

RAPPORT DE SUIVI POST-DISTRIBUTION (SPD) DES INTERVENTIONS EN ESPÈCES (IE) DU HCR

Insérez le lieu de l'IE, la population de référence/cible, la date, l'auteur du rapport (et la dénomination du poste)

Vue d'ensemble des résultats – résumé analytique

- **Principales conclusions**

1. A l'exception des personnes absentes pour des raisons précises, toutes les personnes ciblées pour recevoir une aide en espèce ont reçu la somme prévue (98%). Les méthodes de transfert utilisées sont essentiellement la remise des espèces en main propre ou le virement bancaire.
2. Environ 26% des répondants ont signifié s'être senti en insécurité avec l'utilisation des fonds reçus et principalement pour leur conservation ou quand ils se déplacent avec ces sommes. Il est important de noter que cette préoccupation a été principalement citée par les personnes ayant reçu des fonds pour la mise en œuvre d'une activité génératrice de revenu-AGR (entre 600 et 1000\$). Cette situation a été constatée depuis plusieurs années et pour cela le HCR encourage les bénéficiaires ou sinon les oblige à ouvrir des comptes en banques pour la gestion de leur fonds. Malgré cela, certains bénéficiaires préfèrent néanmoins conserver leur propre fonds pour éviter de payer les frais de tenue de compte.
3. La presque totalité des personnes enquêtées confirment avoir retrouvé sur le marché les articles dont ils avaient besoin ; qu'il s'agisse de l'alimentation, des médicaments ou articles de commerce. L'utilisation des fonds reçus bien qu'ayant été donnée pour une fonction précise a été dépensée essentiellement pour l'achat de la nourriture et de l'eau, le paiement du loyer et du transport.
4. Plus de la moitié des bénéficiaires déclarent avoir constaté une amélioration de leur situation économique et une diminution du stress. Cependant ils continuent à avoir recours à une ou plusieurs stratégies d'adaptation négatives pour subvenir à certains de leur besoin.
5. La majorité des personnes ayant répondu aux entretiens ont désormais des comptes bancaires et ou des comptes sur les applications de transferts d'argent téléphoniques.
6. Seuls 23% des personnes interrogées connaissent les mécanismes de plaintes relatives à l'aide en espèces. Le HCR a reçu environ 5 plaintes sur toute l'année et toutes étaient liées à des lenteurs procédurales au niveau de leurs banques.

- **Principales recommandations**

1. Une sensibilisation ciblée menée par des professionnels pourrait aider les bénéficiaires à saisir l'importance de l'utilisation d'un compte bancaire, l'utilisation des comptes « mobile money », afin de mieux sécuriser leur fonds.
2. Une meilleure analyse des besoins devrait être conduite auprès des bénéficiaires afin d'affiner la planification de l'assistance et la rendre plus conforme aux besoins.
3. Conduire une meilleure évaluation des besoins et des coûts des biens et services sur le marché afin de mieux adapter les montants à remettre aux bénéficiaires.
4. Organiser une sensibilisation ciblée aux bénéficiaires afin qu'ils reçoivent l'information sur la possibilité d'accéder à de petits prêts selon la taille de leur activité.
5. Mettre en place un mécanisme de plainte et de feedback accessible à tous et faire une sensibilisation globale auprès de toutes les catégories de bénéficiaires afin qu'ils puissent en user régulièrement.

- **Principales mesures à prendre**

1. Conduire une étude de marché préalable à toute intervention en espèces.
2. Mettre en place un mécanisme de plainte accessible à tous et facilement utilisable.

3. Organiser une sensibilisation sur l'éducation financière particulièrement l'utilisation des banques, des applications « mobile money » et l'accès à des prêts bancaires.

