



RAPPORT SUIVI-ÉVALUATION SUR L'ASSISTANCE EN ESPÈCES EN COTE D'IVOIRE

Octobre 2020

- Initiative conjointe UE-OIM pour la Protection et la Réintégration des migrants
- Cette étude a été rendue possible grâce aux données collectées et analysées dans le cadre de l'Initiative Conjointe Union Européenne (UE) – Organisation Internationale pour les Migrations (OIM) pour la Protection et la Réintégration des Migrants en Côte d'Ivoire, mise en œuvre en étroite collaboration avec le Gouvernement de Côte d'Ivoire.

■ Ce projet a pour objectif d'aider des migrants ivoiriens bloqués le long de la Route Méditerranéenne Centrale (RMC) à rentrer de manière volontaire en Côte d'Ivoire et à leur proposer la meilleure assistance possible en fonction de leur vulnérabilité à travers les volets suivants :

- Aide au retour volontaire dans le pays d'origine (par voie aérienne ou terrestre) ;
- Assistance à l'arrivée : pécule d'appui, hébergement temporaire et appui d'urgence si nécessaire, mise en contact avec les familles, assistance médicale de base disponible jusqu'à 30 jours après le retour ;
- Assistance supplémentaire non-automatique dépendante de la vulnérabilité et de la motivation du bénéficiaire : appui au logement, scolarisation, assistance médicale prolongée, assistance psychosociale/psychologique, retracement familial, médiation familiale, appui alimentaire/en biens de première nécessité, formation, soutien à la mise en place d'une Activité Génératrice de Revenus (AGR).

Les informations présentées dans cette étude reflètent les discours des migrants de retour volontaire rencontrés se déclarant de nationalité ivoirienne et non l'opinion de l'Organisation internationale pour les Migrations ou celle des partenaires de l'Initiative Conjointe UE-OIM.

L'OIM croit fermement que les migrations ordonnées, s'effectuant dans des conditions décentes, profitent à la fois aux migrants et à la société tout entière. En tant qu'organisme intergouvernemental, l'OIM collabore avec ses partenaires de la communauté internationale en vue de résoudre les problèmes pratiques de la migration, de mieux faire comprendre les questions de migration, d'encourager le développement économique et social grâce à la migration et de promouvoir le respect effectif de la dignité humaine et le bien-être des migrants.

© 2020 Organisation internationale pour les Migrations (OIM).

Photo de couverture : Migrant de retour en Côte d'Ivoire et son tricycle, Abengourou, 2020.

Copyright © OIM.

Table des matières

ACRONYMES	4
LEXIQUE	4
INTRODUCTION.....	6
1. CONTEXTE DE L'ENQUETE	7
2. OBJECTIFS DE L'ENQUETE.....	8
3. METHODOLOGIE	8
3.1 PRESENTATION DES OUTILS DE COLLECTE	9
3.2 PROCESSUS DE LA COLLECTE DE DONNEES	9
3.3 PRESENTATION DE L'ECHANTILLON COLLECTE.....	10
3.4 CONTRAINTES ET DEFIS AU COURS DE L'ENQUETE	11
4 PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE	12
4.1 RESULTATS DE L'ENQUETE SUR L'ASSISTANCE D'URGENCE COVID POUR PERSONNES VULNERABLES	12
4.2 RESULTATS DE L'ENQUETE SUR L'ASSISTANCE A LA REINTEGRATION EN ESPECES	16
5 CONCLUSION	23
5.1 BONNES PRATIQUES ET PRATIQUES INNOVANTES.....	24
5.2 DEFIS ET LIMITES	25
5.3 RECOMMANDATIONS	25
6 LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES	27

Acronymes

FFUE : Fonds Fiduciaire Union Européenne

M&E : Monitoring and Evaluation (Suivi et évaluation)

MNA : Mineur Non Accompagné

OIM : Organisation Internationale pour les Migrations

RO : Regional Office

SNU : Système des Nations Unies

SOPs : Standard Operating Procedures (en français : Procédures Opérationnelles Standard (POS))

UE : Union Européenne

Lexique (OIM, 2019)¹

Aide au retour volontaire et à la réintégration : Soutien administratif, logistique et financier, y compris à des fins de réintégration, apporté à des migrants qui ne peuvent ou veulent rester dans le pays hôte ou le pays de transit et qui décident de retourner dans leur pays d'origine.

Document d'identité : Document officiel délivré par les autorités compétentes d'un État à une personne pour lui permettre de justifier de son identité.

Enfants non accompagnés : Enfants, au sens de l'article premier de la Convention relative aux droits de l'enfant, qui ont été séparés de leurs deux parents et d'autres membres proches de leur famille et ne sont pas pris en charge par un adulte investi de cette responsabilité par la loi ou la coutume.

Membres de la famille : Personnes mariées à des migrants ou à des nationaux ou ayant avec eux des relations qui, en vertu de la loi applicable, produisent des effets équivalant au mariage, ainsi que leurs enfants à charge et autres personnes à charge qui sont reconnues comme membres de la famille en vertu de la législation applicable ou d'accords bilatéraux ou multilatéraux applicables entre les États intéressés, même si elles ne sont pas des ressortissants de cet État.

Migrant : Terme générique non défini dans le droit international qui, reflétant l'usage commun, désigne toute personne qui quitte son lieu de résidence habituelle pour s'établir à titre temporaire ou permanent et pour diverses raisons, soit dans une autre région à l'intérieur d'un même pays, soit dans un autre pays, franchissant ainsi une frontière internationale. Il englobe un certain nombre de

¹ <https://www.iom.int/fr/termes-cles-de-la-migration>

catégories juridiques de personnes bien déterminées, comme les travailleurs migrants ; les personnes dont les types de déplacement particuliers sont juridiquement définis, comme les migrants objets d'un trafic illicite ; ainsi que celles dont le statut et les formes de déplacement ne sont pas expressément définis par le droit international, comme les étudiants internationaux.

