention (par exemple une distribution alimentaire ponctuelle ou des distributions monétaires pluriannuelles)

([Mikulak, CALP, 2018](#))

Développement

**Zone
d'efficacité
maximale**

Knocking at the door:

Femmes et Développement (FED) is an orphanage looking after 130 children 1km from Goma's International Airport

What? Visit to Femmes et Développement Orphanage, Goma
(Version FR ci-dessous)

When? 01/12/2023

Who?

- Madame Nafisa, Founder of Femmes et Développement (FED)
- Madame Anny, Assistante Sociale, FED
- OCHA, AAP officer

Why? To better understand the access a community-run orphanage in Goma has to CFMs, Cluster and Working Group meetings, and Humanitarian Fund funding opportunities.

How?

Context:

- 1) In 2001, following the volcanic eruption, FED was founded by Mdm. Nafisa, as a place where orphans, women who had been raped, and widows could take shelter.
- 2) In 2009, FED had all of the official documentation required for it to be formally recognised as an orphanage. FED has the legal status of a 'local orphanage'. It does not have the status of an NGO.
- 3) In 2023, 150 orphans, many of war, live at FED. Mdm. Nafisa was an orphan herself, this has driven her commitment to the children and women served by FED over the last 22 years.
- 4) Staff: FED has no full-time salaried staff. It is run by 16 volunteers.
- 5) Funding: FED currently receives no institutional funding. FED's donations currently come exclusively from private individuals.
- 6) Previous partnerships and donors:
 - FED's only formal (signed partnership) agreement was with AIB (Amis des Bambinos, an Italian NGO) between 2014 and 2017. During this partnership with AIB, FED provided professional insertion training to 16 of its teenage orphans, who today are now 'doing well in life' ('faïlle autonome'). AIB also facilitated collaboration between FED and Don Bosco which led to orphans being referred between the two agencies.



On frappe à la porte :

Femmes et Développement (FED) est un orphelinat qui accueille 130 enfants à 1 km de l'aéroport international de Goma.

**What? Visit to Femmes et Développement Orphanage, Goma
(Version FR ci-dessous)**

When? 01/12/2023

Who?

- Madame Nafisa, Founder of Femmes et Développement (FED)
- Madame Anny, Assistante Sociale, FED
- OCHA, AAP officer

Why? To better understand the access a community-run orphanage in Goma has to CFMs, Cluster and Working Group meetings, and Humanitarian Fund funding opportunities.

How?

Context:

- 1) In 2001, following the volcanic eruption, FED was founded by Mdm. Nafisa, as a place where orphans, women who had been raped, and widows could take shelter.
- 2) In 2009, FED had all of the official documentation required for it to be formally recognised as an orphanage. FED has the legal status of a 'local orphanage'. It does not have the status of an NGO.
- 3) In 2023, 150 orphans, many of war, live at FED. Mdm. Nafisa was an orphan herself, this has driven her commitment to the children and women served by FED over the last 22 years.
- 4) Staff: FED has no full-time salaried staff. It is run by 16 volunteers.
- 5) Funding: FED currently receives no institutional funding. FED's donations currently come exclusively from private individuals.
- 6) Previous partnerships and donors:
 - FED's only formal (signed partnership) agreement was with AIB (Amis des Bambinos, an Italian NGO) between 2014 and 2017. During this partnership with AIB, FED provided professional insertion training to 16 of its teenage orphans, who today are now 'doing well in life' ('faïlle autonome'). AIB also facilitated collaboration between FED and Don Bosco which led to orphans being referred between the two agencies.

...without an answer.

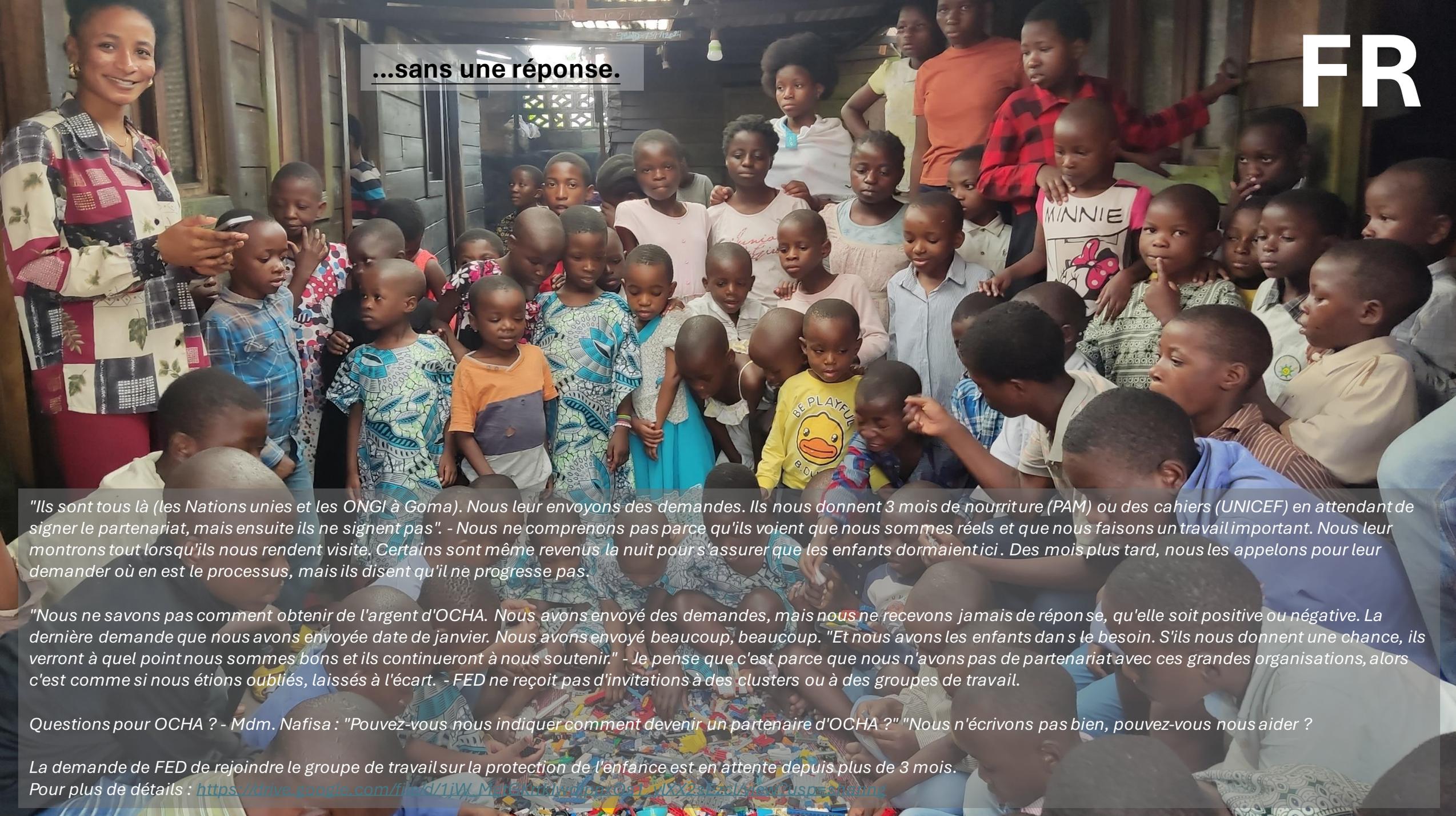
“They are all here (UN and INGOs in Goma). We send them applications. They give us 3 months of food (WFP) or copies (UNICEF) while waiting to sign the partnership but then they don’t sign.” - “We don’t understand because they see that we are real and are doing important work. We show them everything when they visit. Some have even come back at night to make sure the children are sleeping here. They give from their own pockets. Then months later we call them to ask how the process is going but they say it is not progressing.”