Tableau récapitulatif des indicateurs clés

Question clé : Combien de personnes relevant de la compétence du HCR ont bénéficié de l'IE ?	Référence	Réel
Indicateur 1.1 : N ^{bre} de personnes relevant de la compétence du HCR qui ont bénéficié de l'IE*	2415	2378
Indicateur 1.2 : N ^{bre} de transferts d'espèces effectués*	939 ¹	930
Indicateur 1.3 : Valeur monétaire totale des espèces transférées/distribuées*	USD	600,918.69
Indicateur 1.4 : % de personnes relevant de la compétence du HCR dans le pays qui ont reçu l'aide en espèces	100%	95%
Question clé : Quelle a été l'efficacité du processus de distribution ?	Référence	Réel
Indicateur 2.1 : % de ménages ciblés ayant reçu une valeur de transfert correcte	-	95%
Question clé : Redevabilité : L'intervention en espèces implique-t-elle une redevabilité à l'égard des personnes ciblées ? (Quelles sont les préférences des personnes quant à la façon dont l'aide est fournie ?)	Référence	Réel
Indicateur 3.1 : % de ménages ciblés en mesure d'identifier correctement au moins l'un des canaux locaux disponibles pour transmettre au HCR une plainte ou un retour d'information sur l'aide en espèces*	-	23%
Indicateur 3.2 : N ^{bre} de plaintes reçues au sujet de l'IE	-	5
Indicateur 3.3 : % de ménages ciblés qui considèrent l'IE comme étant leur modalité d'assistance préférée*	-	58%
Question clé : Risques et problèmes : Les personnes relevant de la compétence du HCR ont-elles été confrontées à des problèmes avec l'IE ? L'IE a-t-elle exposé les personnes ciblées à des risques supplémentaires ?	Référence	Réel
Indicateur 4.1 : % de ménages ciblés qui indiquent se sentir en situation de risque (en danger) en recevant, en conservant ou en dépensant l'aide en espèces*	-	15%
Indicateur 4.2 : % de ménages ciblés qui indiquent avoir été confrontés à un ou plusieurs problèmes en recevant, en conservant ou en dépensant l'aide en espèces*	-	4%
Question clé : Marchés et prix : Les ciblées peuvent-elles trouver ce dont elles ont besoin sur les marchés à des prix abordables ?	Référence	Réel
Indicateur 5.1 : % de ménages ciblés qui indiquent être en mesure de trouver des articles/services essentiels sur le marché en cas de besoin*	-	75%
Indicateur 5.2 : % de ménages ciblés qui indiquent être en mesure de trouver des articles/services essentiels d'une qualité suffisante dans les magasins/sur les marchés	-	83%
Indicateur 5.3 : % de ménages ciblés qui n'ont indiqué aucune augmentation des prix des articles/services essentiels au cours des 4 dernières semaines	-	19%
Question clé : Dépenses : Comment les personnes ont-elles dépensé l'IE reçue ?	Référence	Réel
Indicateur 6.1 : Top 5 dépenses* OU dépenses effectuées, classées par % de ménages ayant fait la dépense*(Alimentaire, Loyer, Transport, Facture, AGR)	-	68%
Indicateur 6.2 : Insérez les indicateurs sectoriels, au besoin	-	
% dépense pour alimentaire	-	100%
% dépense pour Loyer	-	58%
% dépense pour Transport	-	81%