Migrant en situation irrégulière : Personne qui franchit ou a franchi une frontière internationale sans autorisation d'entrée ou de séjour dans le pays en application de sa législation ou d'accords internationaux dont il est parti.

Migrant en situation régulière : Personne qui franchit ou a franchi une frontière internationale et est autorisée à entrer ou à séjourner dans un État conformément à la législation dudit État et aux accords internationaux auxquels il est parti.

Migrants en situation de vulnérabilité : Migrants qui ne peuvent de fait pas jouir de leurs droits de l'homme, qui sont particulièrement exposés à des risques de violations et de violences et qui, en conséquence, ont le droit de demander une protection accrue de la part des débiteurs d'obligations.

Migration : Tout mouvement de personnes quittant leur lieu de résidence habituelle, soit à l'intérieur d'un même pays, soit par-delà une frontière internationale.

Migration de retour : Mouvement de personnes retournant dans leur pays d'origine après avoir quitté leur lieu de résidence habituelle et franchi une frontière internationale (Contexte de la migration internationale).

Pays de destination : Dans le contexte de la migration, pays vers lequel se dirige une personne ou un groupe de personnes migrant de façon régulière ou irrégulière.

Pays d'origine : Dans le contexte de la migration, pays de nationalité ou ancien pays de résidence habituelle d'une personne ou d'un groupe de personnes ayant migré à l'étranger, de façon régulière ou irrégulière.

Pays de transit : Dans le contexte de la migration, pays que traverse une personne ou un groupe de personnes pour se rendre dans le pays de destination ou, quittant le pays de destination, pour se rendre dans le pays d'origine ou de résidence habituelle.

Introduction

Depuis le mois de mai 2017, la mission de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) en Côte d'Ivoire met en œuvre l'Initiative conjointe Union Européenne (UE)-OIM pour la protection et la réintégration des migrants en Côte d'Ivoire (FFUE). Ce programme financé par le Fonds fiduciaire d'urgence de l'UE pour l'Afrique regroupe 13 pays autour d'objectifs communs liés à la protection et à la réintégration des migrants le long des principales routes migratoires depuis l'Afrique vers l'Europe. Entre mai 2017 et Septembre 2020, le projet a permis d'assurer le retour volontaire en Côte d'Ivoire de 7050 migrants ivoiriens.

Dans le cadre des activités de mise en œuvre du projet FFUE, l'OIM Côte d'Ivoire fournit différents types d'assistance à la réintégration pour les migrants de retour. Cette assistance débute dès leur arrivée en Côte d'Ivoire, par la réception d'un pécule d'appui à la réinsertion et/ou d'une assistance à la protection pour les migrants les plus vulnérables (assistance médicale, psycho-sociale, etc). Elle se poursuit par un projet de réintégration (qui peut prendre différentes formes : individuel/collectif/communautaire et qui peut être mis en œuvre par l'OIM directement ou par l'entremise de partenaires de mise en œuvre). Il faut toutefois noter que l'ampleur de l'appui à la réintégration dépend notamment de la vulnérabilité et de la motivation du bénéficiaire. A la date du 30 septembre 2020, 3732 bénéficiaires ont leurs projets de réintégration en cours ou déjà finalisés.

La pandémie globale liée au virus COVID-19 a eu pour conséquence le déclenchement par les autorités ivoiriennes, le lundi 23 mars 2020, de l'état d'urgence en Côte d'Ivoire et l'application de mesures restrictives sur l'ensemble du territoire.

Dans ce contexte, le projet, en concertation avec l'Union Européenne et le Gouvernement de Côte d'Ivoire, a décidé de s'adapter à la situation sanitaire en mettant en place un système d'assistance en espèces afin de :

- Limiter les mouvements et les contacts de bénéficiaires et du personnel de l'OIM et par conséquent les risques de propagation du virus ;
- Assurer la continuité de l'assistance malgré la crise sanitaire ;
- Transférer la responsabilité des achats nécessaires pour la mise en œuvre du projet aux bénéficiaires afin de limiter les déplacements et accélérer les procédures ;
- Soutenir les familles les plus vulnérables pendant la crise sanitaire.

1. Contexte de l'enquête

Dans sa volonté de poursuivre ses activités d'assistance à ses bénéficiaires, tout en s'adaptant au contexte pandémique particulier de la COVID-19, l'OIM Côte d'Ivoire a mis en place une procédure particulière d'assistance en espèces pour ses bénéficiaires. Cette nouvelle technique d'assistance en espèces comprend différentes catégories.

Tableau 1 : CATEGORIES D'ASSISTANCE ET CRITERES D'ELIGIBILITE

SCENARIO	TYPE DE PROJET / D'ASSISTANCE	ASSISTANCE FOURNIE
<p>1. Le bénéficiaire a un dossier de réintégration finalisé mais non encore mis en œuvre.</p> <p>2. Le bénéficiaire a effectué des séances de counseling, mais le dossier n'est pas encore complet.</p>	<p>Cette assistance doit être utilisée par les bénéficiaires pour mettre en œuvre leur plan de réintégration.</p> <p>Assistance individuelle, collective et communautaire.</p> <p>Finalisation du projet et du plan de mise en œuvre (par téléphone / version électronique).</p>	<p>Versement du montant total permettant au bénéficiaire de mettre en œuvre son activité (ou au président du groupe dans le cadre des projets collectifs et communautaires).</p>
<p>3. Le bénéficiaire est rentré après le 1^{er} janvier 2020 mais n'a pas encore défini son projet.</p>	<p>Cette assistance doit être utilisée par les bénéficiaires pour mettre en œuvre leur plan de réintégration.</p> <p>Assistance individuelle.</p> <p>Mise en place d'un projet sommaire ; conditionné par des indicateurs simples pour une assistance en deux tranches.</p>	<p>Mise sur pied d'une approche de projet et du plan de mise en œuvre 600.000 FCFA (en deux tranches de 300.000 à remettre à un mois d'intervalle, et après une séance de suivi téléphonique.)</p>
<p>4. Assistance d'urgence Covid : le bénéficiaire et sa famille (indépendamment du processus de réintégration) ont été identifiés comme particulièrement vulnérables.</p>	<p>Cette assistance multidimensionnelle peut être utilisée par les bénéficiaires pour couvrir leurs besoins de première nécessité. Elle concerne les familles monoparentales et nombreuses ; les victimes de traite ; les mineurs non accompagnés et leur famille ; les cas médicaux et psychologiques ; les personnes porteuses d'handicap ; les femmes enceintes ; les personnes âgées ; les bénéficiaires en situation de précarité économique et/ou isolés géographiquement ; les bénéficiaires vulnérables réintégrés dont l'activité a été affectée par la crise du COVID-19.</p>	<p>- 150.000 FCFA par adulte et 90.000 par enfant</p> <p>- Un plafond maximum de 480.000 FCFA par foyer est établi.</p> <p>Il s'agit d'un appui d'urgence ad hoc COVID-19.</p>

