



PROSPECTIVE
COOPERATION

laboratoire d'idées



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

15 AOÛT 2024

ÉVALUATION EXTERNE RÉPONSE INTÉGRÉE AUX BESOINS HUMANITAIRES DES POPULATIONS DU NORD KIVU

SYNTHÈSE DU RAPPORT FINAL
MISSION D'ÉVALUATION



1 INTRODUCTION À LA MISSION D'ÉVALUATION

La mission d'évaluation s'est déroulée entre juin et juillet 2024 dans la province du Nord-Kivu, une région de la République Démocratique du Congo (RDC) marquée par des décennies de conflits armés, de déplacements massifs de populations, et de crises humanitaires chroniques.

Depuis 2023, Première Urgence Internationale (PUI) mène des interventions essentielles dans cette région pour atténuer les impacts des conflits sur les communautés locales. Le projet visé par cette évaluation a été conçu pour fournir une réponse intégrée aux besoins humanitaires en renforçant les systèmes de santé, en améliorant l'accès à la nutrition, en assurant la disponibilité de l'eau potable et en protégeant les populations vulnérables contre les violences et les abus.

La mission d'évaluation visait à mesurer l'efficacité, la pertinence et la durabilité de ces interventions. Elle s'est concentrée sur trois zones d'intervention spécifiques : Kibua, Masisi, et Goma, où PUI a déployé des actions ciblées en réponse aux besoins identifiés. L'évaluation a cherché à comprendre comment ces interventions ont amélioré l'accès aux services de base, réduit la vulnérabilité des populations et renforcé les capacités locales pour une réponse durable aux crises.

Première Urgence Internationale a adopté une approche multisectorielle intégrée pour répondre aux besoins complexes du Nord-Kivu. Cette approche inclut :

SANTÉ	Soutien aux centres de santé locaux, mise en place de cliniques mobiles pour atteindre les populations déplacées et isolées, et renforcement des capacités des prestataires de soins.
NUTRITION	Prise en charge de la malnutrition aiguë sévère chez les enfants et les femmes enceintes, ainsi que sensibilisation communautaire pour la prévention de la malnutrition.
EHA (Eau, Hygiène, Assainissement)	Amélioration des infrastructures d'eau et d'assainissement, distribution de kits d'hygiène, et promotion des pratiques d'hygiène.
PROTECTION	Mise en place de mécanismes de protection contre les violences basées sur le genre, soutien psychosocial, et renforcement des réseaux communautaires pour la protection des droits des plus vulnérables.

2 MÉTHODOLOGIE BASÉE SUR UNE MATRICE ÉVALUATIVE

L'évaluation a utilisé une méthodologie mixte, combinant des approches quantitatives et qualitatives pour recueillir les perceptions des bénéficiaires, des prestataires de soins, et des parties prenantes locales. Les résultats de cette évaluation fournissent des indications précieuses sur l'impact des interventions de PUI et les leçons à tirer pour améliorer les futures réponses humanitaires dans des contextes similaires.

Le tableau synthétique ci-dessous résume les données méthodologiques par zone d'intervention. Il inclut le nombre de personnes enquêtées, le nombre de groupes de discussion et d'entretiens semi-directifs réalisés, ainsi que les informateurs clés rencontrés dans chaque zone. Les enquêtes de satisfaction ont été menées auprès de 1173 personnes dans trois zones (Kibua, Masisi, Goma), avec des taux de participation variant entre 60% et 79% de femmes, et une représentation notable de ménages avec des membres en situation de handicap.

ZONES D'INTERVENTION ENQUÊTÉES : 1 173 personnes
répondant.e.s dont **70 % de femmes** enquêtées et **30 % d'hommes** enquêtés



Moyenne d'âge des répondant.e.s = 35

Moyenne de personne vivant dans le ménage = 6

Moyenne d'enfants de moins de 5 ans au sein d'un ménage = 1,5

Zone d'intervention	Personnes enquêtées	Groupes de discussion	Entretiens semi-directifs	Informateurs clés
KIBUA	391 personnes (79% femmes, 21% hommes)	60 personnes (5 groupes)	9 entretiens	Prestataires de soins, RECO, Tradipraticiens, Autorités locales
MASISI	394 personnes (60% femmes, 40% hommes)	62 personnes (6 groupes)	14 entretiens	Prestataires de soins, RECO, Tradipraticiens, ONG locales et internationales
GOMA	388 personnes (73% femmes, 27% hommes)	31 personnes (4 groupes)	14 entretiens	Prestataires de soins, RECO, Agente Protection PUI, ONG internationales et nationales, Autorités locales

