|  |
| --- |
| **Termes de Référence de la Recherche****Evaluation de l’accès, de l’usage et des préférences des communautés en matière de services financiers et d’assistance monétaire****CAR2203****République centrafricaine** |
| **Juillet 2022****Version 1** | **C:\Users\Megan\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\REACH logo white (for a coloured background).jpg** |

# Résumé

|  |  |
| --- | --- |
| **Pays d'intervention** | *République centrafricaine (RCA)* |
| **Type d'urgence** | □ | Catastrophe naturelle | **x** | Conflit | □ | Autre *(spécifier)* |
| **Type de crise** | □ | Crise soudaine  | **□** | Crise à progression lente | **x** | Crise prolongée |
| **Agence(s) / Organisme(s) mandataire(s)** | *OCHA (FH), Groupe de Travail sur les Transferts Monétaires (GTTM)* |
| **Code projet IMPACT** | *26AUZ* |
| **Durée totale de la recherche** *(de la conception de la recherche aux produits finaux / M&E)* | 01/05/2022 au (provisoire) 30/09/2022 |
| **Calendrier de la recherche***Ajouter les échéances planifiées (pour le premier cycle si plusieurs)* | 1. Pilote / formation : 01-02/08/2022 | 6. Présentation préliminaire : 16/09/2022 |
| 2. Début de la collecte de données : 03/08/2022 | 7. Produits envoyés pour validation : \_ 21/09/2022 |
| 3. Fin collecte de données : 25/08/2022 | 8. Produits publiés : 30/09/2022 |
| 4. Données analysées : 03/09/2022 | 9. Présentation finale : \_ \_/\_ \_/\_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ |
| 5. Données envoyées pour validation : 05/09/2022 |
| **Nombre d'évaluations** | **x** | Une seule évaluation (un cycle) |
| □ | Plusieurs évaluations (plus d'un cycle)  |
| **Etape(s) humanitaire(s) clé(s)***Spécifier* ***ce que l'****évaluation va informer et* ***quand****, par exemple : le Cluster Abris va utiliser ses données pour rédiger son Revised Flash Appeal ;* | **Etapes** | **Echéances** |
| □ | Plan/stratégie d'un bailleur | \_ \_/\_ \_/\_ \_ \_ \_ |
| □ | Plan/stratégie inter-cluster  | \_ \_/\_ \_/\_ \_ \_ \_ |
| **x** | Plan/stratégie d'un cluster  | Novembre 2022 |
| □ | Plan/stratégie d'une plateforme d'ONG  | \_ \_/\_ \_/\_ \_ \_ \_ |
| x  | Autre (spécifier) : HNO/HRP  | Au plus tard début octobre 2022 |
| **Type d'audience & Dissémination** Spécifier **qui** l'évaluation va informer et **comment** les produits seront disséminés pour informer l'audience | **Type d'audience** | **Dissémination** |
| **x** Stratégique**x** Programmatique□ Opérationnelle□ [Autre, Spécifier] | **x** Envoi général des produits (par exemple, via email aux consortium d'ONG, aux participants de l'équipe humanitaire du pays, aux bailleurs)**x** Envoi aux clusters (par exemple, Education, Abris, EHA) et présentation des résultats à la prochaine réunion du cluster **x** Présentation des résultats (par exemple à la réunion de l'équipe humanitaire du pays ; d'un Cluster) **x** Dissémination à travers de sites internet (Relief Web & REACH Resource Centre)□ [Autre, spécifier] |
| **Plan détaillé de dissémination requis** | □ | Oui | **x** | Non |
| **Objectif général** | L'objectif principal de cette évaluation est d'informer la réponse humanitaire au sens large en RCA et en particulier le Groupe de Travail sur les Transferts Monétaires (GTTM), en créant une base d’informations fiable sur les expériences et les préférences des utilisateurs en matière d'assistance monétaire. L'évaluation fournira une analyse des expériences et des préférences des utilisateurs en matière de services financiers, numériques et traditionnels, par localité, ainsi que les obstacles rencontrés en termes d’accessibilité. Elle contribuera également aux efforts de redevabilité collective en plaçant les caractéristiques et les préférences des personnes qui accèdent à ces services au centre de la conception de la réponse humanitaire. |
| **Objectif(s) spécifique(s)** | -Évaluer l'accès, l'utilisation et les préférences de la communauté en matière de transferts monétaires et de services financiers (numériques et non numériques).-Comprendre dans quelle mesure et de quelle manière les communautés (et plus spécifiquement les différentes cohortes au sein des communautés, par âge, sexe, statut de déplacement, personnes vivant avec un handicap) sont en mesure d'accéder à une assistance monétaire numérique, y compris l'évaluation des niveaux d’alphabétisation numérique. -Cartographier les obstacles à l’accès et utilisation des mécanismes d’assistance monétaire numérique -Comprendre dans quelle mesure les communautés (et plus spécifiquement les différentes cohortes au sein des communautés) préfèrent recevoir de l’argent directement en espèces plutôt que d'autres types d'assistance, dont l'assistance financière numérique. - Évaluer l'intérêt de la communauté pour les modalités d'assistance monétaire numérique- Comprendre dans quelle mesure les partenaires humanitaires qui délivrent une assistance monétaire proposent des formations sur l'inclusion financière.  |
| **Questions de recherche** | 1. Quelles sont les expériences des utilisateurs en matière de services financiers et d'assistance monétaire, numérique ou autre, en RCA ?
	1. Quels mécanismes de transferts monétaires, y compris l’argent mobile, sont actuellement utilisés ?
	2. Les différents mécanismes d’assistance monétaire actuellement utilisés fonctionnent-ils généralement comme prévu ?
	3. Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF) ?
	4. Les expériences des utilisateurs diffèrent-elles en fonction du type de communauté, du lieu, de l'âge, du sexe, du handicap et d'autres caractéristiques des utilisateurs ? Si oui, comment diffèrent-elles ?
	5. Les utilisateurs disposent-ils de toutes les informations et aptitudes nécessaires pour utiliser les mécanismes des services financiers numériques à leur avantage ?
2. Quels sont les obstacles/risques pour accéder à l’assistance monétaire numérique et non-numérique en RCA ?
	1. Quels sont les principaux obstacles à l'accès aux mécanismes de services financiers numériques et non-numériques ?
	2. Les obstacles à l’accès diffèrent-ils en en fonction du type de communauté, du lieu, de l'âge, du sexe, du handicap et d'autres caractéristiques des utilisateurs ? Si oui, comment diffèrent-ils ?
 |
| **Couverture géographique** | *Bangui, Kaga-Bandoro et Bambari* |
| **Sources de données secondaires**  | REACH Initiative (2021) Central African Republic, Evaluation Multisectorielle des besoin (M[SNA) TDR](https://www.impact-repository.org/document/reach/9347d47f/REACH_CAR_ToRs_MSNA_2021_FINAL.pdf). REACH Initiative (December 2021), [Digital financial services in the Uganda Refugee Response.](https://www.impact-repository.org/document/reach/00b1011b/REACH_UGA_Factsheet_Financial-Service-Proivders-in-Uganda_January-2022.pdf)REACH Initiative (Novembre 2021), [Assessment of financial Service providers, Cash and Voucher Assistance in Uganda](https://www.impact-repository.org/document/reach/8aa83b71/UGA2103-Assessment-of-FSPs-CVA-in-Uganda.pdf). REACH and CALP Network (September 2021), [Assessment of Financial Service Providers – CVA in Yemen](https://reliefweb.int/report/yemen/assessment-financial-service-providers-cva-yemen). * OCHA, [République](https://reliefweb.int/report/central-african-republic/r-publique-centrafricaine-aper-u-des-besoins-humanitaires-en-2022) centrafricaine Aperçu des besoins humanitaires en 2022 (octobre 2021).
* OCHA (Janvier 2022) [CAR: Plan de réponse humanitaire | Humanitarian Response Plan 2022.](https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/central-african-republic/document/car-plan-de-r%C3%A9ponse-humanitaire-humanitarian-response-0)
* CaLP Network. (2020). [Delivery Money: Cash Transfer Mechanisms in Emergencies.](https://www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2020/03/Delivering-Money-cash-transfer-mechanisms-in-emergencies_2-1.pdf)
* CaLP Network, [Glossaire des Transferts Monétaire.](https://www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2020/03/calp-glossaire.pdf)
* IPC (2022)  République centrafricaine (RCA): [Analyse de l’insécurité alimentaire aigüe de l'IPC, avril - août 2022 (publié en avril 2022](https://reliefweb.int/report/central-african-republic/r-publique-centrafricaine-rca-analyse-de-l-ins-curit-alimentaire-aig)).
* GSMA, REACH and Emergency and Telecommunications Cluster (January 2021, [The Connectivity, Needs and Usage Assessment (CoNUA) Toolkit.](https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/resources/the-connectivity-needs-and-usage-assessment-conua-toolkit/)
* Plan International (October 2021), Feasibility Study on CVA and UP2U in Kaga Bandora.
* GTS (Mars 2022), [Priorité à la protection, la dignité et l’accès, Expériences des bénéficiaires d’assistance monétaire en République Centrafricaine, Baromètre Cash.](https://groundtruthsolutions.org/wp-content/uploads/2021/10/GTS_RCA_BarometreCash2_Mars_2022_FR.pdf)
* PAM (Mai 2021), [Résultats préliminaires, Evaluation rapide de faisabilité des CBT dans les sites d'Alindao](https://fscluster.org/central-african-republic/document/resultats-preliminaires-evaluation-0).
* PAM (Juillet 2021), Résultats préliminaires, Evaluation rapide de faisabilité des CBT dans les sites des déplacés de Bangassou et de Rafai.
* PAM (Mars 2022), Mission d'évaluation de la faisabilité des transferts monétaires à Birao.
* [Dashboard PTM - Programme de transfert monétaire (Janvier-Décembre 2021)](https://www.humanitarianresponse.info/fr/operations/central-african-republic/infographic/rca-ptm-programme-de-transfert-monetaire-janvier-1),
 |
| **Population(s)** |  | PDI dans des camps | x  | PDI dans des sites informels  |
| *Sélectionnez tout ce qui s'applique* | **x** | PDI dans des communautés hôtes | □ | PDI [Autre, spécifier] |
|  | □ | Réfugiés dans des camps | □ | Réfugiés dans des sites informels |
|  | □ | Réfugiés dans des communautés hôtes | □ | Réfugiés [Autre, spécifier] |
|  | **x** | Non-déplacés (hôtes) | **x** | Non-désplacés (non-hôtes) |
|  | **x** | Retournés | □ | [Autre, spécifier]  |
| **Stratification***Sélectionner le(s) type(s) et entrer le nombre de strates* | **x** | Géographique # 1 : Population totale de 3 localitésLa taille de la population par strate est-elle connue ? **x** Oui □ Non | □ | Groupe # : \_ \_ \_ La taille de la population par strate est-elle connue ? □ Oui □ Non | □ | *[Autre, spécifier]* # : \_ \_ \_ La taille de la population par strate est-elle connue ? □ Oui □ Non |
| **Outil(s) de collecte de données**  | **x** | Structuré (Quantitatif) | **x** | Semi-structuré (Qualitatif) |
|  | **Méthode d'échantillonnage** | **Méthode de collecte de données**  |
| **Enquête structurée auprès des utilisateurs au niveau individuel** Sélectionner *les méthodes d'échantillonnage et de collecte de données et spécifier le nombre d'entretiens ciblé* | □ Choisi**x** Probabiliste / Aléatoire simple□ Probabiliste / Aléatoire simple stratifié □ Probabiliste / en grappes (cluster)□ Probabiliste / en grappes stratifiées□ [Autre, spécifier] | □ Entretien avec informateur clé (# cible):\_ □ Discussion de groupe (# cible) : □ Entretien ménage (# cible):\_ \_ \_ \_ \_ \_ \_**x** Entretien individuel (# cible) : 495□ Observations directes (# cible):\_ \_ \_ \_ \_ \_ \_□ [Autre, spécifier] (# cible):\_ \_ \_ \_ \_ \_ |
| **Discussions de groupe semi-structurées avec des bénéficiaires d'une assistance monétaire et des utilisateurs potentiels de services financiers numériques.**  | **x** Choisi□ Probabiliste / Aléatoire simple□ Probabiliste / Aléatoire simple stratifié □ Probabiliste / en grappes (cluster)□ Probabiliste / en grappes stratifiées□ [Autre, spécifier] | □ Entretien avec informateur clé (# cible):\_ **x** Discussion de groupe (# cible):\_24□ Entretien ménage (# cible):\_ \_ \_ \_ \_ \_ \_□ Entretien individuel (# cible):\_ \_ \_ \_ \_ \_□ Observations directes (# cible):\_ \_ \_ \_ \_ \_ \_□ [Autre, spécifier] (# cible):\_ \_ \_ \_ \_ \_ |
| **Entretiens individuels semi-structurés avec des *membres de la communauté* âgés et en situation d’handicap**  | **x** Choisi□ En boule de neige (snowballing)□ [Autre, spécifier] | □ Entretien avec informateur clé (# cible):\_ \_ \_ \_ \_ **x** Entretien individuel (# cible) : 12□ Discussion de groupe témoin (focus group discussion) (# cible):\_ \_ \_ \_ \_ \_□ [Autre, spécifier] (# cible):\_ \_ \_ \_ \_ \_ |
| **Niveau de précision cible si échantillonnage probabiliste** | 95% de niveau de confiance95/08 par strate mais à différents niveaux géographiques (voir détails dans le cadre d'échantillonnage ci-dessous) | +/- 08 % de marge d'erreur |
| **Plateforme(s) de gestion des données**  | **x** | IMPACT | □ | HCR |
|  | □ | [Autre, spécifier] |
| **Type(s) de produit(s) attendu(s)**  | □ | Aperçu de la situation (situation overview) # : \_\_ | □ | Rapport # : \_ \_ | □ | Profil # : \_ \_ \_ |
|  | □ | Présentation (résultats préliminaires) # : \_ \_ \_ | □ | Présentation (finale) # : \_ \_ | x | Fiche d'information # : 3 (une par localité)\_ \_ |
|  | □ | Tableau de bord interactif #:\_ | □ | Webmap # : \_ \_ | □ | Cartes # : \_ \_ |
|  | □ | [Autre, spécifier] # : \_ \_ \_ |
| **Accès**  | x | Public (disponible sur le Centre de Ressources REACH et autres plateformes humanitaires)  |
| □ | Restreint (diffusion bilatérale uniquement sur la base d'une liste de diffusion convenue, pas de plubication sur la platformes REACH ou d'autres) |
| **Visibilité** *Spécifier quels* ***logos*** *devront apparaître sur les produits* | ***REACH***  |
| ***Donateur :*** *FH* |
| ***Plateforme de coordination :*** *GTTM* |
| ***Les partenaires :*** *logos des partenaires qui fourniront un appui logistique* |

# Justification

2.1. Contexte et informations générales

Au cours du Sommet humanitaire mondial (WHS) de 2016, le Grand Bargain a été lancé, promettant, entre autres, d'abandonner l'aide en nature dans la pratique humanitaire au profit de programmes de transferts monétaires (PTM)[[1]](#footnote-1) Les arguments en faveur de ce changement incluent la rentabilité (rapport coût-efficacité), l’offre d'une plus grande liberté de choix et d'une plus grande dignité aux bénéficiaires potentiels ainsi que le renforcement des marchés locaux. En République centrafricaine (RCA), les PTM gagnent en popularité et en volume : le nombre de bénéficiaires de l’assistance monétaire est passé de 848K en 2020 à 1,6M en 2021 pour un total de 32M USD[[2]](#footnote-2) et, selon le HRP 2022, le nombre de personnes ayant reçu une assistance en transferts monétaires entre janvier et septembre 2021 a triplé par rapport au volume d'aide fourni sur la même période en 2019.[[3]](#footnote-3) Cette augmentation répond à la détérioration des conditions humanitaires dans le pays en raison de la crise prolongée qui, avec l’insécurité et son impact sur les moyens d’existences des populations, exacerbée par la Covid-19, a engendré une aggravation de la prévalence d’l’insécurité alimentaire dans le pays, avec 45% de la population étant en phase de crise (phase 3+) de l’insécurité alimentaire aiguë de l'IPC en 2022[[4]](#footnote-4) .

Malgré l'utilisation croissante des transferts monétaires comme modalité d'assistance humanitaire, le paysage des PTM en RCA reste très complexe et de nombreux défis persistent : marchés non fonctionnels en dehors des principaux centres urbains, nombre limité de prestataires de services financiers, connectivité limitée des réseaux et préoccupations croissantes en matière de sécurité, notamment dans les zones couvertes par les opérations des groupes armés. En tant que tel, l'identification et l'utilisation d'un mécanisme de distribution approprié est l'un des principaux défis rencontrés par les acteurs humanitaires, en particulier en dehors de Bangui et de sa périphérie. La plupart de l'assistance monétaire en dehors de la capitale est fournie sous forme d'argent en espèces en enveloppe et sous forme de coupons avec l’appui de commerçants/fournisseurs locaux.[[5]](#footnote-5) De plus, les préférences des bénéficiaires quant à l’assistance monétaire en RCA ne semblent pas homogènes. La MSNA 2021[[6]](#footnote-6) démontre une variation significative des modalités préférées au sein de la population : si les transferts en espèces sont privilégiés par une grande majorité de ménages à Bangui, Mobaye et Batangafo, ce n'est pas le cas dans des localités plus éloignées comme Bozoum, Obo et Birao.[[7]](#footnote-7) L'analyse préliminaire effectuée par le Groupe de Travail sur les Transferts Monétaires (GTTM) mentionnent plusieurs facteurs et éléments qui pourraient expliquer ces différences dans les préférences des bénéficiaires, tels que : les difficultés (physiques ou sécuritaires) pour s'approvisionner, l'accès aux marchés et à la terre, les prix et la variété des biens sur les marchés, les revenus des ménages ainsi que les spécificités liées au tissu socio-économique des zones.[[8]](#footnote-8) Ainsi, une approche localisée lors de la détermination de la modalité d'intervention a été considérée comme la plus appropriée au vu de la variété de facteurs influençant à la fois les préférences des bénéficiaires et la pertinence globale de toute modalité, en raison notamment des contraintes d'accès et de sécurité.

Un certain nombre d'études de faisabilité de transferts monétaires ont été menées par les acteurs humanitaires avant l’implémentation de PTM. Ces études mettent un accent sur la fonctionnalité du marché, la disponibilité des prestataires de services financiers et les préférences des bénéficiaires dans les endroits ciblés, afin de préparer le terrain pour la programmation la plus appropriée. A titre d’exemple, nous pouvons citer les évaluations réalisées (spécifiquement pour la programmation interne à chaque organisation) par le PAM à Birao, Bangassou, Rafai, Alindao, et par des ONG telles que Plan International à Kaga Bandoro.[[9]](#footnote-9) Par ailleurs, grâce à l'Initiative conjointe de suivi des marchés (ICSM) du GTTM, aux données du mVAM ainsi que de l'Institut centrafricain de la statistique et des études économiques et sociales (ICASEES) soutenu par la Banque Mondiale, plusieurs base de données sur les prix, la fonctionnalité des marchés et la disponibilité des produits existent et sont régulièrement mise à jour. Cependant, d’importantes lacunes en matières d’informations sur le paysage financier de la RCA persistent, notamment sur le paysage numérique, incluant la capacité des prestataires de services financiers, les expériences et les préférences des utilisateurs, en particulier celles des personnes financièrement et numériquement analphabètes. Les évaluations précédentes ont permis d’apporter un éclairage sur les PTM, notamment sur la capacité du marché et la chaîne d'approvisionnement dans des lieux ciblés. Néanmoins ces évaluations manquaient d'une vue d'ensemble comparative des différents mécanismes de distribution des transferts monétaires, avec une analyse des opportunités, des défis et des mesures d'atténuation par mécanisme de distribution, incluant les moyens numériques. Les transferts électroniques (notamment l'argent mobile) restent une solution minoritaire en RCA avec, selon le HRP, uniquement 15% des bénéficiaires ayant reçu des transferts électroniques en 2021, les défis infrastructurels (réseau téléphonique, présence physique de prestataires de services de paiements) et sociaux (aisance avec les transferts électroniques) étant toujours considérés comme élevés. Néanmoins, il n'existe pas d'évidences permettant de quantifier ces défis ou l'accès de la population à la téléphonie mobile, ses usages numériques, ses préférences et ses aptitudes.[[10]](#footnote-10)

Outre les lacunes en matière d'information identifiées lors de la revue de données secondaires, cette évaluation a été sollicitée directement par les partenaires. Dans le cadre du Plan de réponse humanitaire 2022, les partenaires internationaux et les autorités locales ont affirmé leur souhait de mettre l'accent sur une meilleure compréhension du paysage financier, notamment sur les options numériques, les préférences des utilisateurs et les contraintes d'accès, afin d’explorer le potentiel de mise à l’échelle et d’implémentation de solutions numériques pour les PTM. En consultation avec le GTTM, les partenaires ont identifié deux lacunes prioritaires à combler pour 2022, à savoir : 1) une cartographie des prestataires de services financiers (PSF) 2) une évaluation des expériences et des préférences des utilisateurs de services financiers. Afin d’optimiser l’allocation des ressources, il a été décidé par les membres du GTTM de réaliser ces deux exercices de manière concomitante dans le but de fournir une vision holistique du paysage financier en RCA, tant du côté de l'offre que de la demande. Tandis que l'UNICEF prendra la tête de l'évaluation de l'offre des PSF, avec une cartographie des prestataires de services financiers et une évaluation de l'accès et de l'utilisation de leurs services, REACH, en soutien au GTTM, se concentrera sur la demande, en évaluant, en autres, les expériences et les préférences des communautés en matière d'assistance financière (numérique et non-numérique) et de prestations de services financiers. Cette composante ne se limitera pas à l'argent mobile mais évaluera les perceptions, les préférences et les usages des communautés en ce qui concerne chaque modalité de transfert disponible. L'évaluation de l'accès ainsi que l'usage des services financiers et de l'argent mobile par les populations permettra d’obtenir des informations fiables sur les préférences des bénéficiaires quant aux différentes modalités de transferts monétaires, ainsi que sur les risques, défis et obstacles potentiels associés à ces modalités, tout en garantissant que les préférences et la redevabilité soient au centre de la conception des programmes d’assistance monétaire.