Afin d'évaluer l'efficacité de cette assistance ajustée au contexte sanitaire, l'OIM Côte d'Ivoire a développé une méthodologie spécifique de suivi et évaluation. Ce suivi a été adapté à la situation épidémique actuelle. Ainsi, les entretiens ont été conduits exclusivement par appel téléphonique et via WhatsApp (envoi de photos) afin de respecter les dispositions sanitaires prises par l'OIM Côte d'Ivoire et le Gouvernement ivoirien en vue de limiter la propagation du virus.

2. Objectifs de l'enquête

L'objectif général de cette enquête est d'évaluer le processus de l'assistance en espèces. D'autres enquêtes suivront afin de compléter le présent rapport avec des évaluations sur le moyen et long terme.

De manière plus spécifique, il s'agit de :

- Mesurer l'**efficacité** du processus d'assistance en espèces
- Mesurer l'**efficacité** de l'assistance en espèces
- Evaluer le niveau de **satisfaction** des bénéficiaires par rapport à cette assistance
- Faire la distinction entre les différents types d'assistance en espèces (Assistance d'urgence Covid et réintégration en espèces) ;
- Mesurer l'**utilité** de l'assistance en espèces
- Vérifier l'**utilisation** de ces assistances par les bénéficiaires ;
- Faire la **distinction entre la situation Abidjan/Hors Abidjan** ;
- Mettre en évidence les **défis** et limites de l'assistance en espèces, les bonnes pratiques et les leçons apprises ;
- Faire une **comparaison** entre l'assistance en espèces et l'assistance en nature, afin d'identifier le meilleur mode de réintégration pour les bénéficiaires de l'OIM.

3. Méthodologie

L'enquête sur l'assistance en espèces en Côte d'Ivoire a été réalisée à travers des outils de suivi-évaluation à la fois quantitatif et qualitatif élaborés spécifiquement pour cette nouvelle forme d'assistance :

- **Quantitatif** : à travers les questionnaires élaborés qui nous permettent de saisir des tendances
- **Qualitatif** : à travers des questions plus spécifiques permettant d'illustrer les données quantitatives et ainsi de comprendre les tendances mises en lumière.

La durée de chaque questionnaire est de 30 minutes en moyenne, le consentement des personnes interrogées est obtenu au début de chaque entretien et il leur est rappelé le fait que la participation à

l'enquête se fait sur base volontaire et n'aura aucun impact sur l'assistance qu'ils reçoivent. Seuls les migrants de retour bénéficiaires de l'assistance en espèces ont été interrogés.

3.1 Présentation des outils de collecte

OUTIL 1 : Enquête de suivi de l'assistance d'urgence Covid pour personnes particulièrement vulnérables, afin d'évaluer :

- ✓ L'utilité de l'assistance pour le bénéficiaire et/ou pour les membres de son foyer ;
- ✓ L'efficacité de l'utilisation des fonds perçus : vérifier si le bénéficiaire a eu des difficultés au cours de la réception de l'assistance, ou encore, s'il a effectivement bénéficié de la totalité de son assistance, dans les cas où il y aurait eu une procuration² ;
- ✓ Le niveau de satisfaction des bénéficiaires.

OUTIL 2 : Enquête de suivi de l'assistance à la réintégration en espèces. Cet outil prend en compte :

- ✓ Les projets individuels, collectifs et communautaires dans le but d'identifier si les bénéficiaires ont effectivement reçu l'aide en question, son utilité ;
- ✓ La vérification que l'activité pour laquelle l'assistance a été prévue a effectivement été mise en œuvre, ainsi que toutes les difficultés rencontrées au cours de la procédure de réception de l'assistance en espèces ;
- ✓ Il prend également en compte les avantages/inconvénients par rapport à l'assistance en nature (assistance habituelle en dehors du COVID).

3.2 Processus de la collecte de données

La collecte de données a débuté le 13 juillet 2020, soit environ un mois et demi après la réception de l'assistance par les premiers bénéficiaires. Les enquêtes ont été menées par trois agents : un membre de l'unité suivi-évaluation de l'OIM Côte d'Ivoire et deux consultants, après avoir reçu une formation en ligne fournie par le superviseur des enquêtes en raison de la situation pandémique sur l'administration des questionnaires et les attentes de l'étude.

Les questionnaires sont administrés par téléphone en raison de la situation sanitaire, après réception de l'assistance en espèces. La collecte effectuée directement en ligne, via un lien Microsoft Forms, permet d'enregistrer en temps réel les données collectées facilitant ainsi leur enregistrement et leur analyse.

² La procuration est un document fourni par l'OIM au bénéficiaire non-détenteur d'un document d'identité (Carte Nationale d'Identité, passeport) lui donnant accès aux services bancaires, et par lequel ce dernier donne mandat en son nom et pour son compte à un proche (ayant un document d'identité) de réceptionner son assistance financière auprès de la banque.

3.3 Présentation de l'échantillon collecté

L'assistance en espèces fournie par l'OIM Côte d'Ivoire a été prévue au départ pour un nombre total d'environ **926 bénéficiaires**³ toute catégorie confondue durant la crise COVID (en tenant compte de l'assistance d'urgence supplémentaire pour personnes vulnérables dont peuvent bénéficier certains des migrants de retour).

