



Rapport de consultations sur l'AAP et l'Engagement Communautaire

Finalité du rapport

Consolider les contributions des membres et partenaires du GT-AAP afin d'identifier les pratiques ayant montré leurs limites, les priorités à intégrer dans la programmation humanitaire 2027 et les pratiques à abandonner pour renforcer une réponse réellement centrée sur les communautés.

Octobre 2026

1. Résumé

Les consultations du GT-AAP font ressortir un constat convergent : l'AAP reste trop souvent mise en œuvre comme une série d'activités ou de mécanismes isolés, alors que les répondants demandent qu'elle devienne un principe de programmation influençant réellement les décisions. Les limites les plus fréquemment citées concernent les consultations ponctuelles ou symboliques, la collecte de feedback sans réponse ni restitution, l'usage de mécanismes de plaintes peu accessibles ou mal adaptés, la faible inclusion de certains groupes, la dépendance excessive aux leaders communautaires et l'insuffisance des ressources dédiées. Ces difficultés sont renforcées par l'insécurité, l'enclavement et la faible connectivité.

En réponse, les participants appellent à une participation continue des populations affectées à toutes les étapes du cycle humanitaire, à des mécanismes de feedback multicanaux, sûrs et confidentiels, à la fermeture systématique de la boucle de rétroaction, à l'utilisation des langues et canaux locaux, à la transparence du ciblage et à une meilleure intégration des données communautaires dans l'analyse et l'adaptation des programmes. Ils demandent également un financement dédié à l'AAP, des indicateurs de qualité et d'influence du feedback, une coordination accrue entre acteurs et un rôle renforcé pour les organisations nationales, les structures communautaires, les femmes, les jeunes et les groupes marginalisés.

Message central

Passer d'une redevabilité de forme à une redevabilité d'impact : écouter, analyser, décider, agir, restituer aux communautés, mesurer les changements et adapter la réponse.

2. Objet, portée et méthode

Le présent rapport constitue une synthèse qualitative des réponses consignées dans le fichier de consultations du GT-AAP. Le questionnaire comporte trois axes : (i) les pratiques AAP/engagement communautaire ayant montré leurs limites au cours des trois dernières années ; (ii) les éléments à renforcer dans le Plan de Réponse Humanitaire 2027 ; et (iii) les pratiques que les acteurs ne souhaitent plus voir reconduites dans le prochain cycle.

Les réponses ont été regroupées par thèmes récurrents. Les formulations proches ou répétées ont été consolidées afin de restituer les tendances communes sans attribuer une fréquence statistique artificielle aux réponses. Les mentions chiffrées isolées qui ne sont pas accompagnées d'une base de calcul vérifiable ne sont pas reprises comme constats quantitatifs.

3. Organisations ayant participé aux consultations du GT-AAP

N°	Catégorie	Organisation / Structure
1	Nations Unies	UNICEF
2	Nations Unies	Organisation Mondiale de la Santé
3	Nations Unies	Bureau Conjoint des Nations Unies aux Droits de l'Homme – Sud-Kivu/Maniema

4	Service étatique	Division Provinciale de la Santé du Sud-Kivu
5	Service étatique	Inspection de la Formation professionnelle du Sud-Kivu
6	Organisation internationale	Médecins du Monde Belgique
7	Organisation internationale	ACTED
8	Organisation internationale	Transcultural Psychosocial Organization
9	Organisation nationale	Action de la Femme pour le Développement
10	Organisation nationale	Action Humanitaire pour la Paix et le Développement
10	Organisation nationale	Action pour la Restauration de la Paix et la Justice
11	Organisation nationale	Action pour la Promotion de l'Environnement Social
12	Organisation nationale	Action Santé ONGD
13	Organisation nationale/ nationale/	Actions des Femmes pour la Paix et la Cohésion Sociale
14	Organisation nationale	Actions Humanitaires et Initiatives pour le Développement
15	Organisation nationale	Agence d'Aide Technique Économique et au Développement
16	Organisation nationale	Amazing Light for Women-RDC
17	Organisation nationale	Appui Psychosocial aux Vulnérables en Détresse
18	Organisation nationale	Association d'Appui aux Enfants Marginalisés
19	Organisation nationale	Association de Développement pour l'Intégration Sociale en RD Congo
20	Organisation nationale	Association des Enfants et Jeunes Travailleurs du Congo
21	Organisation nationale	Association des Paysans Solidaires pour le Développement Rural
22	Organisation nationale	Association for the Fight Against Tribalism and Ethnic Conflicts in the Democratic Republic of Congo
23	Organisation nationale/locale	Centre de Développement Intégral de l'Enfant Rural
24	Organisation nationale/locale	Child in Need DRC