“We don’t know how to get money from OCHA. We have sent in applications, but we never receive a response, positive or negative. The last application we sent was in January. We have sent beaucoup, beaucoup.” - “And we have the children in need. If they give us just one chance, they will see how good we are and they will continue supporting us.” - “I think it’s because we don’t have partnerships with these big organisations so it’s like we are forgotten, laissé à l’écart.” - FED does not receive invitations to any Cluster or Working Groups. 8)

Questions for OCHA ? - Mdm. Nafisa: “Can you please orientate us on how to become a partner of OCHA?” - Mdm. Anny: “We don’t write well, can you help us?”

FED requesting to join the Child Protection Working Group has been pending for more than 3 months.

For more details: https://drive.google.com/file/d/1jW_MgtGKrrklwdlppxOs1_ylXX2sEzcl/view?usp=sharing



...sans une réponse.

FR

"Ils sont tous là (les Nations unies et les ONGI à Goma). Nous leur envoyons des demandes. Ils nous donnent 3 mois de nourriture (PAM) ou des cahiers (UNICEF) en attendant de signer le partenariat, mais ensuite ils ne signent pas". - Nous ne comprenons pas parce qu'ils voient que nous sommes réels et que nous faisons un travail important. Nous leur montrons tout lorsqu'ils nous rendent visite. Certains sont même revenus la nuit pour s'assurer que les enfants dormaient ici. Des mois plus tard, nous les appelons pour leur demander où en est le processus, mais ils disent qu'il ne progresse pas.

"Nous ne savons pas comment obtenir de l'argent d'OCHA. Nous avons envoyé des demandes, mais nous ne recevons jamais de réponse, qu'elle soit positive ou négative. La dernière demande que nous avons envoyée date de janvier. Nous avons envoyé beaucoup, beaucoup." "Et nous avons les enfants dans le besoin. S'ils nous donnent une chance, ils verront à quel point nous sommes bons et ils continueront à nous soutenir." - Je pense que c'est parce que nous n'avons pas de partenariat avec ces grandes organisations, alors c'est comme si nous étions oubliés, laissés à l'écart. - FED ne reçoit pas d'invitations à des clusters ou à des groupes de travail.

Questions pour OCHA ? - Mdm. Nafisa : "Pouvez-vous nous indiquer comment devenir un partenaire d'OCHA ?" "Nous n'écrivons pas bien, pouvez-vous nous aider ?"

La demande de FED de rejoindre le groupe de travail sur la protection de l'enfance est en attente depuis plus de 3 mois.

Pour plus de détails : https://drive.google.com/file/d/1jW_MaEKnvWw0pex0s1_1Xx23Fzcl/side/pusp-sharing

Rapport qualité-prix sur terrain :

Comment FED dépense 1 000 dollars pour s'occuper de 130 enfants orphelins à Goma

FR

Comment l'orphelinat de 'Femmes et Développement' utilise \$1,000 pour s'en occuper des 130 enfants

N°	Articles	Qté	Nombre	Par unité	Totale	Enfants servi
NOURRITURE						
	Farine de Mais	sacs de 120Kgs	4	55.00 \$	220.00 \$.= assez de nourriture pour 2 repas par jour pour 130 enfants pendant 14 jours ...Donc, prix par repas = 2 x 130 x 14 = 3,640 repas / \$694 = \$0.19
	Haricots	sacs de 150Kgs	2	100.00 \$	200.00 \$	
	Huile de palme	bidons 20l	2	22.00 \$	44.00 \$	
	Huile végétale	bidons 20l	2	25.00 \$	50.00 \$	
	Epices	forfait	forfait	30.00 \$	30.00 \$	
	Sucre	sac	1	50.00 \$	50.00 \$	
	Transport		1	25.00 \$	25.00 \$	
	Bois de chauffe	stères	5	15.00 \$	75.00 \$	
	Totale nourriture				694.00 \$	
MEDICAMENTS						
	Paracetamol	boite	1	5.00 \$	5.00 \$.=130 enfant pendant un mois
	Paracetamol sirop	boite	1	3.00 \$	30.00 \$	
	Kaptol	boite	1	3.00 \$	30.00 \$	
	ibuprofène	boite	1	5.00 \$	5.00 \$	
	SRO	Packets	3	5.00 \$	15.00 \$	
	Penicilline V	boite	2	5.00 \$	10.00 \$	
	Maladox	boite	5	5.00 \$	25.00 \$	
	Normegyl	boite	1	3.00 \$	16.00 \$	
	Mebendazole	boite	2	10.00 \$	20.00 \$	
	Totale médicaments				156.00 \$	
FRAIS SCOLAIRES						
	Paiement 3è Trimestre	élèves finalistes	2	75.00 \$	150.00 \$.= 2 pendant un trimestre
TOTAL GENERAL					1,000.00 \$	