En somme, bien que certaines preuves aient été générées sur ce sujet, il manque une étude compréhensive produisant des résultats généralisables pouvant alimenter les stratégies opérationnelles des partenaires. Il est nécessaire de réaliser une étude plus solide dans ce domaine afin que les gouvernements et les acteurs humanitaires puissent comprendre l'état actuel des préférences et de l'accès des communautés aux différentes modalités et mécanismes de transferts monétaires afin qu’ils puissent adapter leurs interventions en conséquence.

2.2. Effets escomptés

L'objectif initial de cette évaluation est d'informer les acteurs d'assistances monétaires et membre du GTTM sur les expériences et préférences des communautés en matière de services financiers en explorant l’accès, l’usage, et l’acceptation des différents mécanismes de transferts monétaires. Cette évaluation contribuera ainsi aux efforts de redevabilité collective en plaçant les caractéristiques et les préférences des personnes qui accèdent aux services financiers au centre de la conception de la réponse humanitaire, notamment en identifiant les principaux obstacles rencontrés par différentes cohortes de la population lors de la délivrance de l’assistance monétaire. Les données collectées alimenteront également les discussions stratégiques de programmation en transferts monétaires en fournissant des informations sur la possibilité et faisabilité des différentes modalités d’assistance dans les trois localités évaluées (Bangui, Kaga-Bandoro et Bambari), en accord avec les préférences des communautés. En outre, la complémentarité de cette évaluation avec la cartographie des PSF réalisée parallèlement par UNICEF permettra d’obtenir une vue exhaustive du secteur des services financiers en RCA, avec une analyse approfondie de l’offre et de la demande, ce qui pourra orienter les décisions stratégiques en matière de modalités de transferts monétaires et permettre une triangulation de l’information collectés auprès des PSF, des acteurs humanitaires et des communautés. Par ailleurs, avec un volet sur la faisabilité de transferts numériques, incluant une évaluation de l’alphabétisation numérique, cette étude fournira à la coordination humanitaires un aperçu des besoins en moyens de télécommunications des ménages, élément qui, à la demande de OCHA, devrait être intégré dans les processus de planification stratégique du pays, tels que dans le Humanitarian Need Assessments and Humanitarian Response Plan. Finalement, l'identification des lacunes et besoins du secteur des services financiers et de la télécommunications dans les trois localités pilotes informera les acteurs de développement pour les planifications stratégiques des prochaines années, le développement de ce secteur pouvant générer de nombreuses externalités positives par l'accès à la microfinance, au crédit et à l'épargne, ainsi que par l'accès à l'information.

# Méthodologie

3.1. Aperçu de la méthodologie

Cette étude utilisera une approche mixte pour recueillir des données secondaires et primaires sur les questions de recherche susmentionnées dans trois localités pilotes (Bangui, Bambari et Kaga-Bandoro). La combinaison de méthodes quantitatives et qualitatives permettra d’avoir un aperçu représentatif de la population des localités évaluée tout en pouvant approfondir certaines thématiques par des entretiens individuels et de groupes de discussions ciblant les cohortes de population d’intérêts et les plus vulnérables. La conception de cette évaluation devrait être achevée à la mi-juillet, tandis que l'enquête quantitative devrait être terminée à la mi-août et l'enquête qualitative fin août. Ces dates sont sujettes à changement en raison de la pénuries de carburant à laquelle le pays est actuellement confronté et qui pourraient entraver ou retarder la planification des collecte des données initialement prévue. En effet, en raison du manque de carburant, la fréquence des vols humanitaires permettant les déploiement du personnel sur le terrain a été fortement réduite, et les activités humanitaires de plusieurs organisations ont par conséquent été restreintes et priorisées. Les collectes de données pour cette évaluation étant directement dépendante du soutien logistique des partenaires, leurs réalisations pourraient être retardées et affectées si la situation ne s’améliore pas.

Les données quantitatives seront constituées d'enquêtes individuelles (495 au total) qui seront menées dans trois localités, soit Bangui, Kaga-Bandoro et Bambari, et qui cibleront l'ensemble de la population (y compris les communautés non-déplacées, les personnes déplacées et les rapatriés) sous une seule stratification par zone géographique. Cette évaluation étant une étude exploratoire, la représentativité au niveau des différentes cohortes de populations n’est pas apparu pertinente et mesurée au vu de l’objectif de l’étude. L’approche mixte permettra d’obtenir des informations indicatives pour chaque cohorte d’intérêt de la population. Il a également été décidé de privilégier des enquêtes individuelles plutôt que des enquêtes ménage afin de pouvoir mieux répondre aux objectifs de l’évaluation, les questions de recherche sur l'utilisation, les préférences, l'alphabétisation numérique et financière étant mieux adaptées au niveau individuel.

Pour Bangui, les résultats seront représentatifs de l’ensemble de la population au niveau de la sous-préfecture (admin 2), tandis que pour Kaga-Bandoro et Bambari, les résultats seront représentatifs au niveau de la commune (admin 3). Le choix initial des communes se justifie par la structuration administrative de ces dernières. Les communes étant généralement plus large que les localités en RCA, le choix initial d’une approche au niveau communal permet ainsi d’inclure dans l’échantillonnage les populations urbaines ainsi que les populations rurales vivant aux alentours des localités, ce qui est particulièrement pertinent pour des thématiques telles que l’alphabétisation numérique et l’accès. Pour Bangui, le choix de la sous-préfecture se justifie par la structuration administrative particulière de la capitale qui englobe 8 communes. L'échantillon est conçu pour fournir des résultats représentatifs avec un niveau de confiance de 95% avec une marge d'erreur de 8% et suivra une méthode d’échantillonnage aléatoire simple. Des points GPS aléatoires seront envoyés aux téléphones des enquêteurs. Ces derniers utiliseront ensuite maps.me pour localiser les coordonnées identifiées et interrogeront le ménage vivant le plus près du point GPS.

En complément de l'enquête quantitative, au minimum 8 groupes de discussions seront organisés dans chaque localité évaluée, désagrégés par sexe et par statut de la population (non-déplacés, personnes déplacées sur site, personnes déplacées en communauté d'accueil, retournés), soit 24 groupes de discussions au total. Les participants aux groupes seront sélectionnés par échantillonnage en « boule de neige » (snowball), en utilisant des contacts locaux pour trouver des participants appropriés. Les lieux de chaque discussion coïncideront probablement avec ceux de la collecte des données quantitatives, mais ils seront confirmés une fois l'équipe de terrain déployée.

En plus de recueillir les expériences et les préférences de la communauté, des entretiens individuels semi-structurés (IDIs) seront menés avec des personnes âgées ainsi qu’avec des personnes en situation d’handicap ou leur représentant afin de s'assurer que les points de vue des utilisateurs les plus vulnérables et les moins susceptibles d'avoir des connaissances financières et numériques soient pris en compte. Dans chaque lieu, deux entretiens individuels seront menés avec des personnes âgées et deux avec des personnes en situation d’handicap ou des représentants de personnes en situation d’handicap, soit 12 entretiens individuels au total. Les personnes interrogées seront sélectionnées à l'aide d'une méthode d'échantillonnage dirigé, en utilisant les contacts existants dans les localités ciblées pour trouver des participants adéquats.

**Mécanismes de distribution de l’assistance monétaire**

Une modalité est la forme d'assistance fournie aux bénéficiaires, et comprend des modalités telles que les transferts d'argent en espèces, l'assistance sous forme de coupons, l'assistance en nature et la provision de services financiers numériques. Cette évaluation se concentre en particulier sur l'assistance monétaire en espèces et en coupons, qui sont actuellement les modalités les plus utilisées en RCA, et explore également l’assistance monétaire numérique sous forme d'argent mobile. Différents termes sont utilisés pour désigner l'utilisation d'argent en espèces et/ou de coupons dans le cadre de l’aide humanitaire. Cette évaluation utilisera le terme " Assistance monétaire " (Cash and Voucher Assistance - CVA) comme terme collectif, comme le recommande le CaLP[[11]](#footnote-11).

Au sein de l’assistance monétaire, il existe différents moyens de fournir un transfert d'argent ou de coupons, comme indiqué ci-dessous :

Tableau 1: Mécanismes de distribution de l’assistance monétaire[[12]](#footnote-12)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Liquidités immédiates | Paiement direct en espèces | Remise directe de l'argent aux bénéficiaires par l'agence de mise en œuvre. |
| Distribution par l'intermédiaire d'un agent | Argent en espèces remis aux bénéficiaires par une institution formelle ou informelle qui fait office d’intermédiaire, par exemple un agent de transfert de fonds, un bureau de poste, un commerçant ou une institution de microfinance.N'exige pas des bénéficiaires qu'ils détiennent un compte |
| Comptes de trésorerie | Carte prépayée | Carte en plastique utilisable dans les distributeurs de billets (guichets automatiques), utilisée pour l’octroi d’argent en espèces et sous forme de coupons Nécessite une connexion réseau |
| Carte à puce | Carte en plastique munie d'une puce, valable avec des terminaux de point de vente, utilisée pour l'octroi d'argent en espèces et les achats en magasinNe nécessite pas de connexion réseau |
| Argent mobile | Code SMS qui peut être encaissé dans divers points de vente au détail ou autres, utilisée pour l’octroi d’argent en espèces et sous forme de coupons Nécessite une connexion réseau |
| Compte bancaire | Comptes ou sous-comptes bancaires personnels utilisés pour déposer les subventions en espèces.Obligation pour les bénéficiaires d'avoir des documents d'identification officiels et souvent un statut de résidence officielle. |
| Coupons | Coupons en papier | Jeton en papier qui est remis directement au destinataire et qui peut être encaissé à l'endroit désigné.points de vente |
| Coupons électroniques ou mobiles | Un SMS avec un code ou une carte plastique (ex. carte à puce) utilisée au point de ventePeut nécessiter une connexion réseau.[[13]](#footnote-13) |

3.2. Population visée

Cette évaluation vise à fournir des informations fiables concernant l'accès, l'utilisation et les préférences des communautés en matière de transferts monétaires et de services financiers (numériques et non numériques) en RCA, en évaluant si l’alphabétisation numériques et financières, les préférences en matière de services financiers numériques et traditionnels ainsi que la fourniture de ces services diffèrent selon les diverses cohortes de population. L'évaluation ciblera l'ensemble de la population des trois localités évaluées étant donné la nature exploratoire de l'étude qui vise à pallier le manque d'informations de base sur l'intérêt des communautés et des individus pour de nouvelles modalités d'assistance monétaire numérique. Afin de produire les résultats de recherche les plus adaptés à l’objectif d’information de la réponse humanitaire en cours en RCA, l'unité géographique d'évaluation sera le niveau communal (sauf pour Bangui qui sera évalué au niveau de la sous-préfecture, voir explication dans section couverture géographique), ciblant l'ensemble de la population qui y vit. La population d’intérêt comprendra donc l'ensemble de la population, dont les communautés non-déplacées, les personnes déplacées sur site, les personnes déplacées en communauté d'accueil et les rapatriés présents dans les trois zones géographiques.

En plus de fournir des informations de base sur l'ensemble de la population, cette étude vise à explorer et comprendre comment les préférences et obstacles en matière de services financiers numériques et traditionnels varient en fonction de différentes cohortes de populations, en particulier pour les populations les plus vulnérables. Ainsi, une attention particulière sera accordée aux différences entre les hommes et les femmes, communauté hôte et personnes déplacées (en site et hors site), population retournées et rapatriées, ainsi qu’aux différents groupes d'âge et aux personnes en situation d’handicap. Cette évaluation a ainsi pour objectif de mieux comprendre les obstacles spécifiques auxquels sont confrontées les personnes interrogées en fonction de leur sexe, de leur statut de déplacé, de leur groupe d'âge spécifique ou en raison d'un handicap.

Couverture géographique :

L'évaluation des expériences et des préférences des utilisateurs portera sur trois principales villes du pays (Bangui, Bambari et Kaga Bandaro). Ces localités ont été sélectionnées par les membres du GTTM en fonction du volume de PTM et de la diversité des mécanismes de transferts monétaires utilisés par les acteurs sur place. L'échantillonnage sera représentatif au niveau de la sous-préfecture pour Bangui et au niveau de la commune pour les résultats de Bambari et Kaga Bandaro. Comme expliqué ci-dessus, lcommunes étant généralement plus large que les localités en RCA, le choix initial d’une approche au niveau communal se justifie par l’inclusion dans l’échantillonnage des populations urbaines ainsi que des populations rurales vivant aux alentours des localités, ce qui est particulièrement pertinent pour des thématiques telles que l’alphabétisation numérique et l’accès. Pour Bangui, le choix de la sous-préfecture s’explique par la structuration administrative particulière de la capitale qui s’étend sur 8 communes. Afin de couvrir l’ensemble de la localité dans l’analyse, la sous-préfecture a ainsi été choisie comme unité géographique.

Échantillonnage de la population :

La stratégie d’échantillonnage inclura un échantillonnage probabiliste aléatoire simple stratifié pour le volet quantitatif et un échantillonnage non-probabiliste dirigé pour le volet qualitatif. L’échantillonnage probabiliste couvrira l’ensemble de la population sous une seule stratification par zone géographique et aucune déségrégation ne sera effectuée par statut de déplacement au niveau de la commune ou de la sous-préfecture (cf. partie 3.1 pour plus de détails sur la justification). L’échantillonnage non-probabiliste ciblera différents groupes homogènes de populations pour approfondir les thématiques par groupe de population.

3.3. Revue des données secondaires

Se référer à la section 2.1 sur la justification de l’évaluation, qui comprend une analyse de la littérature secondaire.

3.4. Collecte de données primaires

Aperçu de la méthodologie :

L'équipe d'évaluation commencera par l'enquête quantitative qui fournira des informations de base concernant les préférences des utilisateurs en matière de provision de services financiers et la culture numérique de l'ensemble de la population. L’enquête quantitative sera suivie par la collecte de données qualitatives qui vise à apporter des nuances et des résultats indicatifs concernant les expériences de différentes cohortes de la population en matière de services financiers numériques et traditionnels.

Pour l'enquête quantitative, des équipes de terrain se rendront sur chaque site pour recueillir le nombre nécessaire d'enquêtes individuelles basé sur l’échantillonnage aléatoire simple. Il y aura trois équipes de terrain, chacune composée d'un chargé de terrain et de deux enquêteurs. La collecte des données sera effectuée au moyen de questionnaires standardisés de collecte de données mobiles utilisant des tablettes ou des smartphones. Toutes les données seront téléchargées quotidiennement sur un serveur KOBO afin de permettre un contrôle à distance de la qualité des données.

Les données qualitatives seront collectées à l'aide d'une méthode d’échantillonnage en « boule de neige » en utilisant des contacts existants dans chaque localité comme point de départ pour identifier d'autres individus répondant au profil de participation. Les groupes de discussions seront ventilées par sexe et par groupe de population, soit un groupe de discussions par genre par statut de déplacement par localité afin de recueillir également la perspective des femmes. En plus des groupes de discussions, des entretiens individuels semi-structurés avec deux personnes âgées et deux personnes vivant en situation d’handicap seront menés dans chaque localité afin de s'assurer que des résultats indicatifs pour ces populations vulnérables soient recueillies. A noter que toute référence verbale au mot "handicap" devant être évitée, les critères de sélection pour les personnes en situation d’handicap seront basés sur les questions suivantes :

* Avez-vous des difficultés à voir, même si vous portez des lunettes ?
* Avez-vous des difficultés à entendre, même si vous utilisez un appareil auditif ?
* Avez-vous des difficultés à marcher ou à monter des marches ?
* Avez-vous des difficultés à vous souvenir ou à vous concentrer ?
* Avez-vous des difficultés à prendre soin de vous-même, par exemple à vous laver ou à vous habiller ?
* En utilisant votre langue habituelle (coutumière), avez-vous des difficultés à communiquer, par exemple à comprendre ou à vous faire comprendre ?

Essais préliminaires

Un essai préliminaire sur le terrain sera effectué pour tester le questionnaire quantitatif avant le déploiement complet de la collecte de données. Les outils qualitatifs seront testés au moyen d'entretiens fictifs. Les premiers résultats des enquêtes pilotes informeront et permettront, si nécessaire, d’ajuster l'outil quantitatif ainsi que des guides semi-structurés d’enquêtes qualitatives des groupes de discussions et entretiens individuels.

Tableau 2 : Aperçu des activités de collecte de données par zone géographique

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Localisation  | Enquêtes individuelles (ménages) | Groupes de discussions | Entretiens individuels – personnes avec handicap | Entretiens individuels – personnes âgées  |
| Bangui | 165  | 8 | 2 | 2 |
| Bambari  | 165  | 8 | 2 | 2 |
| Kaga-Bandoro | 165  | 8 | 2 | 2 |
| Total  | 495 | 24 | 6 | 6 |

**Volet quantitatif : Enquête individuelle**

Une enquête quantitative sera menée au niveau individuel dans les zones géographiques ciblées. Un total de 495 entretiens sera réalisé dans les zones ciblées.

Aperçu de l'échantillonnage

L'échantillonnage s'appuiera sur une méthode d'échantillonnage aléatoire simple au niveau de chaque zone géographique afin de fournir une base de référence pour l'ensemble de la population et d'effectuer des comparaisons entre les trois zones ciblées. Les 495 entretiens individuels découleront d’un échantillonnage effectué sur tous les groupes de population mentionnés ci-dessus (non déplacés, déplacés internes sur sites et dans les communautés d'accueil, retournés et rapatriés), et aucune désagrégation ne sera effectuée par groupe de population. L'échantillonnage suivant sera suivi :

* Un échantillon de la population totale permettant d'obtenir des résultats avec un niveau de confiance de 95%, une marge d'erreur de 8% pour l'ensemble de la population au niveau de la sous-préfecture pour Bangui.
* Un échantillon de la population totale permettant d'obtenir des résultats avec un niveau de confiance de 95%, une marge d'erreur de 8% pour l'ensemble de la population au niveau des communes pour Bambari et Kaga-Bandoro.