Depuis le début de la fourniture de l'assistance en espèces jusqu'à la date du 30 septembre 2020, **869 bénéficiaires ont reçu leur assistance** (619 migrants et 250 membres de la communauté qui participent à des projets collectifs et communautaires).

Tableau 2 : POINT DES DIFFERENTES ASSISTANCES EN ESPECES AU 30 septembre 2020

Assistance d'urgence Covid pour personnes vulnérables	Nombre de bénéficiaires	Cible de l'enquête
Bénéficiaires migrants de retour ayant reçu l'assistance	250	60
Membres de la communauté	184	0
TOTAL	434	60

Réintégration en espèces	Nombre de bénéficiaires	Cible de l'enquête
Bénéficiaires migrants de retour ayant reçu l'assistance	369	200
Membres de la communauté	66	0
Finalisation de la réintégration en cours ⁴	436	0
TOTAL	871	200

La cible de 260 bénéficiaires enquêtés pour l'assistance en espèces équivaut à environ **28% du nombre total de bénéficiaires prévu pour la réception de l'assistance.**

³ Ce chiffre n'est pas le résultat de la somme totale des bénéficiaires des deux assistances, car certains bénéficiaires ont eu droit aux deux types d'assistance à la fois et ne sont comptés qu'une fois comme bénéficiaire indépendamment du nombre d'assistance reçu. Ce qui explique la différence dans le résultat mentionné.

⁴ Il s'agit de bénéficiaires ayant déjà entamé leur processus d'assistance à la réintégration en espèces et qui sont dans l'attente de la réception de leur mise à disposition

Tableau 3 : REPARTITION DU TAUX DES REpondants PAR SEXE

Répartition par sexe des participants à l'enquête		
Type d'assistance	Hommes	Femmes
Assistance d'urgence Covid	48%	52%
Réintégration en espèces	71%	29%
TOTAL CUMULATIF	65%	35%

Les femmes représentent environ 25% des migrants de retour, mais il a été constaté au cours de cette étude qu'elles représentaient 58% de l'ensemble des bénéficiaires de l'assistance d'urgence Covid. En effet, les femmes sont souvent plus vulnérables que les hommes, notamment en raison du nombre de personnes qu'elles peuvent avoir à charge. A ce propos, 79% des bénéficiaires de l'assistance d'urgence Covid ayant confirmé avoir des enfants à charge étaient des femmes. Dans 51% des cas, il s'agissait de femmes célibataires ou veuves. A cela s'ajoute aussi des événements potentiellement traumatiques (physiques ou psychologiques) vécus au cours de leur parcours migratoire.

S'agissant du lieu de résidence des bénéficiaires enquêtés, il faut noter que concernant l'assistance d'urgence Covid, 94% des bénéficiaires résidaient dans des zones urbaines, contre 72% pour les bénéficiaires de l'assistance à la réintégration en espèces.

3.4 Contraintes et défis au cours de l'enquête

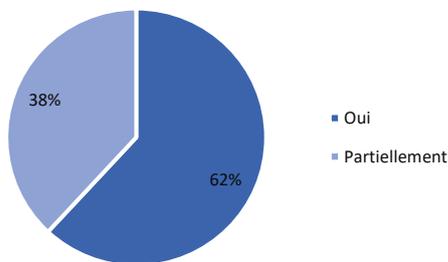
Les principales difficultés rencontrées au cours de la collecte de données étaient liées à l'indisponibilité des numéros de certains bénéficiaires, l'impossibilité ou le refus de partager des images des projets mis en place, la difficulté des bénéficiaires à se souvenir de certains éléments importants de l'enquête comme les dates, ou encore, le fait que cette étude soit basée sur les dires des migrants de retour interviewés.

4 Présentation des résultats de l'enquête

4.1 Résultats de l'enquête sur l'assistance d'urgence Covid pour personnes vulnérables

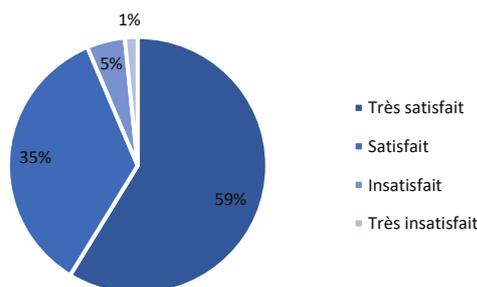
EFFICACITÉ DE L'ASSISTANCE D'URGENCE COVID

Graphique 1: L'assistance d'urgence COVID pour personnes vulnérables a-t-elle répondu à vos besoins?



L'efficacité d'un programme ou projet se perçoit à travers sa capacité à répondre aux principaux besoins immédiats des bénéficiaires. Le point de vue des bénéficiaires à ce propos est dans la grande majorité positive. En effet, à la question « *L'assistance en espèces pour personnes particulièrement vulnérables a-t-elle répondu à vos besoins ?* », **62%** des bénéficiaires ont répondu que l'assistance d'urgence Covid avait totalement répondu à leurs besoins (il s'agit dans 51% des cas d'hommes et 49% de femmes), et pour **38%** d'entre eux, une réponse partielle.

Graphique 2: Êtes-vous satisfait de l'assistance d'urgence COVID pour personnes vulnérables que vous-avez reçue?



Un autre élément de mesure de l'efficacité d'un projet est le niveau de satisfaction et l'impact de l'assistance sur la réintégration des bénéficiaires. **94% des bénéficiaires enquêtés ont répondu être satisfaits à très satisfaits de l'assistance qu'ils ont reçue.** Il est également important de noter que l'assistance reçue a eu un impact sur la vie familiale et communautaire des bénéficiaires. En effet, **90% des enquêtés ont répondu que l'assistance reçue avait eu un impact**

positif sur leur ménage. Par ailleurs, sur l'ensemble des répondants, 41% sont des chefs de famille et 62% ont des enfants à charge. Pour ce qui est de l'effet de l'assistance sur les membres de la communauté hors foyer des bénéficiaires, 49% affirment que l'assistance a eu un effet positif, contre 51% déclarant que l'aide n'a eu aucun effet, car ces derniers ont préféré ne pas informer les membres de leur foyer de la réception d'une telle assistance, afin d'éviter des sollicitations financières de leur part.