Instagram

- Home
- Search
- Explore
- Reels
- Messages
- Notifications
- Create
- Profile
- Threads



Template ToRs for AAP Working Groups

(with suggested sequence of meetings and agendas for meetings to ensure inter-organisational case and complaint transfer and inter-organisational learning), download the powerpoint at:

<https://docs.google.com/document/d/1ixhhEvXCqM6c4CfwSq6UyCcxt->

[usp=sharing&oid=116943117414491480749&rtpof=tr](https://docs.google.com/document/d/1ixhhEvXCqM6c4CfwSq6UyCcxt-usp=sharing&oid=116943117414491480749&rtpof=tr)

Table of contents

1. Background & Context
2. Objectives
3. Activities
4. Membership & Composition
5. Governance & Interface with
6. Agenda, Records and Inform

AAP Working Group template TORs: Objectives

- 1) Il y a une amélioration dans la qualité de l'aide humanitaire, guidé par les principes, apportés aux communautés et aux personnes les plus démunies en RDC, en leur faisant participer dans les décisions qu'on prenne pour les assister.
- 2) There is a mindset change among humanitarian workers from "no complaints means we're doing well" to "no complaints means we're not listening" and we should improve our assistance to them."
- 3) The GT AAP Nord-Kivu is considered the main actor in the decision-making process of international humanitarian actors.

AAP Working Group template TORs: Activities

- 1) Increase the meaningful participation of vulnerable groups within affected communities, especially people living with disabilities, within the decision-making process of international humanitarian actors.
- 2) The joint analysis of members' complaint referral and follow-up of cases
- 3) Capacity building of members and communities through the use of international humanitarian funding
- 4) Diffusion of key messages to affected communities, the humanitarian principles and the AAP approach to affected communities .
- 5) Catalogue how we do Activities 1) to 4) to

AAP Working Group template TORs: Composition and frequency of meetings

Membership of the WG is open to AAP Focal Points from all organisations conducting humanitarian activities within communities in Nord-Kivu, from international agencies to local associations.

-1ère semaine du mois :

Points Focaux AAP soumettent leurs données CFM pour le mois précédent:

<https://forms.gle/1jnTH2TR2rYNoNkS6>

Participation: **pas de réunion**

-2ème semaine du mois :

Analyse et référencement des cas CFM inter-organisations (chez OCHA)

Participation : **en personne (pour ceux qui ont fourni les données) et en ligne (pour ceux qui n'ont pas)**

-3ème semaine du mois :

Présentation et discussion thématique sur une question / un type de plaintes / rumeurs du AAP collectif, intéressant la communauté humanitaire (chez Mercy Corps)

Participation : **en personne (pour ceux qui ont fourni les données) et en ligne (pour ceux qui n'ont pas)**

-4ème semaine du mois :

Suivi des cas spécifiques renvoyés par les organisations (...cas des réunions tenues la

2ième semaine du mois) (chez OCHA)

Participation : **en personne uniquement** (pas d'option en ligne) à cause de traitement des données sensibles

Termes de Référence du Groupe de Travail de AAP au Nord-Kivu

24 / 04 / 2024

Chargé de redevabilité envers les populations
OCHA-RDC (dépl)
WhatsApp : +2

Termes des Références pour les Groupes de Travail AAP

...Avec une suggestion de séquence de réunions et d'ordre du jour des réunions pour assurer le transfert inter-organisationnel des cas et des plaintes et l'apprentissage inter-organisationnel.

Téléchargez le powerpoint ici:

<https://docs.google.com/document/d/1ixhhEvXCqM6c4CfwSq6Uy>

[usp=sharing&ouid=116943117414491480749&rtpof=tr](https://docs.google.com/document/d/1ixhhEvXCqM6c4CfwSq6Uy)

Table of contents

1. Background & Context
2. Objectives
3. Activities
4. Membership & Composition
5. Governance & Interface with
6. Agenda, Records and Inform

AAP Working Group template TORs: Objectives

- 1) Il y a une amélioration dans la qualité de l'aide humanitaire, guidé par les principes, apportés aux communautés et aux personnes les plus démunies en RDC, en leur faisant participer dans les décisions qu'on prenne pour les assister.
- 2) There is a mindset change among humanitarian workers from "no complaints means we're doing well" to "no complaints means we're not listening" and we should improve our assistance to them."
- 3) The GT AAP Nord-Kivu is considered the main mechanism for sharing information and experiences between communities' perceptions of humanitarian assistance (international, national and local).

AAP Working Group template TORs: Activities

- 1) Increase the meaningful participation of vulnerable groups within affected communities, especially people living with disabilities, within the decision-making processes of international humanitarian actors.
- 2) The joint analysis of members' complaint referral and follow-up of cases
- 3) Capacity building of members and communities on international humanitarian funding
- 4) Diffusion of key messages to affected communities, the humanitarian principles and the role of AAP in affected communities .
- 5) Catalogue how we do Activities 1) to 4) to

AAP Working Group template TORs: Composition and frequency of meetings

Membership of the WG is open to AAP Focal Points from all organisations conducting humanitarian activities within communities in Nord-Kivu, from international agencies to local associations.