Tableau 3 : Aperçu de l'échantillonnage de la population totale

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Strata | Unité géographique | Nom de l'unité géographique | Type de population  | Taille de population  | Représentativité statistique | # entretiens par unité géographique | Y compris un tampon de 10 %.  |
| Ensemble de la population  | Sous-préfecture | Bangui ( du 1er arrondissement au 8e arrondissement)  | Non-déplacés  | 812 407 | Niveau de confiance de 95%, marge d'erreur de 8%. | 150 | 15 |
| PDI  | 43 537 |
| Retournés et rapatriés | 238 675 |
| Commune | Bambari  | Non-déplacés | 83 029 | 150 | 15 |
| PDI | 12 802 |
| Retournés et rapatriés | 32 224 |
| Commune | Kaga-Bandoro | Non-déplacés | 55 047 | 150 | 15 |
| PDI | 31 784 |
| Retournés et rapatriés | 30 910 |
| Total des enquêtes  |   | 450 | 45 |
| Total des enquêtes, tampon inclus | 495 |

Dans chaque zone d'évaluation, des points GPS (Global Positioning System) seront générés aléatoirement dans toute l'unité géographique. Le nombre de points GPS générés dans chaque zone d'évaluation dépendra de la taille de la population de chaque zone. Pour les communautés déplacées et retournées, les données démographiques du DTM de l'OIM sont prises comme référence, tandis que pour les zones de communautés non-déplacées, les données censitaires de l'ICASEES sont utilisées.

Les enquêteurs se verront attribuer une série de points GPS, qu'ils localiseront à l'aide de l'application mobile Maps.me. À partir du point GPS, l’enquêteur localisera le ménage le plus proche de ce point. S'il existe plusieurs ménages équidistants du point GPS assigné ou aucun ménage visible à partir du point assigné, l’enquêteur utilisera la méthode du stylo, faisant tourner un stylo pour sélectionner au hasard la personne à interroger ou pour choisir une direction pour marcher. Si le répondant et tous les membres de son ménage ne sont pas disponibles ou ne veulent pas participer à l'enquête, l’enquêteur utilisera la méthode du stylo à partir du premier ménage (nécessitant un remplacement) pour localiser un autre ménage. S'il n'y a que deux membres adultes dans un ménage, l’enquêteur utilisera la méthode du tirage à pile ou face. S’il y a plus de deux membres adultes, un algorithme de sélection aléatoire faisant partie de l’outil quantitatif déployé ou d’une application annexe de randomisation permettra à l’enquêteur de sélectionner un répondant au hasard parmi les adultes présents dans le ménage visité. Il s'agit d'une étape cruciale de la conception de la sélection aléatoire de l'échantillon, car les enquêtes sont conçues au niveau individuel et non au niveau du ménage. Cette méthode s‘inspire de la grille de Kish. Pour mettre en œuvre cette approche : (1) Lister avec un adulte disponible du ménage les initiales des répondants potentiels présents au sein du ménage et les renseigner sur KOBO (ou autre application annexe de randomisation) (2) KOBO ou l’application annexe de randomisation sélectionne aléatoirement une entrée de la liste, indiquant les initiales d’une personne (3) l’enquêteur élira alors le répondant qui correspond aux initiales sélectionnées par la fonction de sélection aléatoire. [[14]](#footnote-14)

Pour s'assurer que les enquêteurs respectent les points GPS assignés, une vérification spatiale quotidienne sera effectuée. Les observations (entretiens individuels) qui sont des doublons du même point GPS assigné ou qui sont collectés trop loin (plus de 150 mètres) du point aléatoire seront supprimées.

**Volet qualitatif**

Une composante qualitative complétera l'enquête quantitative individuelle afin des saisir et d’approfondir les perspectives des utilisateurs finaux, notamment pour appréhender les différences entre les diverses cohortes de population et les groupes de populations vulnérables.

Des groupes de discussion seront organisés avec les communautés non-déplacées et déplacées, incluant les PDI sur site et dans la communauté d'accueil, ainsi que les retournés et rapatriés, afin de comprendre leurs expériences respectives en matière de prestation de services financiers, leurs préférences ainsi que les obstacles rencontrés en termes d’accessibilité aux services financiers (numériques et non-numériques). L’objectif est que les expériences et les perceptions des groupes communautaires vulnérables soient prises en compte, car leur voix pourrait ne pas être entendue dans l'enquête quantitative à grande échelle. Un minimum de deux groupes de discussions sera organisé dans chaque lieu d'évaluation, ventilé par sexe, pour un total de 24 groupes de discussions. Le nombre de groupes peut être revu à la hausse ou à la baisse au cours de la collecte de données si la saturation des données est atteinte ou en raison de contraintes d'accès imprévues. Des entretiens individuels seront menés avec des personnes âgées afin de s'assurer que les points de vue et expériences de ce groupe vulnérable soient pris en compte. Enfin, un certain nombre d'entretiens individuels seront menés avec des personnes en situation d’handicap ou avec une personne les représentant, afin de s'assurer que les points de vue et les expériences de ce groupe vulnérable soient également pris en compte.

Tableau 4 : Vue d'ensemble de la répartition des groupes de discussions par zone géographique

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Localisation  | Groupes - Non déplacés  | Groupes – PDI en communauté d’accueil | Groupes – PDI sur site  | Groupes – rapatriés et retournés |
| Bangui | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Bambari | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Kaga-Bandoro | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Sous-total  | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Total  | 24 |

3.5 . Traitement et analyse des données

Les données sont collectées à l'aide de l'application KoboCollect. Afin de faciliter le processus de nettoyage des données, l’utilisation des fonctions « skip logic » et contraintes sont maximisées lors de l’encodage de questionnaires sur Kobo. De plus, un contrôle quotidien est effectué et automatisé sur R durant les collectes, dans le but d'informer les chargés d'évaluation depuis la capitale sur les erreurs potentielles des questionnaires déjà réalisés, notamment concernant: la durée des entretiens, les valeurs extrêmes, les suites logiques des questions, mais aussi les valeurs ajoutées manuellement dans les options « Autre, précisez ». afin d'ajuster quotidiennement les valeurs qui auraient été mal entrées dans l'outil de collecte. Cela permet également à chaque point focal de faire un suivi direct avec les chargés de terrain afin de faire un retour si nécessaire sur la qualité du travail réalisé sur le terrain. Ce suivi quotidien est aligné sur les normes minimales et standards de IMPACT-Initiatives.

Un nettoyage final est réalisé sur le logiciel R une fois les collectes terminées afin d'harmoniser l’ensemble, de supprimer les questionnaires qui ne satisferaient pas un niveau de qualité prédéfini et qui contiendraient un nombre important d’incohérences malgré les contraintes instaurées dans l’encodage KOBO, par exemple si des réponses à des questions différentes sont contradictoires ou si la réponse à une question numérique est considérée comme une valeur extrême qui ne peut être confirmée soit par un retour du chargé de terrain, soit par une cohérence avec le reste des données. Ce nettoyage final corrige également d’éventuels erreurs de saisie faites par les enquêteurs, selon le retour du chargé de terrain. Les enquêtes d’une durée non-réalistes (trop courte) jugées selon un seuil défini lors des tests préliminaires seront également supprimées Tout changement ou suppression d'enquêtes est inscrits dans un journal de nettoyage. Une fois les données nettoyées et validées par le département de recherche du siège d'IMPACT Initiatives, elles sont procédées dans un outil d'analyse sur R. L'analyse finale contiendra des comparatifs géographiques représentatifs entre les trois localités, et indicatifs selon les thématiques et désagrégations notamment par genre, groupe de population, type de vulnérabilités.

# Principales considérations éthiques et risques connexes

Le plan de recherche proposé répond / ne répond pas aux critères suivants :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Le plan de recherché proposé…***  | ***Oui/ Non*** | ***Détails si non (y compris mitigation)*** |
| … a été coordonnée avec les parties prenantes concernées afin d’**éviter toute duplication inutile** d’efforts de collecte de données ? | Oui  | Une solution avec le GTTM et l’UNICEF a été coordonnée afin d’éviter toute duplication de l’étude.  |
| … **respecte les participants, leurs droits et leur dignité** (en particulier, en demandant un consentement éclairé, en concevant la durée de l’enquête/ de la discussion tout en tenant compte du temps des participants, en assurant une juste restitution des informations fournies) ? | Oui  |  |
| … **n’expose pas les personnes chargées de la collecte de données à des risques résultant directement** de leur participation à la collecte de données ?  | Oui  | Les localités sélectionnées pour l’étude ont été validé par l’équipe responsable de la sécurité. Un plan sécuritaire est établi spécifiquement pour chaque équipe déployée afin de s’assurer de la sûreté des personnes chargées de la collecte.Concernant la COVID-19, des masques et du gel hydroalcoolique sont mis à disposition des équipes de collecte. Les SOPs de IMPACT concernant la COVID-19 sont également communiquées aux équipes. |
| … **n’expose pas les participants / leurs communautés à des risques résultant directement** de leur participation à la collecte de données ?  | Oui  | Concernant la COVID-19, des masques et du gel hydroalcoolique sont mis à disposition des répondants. Des mesures de distanciations sociales sont appliquées. |
| … n’implique pas la **collecte d’informations sur des sujets spécifiques pouvant être stressants et/ou re-traumatisants** pour les participants à la recherche (à la fois les répondants et les personnes chargées de la collecte des données) ? | Oui  |  |
| … n’implique pas la **collecte de données auprès de mineurs**, c’est-à-dire de toute personne de moins de 18 ans ?  | Oui  |  |
| … n’implique pas la **collecte de données auprès d’autres groupes vulnérables,** par exemple les personnes avec un handicap, les victimes/survivants d’incidents de protection, etc. ? | Non | Afin d’utiliser une approche appropriée, l’appui d’une organisation humanitaire spécialisée dans les activités avec personnes en situation d’handicap est sollicité, notamment en ce qui concerne les procédures nationales et les pratiques courantes pour l’interrogation de ce groupe de personnes. Cet appui permet de porter une attention particulière sur la sensibilité, intimité et dignité des personnes en situation d’handicap.L’équipe de collecte se déplace au domicile ou lieu souhaité par la personne pour l’entretien individuel afin de minimiser les déplacements de ces personnes. Si la personne se trouve en difficulté pour répondre à l’enquête, elle peut désigner si elle le souhaite un représentant peut répondre à sa place en son nom. Lors de la formation des chargés de terrain, les équipes sont briefées sur cette thématique afin d’appliquer une approche discrète, inclusive et compassionnelle avec les répondants. Par ailleurs, l’emploi du terme « handicap » est évité par l’utilisation de questions indirectes permettant d’identifier ces personnes selon des critères spécifiques décrits dans la méthodologie de cette étude.  |
| … suit les SOP d’IMPACT pour la gestion des **informations personnelles identifiables**?  | Oui  |  |

# Rôles and responsabilités

Table 2: Description des rôles et des responsabilités

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Description de la tâche | En charge | Redevable | Consultée | Informée |
| Conception de la recherche | JAO  | Research Manager  |  ResearchDesign / Data(RDD) Unit,CWG members | ﻿CountryCoordinator, |
| Supervision de la collecte de données | JAO or AO, Field Officer | Research Manager |  RDD Unit | Database officer |
| Traitement des données (vérification, nettoyage) | DO  | Research Manager | Field Manager + field team , RDD Unit | ﻿ResearchManager/AssessmentOfficers |
| Analyse des données | DO, AO | Research Manager |  RDD Unit | ResearchManager |
| Production des résultats | AO |  Research Manager |  ReportingUnit, CWG |  Country Coordinator  |
| Diffusion | JAO, AO,Country Coordinator, Cash working group |  Country Coordinator |  ﻿CommunicationsUnit | CWG, OCHA |
| Monitoring & Evaluation | Research Manager, JAO |  Country Coordinator  | HQ Research Department  | OCHA |
| Leçons retenues/ enseignement tiré |  Research Manager ; JAO |  Country Coordinator  |  | HQ Research Departmnet  |