¹ Un transfert par ménage

% dépense pour Facture	-	83%
% dépense pour Moyens de production pour une activité de subsistance	-	43%
Question clé : Résultats : Quels changements l'aide en espèces contribue-t-elle à apporter aux ménages de personnes relevant de la compétence du HCR ?	Référence	Réel
Indicateur 7.1 : % de ménages ciblés qui indiquent une amélioration de leurs conditions de vie	-	53%
Indicateur 7.2 : % de ménages ciblés qui indiquent éprouver moins de stress	-	49%
Indicateur 7.3 : % de ménages ciblés qui indiquent être en mesure de satisfaire tous les besoins de base*; ET % ménages ciblés qui indiquent pouvoir satisfaire plus de la moitié des besoins de base*; ET % ménages ciblés qui indiquent pouvoir satisfaire la moitié besoins de base* ; ET % ménages ciblés qui indiquent pouvoir satisfaire moins de la moitié de leur besoin de base* ; ET % ménages ciblés qui indiquent ne pouvoir satisfaire aucun de leur besoins de base*	-	7%, 6%, 38%, 47%, 2%, 0%
Indicateur 7.4 : % de ménages ciblés qui indiquent avoir adopté une ou plusieurs stratégies d'adaptation négatives au cours des 4 dernières semaines* ET stratégies d'adaptation utilisées, classées par ordre d'importance (% ménages) *	-	80%
Indicateur 7.5 : Insérez les indicateurs sectoriels, au besoin	-	
% de ménages ciblés qui indiquent Ne pas effectuer des paiements du loyer et des remboursements de dettes pour satisfaire d'autres besoins	-	28%
% de ménages ciblés qui indiquent Réduire les dépenses d'articles d'hygiène, d'eau, d'articles pour bébés, de santé ou d'éducation afin de satisfaire les besoins alimentaires du ménage	-	21%
% de ménages ciblés qui indiquent Obtenir de nouveaux crédits ou de l'argent emprunté ?	-	11%
% de ménages ciblés qui indiquent Vendre des moyens de subsistance/production afin d'acheter de la nourriture ou des biens de base	-	11%
% de ménages ciblés qui indiquent demander de l'argent à des étrangers (mendicité) ?	-	9%
Question clé : L'aide en espèces a-t-elle contribué à orienter les personnes relevant de la compétence du HCR vers des solutions durables ?	Référence	Réel
Indicateur 8.1 : % de ménages ciblés qui disposent d'un compte bancaire, d'un compte d'argent mobile ou d'un autre compte officiel	-	86%
Indicateur 8.2 : % de ménages ciblés qui sont en voie de trouver des solutions durables	-	57%

1. Informations générales sur l'IE

i. Contexte

En République de Côte d'Ivoire, au 31 décembre 2020, 2085 réfugiés et 235 demandeurs d'asile sont enregistrés. 954,531 personnes à risque d'apatridie ont été recensés. Au cours de l'année 2020, 333 réfugiés ivoiriens sont rentrés dans le pays dans le cadre du rapatriement volontaire. Environ 5000 déplacés internes ont été recensés par les autorités locales. Toutes ces personnes résident dans des zones urbaines ou semi-urbaines. Les activités sont principalement orientées vers l'assistance aux personnes à besoins spécifiques et l'autonomisation de toutes les autres personnes sous-mandat.

ii. Objectif de l'IE

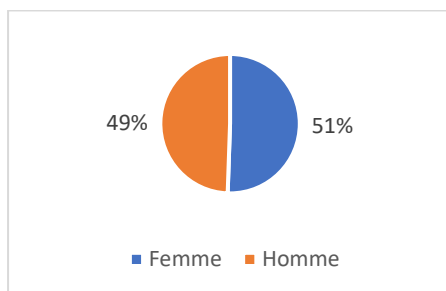
En 2020, une bonne partie des interventions en espèces avait pour objectif de pallier aux conséquences sociales économiques de la pandémie COVID-19. Plusieurs formes d'intervention en espèces ont été conduites au bénéfice des populations sous-mandat avec différents objectifs. Pour les réfugiés et la population hôte, il s'agit principalement : des frais de subsistances, des frais de logements, des frais scolaires, une assistance ponctuelle aux survivantes de VBG et enfin des fonds pour la conduite d'une activité génératrice de revenus. Les rapatriés quant eux ont reçu des espèces

comme paquet retour. A l'exception des frais de subsistance qui sont remis mensuellement, les autres distributions sont conduites en une fois pour chaque activité par an.

Question clé : Combien de personnes ciblées ont bénéficié de l'IE ?	Référence	Réel
Indicateur 1.1 : N ^{bre} de personnes ciblées qui ont bénéficié de l'IE*	2415	2378
Indicateur 1.2 : N ^{bre} de transferts d'espèces effectués*	939 ²	930
Indicateur 1.3 : Valeur monétaire totale des espèces transférées/distribuées*	USD	600,918.69
Indicateur 1.4 : % de personnes ciblées dans le pays qui ont reçu l'aide en espèces*	100%	95%
Question clé : Quelle a été l'efficacité du processus de distribution ?	Référence	Réel
Indicateur 2.1 : % de ménages ciblés ayant reçu une valeur de transfert correcte	100%	98%