-1ère semaine du mois :

Points Focaux AAP soumettent leurs données CFM pour le mois précédent:

<https://forms.gle/1jnTH2TR2rYNkS6>

Participation: **pas de réunion**

-2ème semaine du mois :

Analyse et référencement des cas CFM inter-organisations (chez OCHA)

Participation : **en personne (pour ceux qui ont fourni les données) et en ligne (pour ceux qui n'ont pas)**

-3ème semaine du mois :

Présentation et discussion thématique sur une question / un type de plaintes / rumeurs du AAP collectif, intéressant la communauté humanitaire (chez Mercy Corps)

Participation : **en personne (pour ceux qui ont fourni les données) et en ligne (pour ceux qui n'ont pas)**

-4ème semaine du mois :

Suivi des cas spécifiques renvoyés par les organisations (...cas des réunions tenues la

2ième semaine du mois) (chez OCHA)

Participation : **en personne uniquement** (pas d'option en ligne) à cause de traitement des données

sensibles

Composition and frequency of meetings

EN

(for North-Kivu AAP Working Group)

Membership of the WG is open to AAP Focal Points from all organisations conducting humanitarian activities within communities in Nord-Kivu, from international agencies to local associations.

-1st week of the month :

AAP Focal Points submit their CFM data for the previous month: <https://forms.gle/1jnTH2TR2rYNoNkS6>

Attendance: no meeting

-2nd week of the month:

Analysis and referencing of inter-agency CFM cases (at OCHA)

Participation: in person (for those who have provided data) and online (for those who have not)

-3rd week of the month:

Presentation and thematic discussion on an issue / type of complaint / rumor from the collective AAP, of interest to the humanitarian community (at Mercy Corps)

Participation: in person (for those who have provided data) and online (for those who haven't)

- 4th week of the month:

Follow-up on specific cases referred by organizations (...case of meetings held in the 2nd week of the month) (at OCHA)

Participation: in person only (no online option) due to processing of sensitive data.

Composition et fréquence des réunions

FR

(au Groupe de Travail AAP de Nord-Kivu)

L'accès au groupe de travail est ouverte aux points focaux du AAP de toutes les organisations menant des activités humanitaires au sein des communautés du Nord-Kivu, qu'il s'agisse d'agences internationales ou d'associations locales.

-1^{ère} semaine du mois :

Points Focaux AAP soumettent leurs données CFM pour le mois précédent:

<https://forms.gle/1jnTH2TR2rYNoNkS6>

Participation: **pas de réunion**

-2^{ème} semaine du mois :

Analyse et référencement des cas CFM inter-organisations (chez OCHA)

Participation: **en personne (pour ceux qui ont fourni les données) et en ligne (pour ceux qui n'ont pas)**

-3^{ème} semaine du mois :

Présentation et discussion thématique sur une question / un type de plaintes / rumeurs du AAP collectif, intéressant la communauté humanitaire (chez Mercy Corps)

Participation: **en personne (pour ceux qui ont fourni les données) et en ligne (pour ceux qui n'ont pas)**

-4^{ème} semaine du mois: **Suivi des cas spécifiques renvoyés par les organisations** (...cas des réunions tenues la 2^{ème} semaine du mois) (chez OCHA)

Participation: **en personne uniquement** (pas d'option en ligne) à cause de traitement des données sensibles

Online AAP Tool: Monthly CFM data collection:

EN

<https://forms.gle/1jnTH2TR2rYNoNkS6>

Collecte de données mensuelles sur les remerciements, idées, suggestions, questions, et plaintes des communautés en besoin

Send

Questions Responses 4 Settings



Collecte de données mensuelles sur les remerciements, idées, suggestions, questions, et plaintes des communautés en besoin

B I U ↻ ✖

Cette questionnaire doit être complétée mensuellement par les Points Focaux de Redevabilité des organisations humanitaires en RDC qui tiennent un Mécanisme de Plaintes et Retour d'Information*.

Les données créées par vos réponses alimenteront les discussions de l'analyse conjointe de ces données dans les réunions des Groupes de Travail Redevabilité (AAP) et faciliteront le référencement et suivi des cas entre-organisations.

Pour les données que vous fournissez sur les plaintes, souvenez vos collègues et votre management, que pas de plaintes ne veut pas dire pas de problèmes. Sauf si votre organisation à atteint la perfection: VOUS N'AVEZ PAS DE PLAINTES = VOUS N'ÊTES PAS REDEVABLE !

Nos efforts collectifs visent à améliorer la qualité de l'aide humanitaire guidé par les principes apportée aux communautés et aux personnes les plus démunies en RDC, en leur faisant participer dans les décisions qu'on prennent pour les assister.



Value for money case study : Survey of 1,775 IDPs with disabilities in 16 sites around Goma by local associations with zero funding

Grass-roots, community-based organisations can often move quicker to access and identify people in need faster than bigger organisations and can procure and deliver highly targeted assistance at lower costs:

In the first week of February due to armed conflict around Sake, more than 130,000 people were displaced from Sake and its surrounding areas into Goma. An average of 15 percent of any population lives with disabilities, meaning approximately 21,000 people with new IDPs with disabilities arrived into Goma. During February, OCHA made multiple requests to several international and national organisations specialized in helping disabled people, for information to identify how many disabled people, need what assistance, in what IDP sites (3W). OCHA received no information from these organisations.

Between February 20 and March 4, a group of nine community-based associations, mostly affiliated by mosques and churches, in Goma surveyed 1,775 IDPs with disabilities living in 16 sites around Goma, with zero budget besides the transport costs of their volunteers. The results of this survey were presented to the Nord-Kivu COHP. The main follow-up action from the COHP is that the group of associations should now present the survey's results to the Nord-Kivu Clusters so that their survey can roll out in more IDP sites, and the needs identified by the survey can be linked to available resources.