***Personne en charge:*** *personne(s) en charge de l’exécution de la tâche*

***Personne redevable:*** *personne qui valide la réalisation de la tâche et qui devra répondre du résultat final*

***Personne consultée:*** *personne(s) qui doi(ven)t être consultée(s) lorsque la tâche est réalisée*

***Personne informée:*** *personne(s) qui doi(ven)t être informée(s) lorsque la tâche est terminée*

# Plan d’analyse des données

Questions de recherche abordées par les enquêtes quantitatives

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Research questions** | **IN #** | **Data collection method** | **Indicator group / sector** | **Indicator / Variable** | **Questionnaire Question** | **Instructions** | **Questionnaire Responses** | **Data collection level** | **Sampling** |
|  | ***A.1.1.*** | *Individual Interview* | *Metadata* | consent | Bonjour, je suis <nom> et je travaille pour REACH. Je mène une enquête pour connaître vos expériences et vos préférences en matière de services financiers et d'argent mobile, afin que les organisations humanitaires puissent mieux comprendre comment communiquer et apporter leur aide. Vous avez été sélectionné par hasard pour participer à cette enquête. L'enquête durera entre 30 et 50 minutes et je vous interrogerai sur votre accès et votre utilisation du téléphone portable, votre expérience de l'argent mobile, des cartes bancaires prépayées et de l'assistance en espèces. Vous n'êtes pas obligé de répondre aux questions si vous ne le souhaitez pas. Vous pouvez mettre fin à l'enquête à tout moment. Toutes les informations que vous me communiquerez resteront anonymes. Je ne vous demanderai pas votre nom. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, sentez-vous libre de parler ouvertement. Les réponses que vous donnerez n'auront aucune incidence sur vous ou votre famille. L'enquête n'est pas menée dans le cadre d'une évaluation des besoins ou d'une distribution. Veuillez me faire savoir si vous avez des questions. Êtes-vous d'accord de participer ? |  |   | *individual* | *Simple random sampling* |
|  | ***A.1.2.*** | *Individual Interview* | *Metadata* | status | A quel groupe de population appartenez-vous ?  | *Select one* | Population hôte – toutes les personnes qui, le temps de l’enquête, ne sont pas dans une situation de déplacement (inclus le retour) en raison de la crisePopulation déplacée en site et lieu de regroupement – toutes les personnes qui ont été déplacées en raison de la crise et qui résident actuellement dans les sites et autres lieux de regroupementPopulation déplacée en famille d’accueil – toutes les personnes qui ont été déplacées en raison de la crise et qui résident aujourd’hui en communauté d’accueilPopulation retournée – toutes les personnes qui sont volontairement retournées dans leurs zone d’origine, cela ne signifie pas nécessairement qu’elles ont rejoint / retrouvée leurs maisons d’origine, ni qu’elles sont exactement dans la même localité (certaines ayant brulé, des retournés ont reconstruits des villages à proximité immédiate de leurs anciens lieux d’habitat).Population rapatriée/retournée de l'étranger – toutes les populations qui sont retournées chez elles, ou sont en cours de retours, après avoir passée plusieurs semaines dans un pays étranger. Pour être qualifié de rapatriés/retournés de l'étranger il y a un nécessaire franchissement de frontières, entre un pays étranger vers la République Centrafricaine. | *individual* | *Simple random sampling* |
|  | ***A.1.3.*** | *Individual Interview* | *Metadata* | location | Lieu de l'entretien | *Select one* | < Liste des districts de personnes déplacées ajustée au niveau local > | *individual* | *Simple random sampling* |
|  | ***A.1.4.*** | *Individual Interview* | *Metadata* | location | Lieu de l'entretien | *Select one* | <Liste des districts de la communauté d'accueil ajustée localement> | *individual* | *Simple random sampling* |
|  | ***A.1.5*** | *Individual Interview* | *Metadata* | *Enumerator ID* | *ID de l'énumérateur* | *Enter name* |  | *individual* | *Simple random sampling* |
|  | ***A.1.6*** | *Individual Interview* | *Metadata* | enumerator | Numéro de l'énumérateur | *integer* |  | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***Household composition*** | ***A.2.1.*** | *HH Interview* | *Demographics* | % of HHs headed by type of HH head | Qui est le chef de votre famille ? | *Select one* | moi-même ; époux; épouse ; père ; mère ; grand-père ; grand-mère ; frère ; sœur ; oncle ; tante ; fils ; fille ; préfére\_ne\_pas\_répondre ; autre\_spécifier | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***A.2.2*** | *Individual Interview* | *Demographics* | Average size of HH | Combien de personnes, y compris vous-même, font partie de votre ménage ? Note: ﻿Note : Un ménage est définicomme l'ensemble des membres vivant habituellement sous le même toit qui dépendent financièrement d’un mêmerevenu et partagent les mêmes repas. Ne pas compter les personnes déplacées qui vivent de façon temporaire avec votre ménage. | *integer* |   | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***A.2.3*** | *Individual Interview* | *Demographics* | % of respondents by age group | Quel est votre âge ? Si vous ne le connaissez pas, donnez votre meilleure estimation. | *integer* |   | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***A.2.4*** | *Individual Interview* | *Demographics* | % of female vs. male respondents | Quel est votre genre ? | *Select one* | homme ; femme ; autre\_ou\_ne\_préfère\_pas\_répondre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***A.2.5*** | *Individual Interview* | *Demographics* | % of individuals by arrival interval/﻿ % de ménages déplacés par durée de déplacement | Depuis combien de temps êtes-vous parti de votre localité́ d'origine?  | Select one | Moins de 1 mois; Entre 1 et 2 mois; Entre 3 et 5 mois; Entre 6 mois et 1 ans; Entre 1 an et 4 ans; Plus de 5 ansJe ne sais pas / préfère ne pas répondre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***A.2.6*** | *Individual Interview* | *Demographics* | % of respondents with valid ID | Quel type de carte d'identité possédez-vous, le cas échéant ? | select multiple | aucuneextrait\_acte\_naissancepasseportcarte\_national\_idcarte\_electeurpermis\_conduiretitre\_foncier\_proprieteid\_unhcrcarte\_griseautre\_id | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***A.2.7*** | *Individual Interview* | *Demographics* | % of HHs living with a disability | Avez-vous des difficultés pour voir, même si vous portez des lunettes ? | *select one* | aucune\_difficulté ; oui\_quelques\_difficultés ; oui\_beaucoup\_de\_difficultés ; ne\_peut\_pas\_du\_tout | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***A.2.8*** | *Individual Interview* | *Demographics* | % of HHs living with a disability | Avez-vous des difficultés à entendre, même si vous utilisez un appareil auditif ? | *select one* | aucune\_difficulté ; oui\_quelques\_difficultés ; oui\_beaucoup\_de\_difficultés ; ne\_peut\_pas\_du\_tout | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***A.2.9*** | *Individual Interview* | *Demographics* | % of HHs living with a disability | Avez-vous des difficultés à marcher ou à monter des escaliers ? | *select one* | aucune\_difficulté ; oui\_quelques\_difficultés ; oui\_beaucoup\_de\_difficultés ; ne\_peut\_pas\_du\_tout | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***A.2.10*** | *Individual Interview* | *Demographics* | % of HHs living with a disability | Avez-vous des trous de mémoire ou du mal à vous concentrer ? | *select one* | aucune\_difficulté ; oui\_quelques\_difficultés ; oui\_beaucoup\_de\_difficultés ; ne\_peut\_pas\_du\_tout | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***A.2.11*** | *Individual Interview* | *Demographics* | % of HHs living with a disability | En utilisant votre langue habituelle (coutumière), avez-vous du mal à communiquer (par exemple à comprendre autrui ou à communiquer avec autrui) ? | *select one* | aucune\_difficulté ; oui\_quelques\_difficultés ; oui\_beaucoup\_de\_difficultés ; ne\_peut\_pas\_du\_tout | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***1. Quelles sont les expériences des utilisateurs en matière de services financiers et d'assistance monétaire, numérique ou autre, en RCA ? SQ: Les utilisateurs disposent-ils de toutes les informations et aptitudes nécessaires pour utiliser les mécanismes des services financiers numériques à leur avantage ?***  | ***B.1.1.*** | *Individual Interview* | Literacy and Numeracy | % of HHs speaking each language | Quelle est la principale langue de communication au sein de votre foyer ? | *select one* | <liste localement ajustée>, Autre, précisez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***B.1.2*** | *Individual Interview* | Literacy and Numeracy | % of respondents by highest completed education level | Quel est votre niveau d’études le plus élevé (formel ou équivalent) ? | *select one* | aucune éducation formelle ; primaire terminé ; primaire incomplet ; secondaire terminé ; secondaire incomplet ; université terminée ; université incomplète ; diplôme professionnel incomplet ; diplôme professionnel terminé ; autre spécifier | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***B.1.3*** | *Individual Interview* | Literacy and Numeracy | % of respondents speaking each language | Quelles langues pouvez-vous lire et écrire ? | *select multiple* | <Liste\_localement\_ajustée>autre\_spécifier ; aucun | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***B.1.4*** | *Individual Interview* | Literacy and Numeracy | % of respondents with basic numeracy skills | Savez-vous comment ... | *select multiple* | compter combien d'argent vous avez ; calculer combien d'argent il vous restera après avoir acheté des articles ; calculer combien d'argent vous aurez lorsque vous aurez économisé de l'argent et que vous recevrez également de l'argent d'une autre source ; calculer combien vous pouvez acheter avec une somme d'argent donnée. | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***B.1.5*** | *Individual Interview* | Digital &Financial Literacy | % of respondents who have basic knowledge of mobile phones | Savez-vous comment... | *select multiple* | *allumer le téléphone portable ; éteindre le téléphone portable ; verrouiller et déverrouiller le téléphone en utilisant un code (pin ou figure), etc. ; charger la batterie ; retirer et insérer la carte SIM ; utiliser la lampe torche de votre téléphone* | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***B.1.6*** | *Individual Interview* | Digital &Financial Literacy | % of respondents digitally literate | Savez-vous comment utiliser le téléphone portable pour... | *select multiple* | *passer et recevoir des appels, envoyer et recevoir des message-textes par SMS, envoyer et recevoir des courriers électroniques, recharger du crédits ou activer des pass , utiliser les services USSD, envoyer et recevoir des message-textes instantanés, envoyer et recevoir des messages vocaux ; utiliser un GPS pour trouver un emplacement prendre\_des\_photos\_et\_enregistrer\_des\_vidéos ; visiter\_un\_site\_web\_spécifique\_avec\_un\_navigateur ; rechercher\_des\_informations\_spécifiques ; utiliser\_les\_médias\_sociaux ; écouter\_la\_radio ; vérifier\_les\_prévisions\_météo\_y compris\_les\_alertes\_de\_temps\_sévère; faire des transactions financières* | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***B.1.7*** | *Individual Interview* | Digital &Financial Literacy | % of respondents having received digital literacy training | Avez-vous déjà reçu une formation à l'alphabétisation numérique ? | *select one* | *oui ; non ; ne sait pas ; préfère ne pas répondre* | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***B.1.8*** | *Individual Interview* | Digital &Financial Literacy | % of respondents having received financial literacy training | Avez-vous déjà reçu une formation en matière d'inclusion financière ? | *select one* | *oui ; non ; ne sait pas ; préfère ne pas répondre* | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***1. Quelles sont les expériences des utilisateurs en matière de services financiers et d'assistance monétaire, numérique ou autre, en RCA ? SQ: Les utilisateurs disposent-ils de toutes les informations et aptitudes nécessaires pour utiliser les mécanismes des services financiers numériques à leur avantage ?*** | ***C.1.1*** | Individual Interview | Phone and service access | % of respondents by type of phone owned | Quel genre de téléphone avez-vous personnellement ?(Sélectionnez toutes les réponses qui s’appliquent) | *select multiple* | aucun; téléphone de base; téléphone à fonction; smartphone | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***C.1.2*** | Individual Interview | Phone and service access | % of respondents who have irregular access to mobile phone | Avez-vous accès au téléphone portable de quelqu’un d’autre ? | *select one* | oui ; non ; ne sait pas ; préfère ne pas répondre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***C.1.3*** | Individual Interview | Phone and service access | % of respondents by type of person they are dependent on for mobile phone use | À qui appartient le téléphone portable que vous utilisez de temps en temps ? | *select one* | autre\_membre\_du\_ménage ; ami ; voisin ; ONG locale\_ou\_internationale ; une\_agence\_onusienne ; croix rouge\_ou\_similaire ; agent\_de\_réseau\_mobile\_ou\_commerçant ; ne\_sait\_pas ; préférer\_ne\_pas\_répondre ; autre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***C.1.4*** | Individual Interview | Phone and service access | % of respondents not owning mobile phone by access frequency | À quelle fréquence utilisez-vous le téléphone portable d’une autre personne ? | *select one* | tous les jours ; 2 à 3 fois par semaine ; toutes les semaines ; 2 à 3 fois par mois ; tous les mois ; moins que tous les mois | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***C.1.5*** | Individual Interview | Phone and service access | % of respondents by type of phone they have access to | À quel type de téléphone avez-vous accès ? | *select one* | téléphone de base ; téléphone à fonctions ; smartphone | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***C.1.6*** | Individual Interview | Phone and service access | % of r+B35+E34 | Combien de numéros de téléphone portable avez-vous (combien de cartes SIM)? | *integer* |   | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***C.1.7*** | Individual Interview | Phone and service access | % of respondents by mobile network used | Quels réseaux de téléphonie mobile utilisez-vous ?*(Sélectionnez toutes les réponses qui s’appliquent)* | *select multiple* | Orange ; Telecel; MOOV; aucun ; autre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***C.1.8*** | Individual Interview | Phone and service access | % of respondents who have easy access to a charging port | Y a-t-il un endroit ou vous pouvez recharger la batterie de votre téléphone si vous en avez besoin?  | *select one* | oui ; non ; ne sait pas ; préfère ne pas répondre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***C.1.9*** | Individual Interview | Phone and service access | % of respondents by type of charging point | Où rechargez-vous la batterie de votre téléphone ? | *select one* | Lieu public (bar, restaurant, etc.); travail ou bureau ; école ; domicile ; maison des voisins ; maison des amis ; centre communautaire ou dirigé par une ONG ; autre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***C.1.10*** | Individual Interview | Phone and service access | % of respondents by level of cost of charging their phone | Devez-vous payer pour recharger votre téléphone et si oui, combien cela vous coûte-t-il de le recharger ? | *select one* | sans coût ; très bon marché ; bon marché ; ni bon marché ni cher ; cher, très cher | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***C.1.11*** | Individual Interview | Phone and service access | % of respondents by method of airtime top up | Comment rechargez-vous le crédit de communication de votre téléphone ? | *selec one* | Achat d'une carte à gratter ou carte de recharge ; achat en ligne ou via une application ; achat de temps de communication directement auprès d'un commerçant ou agent ; achat directement auprès de l'opérateur; utilisation des mes crédits mobiles (services USSD); utilisation de mon solde de compte d'argent mobile ; quelqu'un recharge mon compte à distance ; autres précisez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***C.1.12*** | Individual Interview | Phone and service access | % of respondents by distance to cash-out / cash-in place | Comment vous déplacez-vous habituellement pour recharger votre crédit de communication ? |  | Je n’ai pas besoin de me déplacer pour le rechargement; Je marche régulièrement jusqu’à un endroit où je peux recharger (près du travail, du marché, de l’école, etc.); Je me déplace spécialement pour le rechargement du crédit de communication; je dois prendre des transport publics ou un véhicule pour pouvoir recharger de crédit  | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***C.1.13*** | Individual Interview | Phone and service access | % of respondents by length of time it takes walk to top up airtime | Combien de temps vous faut-il pour vous déplacez à pied au lieu de rechargement de votre crédit de communication - en minutes ? | *select one* | moins de 5 minutes, entre 6 et 15 minutes, entre 16 et 30 minutes, entre 31 et 1 heure, plus de 1 heure. | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***C.1.14*** | Individual Interview | Phone and service access | % of respondents by frequency of airtime top ups | À quelle fréquence vous déplacez-vous à pied pour recharger votre crédit de communication ? | *select one* | tous les jours ; 2 à 3 fois par semaine ; toutes les semaines ; 2 à 3 fois par mois ; tous les mois ; moins que tous les mois | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***C.1.15*** | Individual Interview | Phone and service access | % of respondents able to access phone network dependent mobile money services at home | Avez-vous une couverture réseau pour passer des appels et envoyer des textos (SMS) avec votre téléphone portable depuis ou proche de votre maison? | *select one* | Oui / Non / Je ne sais pas / Ne préfère pas répondre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***C.1.16*** | Individual Interview | Phone and service access | % of respondents that have to walk to get phone coverage | Vous déplacez-vous à pied pour avoir du réseau afin de passer des appels ou envoyer des textos (SMS) avec votre téléphone portable ? | *select one* | il n'y a aucun endroit à distance de marche où j'ai du réseau; je marche régulièrement vers un endroit où il y a du réseau (comme le travail, le marché, l'école, etc.) ; je marche spécifiquement à un endroit dans le but d'obtenir du réseau  | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***C.1.17*** | Individual Interview | Phone and service access | Average amount of time needed to reach phone coverage | Combien de temps de marche vous faut-il pour atteindre un endroit où il y a du réseau - en minutes ? | *select one* | moins de 5 minutes, entre 6 et 15 minutes, entre 16 et 30 minutes, entre 31 et 1 heure, plus de 1 heure. | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***C.1.18*** | Individual Interview | Phone and service access | Average numbr of times respondents walk to get coverage weekly | À quelle fréquence vous déplacez-vous pour obtenir une couverture réseau ? | *select one* | tous les jours ; 2 à 3 fois par semaine ; toutes les semaines ; 2 à 3 fois par mois ; tous les mois ; moins souvent que tous les mois | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***C.1.19*** | Individual Interview | Phone and service access | % of respondents with mobile internet coverage | Avez-vous du réseau internet (données) sur votre téléphone pour les applications et les sites Web tels que Facebook, WhatsApp, Messenger à la maison ? | *select one* | oui ; non ; ne sait pas ; préfère ne pas répondre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***2. Quels sont les obstacles/risques pour accéder à l’assistance monétaire numérique et non-numérique en RCA ?SQ: Quels sont les principaux obstacles à l'accès aux mécanismes de services financiers numériques et non-numériques ?***  | ***D.1.1.*** | *Individual Interview* | Barriers to mobile phone use | % of respondents with knowledge of the internet | Avez-vous déjà entendu parler d’Internet (applications, services et sites Web comme Google, Facebook, WhatsApp, Messenger) ? | *select one* | oui ; non ; ne sait pas ; préfère ne pas répondre | *individual* | *Simple random sampling* |
| *individual* | *Simple random sampling* |
| ***D.1.2*** | *Individual Interview* | Barriers to mobile phone use | % of respondents with knowledge of the internet | Utilisez-vous l’Internet mobile (réseaux sociaux, applications et sites Web tels que WhatsApp, Messenger, Facebook, etc.) ? | *select one* | n'utilise pas l'internet ; oui j'utilise l'internet, mais moins que je le souhaiterais ; oui j'utilise l'internet autant que je le souhaite | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***D.1.3*** | *Individual Interview* | Barriers to mobile phone use | frequency of reasons which prevent or limit respondents from using mobile internet | Parmi les raisons suivantes, quelles sont celles qui limitent votre utilisation de l’Internet mobile (réseaux sociaux, applications et sites web comme WhatsApp, Messenger, Facebook, etc.) ? | *select multiple* | Je ne sais pas comment utiliser l'internet par moi-même ; Ma famille n'approuve pas mon utilisation de l'internet ; Il est difficile de trouver un agent de téléphone mobile pour acheter des données internet ; L'agent de téléphonie mobile est très loin de chez moi ; La couverture réseau pour accéder à l'internet est limitée ou inexistante dans ma région ; Il n'y a pas assez de contenu dans ma propre langue sur l'internet ; L'utilisation de l'internet sur mon téléphone portable consomme trop de batterie ; Je crains de recevoir des contacts non désirés de personnes en ligne ; Je crains de m'exposer ou d'exposer ma famille à des contenus nuisibles ; Je crains que mon identité ou d'autres informations privées soient volées ou utilisées à mauvais escient ; Je ne trouve pas l'internet pertinent ou intéressant pour moi ; Je trouve qu'il est difficile d'utiliser un téléphone portable en général ; Le coût d'achat d'un téléphone portable pouvant accéder à l'internet est trop élevé pour moi ; Le coût d'achat des données est trop élevé pour moi ; L'internet sur mon téléphone est trop lent ; Je n'ai pas le temps d'apprendre à utiliser l'internet sur un téléphone portable ; Il n'y a personne pour m'apprendre ou m'aider à utiliser l'internet mobile. Autre, précisez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***D.1.4*** | *Individual Interview* | Barriers to mobile phone use | frequency of reasons which prevent respondents from using mobile internet | Laquelle de ces raisons est la plus importante ? | *select one* | Je ne sais pas comment utiliser l'internet par moi-même ; Ma famille n'approuve pas mon utilisation de l'internet ; Il est difficile de trouver un agent de téléphone mobile pour acheter des données internet ; L'agent de téléphonie mobile est très loin de chez moi ; La couverture réseau pour accéder à l'internet est limitée ou inexistante dans ma région ; Il n'y a pas assez de contenu dans ma propre langue sur l'internet ; L'utilisation de l'internet sur mon téléphone portable consomme trop de batterie ; Je crains de recevoir des contacts non désirés de personnes en ligne ; Je crains de m'exposer ou d'exposer ma famille à des contenus nuisibles ; Je crains que mon identité ou d'autres informations privées soient volées ou utilisées à mauvais escient ; Je ne trouve pas l'internet pertinent ou intéressant pour moi ; Je trouve qu'il est difficile d'utiliser un téléphone portable en général ; Le coût d'achat d'un téléphone portable pouvant accéder à l'internet est trop élevé pour moi ; Le coût d'achat des données est trop élevé pour moi ; L'internet sur mon téléphone est trop lent ; Je n'ai pas le temps d'apprendre à utiliser l'internet sur un téléphone portable ; Il n'y a personne pour m'apprendre ou m'aider à utiliser l'internet mobile. Autre, précisez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***D.1.5*** | *Individual Interview* | Barriers to mobile phone use | frequency of reasons which prevent respondents from owning a mobile phone | Parmi les raisons suivantes, lesquelles vous empêchent de posséder un téléphone portable ?  | *select multiple* | le coût d'achat de temps de communication est trop élevé pour moi ; le coût de l'achat d'un téléphone portable est trop élevé pour moi ; je n'ai pas les documents d'enregistrement ou d'identification nécessaires pour acheter une carte SIM ; ma famille n'approuve pas l'utilisation d'un téléphone portable ; il est difficile de trouver un agent de téléphonie mobile pour acheter du temps de communication ; la couverture réseau est limitée ou inexistante dans ma région ; je crains de recevoir des appels ou des messages non désirés ; posséder ou utiliser un téléphone portable peut mettre en danger ma sécurité physique, par exemple en cas de vol ou d'agression ; charger la batterie d'un téléphone portable est trop difficile ou trop cher ; je crains que mon identité ou d'autres informations privées ne soient volées ou utilisées à mauvais escient ; un téléphone portable n'est pas pertinent ou intéressant pour moi ; je ne sais pas comment utiliser un téléphone portable ; autre, spécifiez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***D.1.6*** | *Individual Interview* | Barriers to mobile phone use | frequency of reasons which prevent respondents from owning a mobile phone | Laquelle de ces raisons est la plus importante ? | *select one* | le coût d'achat de temps de communication est trop élevé pour moi ; le coût de l'achat d'un téléphone portable est trop élevé pour moi ; je n'ai pas les documents d'enregistrement ou d'identification nécessaires pour acheter une carte SIM ; ma famille n'approuve pas l'utilisation d'un téléphone portable ; il est difficile de trouver un agent de téléphonie mobile pour acheter du temps de communication ; la couverture réseau est limitée ou inexistante dans ma région ; je crains de recevoir des appels ou des messages non désirés ; posséder ou utiliser un téléphone portable peut mettre en danger ma sécurité physique, par exemple en cas de vol ou d'agression ; charger la batterie d'un téléphone portable est trop difficile ou trop cher ; je crains que mon identité ou d'autres informations privées ne soient volées ou utilisées à mauvais escient ; un téléphone portable n'est pas pertinent ou intéressant pour moi ; je ne sais pas comment utiliser un téléphone portable ; autre chose. | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***1. Quelles sont les expériences des utilisateurs en matière de services financiers et d'assistance monétaire, numérique ou autre, en RCA ? SQ: Quels mécanismes de transferts monétaires, y compris l’argent mobile, sont actuellement utilisés?Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?*** | ***E.1.1*** | *Individual Interview* | FSP Familiarity  | % of responds who have an account in financial institutions | Possédez-vous aujourd'hui un compte personnel ou êtes-vous membre auprès des institutions suivantes ? | select multiple | BanqueEtablissement de microfinanceCompte d'argent mobile Association villageoise d'épargne et de crédit (AVEC)TontinePas de compteAutre, spécifiez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***E.1.2*** | *Individual Interview* | FSP Familiarity  | % of responds who have an account in financial institutions | Possédez-vous aujourd'hui un compte commun avec vos proches dans les institutions suivantes ? | select multiple | BanqueEtablissement de microfinanceCompte d'argent mobile Pas de compteAutre, spécifiez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***E.1.3*** | *Individual Interview* | FSP Familiarity  | % of displaced responds who have an account in financial institutions | Possédiez-vous un compte ou étiez-vous membres auprès des institutions suivantes avant votre déplacement ? | select multiple | BanqueEtablissement de microfinanceCompte d'argent mobile Association villageoise d'épargne et de crédit (AVEC)TontinePas de compteAutre, spécifiez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***E.1.4*** | *Individual Interview* | FSP Familiarity  | % of responds who have an account in financial institutions | Possédiez-vous aujourd'hui un compte commun avec vos proches dans les institutions suivantes avant votre déplacement? | select multiple | BanqueEtablissement de microfinanceCompte d'argent mobile Pas de compteAutre, spécifiez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***E.1.5*** | *Individual Interview* | FSP Familiarity  | % of responds by reason of opening financial account  | Quel usage faites vous de votre compte ? | select multiple | Versement de mon salaireRecevoir les prestations sociales / de l'aide humanitaireFaire des paiementsEnvoi de fondsRéception de fondsGarder mon argent à l'abri des vols/épargne en lieu sûrRémunération de l'épargneFacilité d'accès au créditAutre, spécifiez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***E.1.6*** | *Individual Interview* | FSP Familiarity  | % of responds send transferts in the last 6 months  | Avez-vous effectué un ou plusieurs des paiements suivants au cours des six derniers mois ? | select multiple | Factures de services publicsCrédit téléphoniqueTransferts d'argent (destinés à des amis et des proches)Frais de scolaritéFrais médicauxDépenses liées à mon activité professionnelleFrais ou impôts prélevés par le gouvernementFrais ou impôts prélevés par des acteurs non-gouvernementauxDépenses de la vie couranteAutre, spécifiez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***E.1.7*** | *Individual Interview* | FSP Familiarity  | % of responds by type of modality use for money transfers  | Comment envoyez-vous ou recevez-vous généralement de l'argent? | *select multiple* | Compte auprès d'une institution financièreCompte d’argent mobile personnelCompte d’argent mobile d’un tiersContact direct avec une société de transfert de fonds (ex. Western Union, WorldRemit, Ria Money transfer ou autres) Contact avec une société de transfert de fonds par l’intermédiaire d’un tiersPar le biais d'un commerçantEn cash par un transporteurEn le transportant moi-même vers le destinataire/depuis l'expéditeurEn transférant du crédit téléphoniqueAutres, spécifiez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***E.1.8*** | *Individual Interview* | FSP Familiarity  | % of responds by type of challenges faced when sending/receiving money transfers  | Quels obstacles avez-vous rencontrés pour envoyer/recevoir de l'argent ? | *select multiple* | Je n’ai pas les pièces d’identité requises pour accéder à un compte de transfert de fonds formelJe n’ai pas la documentation de travail requise (p. ex. permis de travail) pour accéder à un compte de transfert de fonds formelJe ne sais pas comment créer et utiliser un compte de transfert de fonds formelJe ne me sens pas à l'aise avec l'utilisation de services financiers formels Les sociétés de transfert de fonds sont trop éloignéesIl n'existe pas à ma connaissance d'opérateurs de transferts de fonds ou institutions financières dans ma localitéCoût des transferts de fonds (formels et informels)Mauvaise couverture du réseau mobileJe n’ai pas accès à un téléphone portable/à l’argent mobile pour envoyer/recevoir des fondsJe ne suis pas sûre que l’argent parvienne à son destinataireJe ne fais pas confiance au transporteurMon argent a été volé/perdu par l'intermédiaire Je ne sais pas à qui m’adresser en cas de problèmeAutres, spécifiez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***1. Quelles sont les expériences des utilisateurs en matière de services financiers et d'assistance monétaire, numérique ou autre, en RCA ? SQ: Quels mécanismes de transferts monétaires, y compris l’argent mobile, sont actuellement utilisés?Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?*** | ***F.1.1*** | *Individual Interview* | Modality preference | % of responds receiving transfers in the last 6 months  | Avez-vous reçu un ou plusieurs transferts monétaires au cours des 6 derniers mois ? | *select one* | Oui/Non | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***F.1.2*** | *Individual Interview* | Modality preference | % respondents by type of transfers received  | Si oui, quels types de transferts monétaires avez-vous reçu?  | *select multiple* | Prestations sociales / Aide humanitaireTransferts d'argent (provenant d’amis et de proches)Salaire/rémunérationRevenus commerciauxAutres, spécifiez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***F.1.3*** | *Individual Interview* | Modality preference | % respondents by modalities of humanitarian aid received  | Comment recevez vous généralement les prestations sociales / l'aide humanitaire ? | *select multiple* | Sur mon compte auprès d’une institution financièreSur mon compte d’argent mobileSur le compte/compte d’argent mobile de mon partenaire/ conjoint ou d’un autre membre de la familleSur un compte communCouponsCoupons électroniqueCarte bancaireCarte à puce rechargeableCarte prépayée ou à usage uniqueEn espèces, en personneEn nature (par exemple, nourriture, compléments alimentaires)Autres – voie électroniqueAutres – voie non électronique | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***F.1.4*** | *Individual Interview* | Modality preference | % of accounts opened by an NGO/OI for CVA | Lorsqu'une assistance monétaire par compte bancaire ou argent mobile a été délivrée par une organisation humanitaire, l'organisation vous a-t-elle fourni un compte ?  | *selecte one* | oui ; non ; ne sait pas ; je n'ai pas reçu d'aide humanitaire | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***F.1.5*** | *Individual Interview* | Modality preference | FSP used by NGO/OI | Si oui, auprès de quelle banque ou opérateurs d'argent mobile? | *select multiple* | EcobankBanque populaire maroco-centrafricaine (BPMC)Banque Sahelo-saharienne pour le commerce et l'investissement (BSCI)Banque Gabonaise et Française International (BGFI)Commercial Bank Centrafrique Crédit Mutuel de Centrafrique (CMC)Caisses Mutuelles de Centrafrique (CMCA)Caisse nationale d'épargne Banque de crédit agricole et de développementBanque internationale pour la centrafriqueOrange MoneyPata Biani (Telecel)MoovNe sait pasAutre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***F.1.6*** | *Individual Interview* | Modality preference | % respondents by modalities of transfers received  | Comment recevez vous généralement les autres types de transferts monétaires? | *select multiple* | Sur mon compte auprès d’une institution financièreSur mon compte d’argent mobileSur le compte/compte d’argent mobile de mon partenaire/ conjoint ou d’un autre membre de la familleSur un compte communCouponsCoupons électroniqueCarte bancaireCarte à puce rechargeableCarte prépayée ou à usage uniqueEn espèces, en personneEn nature (par exemple, nourriture, compléments alimentaires)Autres – voie électroniqueAutres – voie non électronique | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***F.1.7*** | *Individual Interview* | Modality preference | % respondents by prefered modalities of transfers | Si vous aviez le choix, par quel biais préfériez-vous recevoir des transferts monétaires?  | *select one* | Sur un compte auprès d’une institution financièreSur un compte d’argent mobileSur le compte/compte d’argent mobile de mon partenaire/ conjoint ou d’un autre membre de la familleSur un compte communCouponsCoupons électroniqueCarte bancaireCarte à puce rechargeableCarte prépayée ou à usage uniqueEn espèces, en personneEn nature (par exemple, nourriture, compléments alimentaires)Autres – voie électroniqueAutres – voie non électronique | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***F.1.8*** | *Individual Interview* | Modality preference | % respondents receiving aid prefering inkind vs cash assistance  | Si vous aviez le choix, préféreriez-vous une aide humanitaire en nature ou en espèces/coupons ? | *select one* | En natureAide en espèces et coupons | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***F.1.9*** | *Individual Interview* | Modality preference | Reasons for prefering in-kind  | Pourquoi préféreriez-vous une aide en nature ? | *select multiple* | Le marché est loinLe marché n'est pas accessibleRareté et indisponibilité permanente de produits sur le marché Les produits en nature sont de bonne qualitéLes produits en nature répondent à mes besoinsPossibilité d'échangeLe lieu de distribution des produits en nature est pratiqueLa distribution en nature est rapideAbsence d'institutions financières (orange money, banques, institutions de microfinances) ne permettant pas d'autres mécanismesInflation/spéculation des prix des articles sur le marché par les commerçantsJe peux amener mes enfants à la distributionPréoccupations concernant la protection lors d'assistance monétaireJe suis plus familier avec cela qu'avec d'autres types d'aideNe sait pas / Ne veut pas direAutre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***F.1.10*** | *Individual Interview* | Modality preference | Reasons for prefering CVA | Pourquoi préféreriez-vous une aide en espèces ou en coupons? | *select multiple* | L'aide en espèces ou en coupons est facile à porterLiberté de choixL'aide en espèces ou en coupons prend moins de tempsPréoccupations concernant la protection lors d'assistance en naturePossibilité d'économiser de l'argentJe veux soutenir les commerçants locauxJe me sens plus respectéLe lieu de distribution de l'aide en espèces ou en coupons est pratiqueLa distribution de la l'aide en espèces ou en coupons est rapideJe peux amener mes enfants à la distributionJe suis plus familier avec cela qu'avec d'autres types d'aideJe ne sais pas / Je ne veux pas le direAutre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***F.1.11*** | *Individual Interview* | Modality preference | Reasons for prefering CVA | S'il s'agissait de vos seules options, préféreriez-vous une aide en espèces, sous forme de coupons ou sous forme de coupons électronique? | *select multiple* | Argent en espècesCouponsCoupons électroniques Je ne comprends pas la différence entre l'argent et les coupons ou coupons électroniques | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***F.1.12*** | *Individual Interview* | Modality preference | Reasons for prefering CVA | Pourquoi préférez-vous l'argent en espèces ? | *select multiple* | Il me donne la liberté de choisir ce que je veux acheter.Je peux économiser de l'argentIl est facile à transporterIl est plus digneIl est plus discretIl n'y a pas ou moins de retards dans la distribution Je suis plus familier avec cela qu'avec d'autres types d'aideJe ne sais pas / Je ne veux pas le direAutre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***F.1.13*** | *Individual Interview* | Modality preference | Reasons for prefering CVA | Pourquoi préférez-vous les coupons ? | *select multiple* | Ils sont plus sûrs à transporterIls sont facile à transporterIls garantissent la qualité des marchandisesIls garantissent la disponibilité des marchandisesLes commerçants ne peuvent pas demander plus d'argent/les prix sont fixes.Ils me permettent d'éviter les sites de distribution bondés ou les longues files d'attente Ils créent moins de tensions au sein de la communauté Je suis plus familier avec cela qu'avec d'autres types d'aideJe ne sais pas / Je ne veux pas le direAutre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***F.1.14*** | *Individual Interview* | Modality preference | Reasons for prefering CVA | Pourquoi préférez-vous les coupons électroniques ? | *select multiple* | Ils sont plus sûrs à transporterIls sont plus faciles à transporterIls sont plus fiablesIls sont plus discretsIls permettent d'acheter en plus petite quantité (pas besoin de dépenser la totalité du coupon en une fois)Ils donnent la possibilité d'acheter quand on le souhaiteJe me sens plus en sécurité si les gens de ma communauté ne savent pas que je reçois de l'assistanceIls me permettent d'éviter les sites de distribution bondés ou les longues files d'attente Ils me permettent d'éviter les déplacements longs et coûteux vers les sites de distribution. Je suis plus familier avec cela qu'avec d'autres types d'aideJe ne sais pas / Je ne veux pas le direAutre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***1. Quelles sont les expériences des utilisateurs en matière de services financiers et d'assistance monétaire, numérique ou autre, en RCA ? SQ: Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?Les différents mécanismes d’assistance monétaire actuellement utilisés fonctionnent-ils généralement comme prévu ?*** | ***G.1.1*** | *Individual Interview* | Direct and OTC Cash | Barriers to receiving direct cash | Quels sont les trois problèmes les plus importants qui vous empêchent de recevoir ou d'utiliser votre assistance monétaire sous forme d'argent en espèces ? | *select multiple* | aucun; les commerçants de ma région n'acceptent pas l'argent en espèces ; je ne fais pas confiance aux agents de paiements; la distance à parcourir pour se rendre à l'agent de paiements ou à la distribution d'argent en espèces est trop grande ; les agents facturent des frais qu'ils ne devraient pas; je n’ai pas de moyens de transports pour me rendre auprès d’un agent ou au lieu d’encaissement, j’ai peur de me rendre auprès d’un agent ou au lieu d’encaissement en raison de l‘insécurité; en tant que femme, je ne me sens pas à l'aise de me rendre auprès d'agents de paiements masculins ; recevoir une aide en espèces me met mal à l'aise au sein de ma communauté; l'argent en espèces présente un risque de vol ; d'autres mécanismes facilitent l'envoi et la réception d'argent ; il y a certains articles ou services que je ne peux pas payer en espèces; autre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***G.1.2*** | *Individual Interview* | Direct and OTC Cash | % of respondents by direct cash function used | Si l'on vous offrait aujourd'hui de l'aide humanitaire sous forme d'argent en espèces, à quoi l'utiliseriez-vous ? | *select multiple* | payer des factures, comme l'eau ou l'énergie ; acheter des biens, comme la nourriture ou des biens pour la maison, économiser de l'argent dans un lieu sûr ; autre précisez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***G.1.3*** | *Individual Interview* | Direct and OTC Cash | % of respondents by direct cash function used | Pour quoi utilisez-vous l'argent en espèces reçu? | *select multiple* | payer des factures, comme l'eau ou l'énergie ; acheter des biens, comme la nourriture ou des biens pour la maison, économiser de l'argent dans un lieu sûr ; autre précisez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***G.1.4*** | *Individual Interview* | Direct and OTC Cash | % of respondents by type of organization they turn to for help / to give feedback | Si vous avez un problème avec l'argent en espèces que vous avez reçu, à qui pouvez-vous demander de l'aide ? | *select multiple* | ONG/OI ; chef de la communauté ; amis ou membres de la famille ; internet ; hotline téléphonique; représentants du gouvernement; commerçants; agent d'une institution financière (banque, mobile money; transporteurs de fonds); autre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***G.1.5*** | *Individual Interview* | Direct and OTC Cash | % of respondents by level of difficulty reaching direct cash agent | Pensez-vous qu'il soit facile ou difficile pour vous de joindre un agent ou un représentant de l'organisation distributrice qui puisse vous aider à résoudre les problèmes concernant votre aide financière en espèce ? | *Select one* | très\_facile, assez\_facile, ni\_facile\_ni\_difficile, assez\_difficile, très\_difficile | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***G.1.6*** | *Individual Interview* | Direct and OTC Cash | nature of difficulty reaching agent | Quelles sont les difficultés ? | *select multiple* | longue distance ; mauvais état des routes ; voyage coûteux ; manque de moyens de transports; difficulté à voyager en raison d'un handicap ou de la vieillesse ; insécurité sur la route ; je n'ai pas assez de temps pour aller voir un agent ; je ne sais pas où joindre un agent; autre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***G.1.7*** | *Individual Interview* | Direct and OTC Cash | nature of ease reaching agent | Pourquoi c'est facile ? | *select multiple* | J'habite à proximité d'un agent ; je peux compter sur un transport régulier pour me rendre auprès d'un agent ; mon agent a des horaires d'ouverture qui me conviennent ;autre, précisez  | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***1. Quelles sont les expériences des utilisateurs en matière de services financiers et d'assistance monétaire, numérique ou autre, en RCA ? SQ: Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?Les différents mécanismes d’assistance monétaire actuellement utilisés fonctionnent-ils généralement comme prévu ?*** | ***H.1.1*** | *Individual Interview* | Vouchers (Paper vouchers  | % of respondents by problems that limit or prevent the use of vouchers  | Quels sont les trois problèmes les plus importants qui vous empêchent ou vous limitent dans la réception ou l'utilisation d'aide humanitaire en coupons ? | *select multiple* | aucun ; les commerçants de ma région n'acceptent pas les coupons ; je préfère utiliser de l'argent en espèces, de l'argent mobile ou d'autres mécanismes ; les commerçants font payer des frais qu'ils ne devraient pas faire lorsque j'utilise des coupons ; la distance à parcourir pour se rendre à l'emplacement d'échange est trop grande; les produits que je souhaite échanger ne sont pas disponibles ou pas en quantité suffisante; je ne sais pas comment utiliser un coupon ou je trouve cela trop compliqué ; recevoir une aide en coupons me met mal à l'aise au sein de ma communauté; autre précisez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***H.1.2*** | *Individual Interview* | Vouchers (Paper vouchers  | % of respondents by direct cash function used | Si l'on vous proposait aujourd'hui une assistance monétaire sous forme de coupons, pour quoi l'utiliseriez-vous ? | *select multiple* | payer des factures, comme l'eau ou l'énergie ; acheter des biens, comme la nourriture ou des biens pour la maison, économiser de l'argent dans un lieu sûr ; autre précisez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***H.1.3*** | *Individual Interview* | Vouchers (Paper vouchers  | % of respondents by direct cash function used | Pour quoi utilisez-vous des coupons? | *select multiple* | payer des factures, comme l'eau ou l'énergie ; acheter des biens, comme la nourriture ou des biens pour la maison, économiser de l'argent dans un lieu sûr, qui n'est ni un compte bancaire ou d'argent mobile ; autre précisez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***H.1.4*** | *Individual Interview* | Vouchers (Paper vouchers  | % of respondents by type of organization they turn to for help / to give feedback | Si vous avez un problème avec les coupons que vous avez reçus, à qui pouvez-vous demander de l'aide ? | *select multiple* | ONG/OI ; chef de la communauté ; amis ou membres de la famille ; internet ; hotline téléphonique; représentants du gouvernement; commerçants; agent d'une institution financière (banque, mobile money); autre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***H.1.5*** | *Individual Interview* | Vouchers (Paper vouchers  | % of respondents by level of difficulty reaching pre-paid card agent | Pensez-vous qu'il soit facile ou difficile pour vous de joindre un agent qui fournit des services de coupons ? | *Select one* | très\_facile, assez\_facile, ni\_facile\_ni\_difficile, assez\_difficile, très\_difficile | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***H.1.6*** | *Individual Interview* | Vouchers (Paper vouchers  | nature of difficulty reaching agent | Quelles sont les difficultés ? | *select multiple* | longue distance ; mauvais état des routes ; voyage coûteux ; manque de moyens de transports; difficulté à voyager en raison d'un handicap ou de la vieillesse ; insécurité sur la route ; je n'ai pas assez de temps pour aller voir un agent ; je ne sais pas où joindre un agent; autre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***H.1.7*** | *Individual Interview* | Vouchers (Paper vouchers  | nature of ease reaching agent | Pourquoi c'est facile ? | *select multiple* | J'habite à proximité d'un agent ; je peux compter sur un transport régulier pour me rendre auprès d'un agent ; mon agent a des horaires d'ouverture qui me conviennent ;autre, précisez  | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***1. Quelles sont les expériences des utilisateurs en matière de services financiers et d'assistance monétaire, numérique ou autre, en RCA ? SQ: Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?Les différents mécanismes d’assistance monétaire actuellement utilisés fonctionnent-ils généralement comme prévu ?