EFFICIENCE DU PROCESSUS DE RÉCEPTION DE L'ASSISTANCE

Le processus consiste en une ou plusieurs séances de conseil individuel par téléphone, la transmission des pièces justificatives (carte nationale d'identité, carte OIM, formulaires), puis par une mise à disposition bancaire à retirer directement dans l'agence bancaire la plus proche du domicile du bénéficiaire.

Les bénéficiaires de l'assistance d'urgence Covid ont à **98% répondu être satisfaits voire très satisfaits du processus de réception de l'assistance** : 95% d'entre eux ont affirmé n'avoir eu aucune difficulté pour accéder à l'aide de l'OIM. En outre, 79% des répondants ont affirmé avoir reçu toutes les informations nécessaires à la réception de l'assistance. Cependant, 32% ont répondu qu'ils auraient aimé recevoir plus d'informations au cours du processus⁵. Ce besoin d'informations supplémentaires concerne principalement les délais et le calendrier de versement.

Concernant les délais d'attente avant la réception de l'assistance, 43% des bénéficiaires enquêtés ont trouvé que le délai était trop long. Le délai moyen d'attente entre la date de fin de soumission des dossiers et la mise à disposition est d'environ un mois et demi⁶.

Le mode de retrait de l'assistance en espèces joue également un rôle dans l'efficacité du processus de réception de l'assistance. L'OIM a mis en place un système de mise à disposition bancaire afin de délivrer l'assistance. Les bénéficiaires enquêtés ont affirmé à **87% que le mode de retrait bancaire était une bonne option, car beaucoup plus « sécurisé »**. Toutefois, 22% des bénéficiaires ont dû se rendre dans la grande ville la plus proche de leur localité de résidence afin d'avoir accès aux services bancaires pour le retrait de leur assistance en espèces, ce qui leur a demandé un investissement en temps et en frais de transport. En outre, à la question « Auriez-vous préféré une autre modalité de retrait ? », 55% des bénéficiaires interrogés ont répondu par l'affirmative, expliquant que les transactions téléphoniques étaient plus rapides et ne nécessitaient pas la production de documents d'identité la plupart du temps. Les bénéficiaires valoriseraient ainsi la rapidité et la facilité (même si tous ont pu retirer finalement l'argent), au détriment de la sécurité. Il faut noter que 33% des répondants ne sont pas détenteurs de pièces d'identité et ont dû recourir à des procurations, afin d'avoir accès à l'assistance en espèces. La procuration est un document fourni par l'OIM au bénéficiaire non-détenteur de pièce d'identité et par lequel, ce dernier donne mandat à un tiers (en général un

⁵ Réponse à la question « Pensez-vous avoir reçu toutes les informations nécessaires à la réception de l'assistance ? »

⁶ Les procédures de l'OIM et du FFUE requièrent en effet des vérifications strictes et la constitution d'un dossier financier complet ; ce qui, étant donné le nombre d'assistance, peut parfois rallonger les délais.

membre de la famille, un ami ou une connaissance proche dotée de pièce d'identité) pour récupérer à sa place l'assistance en espèces à la banque et la lui remettre par la suite⁷. Même si 99% des bénéficiaires ont estimé que **la procuration** a été facile à établir, ils auraient préféré pouvoir retirer eux-mêmes leur argent et ainsi, éviter que d'autres personnes soient informées de l'assistance qu'ils ont reçue, et/ou de devoir répondre à des sollicitations (financières ou matérielles) par la suite. **Le sentiment de redevabilité envers la personne qui est allée chercher l'argent en leur nom, les pousserait implicitement à leur donner une contrepartie financière.**

UTILISATION DE L'ASSISTANCE PAR LES BÉNÉFICIAIRES

Destinée aux personnes identifiées comme étant les plus vulnérables, l'assistance d'urgence Covid vise à répondre aux besoins les plus urgents et primaires des bénéficiaires concernés. Au moment des enquêtes (environ deux semaines après réception de l'assistance), 86% des bénéficiaires avaient déjà dépensé plus de la moitié de la somme perçue (les enquêtes s'effectuant en moyenne environ une à deux semaines après réception de l'assistance). Ce taux pourrait être un indicateur de l'urgence dans laquelle se trouvaient les bénéficiaires au moment de la réception de l'assistance. A la question « Comment avez-vous dépensé l'argent ? », 71% des réponses étaient en rapport direct avec « les dépenses prévues » (Il s'agit de dépenses en rapport avec la nourriture et d'autres biens de base, factures, loyer, frais médicaux, dépenses pour enfants à charge, etc.) par l'assistance. En revanche, dans 29% des cas, il s'agissait également d'autres types de dépenses tels que le **remboursement de dettes (36% des bénéficiaires ayant répondu « Autres types de dépenses »)**, qui pour la plupart auraient été contractées au début de la crise sanitaire et pendant la mise en place des mesures restrictives (couvre-feu ; fermeture de marchés, restaurants, frontières...), alors que certains bénéficiaires dépendaient de ces espaces pour leurs activités professionnelles et commerciales. Les bénéficiaires disent avoir contracté ces dettes pour amortir le coup de la pandémie sur leur situation économique et pouvoir faire face aux diverses dépenses du foyer. Ces emprunts ont servi dans la plupart des cas à couvrir leurs besoins alimentaires, médicaux ou autres besoins de base. Un autre type de dépense est l'investissement de l'assistance reçue en tout ou partie dans des activités génératrices de revenus (25% des cas ayant répondu « Autres types de dépenses »). Ces bénéficiaires ont estimé qu'il serait judicieux de faire fructifier l'argent reçu en l'investissant dans leurs activités commerciales déjà existantes ou en créant de nouvelles petites entreprises (cabine téléphoniques, commerces ambulants...).