3

TRIANGULATION DES DONNÉES COLLECTÉES SELON LES 3 CRITÈRES ÉVALUATIFS : DES CONSTATS À LA CONCLUSION

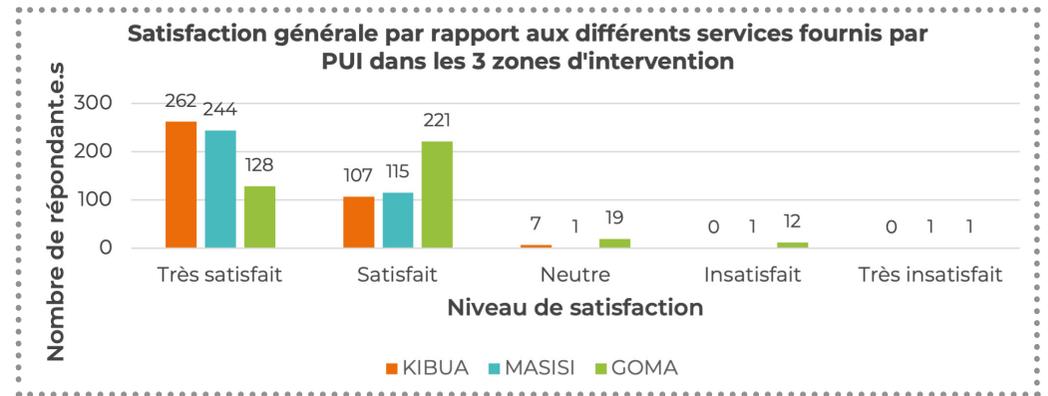
3.1 La réponse aux objectifs et l'amélioration de la santé pour les populations bénéficiaires du projet : efficacité de l'intervention menée

Les interventions ont globalement amélioré l'accès aux soins de santé primaires et à la nutrition, avec des taux de satisfaction élevés parmi les bénéficiaires. Par exemple, 95% des bénéficiaires de Kibua ont noté une amélioration de l'accès aux services de santé-nutrition.

✓ **AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SOINS :** Dans la zone d'intervention de Kibua, PUI a soutenu huit centres de santé et l'hôpital général de référence, ce qui a considérablement amélioré l'accès aux soins de santé primaires. Par exemple, les accouchements mensuels dans le centre de santé de Kimua sont passés de 5 accouchements par mois à plus de 30 accouchements par mois, illustrant l'impact direct de l'appui de PUI. À Masisi, le déploiement de cliniques mobiles a permis d'atteindre les populations déplacées dans les aires de santé de Buguri, Kitsule, et Sati, qui étaient fortement im-

pactées par les conflits armés.

✓ **SATISFACTION DES BÉNÉFICIAIRES :** Un taux de satisfaction élevé a été observé parmi les bénéficiaires des services de santé et de nutrition. À Kibua, 95% des personnes enquêtées ont rapporté une amélioration dans l'accessibilité et la qualité des services. Lors d'un focus-group à Kishanga, une participante a déclaré : « Aujourd'hui, grâce à PUI, nous n'avons plus besoin de parcourir de longues distances pour des soins de qualité ». De même, à Goma, les Postes de Santé Avancés (PSA) ont été très bien accueillis par les bénéficiaires, notamment pour la prise en charge de la malnutrition aiguë sévère (MAS) et la vaccination des enfants.



✓ **EFFICACITÉ DANS L'UTILISATION DES RESSOURCES :** Les ressources (humaines, financières, logistiques) ont été utilisées de manière efficace pour maximiser l'impact des interventions. À Masisi, les ajustements opérés, comme l'extension des cliniques mobiles et l'augmentation des commandes de médicaments, ont démontré une capacité d'adaptation rapide aux besoins croissants. Toutefois, des défis persistent, notamment en ce qui concerne la gestion des stocks et la continuité des approvisionnements en médicaments essentiels, particulièrement dans les zones isolées comme Kibua, où le projet de PUI prend fin à la fin du mois de juillet 2024.