*** | ***I.1.1*** | *Individual Interview* | Vouchers (e-vouchers ) | % of respondents by problems that limit or prevent the use of e-vouchers  | Quels sont les trois problèmes les plus importants qui vous empêchent ou vous limitent dans la réception ou l'utilisation d'aide humanitaire en coupons électronique ? | *select multiple* | aucun ; les commerçants de ma région n'acceptent pas les coupons électroniques ; je préfère utiliser de l'argent en espèces, de l'argent mobile ou d'autres mécanismes ; les commerçants font payer des frais qu'ils ne devraient pas faire lorsque j'utilise des coupons ; la distance à parcourir pour se rendre à l'emplacement d'échange est trop grande; les produits que je souhaite échanger ne sont pas disponibles ou pas en quantité suffisante; je ne sais pas comment utiliser un coupon électroniques ou je trouve cela trop compliqué ; recevoir une aide en coupons électroniques me met mal à l'aise au sein de ma communauté; autre précisez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***I.1.2*** | *Individual Interview* | Vouchers (e-vouchers ) | % of respondents by direct cash function used | Si l'on vous proposait aujourd'hui une assistance monétaire sous forme de coupons électronique, pour quoi l'utiliseriez-vous ? | *select multiple* | payer des factures, comme l'eau ou l'énergie ; acheter des biens, comme la nourriture ou des biens pour la maison, économiser de l'argent dans un lieu sûr ; autre précisez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***I.1.3*** | *Individual Interview* | Vouchers (e-vouchers ) | % of respondents by direct cash function used | Pour quoi utilisez-vous des coupons électronique? | *select multiple* | payer des factures, comme l'eau ou l'énergie ; acheter des biens, comme la nourriture ou des biens pour la maison, économiser de l'argent dans un lieu sûr, qui n'est ni un compte bancaire ou d'argent mobile ; autre précisez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***I.1.4*** | *Individual Interview* | Vouchers (e-vouchers ) | % of respondents by type of organization they turn to for help / to give feedback | Si vous avez un problème avec les coupons électronique que vous avez reçus, à qui pouvez-vous demander de l'aide ? | *select multiple* | ONG/OI ; chef de la communauté ; amis ou membres de la famille ; internet ; hotline téléphonique; représentants du gouvernement; commerçants; émetteur de la carte, agent d'une institution financière (banque, mobile money); autre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***I.1.5*** | *Individual Interview* | Vouchers (e-vouchers ) | % of respondents by level of difficulty reaching pre-paid card agent | Pensez-vous qu'il soit facile ou difficile pour vous de joindre un agent qui fournit des services de coupons électronique ? | *Select one* | très\_facile, assez\_facile, ni\_facile\_ni\_difficile, assez\_difficile, très\_difficile | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***I.1.6*** | *Individual Interview* | Vouchers (e-vouchers ) | nature of difficulty reaching agent | Quelles sont les difficultés ? | *select multiple* | longue distance ; mauvais état des routes ; voyage coûteux ;manque de moyens de transports; difficulté à voyager en raison d'un handicap ou de la vieillesse ; insécurité sur la route ; je n'ai pas assez de temps pour aller voir un agent ; je ne sais pas où joindre un agent; autre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***I.1.7*** | *Individual Interview* | Vouchers (e-vouchers ) | nature of ease reaching agent | Pourquoi c'est facile ? | *select multiple* | J'habite à proximité d'un agent ; je peux compter sur un transport régulier pour me rendre auprès d'un agent ; mon agent a des horaires d'ouverture qui me conviennent ;autre, précisez  | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***1. Quelles sont les expériences des utilisateurs en matière de services financiers et d'assistance monétaire, numérique ou autre, en RCA ?  SQ: Quels mécanismes de transferts monétaires, y compris l’argent mobile, sont actuellement utilisés? Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?2. Quels sont les obstacles/risques pour accéder à l’assistance monétaire numérique et non-numérique en RCA ?SQ: Quels sont les principaux obstacles à l'accès aux mécanismes de services financiers numériques et non-numériques ?***  | ***J.1.1.***  | *Individual Interview* | Banks | % of respondents with a bank account | Avez-vous un compte bancaire ? | *select multiple* | Oui ; non | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***J.1.2*** | *Individual Interview* | Banks | % of respondents with a debit/credit card | Si oui, avez-vous une carte bancaire ? | *select multiple* | Oui ; non ; ne sait pas | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***J.1.3*** | *Individual Interview* | Banks | % of respondents, currently without a bank account, who want to have one | Voulez-vous avoir un compte bancaire ? | *select one* | oui ; non ; ne sait pas ; préfère ne pas répondre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***J.1.4*** | *Individual Interview* | Banks | reasons for not wanting a bank account | Pourquoi ne voulez-vous pas avoir un compte bancaire ? | *select multiple* | les commerçants de ma région n'acceptent pas les cartes bancaires ; je préfère utiliser de l'argent en espèces ou de l'argent mobile ; il n'y a pas ou pas assez d'agents bancaires dans ma région / la distance est trop grande ; les agents ne peuvent pas encaisser quand je veux ; impossible à utiliser en raison de la mauvaise connectivité au réseau dans ma région; je ne fais pas confiance aux agents bancaires ;je n’ai pas de moyens de transports pour me rendre auprès d’un agent ou au lieu d’encaissement, j’ai peur de me rendre auprès d’un agent ou au lieu d’encaissement en raison de l‘insécurité; les agents facturent des frais qu'ils ne devraient pas facturer ; le système n'est pas sûr ; j'ai peur que mon argent disparaisse ; en tant que femme, je ne me sens pas à l'aise avec les agents bancaires masculins ; j'ai des difficultés à lire et écrire ; je n'ai pas assez d'argent pour qu'un compte bancaire me soit utile; je n'ai pas besoin d'utiliser un compte bancaire parce que j'ai un compte d'argent mobile ou que j'utilise d'autres moyens pour transférer de l'argent en espèces ; le coût d'une transaction bancaire est trop élevé pour moi ; je ne sais pas comment utiliser un compte bancaire ou je trouve cela trop compliqué ; je n'ai pas les documents d'enregistrement ou d'identification requis pour ouvrir un compte bancaire ; un ami ou un membre de ma famille a déjà un compte bancaire que je peux utiliser ; ma famille ne veut pas que j'aie un compte bancaire ; autres précisez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***J.1.5*** | *Individual Interview* | Banks | reasons for wanting a bank account | Pourquoi voulez-vous avoir un compte bancaire ? | *select multiple* | oui\_je veux économiser de l'argent ; oui\_cela me permettra de stocker mon argent en toute sécurité ; oui\_cela me permettra de ne plus porter d'argent en espèces sur moi ; oui\_je veux payer des choses que je ne peux pas payer avec d'autres types de paiement ; oui\_autre\_spécifier. | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***J.1.6*** | *Individual Interview* | Banks | Barriers to opening bank accounts | Quels sont les trois problèmes les plus importants qui vous empêchent ou limitent dans l'ouverture ou l'utilisation d'un compte bancaire ? | *select multiple* | aucun ; les commerçants de ma région n'acceptent pas les cartes bancaires ; je préfère utiliser de l'argent en espèces ou l'argent mobile ; il n'y a pas assez d'agents bancaires dans ma région / la distance est trop grande ; les agents ne peuvent pas encaisser quand je veux ; je ne fais pas confiance aux agents bancaires; je n’ai pas de moyens de transports pour me rendre auprès d’un agent ou au lieu d’encaissement, j’ai peur de me rendre auprès d’un agent ou au lieu d’encaissement en raison de l‘insécurité; les agents facturent des frais qu'ils ne devraient pas facturer ; le système n'est pas sûr ; j'ai peur que mon argent disparaisse ; en tant que femme, je ne me sens pas à l'aise avec les agents bancaires masculins ; j'ai des difficultés à lire et écrire ; je n'ai pas assez d'argent pour qu'un compte bancaire me soit utile ; je n'ai pas besoin d'utiliser un compte bancaire parce que j'ai un compte de mobile money ou que j'utilise d'autres moyens pour transférer de l'argent en espèces ; le coût d'une transaction bancaire est trop élevé pour moi ; je ne sais pas comment utiliser un compte bancaire ou je trouve cela trop compliqué ; je n'ai pas les documents d'enregistrement ou d'identification requis pour ouvrir un compte bancaire ; un ami ou un membre de ma famille a déjà un compte bancaire que je peux utiliser ; ma famille ne veut pas que j'aie un compte bancaire ; la couverture réseau ne me permets pas d'utiliser mon compte; autre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***J.1.7*** | *Individual Interview* | Banks | reasons for wanting a bank account | Si vous pouviez ouvrir un compte bancaire aujourd'hui, à quoi vous servirait-il ? | *select multiple* | encaissements, paiements; envoyer de l'argent à des personnes dans le pays ; recevoir de l'argent de personnes dans le pays ; envoyer de l'argent à des personnes dans d'autres pays ; recevoir de l'argent de personnes dans d'autres pays ; recevoir de l'assistance monétaire en espèce d'une ONG ; recevoir de l'argent d'une ONG pour le travail ; garder de l'argent sur un compte d'épargne avec des intérêts ; obtenir des prêts ; assurance ; payer des factures telles que l'eau ou l'énergie ; acheter des bien ; je n'utiliserais pas le compte mais je le garderais ouvert ; autres précisez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***J.1.8*** | *Individual Interview* | Banks | % of respondents by bank function used | A quoi sert votre compte bancaire ? | *select multiple* | encaissements, paiements; envoyer de l'argent à des personnes dans le pays ; recevoir de l'argent de personnes dans le pays ; envoyer de l'argent à des personnes dans d'autres pays ; recevoir de l'argent de personnes dans d'autres pays ; recevoir de l'assistance monétaire en espèce d'une ONG ; recevoir de l'argent d'une ONG pour le travail ; garder de l'argent sur un compte d'épargne avec des intérêts ; obtenir des prêts ; assurance ; payer des factures telles que l'eau ou l'énergie ; acheter des bien ; je n'utiliserais pas le compte mais je le garderais ouvert ; autres précisez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***J.1.9*** | *Individual Interview* | Banks | % of respondents by type of organization they turn to for help / to give feedback | Si vous avez un problème avec votre compte bancaire, à qui pouvez-vous demander de l'aide ? | *select multiple* | La banque où vous avez un compte ; les ONG/OI ; le chef de la communauté ; les amis ou les membres de la famille ; internet ; hotline téléphonique; représentants du gouvernement ;autre. | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***J.1.10*** | *Individual Interview* | Banks | % of respondents by level of difficulty reaching bank agent | Pensez-vous qu'il soit facile ou difficile pour vous de joindre une banque / un agent bancaire ? | *Select one* | très\_facile, assez\_facile, ni\_facile\_ni\_difficile, assez\_difficile, très\_difficile | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***J.1.11*** | *Individual Interview* | Banks | nature of difficulty reaching agent | Quelles sont les difficultés ? | *select multiple* | longue distance ; mauvaises routes ; voyage coûteux ; manque de moyens de transports; difficulté à voyager en raison d'un handicap ou de la vieillesse ; insécurité sur les routes ; je n'ai pas assez de temps pour aller voir un agent ; Il n'y a pas de banque dans ma localité; il n'y a pas d'agent bancaire dans ma localité; autre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***J.1.12*** | *Individual Interview* | Banks | nature of ease reaching agent | Pourquoi c'est facile ? | *select multiple* | J'habite à proximité d'un agent ; je peux compter sur un transport régulier pour me rendre auprès d'un agent ; mon agent a des horaires d'ouverture qui me conviennent ;autre, précisez  | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***1. Quelles sont les expériences des utilisateurs en matière de services financiers et d'assistance monétaire, numérique ou autre, en RCA ?  SQ: Quels mécanismes de transferts monétaires, y compris l’argent mobile, sont actuellement utilisés? Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?2. Quels sont les obstacles/risques pour accéder à l’assistance monétaire numérique et non-numérique en RCA ?SQ: Quels sont les principaux obstacles à l'accès aux mécanismes de services financiers numériques et non-numériques ?***  | ***K.1.1.*** | *Individual Interview* | Mobile Money | % of respondents with a mobile money account | Avez-vous un compte d'argent mobile (Orange money, Pata Biani ou MOOV Money)?  | *select multiple* | Orange moneyPata Biani (Telecel)MOOV Money | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***K.1.2*** | *Individual Interview* | Mobile Money | % of respondents, currently without a mm account, who want to have one | Souhaitez-vous avoir un compte d'argent mobile ? | *select one* | oui ; non ; ne sait pas ; ne sait pas ce qu'est l'argent mobile ; préfère ne pas répondre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***K.1.3*** | *Individual Interview* | Mobile Money | reasons for wanting a mm account | Pour quelles raisons ne souhaitez-vous pas avoir un compte d'argent mobile? | *select multiple* | je n'ai pas de téléphone portable, je préfère utiliser l'argent en espèce; j'utilise d'autres moyens de transférer l'argent; les commerçants de ma région n'acceptent pas l'argent mobile; je n'ai pas facilement accès à un agent d'argent mobile dans ma région ; la couverture réseau est trop faible pour utiliser l'argent mobile; l'agent n'offre pas des services qui répondent à mes besoins ; je n'ai pas confiance en ce système ou je ne le trouve pas sûr; je n'ai pas assez d'argent pour qu'un compte d'argent mobile me soit utile; le coût de transaction est trop élevé pour moi; je peux utiliser le compte d'argent mobile d'un proche; je ne sais pas comment utiliser l'argent mobile ou je trouve cela trop compliqué; je n'ai pas les documents d'inscription ou d'identité requis pour ouvrir un compte; Autre spécifiez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***K.1.4*** | *Individual Interview* | Mobile Money | reasons for not wanting a mm account | Pourquoi voulez-vous avoir un compte d'argent mobile? | *select multiple* | cela m'aiderait à économiser ; c'est plus sûr que de garder de l'argent en espèces à la maison ; je pourrais plus facilement gérer mon entreprise ; je pourrais effectuer des paiements plus facilement ; c'est moins cher que d'utiliser de l'argent en espèces ; c'est plus rapide que d'utiliser de l'argent en espèces ; j'en ai besoin pour effectuer des paiements spécifiques comme les frais de scolarité ; autre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***K.1.5*** | *Individual Interview* | Mobile Money | Barriers to opening mobile money accounts | Quels sont les trois problèmes les plus importants qui vous empêchent d'ouvrir un compte d'argent mobile ? | *select multiple* | je n'ai pas de téléphone portable, je préfère utiliser l'argent en espèce; j'utilise d'autres moyens de transférer l'argent; les commerçants de ma région n'acceptent pas l'argent mobile; je n'ai pas facilement accès à un agent d'argent mobile dans ma région ; la couverture réseau est trop faible pour utiliser l'argent mobile; l'agent n'offre pas des services qui répondent à mes besoins ; je n'ai pas confiance en ce système ou je ne le trouve pas sûr; je n'ai pas assez d'argent pour qu'un compte d'argent mobile me soit utile; le coût de transaction est trop élevé pour moi; je peux utiliser le compte d'argent mobile d'un proche; je ne sais pas comment utiliser l'argent mobile ou je trouve cela trop compliqué; je n'ai pas les documents d'inscription ou d'identité requis pour ouvrir un compte; Autre spécifiez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***K.1.6*** | *Individual Interview* | Mobile Money | reasons for wanting a mm account | Si vous pouviez ouvrir un compte d'argent mobile aujourd'hui, pour quoi l'utiliseriez-vous ? | *select multiple* | déposer de l'argent ; retirer de l'argent ; acheter du temps de communication ; envoyer de l'argent à des personnes dans ce pays ; recevoir de l'argent de personnes dans ce pays ; envoyer de l'argent à des personnes dans d'autres pays ; recevoir de l'argent de personnes dans d'autres pays ; recevoir de l'aide en espèces d'une ONG ou d'une OI ; recevoir de l'argent d'une ONG ou d'une OI pour travailler ; stocker mon argent en toute sécurité; obtenir des prêts ; souscrire une assurance ; payer des factures telles que l'eau ou l'énergie ; acheter des biens ; je n'utiliserais pas le compte mais le garderais ouvert ; autre précision | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***K.1.7*** | *Individual Interview* | Mobile Money | % of respondents by mobile money function used | Quel usage faites-vous du compte mobile money ? | *select multiple* | déposer de l'argent ; retirer de l'argent ; acheter du temps de communication ; envoyer de l'argent à des personnes dans ce pays ; recevoir de l'argent de personnes dans ce pays ; envoyer de l'argent à des personnes dans d'autres pays ; recevoir de l'argent de personnes dans d'autres pays ; recevoir de l'aide en espèces d'une ONG ou OI ; recevoir de l'argent d'une ONG ou OI pour travailler ; c'est le meilleur moyen pour moi de stocker mon argent en toute sécurité ; obtenir des prêts ; souscrire une assurance ; payer des factures comme l'eau ou l'énergie ; acheter des biens ; je n'utilise pas le compte mais je le garde ouvert ; autre, précisez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***K.1.8*** | *Individual Interview* | Mobile Money | % of respondents by problems that limit or prevent the use of mobile money | Quels sont les trois principaux problèmes liés à l'argent mobile qui vous empêchent ou vous limitent dans son utilisation ?*Les problèmes qui ne sont pas spécifiques a mobile money, mais plutôt à l’utilisation générale du téléphone portable (couverture du réseau, recharge de la batterie, etc.) sont traités plus bas dans le questionnaire.* | *select multiple* | je n'ai pas de téléphone portable, je préfère utiliser l'argent en espèce; j'utilise d'autres moyens de transférer l'argent; les commerçants de ma région n'acceptent pas l'argent mobile; je n'ai pas facilement accès à un agent d'argent mobile dans ma région ; l'agent n'offre pas des services qui répondent à mes besoins ; je n'ai pas confiance en ce système ou je ne le trouve pas sûr; je n'ai pas assez d'argent pour qu'un compte d'argent mobile me soit utile; le coût de transaction est trop élevé pour moi; je peux utiliser le compte d'argent mobile d'un proche; je ne sais pas comment utiliser l'argent mobile ou je trouve cela trop compliqué; je n'ai pas les documents d'inscription ou d'identité requis pour ouvrir un compte; Autre spécifiez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***K.1.9*** | *Individual Interview* | Mobile Money | % of respondents by type of organization they turn to for help / to give feedback | Si vous avez un problème avec votre compte d'argent mobile, à qui pouvez-vous demander de l'aide ? | *select multiple* | ONG/OI ; agent d'argent mobile ;opérateur de téléphonie mobile ; chef de la communauté ; amis ou membres de la famille ; Internet ; hotline téléphonique; représentant du gouvernement; autre.  | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***K.1.10*** | *Individual Interview* | Mobile Money | % of respondents by level of difficulty reaching mobile money agent | Pensez-vous qu'il soit facile ou difficile pour vous de joindre un agent d'argent mobile ? | *Select one* | très\_facile, assez\_facile, ni\_facile\_ni\_difficile, assez\_difficile, très\_difficile | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***K.1.11*** | *Individual Interview* | Mobile Money | nature of difficulty reaching agent | Quelles sont les difficultés ? | *select multiple* | longue distance ; mauvaises routes ; voyage coûteux ; manque de moyens de transports; difficulté à voyager en raison d'un handicap ou de la vieillesse ; insécurité sur les routes ; il n'y a pas d'agent dans ma région; je n'ai pas assez de temps pour aller voir un agent ; l'agent proche de chez moi n'offre pas les services dont j'ai besoin; l'agent auquel j'ai accès est un agent informel; autre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***K.1.12*** | *Individual Interview* | Mobile Money | nature of ease reaching agent | Pourquoi c'est facile ? | *select multiple* | J'habite à proximité d'un agent ; je peux compter sur un transport régulier pour me rendre à un agent ; mon agent a des horaires d'ouverture qui me conviennent ; les routes entre ici et mon agent sont faciles à emprunter ; autre ; précisez  | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***2. Quels sont les obstacles/risques pour accéder à l’assistance monétaire numérique et non-numérique en RCA ?SQ: Quels sont les principaux obstacles à l'accès aux mécanismes de services financiers numériques et non-numériques ?***  | ***L.1.1.*** | *Individual Interview* | Privacy and safety | %respondents feeling unsafe when receiving humanitarian assistance  | Vous sentez-vous en sécurité lorsque vous recevez de l’assistance monétaire ? sous forme 1) d'argent en espèces, 2) de coupons, 3) de coupons électroniques, 4) d'argent mobile (demandez pour chaque modalité séparément) .  | *Select one* | Pas du toutPlutôt nonNeutrePlutôt oui Oui, beaucoupNe sait pasNe veux pas répondre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***L.1.2*** | *Individual Interview* | Privacy and safety | Reasons feeling unsafe when receiving humanitarian assistance  | Si non, pourquoi?  | *select multiple* | j'ai peur pour mon intégrité physiquej'ai peur qu'on me vole j'ai peur de la foule lors des distributionsje crains des représaillesje crains du requêtagesje crains des abus de confianceCela crée des tensions au sein de la communauté Autres, spécifiez | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***L.1.3*** | *Individual Interview* | Privacy and safety | %respondents feeling community tension when receiveing humanitarian assistance  |  Votre relation avec les autres membres de la communauté en dehors de votre foyer a-t-elle changée depuis que vous avez été sélectionné pour recevoir de l'assistance monétaire? | *Select one* | Forte détériorationLégère détériorationPas de changementElle s'est un peu amélioréeBeaucoup d'améliorationNe souhaite pas répondre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***L.1.4*** | *Individual Interview* | Privacy and safety | % of respondents by concern about use of mobile phones | Avez-vous des préoccupations concernant l'utilisation d'un téléphone portable?  | *Select one* | oui ; non ; ne sait pas | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***L.1.5*** | *Individual Interview* | Privacy and safety | Concerns about use of mobile phones | Si oui, quelles sont-elles?  | *Enter text* |   | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***L.1.6*** | *Individual Interview* | Privacy and safety | % of respondents limiting or changing their behaviour due to concerns about mobile phone usage | Ces préoccupations vous poussent-elles à limiter ou à modifier la façon dont vous utilisez votre téléphone portable ? | *Select one* | oui ; non ; ne sait pas ; préfère ne pas répondre | *individual* | *Simple random sampling* |
| ***L.1.7*** | *Individual Interview* | Privacy and safety | % of respondents by preferred way of storing money | Quelle est votre méthode préférée de stockage de l'argent ? | *Select one* | en espèces dans un emplacement privé ou à domicile ; groupe d'épargne en espèces (tontines); association villageoise d'épargne et de crédits (AVEC) ; compte d'argent mobile ; bétails; famille ou personne de confiance; compte bancaire ; carte à puce/ carte prépayée ; autre | *individual* | *Simple random sampling* |