⁷ Voir document en annexe.

UTILITE DE L'ASSISTANCE

L'aide aura au total permis d'assister 184 membres de la communauté considérés comme des membres du foyer des bénéficiaires concernés et 250 migrants de retour⁸. 87% des bénéficiaires interrogés ont répondu qu'en plus d'eux-mêmes, l'assistance aura été utile à leurs enfants, à toute leur famille et aussi à leur entourage. L'assistance n'aura été utile qu'au migrant dans seulement 13% des cas. En témoignent les propos suivants recueillis au cours des enquêtes : « *Cette assistance a permis à la famille qui m'héberge à continuer à le faire, car j'ai pu participer à certaines charges de la maison et leur montrer ainsi que je ne suis pas une ingratitude* »⁹.

DISTINCTION ENTRE LA SITUATION ABIDJAN/HORS ABIDJAN

Le niveau de satisfaction des bénéficiaires sur l'assistance qu'ils reçoivent diffère également en fonction de leur lieu de résidence. Il est plus aisé pour les bénéficiaires vivant dans les zones urbaines d'avoir accès aux services bancaires et donc à l'assistance en espèces, qu'à ceux vivant dans les zones rurales. Bien que le pourcentage de bénéficiaires enquêtés et vivants dans les zones rurales ne soit pas très élevé (6%), il s'agit toutefois d'individus plus vulnérables, et donc la difficulté d'accès aux services bancaires pour ces derniers pourrait accroître leur état de vulnérabilité. Ces bénéficiaires dans leur totalité ont eu recours à une procuration et auraient préféré une autre modalité de retrait comme alternative aux services bancaires.

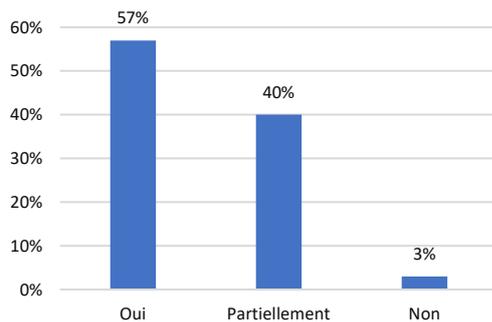
⁸ OIM Côte d'Ivoire Chiffres disponibles à la date du 31 Octobre 2020. D'autres bénéficiaires de l'assistance d'urgence COVID sont prévues dans les mois à venir.

⁹ Propos recueillis au cours d'une enquête téléphonique sur l'assistance d'urgence Covid réalisée le 27 juillet 2020.

4.2 Résultats de l'enquête sur l'assistance à la réintégration en espèces

EFFICACITE DE L'ASSISTANCE À LA RÉINTÉGRATION EN ESPÈCES

Graphique 3: L'assistance à la réintégration en espèces a-t-elle répondu à vos besoins?



Dans 57% des cas, l'assistance à la réintégration en espèces a répondu totalement aux besoins des bénéficiaires enquêtés. Pour 40% d'entre eux, elle y a répondu partiellement, au motif que les bénéficiaires estiment les sommes reçues pour la réalisation des différents projets insuffisantes : « *l'argent n'était pas suffisant pour le projet initial, donc j'ai fait ce que je pouvais avec, afin de ne pas rester sans rien faire* »¹⁰.

Cet état de fait pourrait se justifier par les attentes

parfois trop élevées des bénéficiaires vis-à-vis de l'assistance fournie par l'OIM. Pour les bénéficiaires en revanche, ces insuffisances sont dues à la cherté de certaines marchandises, mais surtout le prix élevé de la location des magasins « *La caution des magasins est tellement élevée que l'argent ne pourra pas être suffisant pour l'achat de la marchandise* »¹¹. Sur l'ensemble du taux de bénéficiaires ayant répondu que l'assistance n'avait répondu que partiellement ou pas du tout à leurs besoins, 53% sont des bénéficiaires d'assistance collective ou communautaire. Cet aspect pourrait être lié au fait que les bénéficiaires sont réfractaires aux projets collectifs et communautaires. Les montants perçus oscillent entre 700.000 et 2.746.000FCFA. « *Pour un projet de 3 personnes la somme reçue est peu...* »¹². Pour ces derniers, les sommes reçues "n'étaient pas suffisantes". Ils estiment que le montant de l'assistance doit être fixé seulement en fonction du nombre de bénéficiaires dans le projet. Toutefois, la détermination des montants alloués aux bénéficiaires se fait au cas par cas en fonction de plusieurs facteurs¹³.

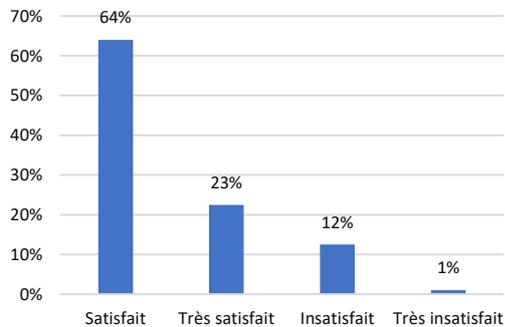
¹⁰ Propos recueillis au cours d'une enquête téléphonique sur l'assistance à la réintégration en espèces réalisée le 09 août 2020.

¹¹ Propos recueillis au cours d'une enquête téléphonique sur l'assistance à la réintégration en espèces réalisée le 26 août 2020

¹² Propos recueillis au cours d'une enquête téléphonique sur l'assistance à la réintégration en espèces réalisée le 04 août 2020

¹³ La détermination du montant à allouer à un bénéficiaire dépend de facteurs tels que : le niveau de motivation du bénéficiaire et sa maîtrise du projet, de son business plan (la location ou non d'un magasin, des travaux à y effectuer ou non, de l'appui à un projet déjà existant ou non). Le nombre des bénéficiaires participant à un certain projet constitue bien évidemment un facteur dans la définition du montant du projet.