25	Organisation nationale	Clinique de consultation et d'assistance psychologique
26	Organisation nationale	Collectif de Jeunes Engagés pour le Développement
27	Organisation nationale	Collectif Simama Congo
28	Organisation nationale	Collège des leaders défenseurs des droits de l'homme
29	Organisation nationale	Cooperation to Save the World and Humanity
30	Organisation nationale	Coordination U-Report Sud-Kivu
31	Organisation nationale	Développeurs Sans Frontières
32	Organisation nationale	Faim Zéro RDC
33	Organisation nationale	Hope and Peace DRC
34	Organisation nationale	Initiatives Communautaires pour l'Appui à la Femme en Afrique
35	Organisation nationale	Justice Pour Tous
36	Organisation nationale	Kivu Associate
37	Organisation nationale	LIGHT ASBL
38	Organisation nationale	Notre Apport pour le Développement et l'Entrepreneuriat
39	Organisation nationale	Observatoire des Droits Humains (ODH)
40	Organisation nationale	Organisation Médicale pour la Santé et le Développement
41	Organisation nationale	REMEDI
42	Organisation nationale	Renaissance Africaine – Sud-Kivu
43	Organisation nationale	Solidarity of Women for Integral Development
44	Organisation nationale	Synergie des Forces pour le Développement du Congo
45	Organisation nationale	Travail Social pour les Femmes et les Enfants Vulnérables
46	Organisation nationale	Union pour le Développement et le Progrès du Bien-Être Communautaire
47	Organisation nationale	Victim's Hope DRC
48	Organisation nationale	Vision d'Espoir et Développement Intégré des Personnes
49	Organisation nationale	Women Needed Peace
50	Organisation nationale	ACOPE ASBL

4. Resultats de consultations

1. Les pratiques AAP/engagement communautaire ayant montré leurs limites au cours des trois dernières années

1.1 Consultations tardives, ponctuelles ou symboliques

De nombreuses réponses décrivent des consultations organisées après la conception des projets, au démarrage uniquement ou pour satisfaire une exigence procédurale. Les communautés sont alors davantage consultées pour valider que pour influencer les choix.

1.2 Boucle de feedback incomplète

La collecte de plaintes, perceptions et suggestions n'est pas systématiquement suivie d'une réponse, d'une restitution ou d'une explication sur les décisions prises. Plusieurs répondants associent cette situation à une perte de confiance et à une fatigue de la consultation.

1.3 Canaux parfois inadaptés

Les boîtes à suggestions, lignes vertes et mécanismes exclusivement numériques sont régulièrement cités comme peu performants lorsqu'ils ne tiennent pas compte de l'analphabétisme, des langues locales, du manque de réseau, des coûts, de la mobilité, de la confidentialité ou des risques de représailles.

1.4 Inclusion et représentativité insuffisantes

Les consultations reposent encore trop sur les autorités et leaders établis. Les répondants demandent une participation directe et sûre des femmes, jeunes, personnes handicapées, déplacées, retournées, personnes âgées, enfants/adolescents et autres groupes marginalisés, y compris les communautés autochtones.

1.5 Fragmentation et duplication

La multiplication des mécanismes propres à chaque organisation, des enquêtes répétées et des comités ad hoc crée de la confusion et de la fatigue, alors que les structures communautaires existantes et le référencement entre acteurs pourraient être davantage utilisés.