2. Méthodologie de l'enquête de SPD

L'enquête SPD a été menée auprès de 91 ménages de réfugiés et de rapatriés ayant reçu une assistance monétaire en 2020. Ces personnes résident dans les districts d'Abidjan, Cavally, Tonkpi, Bas-Sassandra, et Guémon. Pour le respect des mesures barrières relatives à la prévention de la transmission de la COVID-19, les enquêtes ont été conduites par téléphone auprès de 91 chefs de ménages ou leurs dépendants majeurs si les premiers ne sont pas disponibles, dont 49% d'hommes et 51% de femmes. Les données ont été recueillies sur une période de 5 jours, par 7 agents (4 femmes, 3 hommes)



L'échantillonnage a été choisi de façon que les deux types de populations sous mandats ayant bénéficié des interventions en espèces soient représentés, les deux genres et les 5 principaux groupes d'assistance octroyés.

Limites et difficultés rencontrées : La conduite de l'entretien au téléphone a posé quelques difficultés notamment :

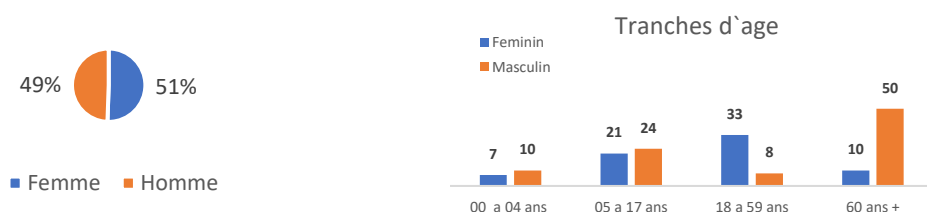
- Certains bénéficiaires dans l'échantillon n'étaient pas joignables au téléphone et il était nécessaire d'opérer de nouveaux choix pour les remplacer
- Une observation sur terrain et des entretiens face à face auraient permis de mieux appréhender les difficultés d'utilisation de l'assistance remis sous forme d'IE rencontrées par les bénéficiaires et donner plus de temps aux enquêtés de présenter leur point de vue.

3. Principales conclusions

Composition des ménages interrogés

Genre des chefs de ménages

² Un transfert par ménage



1. A l'exception des personnes absentes pour des raisons précises, toutes les personnes ciblées pour recevoir une aide en espèce ont reçu la somme prévue (98%). Les méthodes de transfert utilisées sont essentiellement la remise des espèces en main propre ou le virement bancaire.
2. Environ 26% des répondants ont signifié s'être senti en insécurité avec l'utilisation des fonds reçus et principalement pour leur conservation ou quand ils se déplacent avec ces sommes. Il est important de noter que cette préoccupation a été principalement citée par les personnes ayant reçu des fonds AGR (entre 600 et 1000\$). Cette situation a été constatée depuis plusieurs années et pour cela le HCR encourage les bénéficiaires ou sinon les oblige à ouvrir des comptes en banques pour la gestion de leur fonds. Malgré cela, certains bénéficiaires préfèrent néanmoins conserver leur propre fonds pour éviter de payer les frais de tenue de compte.
3. La presque totalité des personnes enquêtées confirment avoir retrouvé sur le marché les articles dont ils avaient besoin. Qu'il s'agisse de l'alimentation, des médicaments ou articles de commerce. L'utilisation des fonds reçus bien qu'ayant été donnée pour une fonction précise a été dépensée essentiellement pour l'achat de la nourriture et de l'eau, le paiement du loyer et du transport.
4. Plus de la moitié des bénéficiaires déclarent avoir constaté une amélioration de leur situation économique et une diminution du stress. Cependant ils continuent à avoir recours à une ou plusieurs stratégies d'adaptation négatives pour subvenir à certains de leur besoin.
5. La majorité des personnes ayant répondu aux entretiens ont désormais des comptes bancaires et ou des comptes sur les applications de transferts d'argent téléphoniques.
6. Seuls 23% des personnes interrogées connaissent les mécanismes de plaintes relatives à l'aide en espèces. Le HCR a reçu environ 5 plaintes sur toute l'année et toutes étaient liées à des lenteurs procédurales au niveau de leurs banques.