Graphique 4: Êtes-vous satisfait de l'assistance à la réintégration en espèce que vous avez reçu?



Concernant le taux de satisfaction par rapport à l'assistance reçue, 87% des bénéficiaires enquêtés ont répondu être satisfaits à très satisfaits de l'assistance à la réintégration en espèces reçue (29% des répondants étaient des femmes et 71% des hommes). 13% des bénéficiaires se disent insatisfaits à très insatisfaits de l'assistance reçue. Bien que l'assistance ait selon eux répondu à leurs besoins, ils n'en sont pas satisfaits. Il s'agit dans la plupart des cas des bénéficiaires qui ont rencontré des difficultés au moment de la mise en

œuvre des projets. Les bénéficiaires décident du type de projet qu'ils souhaitent réaliser au moment du counselling avec le staff de l'OIM et sont censés, en principe, avoir les compétences et connaissances pour leur mise en œuvre et leur gestion. Les résultats de cette analyse montrent que ce n'est pas toujours le cas, et que certains auraient besoin d'un accompagnement.

De plus, 100% des bénéficiaires enquêtés ont affirmé attendre de l'OIM, en plus du suivi à distance déjà effectué, un suivi à la suite de la réception de l'assistance en espèces (visite, suivi par un partenaire si possible, suivi téléphonique, etc). En attendant la fin de la crise sanitaire, le personnel de l'OIM en charge des cas effectue déjà un suivi téléphonique auprès des bénéficiaires avant, pendant, et après la réception de l'assistance en espèces. Les bénéficiaires sont censés faire parvenir aux membres de l'OIM en charge du suivi des activités de réintégration, tous les éléments pouvant attester de la bonne gestion des fonds reçus et de leur utilisation "réglementaire", en accord avec le plan initial.

Ils sont cependant 12% à avouer avoir besoin d'une formation ou d'un accompagnement dans la mise en œuvre de leurs activités. Nonobstant les nombreuses séances de counselling individuels, les informations fournies par les bénéficiaires au moment de l'élaboration du business plan ne sont donc pas tout à fait exactes, vu qu'ils sont censés choisir des domaines dans lesquelles ils ont des compétences pour plus de durabilité. Certains bénéficiaires ont au cours des enquêtes affirmé avoir menti, par peur de perdre l'assistance s'ils avouaient n'avoir pas de compétences ou avoir besoin d'une formation préalable. **Dans le cadre de la remise d'assistance en nature, les partenaires de l'OIM offrent une formation basique en gestion d'entreprise aux bénéficiaires. Dans le cadre de l'assistance en espèces par contre, la formation est possible si le bénéficiaire en fait la demande, mais la difficulté est que les bénéficiaires ne le mentionnent pas au préalable, souvent par peur de recevoir moins d'argent.**

EFFICIENCE DU PROCESSUS DE RÉCEPTION DE L'ASSISTANCE EN ESPÈCES

96% des bénéficiaires enquêtés ont affirmé n'avoir eu aucune difficulté à accéder à l'assistance. 81% pensent avoir reçu toutes les informations nécessaires à la réception de l'assistance. Seuls 15% auraient aimé recevoir plus d'informations concernant la réception de l'assistance, (délais, montants reçus, procédure, etc.). Des visites terrains dans le strict respect des mesures sanitaires ont commencé à être effectuées dans le mois de Septembre 2020, à la suite de l'amélioration de la situation pandémique sur le territoire ivoirien.

Parmi les personnes interviewées, 46% estiment que le délai d'attente entre la soumission du dossier et la mise à disposition de l'assistance à la réintégration en espèces était trop long (le délai d'attente est également d'environ un mois et demi. En effet, le temps mis par les bénéficiaires à fournir les documents nécessaires à la constitution du dossier joue un rôle dans le délai d'attente. De l'autre côté, la rigueur dans la vérification des documents soumis aux différents staffs, avant la validation du dossier justifierait des délais plus ou moins longs enregistrés. Pour 92% des enquêtés, le retrait bancaire était la meilleure option pour la réception de l'assistance en espèces. Les sommes perçues dans le cadre de l'assistance à la réintégration en espèces étant assez élevées, les bénéficiaires favorables à cette option ont estimé qu'elle était la plus sûre pour recevoir de telles sommes d'argent, comme a pu l'affirmer un bénéficiaire au cours des enquêtes en disant : « *Pour les gros montants la banque est mieux* »¹⁴. Seulement 4% ont répondu que la banque n'était pas une bonne option, surtout quand on n'est pas détenteur de documents d'identité : « *C'est difficile pour ceux qui n'ont pas de documents d'identité* »¹⁵.

A la question « Êtes-vous satisfait du processus général de réception de l'assistance à la réintégration en espèces ? », 97% des répondants ont dit être satisfaits voire très satisfaits du processus général malgré tout.

39% des bénéficiaires enquêtés ont reçu leur assistance en deux tranches (deux versements de 300.000FCFA à intervalle d'un mois). L'assistance en deux versements a été choisie par l'OIM pour les bénéficiaires qui n'avaient encore entamé aucune procédure pour définir leur projet au moment de la survenue de la pandémie. Son but est de faciliter le suivi de la mise en œuvre des projets. 60% des bénéficiaires interrogés dans ce cadre sont satisfaits à très satisfaits de cette modalité de paiement et

¹⁴ Propos recueillis au cours d'une enquête téléphonique sur l'assistance à la réintégration en espèces réalisée le 23 juillet 2020.

¹⁵ Propos recueillis au cours d'une enquête téléphonique sur l'assistance à la réintégration en espèces réalisée le 12 août 2020.

partagent cet avis : « *cette option est la meilleure car elle permet de réaliser plus sûrement le projet* »¹⁶. Pour les 40% d'insatisfaits, la rapidité est l'argument évoqué : « *Cette méthode retarde la mise en place du projet* »¹⁷. Ces derniers sont plus favorables à un paiement en un seul versement. Il a également été noté que ce procédé ne garantit pas forcément la réussite du projet. A la suite du partage de ces informations avec les programmes, il a été décidé que tout en gardant la rigueur dans la vérification des dossiers et le contrôle du processus, les conditions économiques liées à la COVID demandaient aussi une remise rapide de l'assistance. Les POS (Procédures Opérationnelles Standard) ont donc été mises à jour et désormais, l'assistance en espèces sera versée intégralement aux bénéficiaires en une fois.