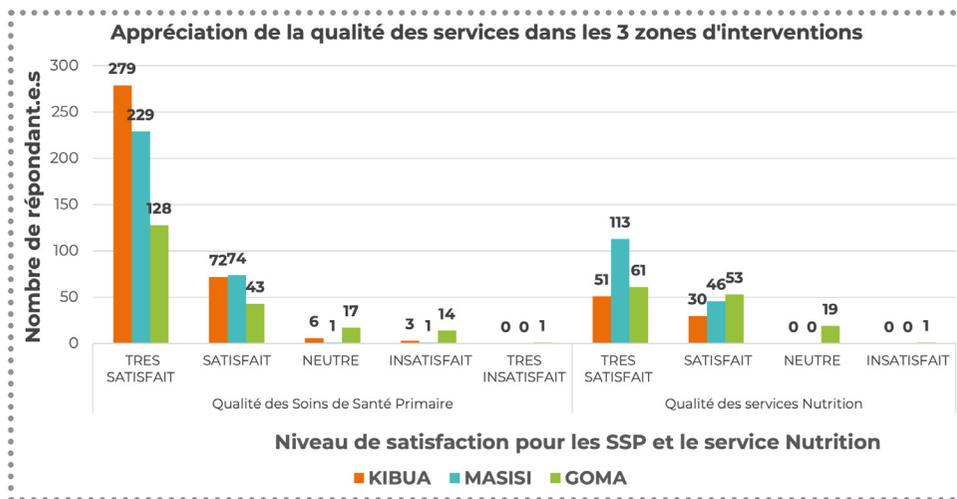
3.2 Les modalités et les mécanismes de mise en œuvre du projet : pertinence de l'intervention menée

Les activités ont été jugées pertinentes par rapport aux besoins locaux, particulièrement dans des zones comme Masisi où l'afflux de populations déplacées a nécessité des ajustements des interventions, notamment l'extension des cliniques mobiles.

✓ **ADAPTATION AU CONTEXTE LOCAL :** À Masisi, l'afflux massif de populations déplacées a nécessité des ajustements opérationnels, tels que l'extension des cliniques mobiles et l'intégration de nouvelles aires de santé dans le programme, comme celles de Buguri et Sati. Ces ajustements ont permis de maintenir une continuité des ser-

vices malgré l'instabilité et les risques sécuritaires. A Goma, les Postes de Santé Avancés ont su absorber le nombre de patient.e.s en augmentation, grâce au renforcement des équipes et à la duplication d'activités dans les différents sites de déplacés.

✓ RÉPONSE APPROPRIÉE AUX BESOINS IDENTIFIÉS : Les activités menées par PUI ont répondu aux besoins spécifiques des différentes zones d'intervention. Par exemple, à Kibua, le soutien aux services de santé reproductive, y compris l'octroi de kits d'accouchement, a permis de répondre aux besoins critiques des femmes enceintes et allaitantes. À Goma, l'intégration des services de protection dans les PSA, notamment la prévention des violences basées sur le genre, a été essentielle pour répondre aux besoins de protection des populations vulnérables.



✓ COORDINATION ET COLLABORATION : La pertinence des interventions a été renforcée par une coordination étroite avec les autorités sanitaires locales et d'autres partenaires humanitaires. À Goma, la collaboration avec des ONG internationales comme MSF a permis de compléter les services offerts, notamment en matière de protection et de soutien psychosocial. Cependant, des défis en matière de communication et de planification conjointe subsistent, nécessitant des améliorations pour optimiser l'efficacité des interventions et la mise en responsabilité des équipes cadres de zone de santé pour assurer une gestion efficace du système de santé dans un contexte de crise chronique.



3.3 Les changements observés et l'atteinte d'effets à court et moyen terme pour les bénéficiaires : durabilité de l'intervention menée

Les efforts de formation et de transfert de compétences visent à assurer la continuité des services après le retrait de PUI. Cependant, des défis persistent, notamment en termes de maintien des infrastructures WASH - EHA et de gestion des stocks médicaux.

✓ FORMATION ET TRANSFERT DE COMPÉTENCES : PUI a mis l'accent sur le renforcement des capacités locales par le biais de formations continues et de transfert de compétences aux prestataires de soins et acteurs communautaires. À Masisi, par exemple, les formations ont permis aux prestataires d'améliorer l'accueil et la qualité des soins offerts, ce qui a été largement reconnu par les bénéficiaires. Ces initiatives ont été appréciées et bien reçues. Elles sont cruciales pour assurer la continuité des services après le retrait de PUI.

✓ DÉFIS DE DURABILITÉ : Bien que des progrès significatifs aient été réalisés, la durabilité des résultats à moyen et long terme est menacée par plusieurs défis. Dans la zone de Kibua, le maintien des infrastructures WASH et la gestion des stocks médicaux restent dépendants de l'appui externe. De plus, à Goma, l'insécurité persistante et les mouvements de population compliquent la pérennisation des services mis en place.

✓ IMPACTS OBSERVÉS À COURT ET MOYEN TERME : Les interventions de PUI ont permis d'observer des impacts positifs à court terme, notamment une réduction des taux de morbidité et de mortalité dans les zones cibles. À Kibua, les services de santé primaire, renforcés par les activités de sensibilisation communautaire, ont contribué à une meilleure utilisation des services de santé et à une réduction des complications obstétricales. A Goma, les UNTA favorisent la prise en charge des enfants en situation de malnutrition aiguë sévère avec une rémission entre 4 à 6 semaines. Cependant, pour assurer la durabilité à long terme, il est essentiel de continuer à renforcer les systèmes locaux et de garantir un approvisionnement constant en ressources critiques, y compris les intrants médicaux et les infrastructures WASH.