Here is the report of the preliminary findings of their survey:
https://drive.google.com/file/d/1rF-p_Qeddg-Cos4rDOPOsUSRqUvHMiel/view?usp=sharing

A similar survey of IDPs with disabilities was conducted by local organisations in Kalehe and identified similar levels of unmet needs. See the report of the preliminary findings of their survey here:
https://drive.google.com/file/d/1KxECZsTNcNXU3vW_E0BxLOjgcojDDjCz/view?usp=sharing

Quoi : Sondage des besoins prioritaires non-satisfaits des personnes déplacées handicapées à Goma
Qui : Personnes déplacées handicapées (n = 1,775)
Quand : 20/02/ au 04/03/2024
Où : 11 Sites de Déplacement et 5 Centres Collectifs autour de Goma

EN

Fait par : 9 associations locales basées à Goma:



Avec le soutien de:



Question:

« Avez-vous des suggestions et recommandations pour nous? »

Réponses (...en 5 grandes catégories):

- 1. Assistance médicale**, y compris des traitements spécifiques pour les problèmes de vision, la chirurgie et le besoin de prothèses et d'aides à la mobilité comme les béquilles et les fauteuils roulants.
- 2. Soutien financier et possibilités de générer des revenus** pour permettre l'autosuffisance, avec de nombreuses demandes d'aide pour créer de petites entreprises ou acquérir une formation professionnelle.
- 3. L'accès aux produits de première nécessité** tels que la nourriture, l'eau potable, les abris (notamment les bâches pour les logements temporaires) et les vêtements.
- 4. Le soutien psychologique** est un besoin souligné, indiquant la pression émotionnelle et mentale subie par les personnes interrogées en raison de leur handicap et de leur déplacement.
- 5. Le soutien éducatif**, y compris la formation spécialisée dans des domaines tels que la langue des signes, et le besoin de scolarisation des enfants, de physiothérapie et d'ergothérapie.

"J'ai faim, accompagnez-nous car personne ne se soucie de nous."

"Suite à mon handicap qui ne me permet pas de travailler, si je trouvais un petit capital pour commencer un petit commerce, ça peut m'arranger"

Fille: *« Donnez-moi le médicament que je sois capable d'écouter et voir bien »*

Sa mère: *« Si elle sera capable de voir et écouter bien, je serai libre d'augmenter la vitesse à chercher comment survivre avec toute la famille. Si je trouve une formation en langue des signes et autonomisation économique je serai satisfaite. »*

"Besoin des soins médicaux, besoin de nourriture et besoin d'un petit commerce pour se débrouiller."

"Aidez-moi que je puisse voir et étudier comme les autres enfants"

"Mon plus grand souhait est d'envoyer mes enfants dans un centre pour handicapés où ils peuvent avoir des soins mais aussi de bien faire leurs éducations, et aussi m'apporter des matériels médicaux pour mon infirmité."

"On est content de vous recevoir et attend un feedback sur les informations données."

"Aidez-nous avec l'accompagnement psychologique et aussi avec des soins sur ma santé"

Étude de cas sur l'optimisation des ressources : Enquête menée auprès de 1,775 personnes déplacées handicapées dans 16 sites autour de Goma par des associations locales sans aucun financement.

Les organisations locales, basées dans les communautés, peuvent souvent accéder plus rapidement aux personnes dans le besoin et les identifier plus vite que les organisations plus grandes, et peuvent fournir une assistance très ciblée à des prix plus petits.

Au cours de la première semaine de février, en raison du conflit armé, plus de 130,000 personnes ont été déplacées de Sake et de ses environs vers Goma. En moyenne, 15 % de la population vit avec des handicaps, ce qui signifie qu'environ 21,000 nouvelles personnes déplacées handicapées sont arrivées à Goma. Au cours du mois de février, OCHA a demandé à plusieurs organisations internationales et nationales spécialisées dans l'aide aux personnes handicapées de lui fournir des informations permettant d'identifier ces personnes handicapées, leur besoin spécifiques d'assistance et les sites de déplacés (3W) où elles se trouvent. OCHA n'a reçu aucune information de ces organisations.

Entre le 20 février et le 4 mars, un groupe de neuf associations communautaires (voir à droite), principalement affiliées à des mosquées et à des églises, a enquêté à Goma sur 1 775 personnes handicapées vivant dans 16 sites autour de Goma, sans autre budget que les frais de transport de leurs bénévoles. Les résultats de cette enquête ont été présentés au COHP du Nord-Kivu.

La principale action de suivi du COHP est que le groupe de 9 associations devrait maintenant présenter les résultats de l'enquête aux Clusters du Nord-Kivu afin que leur enquête puisse se déployer dans d'autres sites de personnes déplacées, et que les besoins identifiés peuvent être liés aux ressources disponibles.

Depuis l'enquête \$1,000,000 de la prochaine allocation du CERF pour Nord Kivu a été dédié aux besoins des personnes handicapées.

Quoi : Sondage des besoins prioritaires non-satisfaits des personnes déplacées handicapées à Goma
Qui : Personnes déplacées handicapées (n = 1,775)
Quand : 20/02/ au 04/03/2024
Où : 11 Sites de Déplacement et 5 Centres Collectifs autour de Goma

FR

Fait par : 9 associations locales basées à Goma:



Avec le soutien de:



Question:

« Avez-vous des suggestions et recommandations pour nous? »

Réponses (...en 5 grandes catégories):

- 1.Assistance médicale**, y compris des traitements spécifiques pour les problèmes de vision, la chirurgie et le besoin de prothèses et d'aides à la mobilité comme les béquilles et les fauteuils roulants.
- 2.Soutien financier et possibilités de générer des revenus** pour permettre l'autosuffisance, avec de nombreuses demandes d'aide pour créer de petites entreprises ou acquérir une formation professionnelle.
- 3.L'accès aux produits de première nécessité** tels que la nourriture, l'eau potable, les abris (notamment les bâches pour les logements temporaires) et les vêtements.
- 4.Le soutien psychologique** est un besoin souligné, indiquant la pression émotionnelle et mentale subie par les personnes interrogées en raison de leur handicap et de leur déplacement.
- 5.Le soutien éducatif**, y compris la formation spécialisée dans des domaines tels que la langue des signes, et le besoin de scolarisation des enfants de physiothérapie et d'ergothérapie.