1.6 AAP insuffisamment intégrée aux programmes

Plusieurs contributions soulignent le manque de budgets, de personnel, de formations, d'indicateurs qualitatifs et de marge d'adaptation pour transformer le feedback en décisions opérationnelles.

1.7 Contraintes contextuelles

L'insécurité, l'enclavement, la faible connectivité et les déplacements rendent nécessaires des approches différenciées selon les territoires et des dispositifs capables de fonctionner malgré les restrictions d'accès.

2. Priorités AAP à intégrer dans la programmation humanitaire 2027

2.1 Participation significative sur tout le cycle

Associer les populations affectées à l'analyse des besoins, à la priorisation, au ciblage, à la conception, à la mise en œuvre, au suivi, à l'évaluation et aux ajustements. Documenter ce qui change effectivement à la suite de leur contribution.

2.2 Mécanismes de feedback multicanaux et contextualisés

Combiner échanges en face à face, points focaux de confiance, relais communautaires, radios communautaires, réunions/barazas, téléphone lorsque pertinent et canaux anonymes. Les modalités doivent être choisies avec les communautés et adaptées aux réalités linguistiques, sécuritaires et technologiques.

2.3 Fermer systématiquement la boucle

Définir des responsabilités, des délais de traitement et des modalités de restitution. Informer les personnes de la suite donnée à leurs préoccupations ou des raisons pour lesquelles une demande ne peut pas être satisfaite.

2.4 Inclusion, protection et confidentialité

Créer des espaces adaptés pour les groupes moins entendus et assurer des voies sûres et confidentielles pour les plaintes sensibles. Prévoir des mécanismes de référencement appropriés pour les besoins de protection, notamment PSEA/VBG.

2.5 Transparence et communication accessible

Communiquer clairement sur les critères de ciblage, les services, les limites de l'assistance, les changements programmatiques et les voies de recours. Utiliser les langues locales et des formats adaptés aux différents niveaux d'alphabétisation.

2.6 Harmonisation et coordination

Réduire les mécanismes parallèles, améliorer le partage des tendances AAP, renforcer les dispositifs conjoints et éviter que les mêmes communautés soient sollicitées à répétition.

2.7 Ressources et capacités dédiées

Prévoir des budgets AAP explicites, renforcer les compétences des partenaires et acteurs de proximité et intégrer des indicateurs mesurant l'accessibilité, la qualité de la réponse, la satisfaction et l'influence du feedback.

2.8 Localisation et leadership communautaire

Reconnaître les organisations nationales et locales, réseaux communautaires, groupes de femmes et de jeunes comme partenaires de conception, d'analyse, de gouvernance et de suivi, et non comme simples relais d'exécution.

2.9 Apprentissage et adaptation

Analyser les tendances de feedback au niveau intersectoriel, relier les données communautaires aux décisions de programmation et assurer une traçabilité entre problème signalé, décision, action et retour vers la communauté.

2.10 Gestion des rumeurs et infodémies

Renforcer l'écoute communautaire et la communication bidirectionnelle afin d'identifier les rumeurs, comprendre leurs causes et fournir des réponses adaptées, particulièrement dans les urgences sanitaires.