3.1. Recevoir et dépenser l'aide en espèces (faits essentiels)

- En 2020, l'essentiel de l'assistance octroyée aux réfugiés était lié à la lutte contre les effets économiques de la pandémie COVID-19. Pour cette raison la totalité des ménages réfugiés étaient ciblés par les interventions en espèces. En plus toutes les personnes rapatriées reçoivent également une assistance en espèces comme paquet retour.
- Plus de la moitié des personnes interrogées disent qu'ils espéraient recevoir une somme plus élevée au vu des besoins qu'ils ont à satisfaire. Les sommes reçues sont essentiellement dépensées sur le marché local qui dispose généralement des biens dont ils ont besoin.
- Les personnes enregistrées comme bénéficiaires ont été celles qui ont effectivement reçu l'argent. Sur les 91 ménages enquêtés seuls 2 chefs de ménage sont dûs recourir à l'aide d'un membre de la famille pour recevoir l'argent ou le récupérer à la banque.

3.2. Risques et problèmes : Les personnes relevant de la compétence du HCR ont-elles été confrontées à des problèmes avec l'IE ? L'IE a-t-elle exposé les personnes relevant de la compétence du HCR à des risques supplémentaires ?

Outil 4 : Modèle de rapport de SPD des IE du HCR

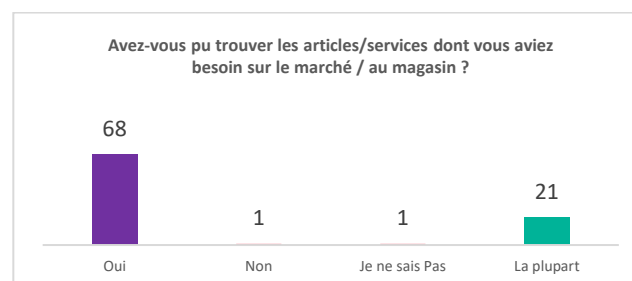
Vous êtes-vous sentie en danger physique ou en situation de risque?	Oui	Non	Je ne sais pas
	9	78	4
	24	59	8
	14	75	2
	8	79	4

Environ 26% des répondants ont signifié s'être senti en insécurité avec l'utilisation des fonds reçu et principalement pour leur conservation ou quand ils se déplacent avec ces sommes. Cette situation a été constatée depuis plusieurs années et pour cela le HCR encourage les bénéficiaires ou sinon les oblige à ouvrir des comptes en banques pour la gestion de leur fonds. Malgré cela, certains bénéficiaires préfèrent néanmoins conserver leur propre fonds pour éviter de payer les frais de tenue de compte.

Recommandation : Une sensibilisation ciblée menée par des professionnels dans le domaine pourrait aider les bénéficiaires à saisir l'importance de l'utilisation d'un compte bancaire, l'utilisation des comptes « mobile money ». Ceci va les aider dans la sécurisation de leur fonds.

Question clé : Risques et problèmes : Les personnes ciblées ont-elles été confrontées à des problèmes avec l'IE ? L'IE a-t-elle exposé les personnes relevant de la compétence du HCR à des risques supplémentaires ?	Référence	Réel
Indicateur 4.1 : % de ménages ciblés qui indiquent se sentir en situation de risque (en danger) en recevant, en conservant ou en dépensant l'aide en espèces*	-	15%
Indicateur 4.2 : % de ménages ciblés qui indiquent avoir été confrontées à un ou plusieurs problèmes en recevant, en conservant ou en dépensant l'aide en espèces*	-	4%

3.3. Marchés et prix : Les personnes ciblées peuvent-elles trouver sur les marchés ce dont elles ont besoin à des prix abordables ?