“J'ai faim, accompagnez-nous car personne ne se soucie de nous.”

“Suite à mon handicap qui ne me permet pas de travailler, si je trouvais un petit capital pour commencer un petit commerce, ça peut m'arranger »

Fille: *« Donnez-moi le médicament que je sois capable d'écouter et voir bien »*

Sa mère: *« Si elle sera capable de voir et écouter bien, je serai libre d'augmenter la vitesse à chercher comment survivre avec toute la famille. Si je trouve une formation en langue des signes et autonomisation économique je serai satisfaite. »*

“Besoin des soins médicaux, besoin de nourriture et besoin d'un petit commerce pour se débrouiller.”

“Aidez-moi que je puisse voir et étudier comme les autres enfants »

“Mon plus grand souhait est d'envoyer mes enfants dans un centre pour handicapés où ils peuvent avoir des soins mais aussi de bien faire leurs éducations, et aussi m'apporter des matériels médicaux pour mon infirmité.”

“On est content de vous recevoir et attend un feedback sur les informations données.»

“Aidez-nous avec l'accompagnement psychologique et aussi avec des soins sur notre santé »

Combien pouvez-vous assister en 2 semaines avec \$1,000?

Voici le rapport des résultats préliminaires de leur enquête :
https://drive.google.com/file/d/1rFp_Qeddg_Cos4rDOP0sUSRqUvHMiel/view?usp=sharing

Une enquête similaire sur les personnes déplacées handicapées a été menée par des organisations locales à Kalehe et a permis d'identifier des niveaux similaires de besoins non satisfaits. Voir le rapport des résultats préliminaires de leur enquête ici :
https://drive.google.com/file/d/1KxE CZsTNcNXU3vW_E0BxL0jgcojDDiCz/view?usp=sharing

de vision), 45

...Dont, parmi les enfants, il y a:

- **54 enfants** avec Infirmiité Motrice Cérébrale(IMC), dont **24 n'ont jamais assisté à l'école**
- **38 enfants** ont besoin des **béquilles**
- **65 enfants** ont besoin des **fauteuils roulants**
- **14 enfants** ont besoin de **chirurgie**
- **47 enfants** ont besoin de **réadaptation physique**
- **25 enfants** ont besoin d'apprendre la **langue des signes**
- **24 enfants** ont besoins des **lunettes**
- **4 enfants** ont besoins d'apprendre **écriture de braille**
- **41 enfants** ont besoin de **l'assistance psychologique**

Combien d'enfants handicapés pouvons nous assister avec \$1,000?

Fait par : 9 associations locales basées à Goma:



Besoins identifiés	Cible / Objectif	Description de la dépense	Nombre d'enfants	Cout unitaire	Cout total	Association qui mene / responsable	Site d'enfant / Association qui distribue
Un enfant avec IMC inscrit dans une école et retard de paiement des frais scolaires	Les frais scolaires d'un enfant avec IMC (de 10 ans ou plus) en retard de paiement sont payés	Finaliser les frais scolaires d'un enfant avec IMC en difficulté des frais scolaire	1	\$ 75.00	\$ 75.00	PAPH	Ndosho
Un enfant avec IMC éligible à une formation (de professionnalisation /artisanal / l'ergotherapie) commence une formation	Un Enfant avec IMC qui apprend le bricolage/artisanat (bijoux, sac à main...)	Frais d'inscription et de l'apprentissage	1	\$ 100.00	\$ 100.00	MCDB	Don Bosco N'gangi
Enfants en besoin d'une paire des béquilles	4 enfants qui n'ont pas des béquilles les reçoivent.	Achat et livraison des 4 paires des béquilles	4	\$ 25.00	\$ 100.00	DON BOSCO NGANGI	FED, AEFEV, ADEPH
Fauteuils roulant/tricycle	Un enfant qui est sévèrement physiquement handicapés, qui n'a pas un fauteuil roulant le reçoit..	Achat et livraison d'un tricycle/fauteuil roulant	1	\$ 250.00	\$ 250.00	DON BOSCO NGANGI	LJMDI
Chaise trouée	Un enfant handicapé en besoin reçoit une chaise trouée	Achat et livraison d'une chaises trouée	2	\$ 40.00	\$ 80.00	DON BOSCO NGANGI	PAPH Kanyarunchinya
Réadaptation physique	2 enfants qui disent qu'il leur faut une réadaptation physique commencent des séances	Frais de réadaptation physique de deux enfants pendant deux mois	2	\$ 60.00	\$ 120.00	DON BOSCO NGANGI	Don Bosco N'gangi
Langue des signes	1 enfants malentendants s'incrivent et commencent un cursus	Frais de formation en langue des signes (matériels de formation y compris) d'un enfant sourd	1	\$ 90.00	\$ 90.00	AFS	AFS, Janga
Ecriture de braille	1 enfant est examiné et s'inscrit et commence un cursus	Frais de formation en langue des signes (matériels de formation y compris) d'un enfant aveugle	1	\$ 125.00	\$ 125.00	PAPH	Don Bosco N'gangi
Lunettes	Des enfants sont examinés et reçoivent des lunettes	Achat deux paires de lunette et frais de consultation pour deux enfants	2	\$ 30.00	\$ 60.00	DON BOSCO NGANGI	FED, AEFEV, ADEPH
Montant total de l'appui aux enfants handicapés			15		\$1,000.00		

Recommendation #6 – Localise smaller amounts

Lower minimum amounts of funding per grant

The Humanitarian Fund is an example of a leader in the localization agenda, yet its minimum grants are currently \$250,000 over a maximum timeframe of 12 months, this means a small local association must have a minimum average monthly spend of \$21,000. \$21,000 is often too big a sum for grass-roots organisations to spend correctly. Yet, if it is the only way they have a chance to access funding they will take it. And instead of 'failing' to meet the deliverables of its first ever HF grant and returning the excess unspent funding, the excess will be diverted and the rot of a hitherto honest grass-roots local association begins.