4 SYNTHÈSE DES LEÇONS APPRISSES ET RECOMMANDATIONS PROPOSÉES À L'ISSU DE LA MISSION D'ÉVALUATION

4.1 En lien avec les priorités et le contexte d'intervention, réponse apportée aux les bénéficiaires-usagèr.e.s des services

LEÇONS APPRISSES :

- **ADAPTATION AUX BESOINS ÉVOLUTIFS :** Les interventions de PUI ont été adaptées en fonction des besoins changeants des populations, notamment avec l'afflux de personnes déplacées dans des zones comme Masisi et Goma. La flexibilité du projet a permis d'inclure de nouvelles aires de santé et de cliniques mobiles, répondant ainsi efficacement aux besoins urgents.
- **SATISFACTION DES BÉNÉFICIAIRES :** Une large majorité des bénéficiaires a exprimé une satisfaction élevée quant à l'accès aux services de santé et de nutrition, avec des résultats positifs observés en termes de réduction des taux de morbidité et de mortalité, notamment chez les femmes enceintes et les enfants de moins de cinq ans.

RECOMMANDATIONS :

- ✓ **RENFORCEMENT DE L'ACCESSIBILITÉ :** Il est recommandé d'améliorer l'accessibilité physique aux services de santé, notamment en renforçant les infrastructures routières et en augmentant la disponibilité des moyens de transport médical dans les zones difficiles d'accès comme Kibua.
- ✓ **SUIVI DES IMPACTS À LONG TERME :** Il est crucial de mettre en place des mécanismes de suivi à long terme pour évaluer la durabilité des impacts des interventions sur les bénéficiaires, en particulier en ce qui concerne la nutrition et la protection.

4.2 En lien avec le mode d'intervention proposée, mobilisation des ressources dans le secteur Santé – Nutrition

LEÇONS APPRISSES :

- **GESTION DES INTRANTS ET STOCKS :** La gestion des stocks de médicaments et d'intrants nutritionnels a rencontré des défis, notamment des ruptures fréquentes, ce qui a impacté la continuité des soins. Ces défis ont été exacerbés par des problèmes d'accessibilité et des retards dans l'approvisionnement.

- **FORMATION ET RENFORCEMENT DES CAPACITÉS :** Les formations dispensées aux prestataires de soins ont significativement amélioré la qualité des services et l'accueil des patients, contribuant à une meilleure humanisation des soins. Cependant, des besoins subsistent en termes de formation continue et de suivi.

RECOMMANDATIONS :

- ✓ **OPTIMISATION DE LA GESTION DES STOCKS :** Il est recommandé de renforcer la gestion des stocks, y compris la planification des approvisionnements et la coordination avec les partenaires locaux pour éviter les ruptures d'intrants essentiels.
- ✓ **SOUTIEN CONTINU AUX PRESTATAIRES :** Continuer à offrir des formations régulières et un soutien technique aux prestataires de soins pour garantir la qualité des services, tout en intégrant des modules de formation sur la gestion des situations d'urgence et la résilience des systèmes de santé.

4.3 En lien avec le mode d'intervention proposée, mobilisation des ressources dans le secteur Protection

LEÇONS APPRISSES :

- **INTÉGRATION DE LA PROTECTION DANS LES SERVICES DE SANTÉ :** Les activités de protection, notamment la prévention des violences basées sur le genre (VBG) et le soutien psychosocial, ont été bien intégrées dans les services de santé. Cependant, la couverture des besoins de protection reste limitée par rapport à l'ampleur des défis rencontrés.
- **COORDINATION ET PARTENARIAT :** La coordination avec les partenaires locaux et internationaux a été cruciale pour la mise en œuvre des activités de protection. Toutefois, des lacunes ont été identifiées dans la communication et la coordination avec certaines structures locales, ce qui a limité l'efficacité de l'intervention.

RECOMMANDATIONS :

- ✓ **RENFORCEMENT DES MÉCANISMES DE PROTECTION :** Il est recommandé d'augmenter la portée des services de protection en renforçant les partenariats avec d'autres organisations et en intégrant plus étroitement les services de protection avec les interventions sanitaires.
- ✓ **AMÉLIORATION DE LA COORDINATION :** Améliorer la coordination avec les autorités locales et les partenaires humanitaires pour maximiser l'impact des interventions de protection, notamment par la mise en place de protocoles d'accord et de plateformes de coordination inter-agences.