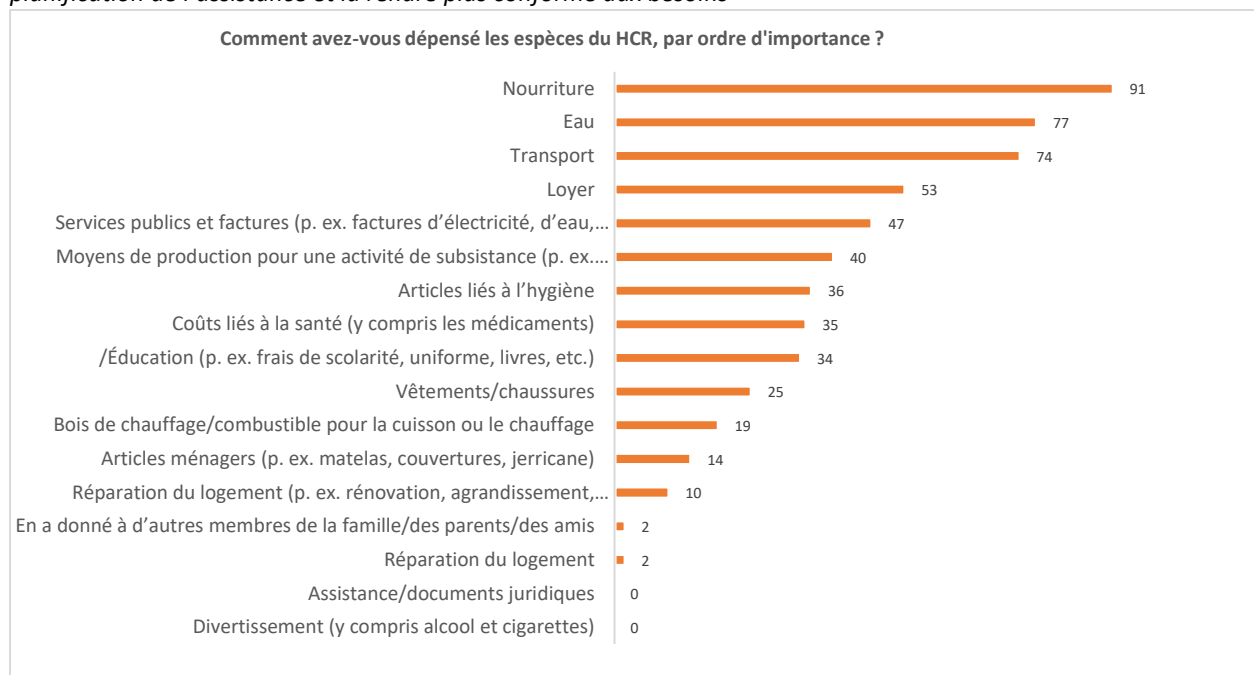
La majorité des bénéficiaires indiquent avoir pu trouver ce dont ils avaient besoin sur le marché local. Il est vrai que les prix peuvent varier notamment avec la rareté de certains produits sur le marché due à la fermeture partielle des frontières, en relation avec les mesures de prévention de la COVID-19.

Question clé : Marchés et prix : Les personnes relevant de la compétence du HCR peuvent-elles trouver sur les marchés ce dont elles ont besoin à des prix abordables ?	Référence	Réel
Indicateur 5.1 : % de ménages ciblés qui indiquent être en mesure de trouver des articles/services essentiels sur le marché en cas de besoin*	-	75%
Indicateur 5.2 : % de ménages ciblés qui indiquent être en mesure de trouver des articles/services essentiels d'une qualité suffisante dans les magasins/sur les marchés.	-	83%
Indicateur 5.3 : % de ménages ciblés qui n'ont indiqué aucune augmentation des prix des articles/services essentiels au cours des 4 dernières semaines.	-	19%

3.4. Dépenses : Comment les personnes ont-elles dépensé les espèces ?

Les personnes assistées ont utilisé les fonds reçus dans les domaines prévus pour le type d'assistance reçu. Cependant, les besoins en lien avec la nourriture, l'eau, le transport et le loyer ont été les plus prioritaires à couvrir même si les fonds étaient destinés à un autre besoin au départ.