Donors need to invest in tracking their funding all the way to where it is spent. Transferring financial risks to eligible implementing partners then remaining happily ignorant about how precisely these funds reach the targeted communities is likely to have significant unintended negative consequences. There is need for investment in the abundance of technological solutions to track spending down to the last franc.

Smaller grant sizes may require extra investment in donor personnel to manage more grants of smaller amounts but better value for money in the delivery of assistance will help to compensate for this.

“It comes down to my colleague in Kinshasa not wanting to read 20 poorly written reports with spelling mistakes”

Donor representative on localisation, Goma

- Quand on est mal gouverné la responsabilité revient aux peuples (A. Modibo)
- le monde est • un mystère • vivre • pas un problème à résoudre
- Comme on voit le devoir des autres

Orphan's lockers in the Don Bosco Institute, Goma

EN

Recommandation n°6 – Localiser les montants plus petits

Réduire les montants minimums de financement par subvention

Le Fond Humanitaire est un exemple d'un leader dans l'agenda de la localisation, mais ses subventions minimales sont actuellement de 250,000 \$ sur une période maximale de 12 mois, ce qui signifie qu'une petite association locale doit avoir une dépense mensuelle moyenne minimale de 21,000 \$.

\$21,000 est souvent une somme trop importante pour que les petites organisations puissent la dépenser correctement. Pourtant, si c'est le seul moyen pour elles d'accéder à un financement, elles le prendront. Et au lieu de "ne pas réussir" à atteindre les objectifs de sa toute première subvention du Fonds Humanitaire et de restituer l'excédent de fonds non dépensés, l'excédent sera détourné et le pourrissement d'une association locale de base jusque-là honnête commencera.

Les donateurs doivent suivre leur financement jusqu'à l'endroit où il est dépensé. Transférer les risques financiers aux partenaires de mise en œuvre éligibles et ignorer comment ces fonds atteignent les communautés ciblées est susceptible d'avoir des conséquences négatives importantes. Donc il est nécessaire d'investir dans l'abondance de solutions technologiques qui existent permettant de suivre les dépenses jusqu'au dernier franc.

Des subventions plus petites peuvent nécessiter un investissement supplémentaire dans le personnel du bailleur pour gérer des subventions supplémentaires, mais une meilleure optimisation des ressources dans la fourniture de l'aide contribuera à compenser cela.

FR

"Cela revient au fait que mon collègue à Kinshasa n'a pas envie de lire 20 rapports mal écrits avec des fautes d'orthographe"

Représentant d'un bailleur sur la localisation, Goma

- Quand on est mal gouverné la responsabilité revient aux peuples (corruptive)
- le monde est • un mystère • vivre • pas un problème à résoudre
- Comme on voit le devoir des autres

Armoire d'un orphelin à l'Institut de Don Bosco, Goma

Recommendation 7 - Introduce mandatory, project-based AAP indicators

Include mandatory, project-based AAP indicators that every implementing partner and their sub-implementing partners must report on before they get their final tranche of funding

Expensive, annual surveys of communities’ perceptions by Ground Truth Solutions and Impact are valuable, but will only ever account for one vertex in the triangulation of progress on AAP.

Here are a set of the 8 project-based AAP indicators that may be considered for this purpose:

#	Indicators	Details	Responsible	Unit of Measurement	Target	Means of verification
CONTINUOUS, ONGOING, OCHA-LED ACTIVITIES INDEPENDENT OF HF ALLOCATIONS						
1	AAP training for Cluster and Working Group members	# staff from Cluster members (disaggregated by international, local and national organisations) who have received training on IASC commitments and guidelines on accountability to populations and standards such as the Fundamental Humanitarian Standard (ONGOING, CONTINUOUS)		623 (en 2023) 128 (en fevrier)	312 (en 2023) 624 (en 2024)	Training attendance lists/ Trainees satisfaction surveys
2	AAP training for front-line workers of Humanitarian Fund grantees	# of frontline workers in humanitarian agencies financed (including sub-implementing partners and other sub-contracted entities) by the Humanitarian Fund who have received training on strengthening accountability to populations and how to form community complaints committees and receive their complaints (ONGOING, CONTINUOUS)		1 frontline worker trained for every \$20,000 of HF funding granted	1 frontline worker trained for every \$20,000 of HF funding granted	OCHA AAP certificates awarded
AAP ACTIVITIES CONDUCTED BY HF GRANTEE'S WITHIN EACH HF PROJECT'S CYCLE						
3	Start-of-project community consultation & complaints committee formation	# of projects financed by the Humanitarian Fund that held a community consultation with the affected populations AT THE START OF THE PROJECT , to take into account the community's suggestions and elect a community committee to deal with complaints.		Number of feedback received per month through the community complaints committee during the project duration	10 feedbacks from each community complaint committee per month from each HF-funded project	Photos of community general assembly, WhatsApp group with members of the community complaints committee / Reports to humanitarian coordination fora/AAP Working Groups
4	Project signs erected in communities	# of projects financed by the Humanitarian Fund that have erected a signpost in the project communities, AT THE START OF THE PROJECT , detailing, in the local language, the amounts of funding paid for the project and its duration.		Total number of HF funded-projects	Total number of HF-funded projects	Timestamped photos
5	Functioning Complaint Feedback Mechanisms	# of feedback (questions, complaints, suggestions) received from affected populations through complaints feedback mechanisms, by project financed by the Humanitarian Fund, disaggregated by questions, complaints, suggestions, information channels, disability, age and gender, shared at coordination meetings i.e. Humanitarian Coordination Fora, AAP Working Groups (DURING implementation) .		Total number of people targeted by HF projects	Number of feedbacks received = 1% of total population targeted by the HF project	Monthly updated CFM data of the implementing partner
6	Inter-agency sharing and referral of complaints and feedback	# of feedback received through complaints mechanisms, by project financed by the Humanitarian Fund, shared at coordination meetings (i.e. Humanitarian Coordination Fora, AAP Working Groups) and # referred to another project (financed by the Humanitarian Fund) for resolution. (DURING implementation)		Total number of HF funded-projects X 10 inter-agency complaint-referrals per project	Total number of HF funded-projects X 5 inter-agency complaint-referrals per project	Monthly updated CFM data of the implementing partner
7	Percentage of CFM cases closed	% of feedback received from populations affected by complaints mechanisms per project financed by the Humanitarian Fund, closed with a response (positive or negative) within 30 days. (DURING implementation)		Total number of feedbacks received	80% responded to within 30 days	Monthly updated CFM data of the implementing partner
8	End-of-project community consultation and learning	# of projects financed by the Humanitarian Fund that have carried out a consultation with the populations affected AFTER implementation of the project, evidenced by a report detailing the actions to be corrected and/or the internal process to be changed if the project were to be repeated.		Total number of HF projects	100% of PIN	Post distribution / End of project reports