Questions de recherche abordées par les enquêtes qualitatives

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Research Questions** | **SUBQ#** | **Data collection method** | **Sub-research question group** | **Sub-research Question** | **Questionnaire Question** | **Probes** | **Key disaggregations** |
| *N/A* | ***A.1.1.*** | *IDI* | *Caractéristiques principales* | *Enumerator ID* | *ID de l'énumérateur* | *N/A* |  |
| ***A.1.2.*** | *IDI* | *Caractéristiques principales* | *Key Informant ID* | *Pour l'agent recenseur - Quelle est l'identité de l'informateur clé ?* | *N/A* |  |
| ***A.1.3.*** | *FGD* | *Caractéristiques principales* | *Facilitator ID* | *Identifiant du facilitateur* | *N/A* |  |
| ***A.1.4.*** | *FGD* | *Caractéristiques principales* | *Note taker ID* | *ID du preneur de notes* | *N/A* |  |
| ***A.1.5.*** | *FGD* | *Caractéristiques principales* | *Location of interview* |  | *N/A* |  |
| ***A.1.6.*** | *FGD / IDI* | *Caractéristiques principales* | *Date, start time and end time* |  | *N/A* |  |
| ***A.1.7..*** | *IDI* | *Caractéristiques principales* | *Interviewee characteristic* | *S'agit-il d'une personne âgée ou d'une personne en situation d'handicap ?* | *Indice : Les collecteurs de données doivent éviter toute référence verbale au "handicap" dans une déclaration d'introduction. Les paramètres suivants doivent être utilisés à la place, sur la base des 6 questions ci-dessous : Avez-vous des difficultés à voir, même si vous portez des lunettes ?Avez-vous des difficultés à entendre, même si vous utilisez un appareil auditif ?Avez-vous des difficultés à marcher ou à monter des marches ?Avez-vous des difficultés à vous souvenir ou à vous concentrer ?Avez-vous des difficultés à prendre soin de vous-même, par exemple à vous laver ou à vous habiller ?En utilisant votre langue habituelle (coutumière), avez-vous des difficultés à communiquer, par exemple à comprendre ou à vous faire comprendre ?"* |  |
| ***A.1.8.*** | *FGD* | *Caractéristiques principales* | *Group characteristics* | *Les participants sont-ils tous des femmes, des hommes ou des mixtes et l'entretien a-t-il lieu ? Statut de déplacement du groupe ?* | *N/A* |  |
| ***A.1.9.*** | *FGD / IDI* | *Caractéristiques principales* | *Interpreter* | *Un interprète est-il nécessaire et si oui, quelle langue a été interprétée ?* | *N/A* |  |
| ***A.1.10.*** | *FGD* | *Caractéristiques principales* | *consent* | *Je m'appelle \_\_\_\_\_ et je travaille pour REACH. Nous réalisons une évaluation conjointe pour REACH et le groupe de travail sur les transferts monétaires, afin d'identifier les meilleures stratégies et solutions dans le but d'améliorer la réponse humanitaire en RCA. L'objectif de l'évaluation est de mieux comprendre les expériences et les préférences des gens en matière de transferts monétaires. Les mécanismes de délivrance de services financiers comprennent des éléments tels que : Le paiement direct en espèces ou au guichet (OTC).Les cartes prépayées ou à puceL'argent mobileLe compte bancaire.Les coupons et coupons électroniquePour nous aider à comprendre votre expérience et vos préférences concernant ces mécanismes, nous organisons aujourd'hui ce groupe de discussion. Veuillez répondre sincèrement et dire ce que vous ressentez vraiment. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, nous sommes intéressés par les différentes perspectives et les respectons. Nous demandons donc qu'une seule personne parle à la fois, et que chacun puisse terminer son intervention. Il n'y a pas de mal à ne pas être d'accord, mais il faut d'abord écouter le point de vue de chacun. Sachez que toutes les informations seront traitées de manière confidentielle, vos noms ne seront pas communiqués et les informations seront reportées pour le groupe et non pour vous en tant qu'individus. Votre participation est volontaire, et vous pouvez choisir de ne pas participer ou de ne répondre qu'à certaines questions. La session durera environ une heure et demie. Si vous n'êtes pas sûr de la signification d'une question, n'hésitez pas à demander et j'essaierai de vous expliquer.Quelqu'un a-t-il des questions ?* | *N/A* |  |
| ***A.1.11.*** | *IDI* | *Caractéristiques principales* | *consent* | *"Je m'appelle \_\_\_\_\_ et je travaille pour REACH. Nous menons une évaluation conjointe pour REACH et le groupe de travail "Cash", afin d'identifier les meilleures stratégies et solutions pour améliorer la réponse humanitaire en RCA. Nous cherchons à mieux comprendre les expériences et les préférences des gens en matière de mécanismes de services financiers. Les mécanismes de services financiers comprennent des éléments tels que : Le paiement direct en espèces ou au guichet (OTC).Les cartes prépayées ou à puceArgent mobilele compte bancaireles coupons et les coupons électroniques.Pour nous aider à comprendre votre expérience et vos préférences concernant ces mécanismes, nous réalisons cet entretien aujourd'hui. Veuillez être totalement franc et dire ce que vous ressentez vraiment. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Sachez que toutes les informations seront traitées de manière confidentielle, vos noms ne seront pas communiqués. Votre participation est volontaire, et vous pouvez choisir de ne pas participer ou de ne répondre qu'à certaines questions. L'entretien durera environ 40 à 50 minutes. Si vous n'êtes pas sûr de la signification d'une question, n'hésitez pas à demander et j'essaierai de vous expliquer.Quelqu'un a-t-il des questions ?"* |  |  |
| *Quelles sont les expériences des utilisateurs en matière de services financiers et d'assistance monétaire, numérique ou autre, en RCA ?*  | ***B.1.1*** | *FGD*  | *Utilisation actuelle*  | *Quels mécanismes de transferts monétaires, y compris l’argent mobile, sont actuellement utilisés?* | *Pourriez-vous m'indiquer quelles sont les méthodes les plus utilisées au sein de votre communauté pour: 1) envoyer de l'argent2) recevoir de l'argent Pour a) des raisons professionnelles et b) des raisons personnelles ?*  | *Méthodes tels que les banques, les institutions de microfinance, les services financiers fournis par les entreprises/commerces locaux, les sociétés de transferts de fonds; services financiers fournis par les membres de la communauté, transporteur formel/informel, argent mobile, emprunter de l'argent des membres de la famille ou de la communauté, etc.C'est-à-dire : des raisons personnelles telles que le paiement de factures, les frais médicaux, les frais de scolarité, acheter les denrées alimentaires, etc.) ou des raisons professionnelles telles que le paiement des salaires, etc.* | *Genre, statut de déplacement* |
| ***B.1.2*** | *IDI* | *Utilisation actuelle*  | *Quels mécanismes de transferts monétaires, y compris l’argent mobile, sont actuellement utilisés?* | *Pourriez-vous m'indiquer quelles sont les méthodes que vous utilisez le plus pour: 1) envoyer de l'argent2) recevoir de l'argent Pour a) des raisons professionnelles et b) des raisons personnelles ?*  | *Méthodes tels que les banques, les institutions de microfinance, les services financiers fournis par les entreprises/commerces locaux, les sociétés de transferts de fonds; services financiers fournis par les membres de la communauté, transporteur formel/informel, argent mobile, emprunter de l'argent des membres de la famille ou de la communauté, etc.C'est-à-dire : des raisons personnelles telles que le paiement de factures, les frais médicaux, les frais de scolarité, acheter les denrées alimentaires, etc.) ou des raisons professionnelles telles que le paiement des salaires, etc.* | *Âge, handicap* |
| ***B.1.3*** | *FGD*  | *Utilisation actuelle*  | *Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?* | Quelles sont les avantages de l'utilisation de ces mécanismes selon les membres de la communauté ? Veuillez préciser les avantages pour chaque méthode mentionnée.  | *Il peut s'agir de l'accès physique, de la facilité d'utilisation, de la sécurité, des tarifs, des services fournis, etc.* | *Genre, statut de déplacement* |
| ***B.1.4*** | *IDI* | *Utilisation actuelle*  | *Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?* | Quelles sont, selon vous, les avantages de l'utilisation de ces mécanismes ? Veuillez préciser les avantages pour chaque méthode mentionnée.  | *Il peut s'agir de l'accès physique, de la facilité d'utilisation, de la sécurité, des tarifs, des services fournis, etc.* | *Âge, handicap* |
| ***B.1.5*** | *FGD* | *Utilisation actuelle*  | *Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?* | Quelles sont les obstacles auxquels les membres de la communauté sont confrontés lors de l'utilisation de ces mécanismes ? Veuillez préciser les difficultés pour chaque méthode mentionnée.  | *Il peut s'agir de l'accès physique, de la facilité d'utilisation, de la sécurité, des tarifs, des services fournis, etc.* | *Genre, statut de déplacement* |
| ***B.1.6*** | IDI | *Utilisation actuelle*  | *Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?* | Quelles sont les obstacles auxquels vous êtes confrontés lors de l'utilisation de ces mécanismes ? Veuillez préciser les difficultés pour chaque méthode mentionnée.  | *Il peut s'agir de l'accès physique, de la facilité d'utilisation, de la sécurité, des tarifs, des services fournis, etc.* | *Âge, handicap* |
| ***B.1.7*** | *FGD* | *Utilisation actuelle* | *Quels mécanismes de transferts monétaires, y compris l’argent mobile, sont actuellement utilisés?* | Les membres de votre communauté ont-ils personnellement ouvert : 1) un compte bancaire 2) un compte d'argent mobile  Si oui, pourquoi? Si non, pourquoi pas ?Si oui, quelle a été l'expérience des membres de votre communauté avec l'ouverture du compte?  | *(Note à l'énumérateur: faire la distinction entre compte bancaire et compte d'argent mobile)Les membres de votre communautés ont-ils la possibilité d'ouvrir un compte dans votre localité? Ont-ils les moyens d'ouvrir un compte? Quels sont les barrières à l'ouverture d'un compte? L'ouverture d'un compte est-elle facile/difficile? Des documents sont-ils nécessaires ? Est-ce gratuit / coûteux ? Où se trouve l'agent / le bureau auprès duquel les membres de votre communauté peuvent ouvrir un compte ?* | *Genre, statut de déplacement* |
| ***B.1.8*** | *IDI* | *Utilisation actuelle* | *Quels mécanismes de transferts monétaires, y compris l’argent mobile, sont actuellement utilisés?* | Avez-vous personnellement ouvert : 1) un compte bancaire2) un compte d'argent mobile Si oui, pourquoi? Si non, pourquoi pas ?Si oui, quelle a été votre expérience avec l'ouverture du compte?  | *(Note à l'énumérateur: faire la distinction entre compte bancaire et compte d'argent mobile)Avez-vous la possibilité d'ouvrir un compte dans votre localité? Avez-vous les moyens d'ouvrir un compte? Quels sont les barrières à l'ouverture d'un compte? L'ouverture d'un compte est-elle facile/difficile? Des documents sont-ils nécessaires ? Est-ce gratuit / coûteux ? Où se trouve l'agent / le bureau auprès duquel vous pouvez ouvrir un compte ?* | *Âge, handicap* |
| ***B.1.9*** | *FGD* | *Utilisation actuelle* | *Les différents mécanismes d’assistance monétaire actuellement utilisés fonctionnent-ils généralement comme prévu ?* | Si oui, l'expérience que vous ou les membres de votre communauté ont de l'utilisation du compte est-elle bonne ou rencontrez-vous des problèmes ? | Que pensent les membres de votre communauté de l'utilisation de ce compte? (problèmes, avantages, facilité d'utilisation). Lorsque les membres de votre communauté ouvrent un compte, cela permet-il d'atteindre leur objectif ? Pourquoi ou pourquoi pas ? | *Genre, statut de déplacement* |
| ***B.1.10*** | *IDI* | *Utilisation actuelle* | *Les différents mécanismes d’assistance monétaire actuellement utilisés fonctionnent-ils généralement comme prévu ?* | Si oui, votre expérience de l'utilisation de votre compte est-elle bonne ou rencontrez-vous des problèmes ?  | Que pensez-vous de l'utilisation de ce compte? (problèmes, avantages, facilité d'utilisation). L'ouverture du compte vous a-t-elle permis d'atteindre votre objectif ? Pourquoi ou pourquoi pas ? | *Âge, handicap* |
| ***B.1.11*** | *FGD* | Préférences | *Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?* | Les membres de votre communauté se sentent-ils en confiance pour laisser leur argent sur un compte bancaire / un compte d'argent mobile / une carte prépayée ou à puce afin d'épargner ? Pourquoi oui ou pourquoi pas ? |   | *Genre, statut de déplacement* |
| ***B.1.12*** | *IDI* | Préférences | *Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?* | Vous sentez-vous en confiance pour laisser votre argent sur un compte bancaire / un compte d'argent mobile / une carte prépayée ou à puce afin d' épargner ? Pourquoi oui ou pourquoi pas ? |   | *Âge, handicap* |
| Quels sont les obstacles/risques pour accéder à l’assistance monétaire numérique et non-numérique en RCA ? | ***C.1.1.*** | *FGD* | Barrières | *Quels sont les principaux obstacles à l'accès aux mécanismes de services financiers numériques et non-numériques ? Les obstacles à l’accès diffèrent-ils en en fonction du type de communauté, du lieu, de l'âge, du sexe, du handicap et d'autres caractéristiques des utilisateurs ? Si oui, comment diffèrent-ils ?* | Les membres de la communauté qui ne possèdent pas de téléphone portable peuvent-ils accéder aux services de téléphonie mobile ? Si oui, comment? Cela a-t-il un coût? | Où? Auprès de qui? Exemple: emprunter auprès de proche, aller dans des magasins, etc. Quels sont les coûts ? Les difficultés?  | *Genre, statut de déplacement* |
| ***C.1.2*** | *IDI* | Barrières | *Quels sont les principaux obstacles à l'accès aux mécanismes de services financiers numériques et non-numériques ? Les obstacles à l’accès diffèrent-ils en en fonction du type de communauté, du lieu, de l'âge, du sexe, du handicap et d'autres caractéristiques des utilisateurs ? Si oui, comment diffèrent-ils ?* | Si vous ne possédez pas de téléphone portable, êtes-vous en mesure d'accéder aux services de téléphonie mobile ? Si oui, comment? Cela a-t-il un coût? | Où? Auprès de qui? Exemple: emprunter auprès de proche, aller dans des magasins, etc. Quels sont les coûts ? Les difficultés?  | *Âge, handicap* |
| ***C.1.3*** | *FGD* | Barrières | *Quels sont les principaux obstacles à l'accès aux mécanismes de services financiers numériques et non-numériques ? Les obstacles à l’accès diffèrent-ils en en fonction du type de communauté, du lieu, de l'âge, du sexe, du handicap et d'autres caractéristiques des utilisateurs ? Si oui, comment diffèrent-ils ?* | Est-ce que les membres de votre communautés rencontrent des difficultés avec l'utilisation de téléphone mobile? Si oui, quelles sont les difficultés? | Ex. réseau, recharge, difficulté à lire ou écrire, etc. Captez-vous le réseau? Quelques fois, tout le temps? Qualité (vitesse) du réseau? Problème? Pouvez-vous facilement charger votre téléphone ? Comment et à quel prix?  | *Genre, statut de déplacement* |
| ***C.1.4*** | *IDI* | Barrières | *Quels sont les principaux obstacles à l'accès aux mécanismes de services financiers numériques et non-numériques ? Les obstacles à l’accès diffèrent-ils en en fonction du type de communauté, du lieu, de l'âge, du sexe, du handicap et d'autres caractéristiques des utilisateurs ? Si oui, comment diffèrent-ils ?* | Rencontrez-vous des difficultés avec l'utilisation de téléphone mobile? Si oui, quelles sont les difficultés? | Ex. réseau, recharge, difficulté à lire ou écrire, etc. Captez-vous le réseau? Quelques fois, tout le temps? Qualité (vitesse) du réseau? Problème? Pouvez-vous facilement charger votre téléphone ? Comment et à quel prix?  | *Âge, handicap* |
| ***C.1.5*** | *FGD* | Barrières | *Quels sont les principaux obstacles à l'accès aux mécanismes de services financiers numériques et non-numériques ? Les obstacles à l’accès diffèrent-ils en en fonction du type de communauté, du lieu, de l'âge, du sexe, du handicap et d'autres caractéristiques des utilisateurs ? Si oui, comment diffèrent-ils ?* | Où se trouvent les agents par l'intermédiaire desquels les personnes de votre communauté peuvent recharger leur crédit téléphonique ou compte d'argent mobile? êtes-vous à l'aise pour vous y rendre ? | N/A | *Genre, statut de déplacement* |
| ***C.1.6*** | *IDI* | Barrières | *Quels sont les principaux obstacles à l'accès aux mécanismes de services financiers numériques et non-numériques ? Les obstacles à l’accès diffèrent-ils en en fonction du type de communauté, du lieu, de l'âge, du sexe, du handicap et d'autres caractéristiques des utilisateurs ? Si oui, comment diffèrent-ils ?* | Où se trouvent les agents par lesquels vous pouvez recharger votre crédit téléphonique ou compte d'argent mobile? êtes-vous à l'aise pour vous y rendre ? | N/A | *Âge, handicap* |
| ***C.1.7*** | *FGD* | Barrières | *Quels sont les principaux obstacles à l'accès aux mécanismes de services financiers numériques et non-numériques ? Les obstacles à l’accès diffèrent-ils en en fonction du type de communauté, du lieu, de l'âge, du sexe, du handicap et d'autres caractéristiques des utilisateurs ? Si oui, comment diffèrent-ils ?* | Quelles sont les choses qui devraient changer pour que les personnes de votre communauté, qui n'ont pas encore de compte, puissent ouvrir un compte bancaire ou un compte d'argent mobile ? | Matériel, accès, agent, moyens, réseau, connaissance, etc. A développer | *Genre, statut de déplacement* |
| ***C.1.8*** | *IDI* | Barrières | *Quels sont les principaux obstacles à l'accès aux mécanismes de services financiers numériques et non-numériques ? Les obstacles à l’accès diffèrent-ils en en fonction du type de communauté, du lieu, de l'âge, du sexe, du handicap et d'autres caractéristiques des utilisateurs ? Si oui, comment diffèrent-ils ?* | Quelles sont les choses qui devraient changer pour que vous puissiez ouvrir un compte bancaire ou un compte d'argent mobile ? | Matériel, accès, agent, moyens, réseau, connaissance, etc. A développer | *Âge, handicap* |
| ***C.1.9*** | *FGD* | Barrières | *Quels sont les principaux obstacles à l'accès aux mécanismes de services financiers numériques et non-numériques ? Les obstacles à l’accès diffèrent-ils en en fonction du type de communauté, du lieu, de l'âge, du sexe, du handicap et d'autres caractéristiques des utilisateurs ? Si oui, comment diffèrent-ils ?* | *"﻿Au-delà de l'obtention d'un téléphone et de l'existence d'un réseau d'agents, y a-t-il d'autres problèmes clés qui, selon vous, pourraient avoir un impact sur les transferts numériques du point de vue de l'infrastructure ?*  |  *Indice: Y a-t-il des problèmes d'infrastructures empêchant ou limitant le développement des transferts numériques? Si oui, lesquels? (Note à l'attention de l'enquêteur : Veuillez décrire les transferts numériques)(Par transferts numériques, nous entendons compte bancaire, argent mobile..)* | *Genre, statut de déplacement* |
| ***C.1.10*** | *IDI* | Barrières | *Quels sont les principaux obstacles à l'accès aux mécanismes de services financiers numériques et non-numériques ? Les obstacles à l’accès diffèrent-ils en en fonction du type de communauté, du lieu, de l'âge, du sexe, du handicap et d'autres caractéristiques des utilisateurs ? Si oui, comment diffèrent-ils ?* | *"﻿Au-delà de l'obtention d'un téléphone et de l'existence d'un réseau d'agents, y a-t-ild'autres problèmes clés qui, selon vous, pourraient avoir un impact sur les transferts numériques du point de vue de l'infrastructure ?*  |  *Indice: Y a-t-il des problèmes d'infrastructures empêchant ou limitant le développement des transferts numériques? Si oui, lesquels? (Note à l'attention de l'enquêteur : Veuillez décrire les transferts numériques)(Par transferts numériques, nous entendons compte bancaire, argent mobile..)* | *Âge, handicap* |
| Quelles sont les expériences des utilisateurs en matière de services financiers et d'assistance monétaire, numérique ou autre, en RCA ?  | ***D.1.1*** | *FGD* | Assistance humanitaire | *Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?* | Que pensez-vous de l'aide humanitaire par des transferts monétaires :- en espèces- en coupons- en coupons électroniques- en carte à l'usage unique (par exemple- carte prépayée)- en carte rechargeable (par exemple- carte à puce, coupons électroniques)- en argent mobile (Orange Money, Pata Biani, Moov Money, etc.)- compte bancaire | Explorer: la facilité d'utilisation de ces mécanismes, les avantages et inconvénients de ces mécanismes, les obstacles pour accéder à ces mécanismes, les problèmes associés à ces mécanismes etc.Indice : cette question ne concerne que les mécanismes de transferts monétaires utilisés dans le cadre de l'aide humanitaire. L'assistance monétaire représente l'ensemble des programmes d'assistance qui prévoient la distribution directe aux bénéficiaires d'un instrument de paiement (argent en espèces, coupons, cartes) sans remboursement. Plus précisément, l'assistance monétaire signifie que les bénéficiaires reçoivent de l'argent, qu'il s'agisse d'argent physique ou d'argent électronique (comme l'argent mobile tel que Orange money ou Pata biani). Les coupons peuvent être en papier ou électroniques et peuvent être échangés contre une quantité ou une valeur déterminée de biens ou de services. Le coupon peut être chargé soit d'une valeur en espèces (par exemple 15 $), soit de marchandises prédéterminées (par exemple 5 kg de maïs), soit de services spécifiques (par exemple la mouture de 5 kg de maïs), soit d'une combinaison de valeur et de marchandises. Les cartes à usage unique ou rechargeable sont des cartes en plastique qui peuvent être échanger contre des biens et services ou contre de l'espèce.  | *Genre, statut de déplacement* |
| ***D.1.2*** | *IDI* | Assistance humanitaire | *Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?* | Que pensez-vous de l'aide humanitaire par des transferts monétaires :- en espèces- en coupons- en coupons électroniques- en carte à l'usage unique (par exemple- carte prépayée)- en carte rechargeable (par exemple- carte à puce, coupons électroniques)- en argent mobile (Orange Money, Pata Biani, Moov Money, etc.)- compte bancaire | Explorer: la facilité d'utilisation de ces mécanismes, les avantages et inconvénients de ces mécanismes, les obstacles pour accéder à ces mécanismes, etc.Indice : cette question ne concerne que les mécanismes de transferts monétaires utilisés dans le cadre de l'aide humanitaire. L'assistance monétaire représente l'ensemble des programmes d'assistance qui prévoient la distribution directe aux bénéficiaires d'un instrument de paiement (argent en espèces, coupons, cartes) sans remboursement. Plus précisément, l'assistance monétaire signifie que les bénéficiaires reçoivent de l'argent, qu'il s'agisse d'argent physique ou d'argent électronique (comme l'argent mobile tel que Orange money ou Pata biani). Les coupons peuvent être en papier ou électroniques et peuvent être échangés contre une quantité ou une valeur déterminée de biens ou de services. Le coupon peut être chargé soit d'une valeur en espèces (par exemple 15 $), soit de marchandises prédéterminées (par exemple 5 kg de maïs), soit de services spécifiques (par exemple la mouture de 5 kg de maïs), soit d'une combinaison de valeur et de marchandises. Les cartes à usage unique ou rechargeable sont des cartes en plastique qui peuvent être échanger contre des biens et services ou contre de l'espèce.  | *Âge, handicap* |
| ***D.1.3*** | *FGD* | Assistance humanitaire | *Les expériences des utilisateurs diffèrent-elles en fonction du type de communauté, du lieu, de l'âge, du sexe, du handicap et d'autres caractéristiques des utilisateurs ? Si oui, comment diffèrent-elles ?* | Si vous ou des membres de votre communauté avez déjà reçu de l'assistance monétaire, quelle a été votre expérience? avez-vous rencontré des problèmes? Si oui lesquels et avec quelle modalité?  | Si des membres de votre communauté ont rencontré des problèmes, quels étaient-ils ? Avez-vous été en mesure de les résoudre ? Comment ? (Note pour l'énumérateur: essayez de comprendre les différences entre les modalités) | *Genre, statut de déplacement* |
| ***D.1.4*** | *IDI* | Assistance humanitaire | *Les expériences des utilisateurs diffèrent-elles en fonction du type de communauté, du lieu, de l'âge, du sexe, du handicap et d'autres caractéristiques des utilisateurs ? Si oui, comment diffèrent-elles ?* | Si vous avez déjà reçu de l'assistance monétaire, quelle a été votre expérience? avez-vous rencontré des problèmes? Si oui lesquels et avec quelle modalité?  | Si des membres de votre communauté ont rencontré des problèmes, quels étaient-ils ? Avez-vous été en mesure de les résoudre ? Comment ? (Note pour l'énumérateur: essayez de comprendre les différences entre les modalités) | *Âge, handicap* |
| ***D.1.5*** | *FGD* | Assistance humanitaire | *Les expériences des utilisateurs diffèrent-elles en fonction du type de communauté, du lieu, de l'âge, du sexe, du handicap et d'autres caractéristiques des utilisateurs ? Si oui, comment diffèrent-elles ?* | Si vous ou les membres de votre communauté avez bénéficié de coupons en papier ou/et de coupons électroniques, pouvez-vous nous en dire un peu plus sur votre expérience avec la réception et/ou l'utilisation de cette méthode ? Avez-vous une préférence? Si oui, lequel préférez-vous et pourquoi ? | problèmes rencontrés, avantages, facilité et difficulté à y accéder ou comprendre le fonctionnement | *Genre, statut de déplacement* |
| ***D.1.6*** | *IDI* | Assistance humanitaire | *Les expériences des utilisateurs diffèrent-elles en fonction du type de communauté, du lieu, de l'âge, du sexe, du handicap et d'autres caractéristiques des utilisateurs ? Si oui, comment diffèrent-elles ?* | Si vous avez bénéficié de coupons en papier ou/et de coupons électroniques, pouvez-vous nous en dire un peu plus sur votre expérience avec la réception et/ou l'utilisation de cette méthode ? Avez-vous une préférence? Si oui, lequel préférez-vous et pourquoi ? | problèmes rencontrés, avantages, facilité et difficulté à y accéder ou comprendre le fonctionnement | *Âge, handicap* |
| ***D.1.7*** | *FGD* | Assistance humanitaire | *Les expériences des utilisateurs diffèrent-elles en fonction du type de communauté, du lieu, de l'âge, du sexe, du handicap et d'autres caractéristiques des utilisateurs ? Si oui, comment diffèrent-elles ?* | Comment est-ce que vous utilisez l'assistance monétaire suivante si vous en avez reçu :- en espèces- en coupons- en coupons électroniques- en carte à l'usage unique (par exemple- carte prépayée)- en carte rechargeable (par exemple- carte à puce, coupons électroniques)- en argent mobile (Orange Money, Pata Biani, Moov Money, etc.)- compte bancaire- d'autre mécanisme pas mentionné si existe | (Note: nous parlons ici uniquement d'assistance monétaire dans un cadre humanitaire). Comment les membres de votre communauté dépensent-ils cet argent ? L'utilisez-vous pour acheter de la nourriture ? L'école ? Des appareils ménagers ? Pour économiser? Autre ? Développez. | *Genre, statut de déplacement* |
| ***D.1.8*** | *IDI* | Assistance humanitaire | *Les expériences des utilisateurs diffèrent-elles en fonction du type de communauté, du lieu, de l'âge, du sexe, du handicap et d'autres caractéristiques des utilisateurs ? Si oui, comment diffèrent-elles ?* | Comment est-ce que vous utilisez l'assistance monétaire suivante si vous en avez reçu :- en espèces- en coupons- en coupons électroniques- en carte à l'usage unique (par exemple- carte prépayée)- en carte rechargeable (par exemple- carte à puce, coupons électroniques)- en argent mobile (Orange Money, Pata Biani, Moov Money, etc.)- compte bancaire- d'autre mécanisme pas mentionné si existe | (Note: nous parlons ici uniquement d'assistance monétaire dans un cadre humanitaire). Comment dépensez-vous cet argent ? L'utilisez-vous pour acheter de la nourriture ? L'école ? Des appareils ménagers ? Pour économiser? Autre ? Développez. | *Âge, handicap* |
| ***D.1.9*** | *FGD* | Assistance humanitaire | *Les utilisateurs disposent-ils de toutes les informations et aptitudes nécessaires pour utiliser les mécanismes des services financiers numériques à leur avantage ?* | Si vous ou des membres de votre communauté avez déjà reçu de l'assistance monétaire , une formation a-t-elle été dispensée pour aider les membres de votre communauté à comprendre comment utiliser l'argent mobile / le compte bancaire / ou les coupons d'achat (électroniques ou non-électroniques) ? Si oui, comment était la formation ? | Souhaiteriez-vous recevoir des formations? Que devrait couvrir la formation ?" | *Genre, statut de déplacement* |
| ***D.1.10*** | *IDI* | Assistance humanitaire | *Les utilisateurs disposent-ils de toutes les informations et aptitudes nécessaires pour utiliser les mécanismes des services financiers numériques à leur avantage ?* | Si vous avez déjà reçu de l'assistance monétaire , une formation a-t-elle été dispensée pour aider les membres de votre communauté à comprendre comment utiliser l'argent mobile / le compte bancaire / ou les coupons d'achat (électroniques ou non-électroniques) ? Si oui, comment était la formation ? | Souhaiteriez-vous recevoir des formations? Que devrait couvrir la formation ?" | *Âge, handicap* |
| Quelles sont les expériences des utilisateurs en matière de services financiers et d'assistance monétaire, numérique ou autre, en RCA ?  | ***E.1.1*** | *FGD* | Préférences | *Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?* | Préfériez-vous ou les membres de votre communauté une aide en nature ou une assistance monétaire (argent en espèces, coupons électroniques et non-électroniques, argent mobile, compte bancaire, carte prépayée, carte à puce) ? Et pourquoi? | Hint: L'aide en nature est une aide humanitaire fournie sous forme de biens matériels (nourriture, couvertures, seaux, graines, etc.). L'assistance monétaire (ou aide financière ici) représente l'ensemble des programmes d'assistance qui prévoient la distribution directe aux bénéficiaires d'un instrument de paiement (argent en espèces, coupons, cartes) sans remboursement. Plus précisément, l'assistance monétaire signifie que les bénéficiaires reçoivent de l'argent, qu'il s'agisse de monnaie physique ou d'argent électronique (comme l'argent mobile tel que Orange money ou Pata biani) | *Genre, statut de déplacement* |
| ***E.1.2*** | *IDI* | Préférences | *Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?* | Préféreriez-vous une aide en nature ou une assistance monétaire (argent en espèces, coupons électroniques et non-électroniques, argent mobile, compte bancaire, carte prépayée, carte à puce) ? Et pourquoi? | Hint: L'aide en nature est une aide humanitaire fournie sous forme de biens matériels (nourriture, couvertures, seaux, graines, etc.). L'assistance monétaire (ou aide financière ici) représente l'ensemble des programmes d'assistance qui prévoient la distribution directe aux bénéficiaires d'un instrument de paiement (argent en espèces, coupons, cartes) sans remboursement. Plus précisément, l'assistance monétaire signifie que les bénéficiaires reçoivent de l'argent, qu'il s'agisse de monnaie physique ou d'argent électronique (comme l'argent mobile tel que Orange money ou Pata biani) | *Âge, handicap* |
| ***E.1.3*** | *FGD* | Préférences | *Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?* | Quelle modalité de l'assistance monétaire (argent en espèces, coupons électroniques et non-électroniques, argent mobile, compte bancaire, carte à usage unique comme une carte prépayée, carte rechargeable comme une carte à puce) préfériez-vous recevoir et pourquoi ? Si aucun de ces mécanismes ne vous convient, que suggérez-vous comme mécanisme ? | Hint: L'aide en nature est une aide humanitaire fournie sous forme de biens matériels (nourriture, couvertures, seaux, graines, etc.). L'assistance monétaire (ou aide financière ici) représente l'ensemble des programmes d'assistance qui prévoient la distribution directe aux bénéficiaires d'un instrument de paiement (argent en espèces, coupons, cartes) sans remboursement. Plus précisément, l'assistance monétaire signifie que les bénéficiaires reçoivent de l'argent, qu'il s'agisse de monnaie physique ou d'argent électronique (comme l'argent mobile tel que Orange money ou Pata biani) | *Genre, statut de déplacement* |
| ***E.1.4*** | *IDI* | Préférences | *Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?* | Quelle modalité de l'assistance monétaire (argent en espèces, coupons électroniques et non-électroniques, argent mobile, compte bancaire, carte à usage unique comme une carte prépayée, carte rechargeable comme une carte à puce) préfériez-vous recevoir et pourquoi ? Si aucun de ces mécanismes ne vous convient, que suggérez-vous comme mécanisme ? | Hint: L'aide en nature est une aide humanitaire fournie sous forme de biens matériels (nourriture, couvertures, seaux, graines, etc.). L'assistance monétaire (ou aide financière ici) représente l'ensemble des programmes d'assistance qui prévoient la distribution directe aux bénéficiaires d'un instrument de paiement (argent en espèces, coupons, cartes) sans remboursement. Plus précisément, l'assistance monétaire signifie que les bénéficiaires reçoivent de l'argent, qu'il s'agisse de monnaie physique ou d'argent électronique (comme l'argent mobile tel que Orange money ou Pata biani) | *Âge, handicap* |
| ***E.1.5*** | *FGD* | Préférences | *Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?* | Les membres de votre communauté, ont-ils des préoccupations sécuritaires avec le fait de recevoir ou de retirer de l'argent par le biais de compte bancaire / des coupons électroniques ou non-électroniques / ou distribution en espèces ? Quelles modalités sont perçues comme les plus sûres? Les moins sûres? Pourquoi ? |   | *Genre, statut de déplacement* |
| ***E.1.6*** | *IDI* | Préférences | *Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?* | Avez-vous des préoccupations sécuritaires avec le fait de recevoir ou de retirer de l'argent par le biais de compte bancaire / des coupons électroniques ou non-électroniques / ou distribution en espèces ? Quelles modalités sont les plus sûres à votre avis ? Les moins sûres? Pourquoi ? |   | *Âge, handicap* |
| ***E.1.7*** | *FGD* | *Préférences* | *Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?* | Avez-vous des suggestions sur ce que les organisations humanitaires pourraient faire différemment à l'avenir pour assurer une meilleure délivrance de l'assistance monétaire aux membres de votre communauté ? | N/A | *Genre, statut de déplacement* |
| ***E.1.8*** | *IDI* | *Préférences* | *Quelle est la familiarité, l'acceptation et la préférence des communautés à l’égard des différents mécanismes de distribution et des prestataires de services financiers (PSF)?* | Avez-vous des suggestions sur ce que les organisations humanitaires pourraient faire différemment à l'avenir pour assurer une meilleure délivrance de l'assistance monétaire aux membres de votre communauté ? | N/A | *Genre, statut de déplacement* |