Recommandation : une meilleure analyse des besoins devrait être conduite auprès des bénéficiaires afin d'affiner la planification de l'assistance et la rendre plus conforme aux besoins



Question clé : Dépenses : Comment les personnes ont-elles dépensé les espèces ?	Référence	Réel
Indicateur 6.1 : Top 5 dépenses* OU dépenses effectuées, classées par % de ménages ayant fait la dépense*	-	68%
Indicateur 6.2 : <i>Indicateurs suggérés pour les secteurs :</i> % ou # des 5 dépenses principales en lien avec l'objectif ; OU % ou # de dépenses par type en lien avec l'objectif.	-	-
% dépense pour alimentaire	-	100%

% dépense pour Loyer	-	58%
% dépense pour Transport	-	81%
% dépense pour Facture	-	83%
% dépense pour Moyens de production pour une activité de subsistance	-	43%

3.5. Résultats : Quels changements l'aide en espèces contribue-t-elle à apporter aux ménages de personnes relevant de la compétence du HCR ?

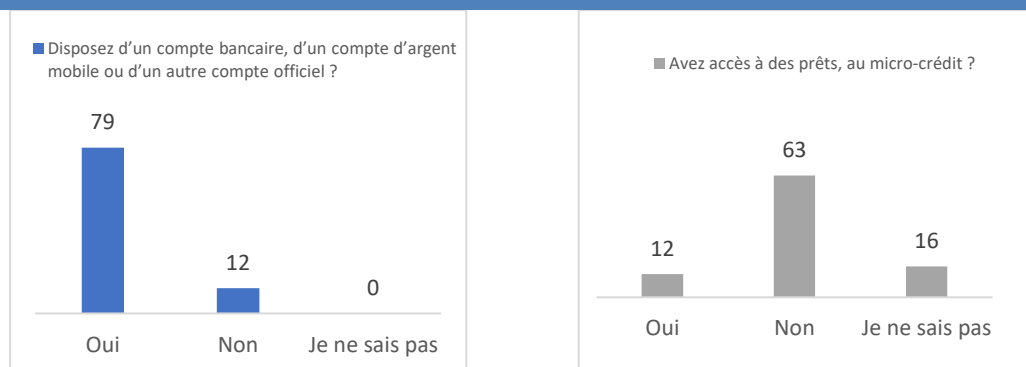
Plus de la moitié des bénéficiaires déclarent avoir constatée une amélioration de leur situation économique et une diminution du stress. Cependant, ils continuent à avoir recours à une ou plusieurs stratégies d'adaptation négatives pour subvenir à certains de leurs besoins. Ces stratégies sont principalement :

- L'emprunt/demande d'argent à des personnes tierces
- Consommation des sommes/des produits destinés au fonctionnement des AGR
- Réduire les dépenses de la maison
- Déménager dans un logement plus petit
- Déscolariser certains enfants

Recommandation : conduire une meilleure évaluation des besoins et des coûts des biens et services sur le marché afin de mieux adapter les montants à remettre aux bénéficiaires.

Question clé : Résultats : Quels changements l'aide en espèces contribue-t-elle à apporter aux ménages de personnes relevant de la compétence du HCR ?	Référence	Réel
Indicateur 7.1 : % de ménages ciblés qui indiquent une amélioration de leurs conditions de vie	-	53%
Indicateur 7.2 : % de ménages ciblés qui indiquent éprouver moins de stress	-	59%
Indicateur 7.3 : % de ménages ciblés qui indiquent être en mesure de satisfaire tous les besoins de base*; ET % ménages ciblés qui indiquent pouvoir satisfaire plus de la moitié des besoins de base*; ET % ménages ciblés qui indiquent pouvoir satisfaire la moitié des besoins de base* ; ET % ménages ciblés qui indiquent pouvoir satisfaire moins de la moitié de leur besoin de base* ; ET % ménages ciblés qui indiquent ne pouvoir satisfaire aucun de leur besoins de base*	-	7%, 6%, 38%, 47%, 2%, 0%
Indicateur 7.4 : % de ménages ciblés qui indiquent avoir adopté une ou plusieurs stratégies d'adaptation négatives au cours des 4 dernières semaines* ET stratégies d'adaptation utilisées, classées par ordre d'importance (% ménages)*	-	80%
Indicateur 7.5 : Insérez les indicateurs sectoriels, au besoin		
% de ménages ciblés qui indiquent Ne pas effectuer des paiements du loyer et des remboursements de dettes pour satisfaire d'autres besoins	-	28%
% de ménages ciblés qui indiquent Réduire les dépenses d'articles d'hygiène, d'eau, d'articles pour bébés, de santé ou d'éducation afin de satisfaire les besoins alimentaires du ménage	-	21%
% de ménages ciblés qui indiquent Obtenir de nouveaux crédits ou de l'argent emprunté ?	-	11%
% de ménages ciblés qui indiquent Vendre des moyens de subsistance/production afin d'acheter de la nourriture ou des biens de base	-	11%
% de ménages ciblés qui indiquent Demander de l'argent à des étrangers (mendicité) ?	-	9%