Recommandation 7 - Introduire des indicateurs AAP obligatoire basés sur les projets

Inclure des indicateurs de AAP obligatoires, basés sur les projets, que chaque partenaire de mise en œuvre et leurs partenaires de mise en œuvre secondaire doivent rapporter avant de recevoir leur dernière tranche de financement.

Les coûteuses enquêtes annuelles sur les perceptions des communautés menées par Ground Truth Solutions et Impact sont précieuses, mais elles ne représenteront jamais qu'un seul vertice dans la triangulation des progrès réalisés en matière d'AAP.

Voici à droite, une série de 8 indicateurs du AAP basés sur des projets qui peuvent être considérés à cette fin :

#	Indicateurs	Détails	Unité de Mesure	Cibles	Moyen de verification
ACTIVITÉS CONTINUES, PERMANENTES, MENÉES PAR L'OCHA ET LES GT AAP					
1	Formation au AAP pour les membres des groupes sectoriels et des groupes de travail	# personnel des membres du Cluster (ventilé par organisations internationales, locales et nationales) ayant reçu une formation sur les engagements et les lignes directrices de l'IASC sur la responsabilité envers les populations et les normes telles que la Norme Humanitaire Fondamentale (EN COURS, CONTINU)	623 (en 2023) 128 (en février)	312 (en 2023) 624 (en 2024)	Training attendance lists/ Trainees satisfaction surveys
2	Formation AAP pour les travailleurs de première ligne des organisations financées	# Nombre de travailleurs de première ligne des agences humanitaires financées (y compris les partenaires de mise en œuvre secondaire et les autres entités sous-traitantes) qui ont reçu une formation sur le renforcement de la responsabilité envers les populations et sur la manière de former des comités de plaintes communautaires et de recevoir leurs plaintes (EN COURS, CONTINU).	1 frontline worker trained for every \$20,000 of HF funding granted	1 frontline worker trained for every \$20,000 of HF funding granted	OCHA AAP certificates awarded
ACTIVITÉS AAP MENÉES PAR LES PARTENAIRES DANS LE CADRE DE CHAQUE CYCLE DE PROJET					
3	Consultation de la communauté au début du projet et formation d'un comité des plaintes	# Nombre de projets ayant organisé une consultation communautaire avec les populations affectées AU DÉBUT DU PROJET , afin de prendre en compte les suggestions de la communauté et d'élire un comité communautaire chargé de traiter les plaintes.	Nombre de réactions reçues par mois par le biais du comité des plaintes de la communauté pendant la durée du projet	10 commentaires par mois de chaque comité de plainte communautaire pour chaque projet financé par le FH.	Photos des assemblée générale de la communauté, groupe WhatsApp avec les membres du comité des plaintes de la communauté / Rapports aux forums de coordination humanitaire/groupes de travail du AAP
4	Des panneaux d'information sur les projets sont installés dans les communautés	Nombre de projets financés qui ont mis en place un panneau dans les communautés du projet, AU DÉBUT DU PROJET , détaillant, dans la langue locale, les montants des financements versés pour le projet et sa durée.	Total number of HF funded-projects	Total number of HF-funded projects	Timestamped photos
5	Fonctionnement des mécanismes de retour d'information sur les plaintes	Nombre de retours d'information (questions, plaintes, suggestions) reçus des populations affectées par le biais des mécanismes de retour d'information sur les plaintes, par projet financé, ventilés par questions, plaintes, suggestions, canaux d'information, handicap, âge et sexe, partagés lors des réunions de coordination, c'est-à-dire les forums de coordination humanitaire, les groupes de travail du AAP (PENDANT la mise en œuvre).	Total number of people targeted by HF projects	Number of feedbacks received = 1% of total population targeted by the HF project	Monthly updated CFM data of the implementing partner
6	Partage et renvoi des plaintes et du retour d'information entre agences	Nombre de retours d'information reçus par le biais des mécanismes de plainte, par projet financé, partagés lors des réunions de coordination (forums de coordination humanitaire, groupes de travail du AAP) et nombre de retours d'information transmis à un autre projet (financé par le Fonds humanitaire) en vue d'une résolution. (PENDANT la mise en œuvre)	Total number of HF funded-projects X 10 inter-agency complaint-referrals per project	Total number of HF funded-projects X 5 inter-agency complaint-referrals per project	Monthly updated CFM data of the implementing partner
7	Pourcentage de cas de CFM clôturés	Pourcentage de commentaires reçus des populations affectées par les mécanismes de plaintes par projet financé, clôturés par une réponse (positive ou négative) dans un délai de 30 jours. (PENDANT la mise en œuvre)	Total number of feedbacks received	80% responded to within 30 days	Monthly updated CFM data of the implementing partner
8	Consultation et apprentissage de la communauté en fin de projet	Nombre de projets financés qui ont mené une consultation avec les populations affectées APRES la mise en œuvre du projet , attestée par un rapport détaillant les actions à corriger et/ou le processus interne à modifier si le projet devait être répété.	Total number of HF projects	100% of PIN	Post distribution / End of project reports



Evin Joyce
Community Engagement Specialist
WhatsApp: +265 983 850 739



OCHA