# 7. Plan de monitoring et d’évaluation

* *Veuillez s’il vous plait compléter l’onglet « M&E Framework » et utiliser les outils correspondant dans la Monitoring & Evaluation matrix pour mettre en place le plan au cours du cycle de recherche.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objectif IMPACT**  | **Indicateur externe de M&E** | **Indicateur interne de M&E**  | **Point focal** | **Outil** | **L’indicateur sera-t-il suivi ?** |
| **Les acteurs humanitaires ont accès aux produits IMPACT**  | Nombre d’organisations humanitaires ayant accès aux services/ produits IMPACTNombre de personnes ayant accès aux services/ produits IMPACT | # de téléchargements de X produits du Centre de Ressources | Demande du pays au siège | Journal\_utilisateur (*User\_log*) | x Oui |
| # de téléchargements de X produits de Relief Web | Demande du pays au siège | x Oui  |
| # de téléchargements de X produits à partir de plates-formes au niveau du pays | Equipe du pays | x Oui |
| # de clics sur x produits du bulletin global d’information REACH (*global newsletter*) | Demande du pays au siège | x Oui  |
| # de clicks sur x produits du bulletin d’information du pays (*country newsletter*), sendingBlue, bit.ly | Equipe du pays |  x Oui  |
| # de visites sur x webmaps/ x dashboards | Demande du pays au siège |  N/A  |
| **Les activités d’IMPACT contribuent améliorer la mise en œuvre des programmes et la coordination de l’intervention humanitaire** | Nombre d’organisations humanitaires utilisant les services/ produits IMPACT  | # de références dans les documents HPC documents (HNO, SRP, Flash appeals, stratégie de cluster/ de secteur) | Equipe du pays | Journal\_référence (*Reference\_log*) | *CAR HNO 2023* |
| # de références dans les documents d’un seul organisme | *CASH Working GROUP members country strategies* |
| **Les acteurs humanitaires utilisent les produits IMPACT** | Les acteurs humanitaires utilisent les données/produits IMPACT comme base de prise de decision, planification et fourniture de l’aide. Nombre de documents humanitaires (HNO, HRP, plan stratégique d’un cluster/organisme, etc.) directement informés par les produits IMPACT | Perception de la pertinence des programmes pays d’IMPACT | Equipe du pays | Modèle Usage\_Retour et Usage\_Sondage (*Usage\_Feedback and Usage\_Survey Template*) | *Usage survey to be conducted at**the end of the research cycle.**Possibly in November 2022**targeting cash working group**members and corresponding**actors* |
| Perception de l’utilité et de l’influence des résultats d’IMPACT |  |
| Recommandations pour renforcer les programmes d’IMPACT |
| Perception des compétences du personnel d’IMPACT | *Usage survey to be conducted at the end of the research cycle related to all outputs, targeting at least 20 partners]* |
| Perception de la qualité des produits/programmes |
| Recommandations pour renforcer les programmes d’IMPACT |
| **Les acteurs humanitaires sont engagés dans les programmes IMPACT**  | Nombre et/ou pourcentage d’organisations humanitaires contribuant directement aux programmes d’IMPACT (en fournissant des ressources, en participant à des présentations, etc.) | # d’organisations fournissant des ressources (par ex, personnel, véhicules, espace de réunion, budget, etc.) pour la mise en œuvre des activités | Equipe du pays | Journal\_Engagement (*Engagement\_log*) | x Oui  |
| # d’organisations/ de clusters qui participant à la conception de la recherché et à l’analyse conjointe | x Oui  |
| # d’organisations/ de clusters qui assistant à des séances d’information sur les résultats | x Oui  |

1. [About the Great Bargain](https://interagencystandingcommittee.org/about-the-grand-bargain#:~:text=The%20Grand%20Bargain%2C%20lanc%C3%A9%20dans,l'efficacit%C3%A9%20de%20l'action%20humanitaire), Inter-Agency Standing Comitte (IASC) [↑](#footnote-ref-1)
2. [Dashboard PTM - Programme de transfert monétaire (Janvier-Décembre 2021)](https://www.humanitarianresponse.info/fr/operations/central-african-republic/infographic/rca-ptm-programme-de-transfert-monetaire-janvier-1), Groupe de travail sur les transferts monétaires (GTTM). RCA, janvier 2022 [↑](#footnote-ref-2)
3. Bureau de la coordination des affaires humanitaires (OCHA), [Humanitarian Response Plan 2022](https://www.humanitarianresponse.info/fr/operations/central-african-republic/document/car-plan-de-r%C3%A9ponse-humanitaire-humanitarian-response-0), p.34. [↑](#footnote-ref-3)
4. [Analyse de l'insécurité Alimentaire Aigüe de l'IPC, Avril - Août 2022 (Mise à jour avril 2022)](https://reliefweb.int/report/central-african-republic/r-publique-centrafricaine-rca-analyse-de-l-ins-curit-alimentaire-aig), GTT IPC. RCA, avril 2022. [↑](#footnote-ref-4)
5. Feasibility study on CVA and UP2U in Kaga-Bandoro, Plan International, octobre 2021, p.4. [↑](#footnote-ref-5)
6. MSNA selon le HRP 2022, p.34. [↑](#footnote-ref-6)
7. HRP 2022, p.34. [↑](#footnote-ref-7)
8. HRP 2022, p.34. [↑](#footnote-ref-8)
9. Exemples : *Feasability study on CVA and Up2u in Kaga-Bandoro*, Plan International, octobre 2021. *Résultats préliminaires, Evaluation rapide de faisabilité des CBT dans les sites d'Alindao,* PAM, mai 2021. *Résultats préliminaires, Evaluation rapide de faisabilité des CBT dans les sites des déplacés de Bangassou et de Rafai*, PAM, juillet 2021. *Mission d'évaluation de la faisabilité des transferts monétaires à Birao*, PAM, mars 2022. [↑](#footnote-ref-9)
10. HRP 2022, p.34. [↑](#footnote-ref-10)
11. CaLP Network. [Glossaire des transferts monétaires](https://www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2020/03/calp-glossaire.pdf), 2018; [Glossary of terminology for cash and voucher assistance](https://www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2020/03/calp-glossary-english.pdf), 2020. A noter que certains termes anglais spécifiques à la thématique d’assistance monétaire n’ont pas d’équivalence en français, ce qui complique parfois la comparabilité des études. [↑](#footnote-ref-11)
12. UNHCR. [Operational Guidance for Cash-Based Interventions in Displacement Settings](https://cms.emergency.unhcr.org/documents/11982/48012/UNHCR%2BGuidance%2Bon%2BCash-Based%2BInterventions%2Bdescribes%2Bhow%2Bto%2Bdetermine%2Bthe%2Bdelivery%2Bmechanism%2Bfor%2BCBIs/2ddc49a7-a245-4f8e-9ba9-3eabe4537249), 2011. [↑](#footnote-ref-12)
13. Bien que la connectivité Internet soit une condition préalable habituelle pour les bons électroniques, des nouveaux systèmes de coupons électroniques ont été développés (ex. Up2u, SCOPE) comme mécanisme de livraison pour pallier le manque de connectivité à Internet. Ces mécanismes de livraison utilisent une technologie qui enregistre des informations sur des cartes NFC ou carte intelligente à puce. Les cartes sont utilisées pour échanger la valeur au point de vente et effectuer la transaction, tout en permettant une identification des personnes. Le système peut être utilisé hors ligne, de sorte que les participants peuvent utiliser leur carte pour échanger la valeur de leurs coupons dans leur communauté selon un calendrier convenu. Une connexion au réseau est toutefois nécessaire pour synchroniser les données et effectuer les réconciliations. Pour en savoir plus, veuillez consulter par exemple l'étudeFeasability study on CVA and Up2u in Kaga-Bandoro, Plan International, octobre 2021. [↑](#footnote-ref-13)
14. [IMPACT Initiatives Research Design Guidelines](https://www.impact-repository.org/wp-content/uploads/2020/10/IMPACT_Research-Design-Guidelines_FINAL_CLEAN_3.pdf), 2020, p. 69. [↑](#footnote-ref-14)