3.6. Résultats à plus long terme : L'aide en espèces a-t-elle contribué à orienter les personnes ciblées vers des solutions durables ?



Les bénéficiaires ont des documents d'identité et cela leur permet d'ouvrir des comptes en banques. Cependant, ils ont encore des difficultés à accéder à des prêts bancaires, essentiellement à cause de la petitesse et l'instabilité de leur activité économique.

Recommandation : organisation d'une sensibilisation ciblée aux bénéficiaires afin qu'ils reçoivent l'information sur la possibilité d'accéder à de petits prêts selon la taille de leur activité

Question clé : L'aide en espèces a-t-elle contribué à orienter les personnes relevant de la compétence du HCR vers des solutions durables ?	Référence	Réel
Indicateur 8.1 : % de ménages ciblés qui disposent d'un compte bancaire, d'un compte d'argent mobile ou d'un autre compte officiel	-	86%
Indicateur 8.2 : % de ménages ciblés qui sont en voie de trouver des solutions durables.	-	57%

3.7. Redevabilité : L'IE implique-t-elle une redevabilité à l'égard des personnes ciblées ?

Les discussions de groupe et les quelques visites à domicile effectuées indiquent que les bénéficiaires apprécient l'aide en espèce par rapport à l'aide en nature. Cela est confirmé par les résultats de l'enquête SPD. Seuls 23% des personnes interrogées connaissent les mécanismes de plaintes relatives à l'aide en espèces. Le HCR a reçu environ 5 plaintes sur toute l'année et toutes étaient liées à des lenteurs procédurales au niveau de leurs banques.

Recommandation : Mettre en place un mécanisme de plainte et de feedback accessible à tous et faire une sensibilisation globale auprès de toutes les catégories de bénéficiaires afin qu'ils puissent en user régulièrement.

Question clé : Redevabilité : L'intervention en espèces implique-t-elle une redevabilité à l'égard des personnes ciblées? (Quelles sont les préférences des personnes quant à la façon dont l'aide est fournie ?)	Référence	Réel
Indicateur 3.1 : % de ménages ciblés en mesure d'identifier correctement au moins l'un des canaux locaux disponibles pour transmettre au HCR une plainte ou un retour d'information sur l'aide en espèces*		23%
Indicateur 3.2 : N ^{bre} de plaintes reçues au sujet de l'IE		0
Indicateur 3.3 : % de ménages ciblés qui considèrent l'IE comme étant leur modalité d'assistance préférée*		58%

4. Recommandations

- i. Une sensibilisation ciblée menée par des professionnels pourrait aider les bénéficiaires à saisir l'importance de l'utilisation d'un compte bancaire ou l'utilisation des comptes « mobile money », afin de mieux sécuriser leur fonds.
- ii. Une meilleure analyse des besoins devrait être conduite auprès des bénéficiaires afin d'affiner la planification de l'assistance et la rendre plus conforme aux besoins
- iii. Conduire une meilleure évaluation des besoins et des coûts des biens et services sur le marché afin de mieux adapter les montants à remettre aux bénéficiaires.
- iv. Organiser d'une sensibilisation ciblée aux bénéficiaires afin qu'ils reçoivent l'information sur la possibilité d'accéder à des prêts bancaires selon la taille de leur activité
- v. Mettre en place un mécanisme de plainte et de feedback accessible à tous et faire une sensibilisation globale auprès de toutes les catégories de bénéficiaires afin qu'ils puissent en user régulièrement.