3. Pratiques à ne plus reconduire pour le proche cycle

- ❖ Consultations menées une fois les principales décisions déjà prises ou uniquement pour répondre aux exigences du projet ;
- ❖ Collecte de feedback, plaintes ou données sans analyse, réponse, restitution ni démonstration de leur utilisation ;
- ❖ Boîtes à suggestions, numéros verts ou solutions numériques déployés comme canal unique, sans analyse de l'accessibilité et sans capacité de traitement ;
- ❖ Consultation principalement limitée aux leaders, avec faible influence des femmes, jeunes, personnes handicapées, déplacées, retournées, personnes âgées et groupes marginalisés ;
- ❖ Création systématique de comités parallèles spécifiques à chaque projet lorsque des structures communautaires légitimes existent déjà ;
- ❖ Communication descendante, messages standardisés ou uniquement en français, sans adaptation aux langues et réalités locales ;
- ❖ Multiplication d'évaluations et de mécanismes non coordonnés auprès des mêmes communautés.
- ❖ Traitement des plaintes sensibles par des dispositifs ordinaires ne garantissant pas confidentialité, protection et référencement approprié ;
- ❖ Projets intégrant l'AAP uniquement dans la narration, sans budget, personnel, indicateurs, responsabilités et capacité d'adaptation ;
- ❖ Indicateurs limités au nombre de personnes sensibilisées, réunions, boîtes ou plaintes, sans mesure de la qualité de la participation et des changements obtenus ;
- ❖ Promesses d'assistance non réalistes ou changements de programme sans explication aux communautés.
- ❖ Utilisation des organisations locales et relais communautaires comme simples exécutants sans ressources suffisantes ni rôle dans la décision.

5. Cadre opérationnel proposé pour le GT-AAP

Axe	Standard minimal proposé	Preuve attendue	Indicateur suggéré
Participation	Consultation avant la conception et aux étapes clés	Compte rendu + matrice décisions/feedback	% de projets montrant une modification issue du feedback
Feedback	Canaux multiples choisis avec les communautés	Cartographie des canaux et registre de cas	% de feedbacks accusés/répondus dans le délai convenu
Boucle de retour	Restitution régulière et documentée	Supports/CR de restitution	% de communautés ayant reçu un retour documenté
Inclusion	Analyse de représentation et consultations adaptées	Données désagrégées + mesures correctives	Part des groupes sous-représentés ayant un canal accessible
Protection	Traitement confidentiel et référencement sûr	Protocoles et annuaire de référencement	% de plaintes sensibles orientées selon protocole
Ressources	Budget et responsabilités AAP identifiables	Ligne budgétaire + responsabilités	% de projets disposant de ressources AAP dédiées
Apprentissage	Analyse régulière des tendances AAP	Tableau de bord/brief périodique	Nombre d'adaptations programmatiques documentées

Ce cadre traduit les recommandations récurrentes des consultations en exigences vérifiables de programmation et de suivi.

6. Recommandations prioritaires

- Adopter un socle commun AAP applicable à tous les projets, indépendamment du bailleur, couvrant participation, information, feedback, réponse, référencement et apprentissage.
- Exiger, lors de la revue des projets, une analyse AAP préalable montrant comment les communautés ont été consultées avant la finalisation de l'intervention.
- Prévoir une ligne budgétaire AAP identifiable et proportionnée aux exigences de participation, accessibilité, traitement des feedbacks et restitution.
- Mettre en place un mécanisme coordonné de partage des tendances communautaires, avec règles strictes de protection des données et sans divulgation d'informations sensibles.
- Définir avec les communautés les délais réalistes de traitement et de retour d'information, puis suivre ces engagements.
- Renforcer la localisation en soutenant financièrement et techniquement les organisations nationales, les réseaux communautaires et les structures existantes.
- Introduire des indicateurs centrés sur les résultats : proportion de feedbacks ayant reçu une réponse, changements programmatiques attribuables au feedback, perception d'écoute, accessibilité et satisfaction.
- Instaurer des revues périodiques AAP intersectorielles pour convertir les tendances communautaires en décisions et suivre les mesures correctrices.

7. Conclusion

Les consultations expriment une attente claire : l'AAP ne doit plus être assimilée à une boîte à suggestions, un numéro vert ou une activité ponctuelle de sensibilisation. Elle doit devenir une architecture de décision qui garantit aux populations affectées un accès réel à l'information, des moyens sûrs de s'exprimer, une réponse à leurs préoccupations et une capacité mesurable d'influencer l'assistance. Pour le prochain cycle de programmation, le principal changement attendu est donc le passage d'une logique de consultation à une logique de participation, d'action et de redevabilité démontrable.

Formule de programmation proposée

Aucune consultation sans influence. Aucun feedback sans réponse. Aucune plainte sans suivi. Aucune décision majeure concernant les populations affectées sans participation significative.