UTILISATION DE L'ASSISTANCE À LA RÉINTÉGRATION EN ESPÈCES PAR LES BÉNÉFICIAIRES

Au moment de la réalisation des enquêtes (Du 13 juillet au 15 septembre 2020), 66% des enquêtés avaient déjà dépensé plus de 50% des sommes perçues dans la mise en œuvre de leurs activités de réintégration ; 16% avaient dépensé moins de 50% de leur assistance en espèces et les 18% restant n'avaient encore rien dépensé, car la mise à disposition était très récente (quelques jours). **Les réponses des bénéficiaires par rapport aux dépenses effectuées étaient dans 91% des cas en lien avec les activités de réintégration prévues** (achats de matériels, location de magasin, financement de formation professionnelle...). Les 9% restant étaient des bénéficiaires qui n'avaient encore effectué aucune dépense, parce que la mise à disposition était très récente.

Pour les projets collectifs et communautaires (45% des bénéficiaires enquêtés), les dépenses sont censées s'effectuer en concertation avec tous les membres du groupe, mais 10% des bénéficiaires d'assistance en espèces collective ou communautaire ont affirmé que ce n'était pas le cas dans leurs différents groupes. En effet, ces derniers font état de conflits au sein de leur groupe, occasionnés par des mésententes dans la gestion des fonds, de prises de décision unilatérales de la part du chef de groupe, ou de la distance dans leurs différents lieux d'habitation. En raison des conflits ou pour prévenir de tels conflits au sein des groupes, 13% des bénéficiaires de projets collectifs et communautaires ont affirmé au moment des enquêtes qu'ils s'étaient déjà repartis la somme reçue

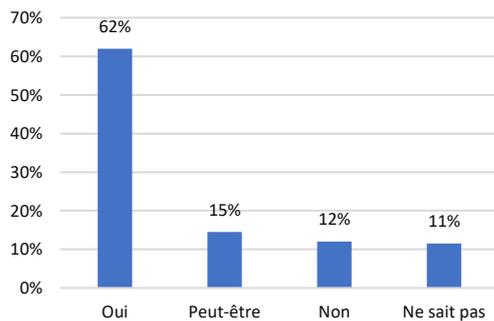
¹⁶ Propos recueillis au cours d'une enquête téléphonique sur l'assistance à la réintégration en espèces réalisée le 02 septembre.

¹⁷ Propos recueillis au cours d'une enquête téléphonique sur l'assistance à la réintégration en espèces réalisée le 10 septembre.

au moment des enquêtes ; et 3% prévoient de se partager l'argent reçu en raison de conflits au sein du groupe, dans le but de réaliser une activité individuelle.

UTILITÉ DE L'ASSISTANCE À LA RÉINTÉGRATION EN ESPÈCES

Graphique 5: Pensez-vous que l'assistance en espèces facilite votre processus de réintégration?



Les bénéficiaires interviewés ont affirmé dans 62% des cas que l'assistance en espèces facilitait leur processus de réintégration. Selon l'un des bénéficiaires enquêtés : « *Cela permet aux bénéficiaires de rapidement mettre sur pied leur projet, les interpelle à plus de responsabilités dans la gestion de ce projet* »¹⁸. En outre, 15% ont répondu "peut-être" arguant qu'ils attendaient de voir jusqu'où allaient aboutir l'assistance en espèces reçue ; 12% ont

répondu « Non » au motif que les sommes reçues n'étaient pas suffisantes pour leurs projets : « *L'argent est insuffisant donc difficile pour les bénéficiaires de mettre en place le projet* »¹⁹ ; ou encore la possibilité d'utiliser la somme reçue à d'autres fins : « *Avec l'assistance en espèces c'est risqué, les bénéficiaires peuvent retourner à l'aventure avec cet argent reçu* »²⁰.

DISTINCTION ENTRE LA SITUATION ABIDJAN/HORS ABIDJAN

45% des bénéficiaires enquêtés vivent dans des villes de l'intérieur du pays et 28% d'entre eux sont dans des zones rurales. Ce sont ces derniers qui dans la plupart des cas affirment qu'ils auraient souhaité recevoir plus d'informations (13%) et qui souhaiteraient plus de choix dans les modalités de retrait (35%), car 40% d'entre eux ont dû se rendre dans la plus grande ville à côté afin de percevoir leur assistance en espèces, et 18% n'ont pas pu avoir tous les biens dont ils avaient besoin sur leur marché local. Ils sont néanmoins, tout autant satisfaits à 97% de l'assistance qu'ils ont reçu de manière générale. Il existe au sein de la ville d'Abidjan dix agences bancaires de la banque choisie par l'OIM

¹⁸ Propos recueillis au cours d'une enquête téléphonique sur l'assistance à la réintégration en espèces réalisée le 08 août 2020.

¹⁹ Propos recueillis au cours d'une enquête téléphonique sur l'assistance à la réintégration en espèces réalisée le 09 septembre 2020.

²⁰ Propos recueillis au cours d'une enquête téléphonique sur l'assistance à la réintégration en espèces réalisée le 19 août 2020.

(minimum une agence par commune), ce qui a rendu plus facile l'accès aux services bancaires pour les bénéficiaires vivant à Abidjan.

COMPARAISON ASSISTANCE EN ESPÈCES/ASSISTANCE EN NATURE

Pour 44% des enquêtés, l'assistance en espèces est la meilleure option. Les bénéficiaires de l'assistance en espèces apprécient en grande majorité d'être en charge directe de l'installation de leurs activités. Cet état de fait pourrait être attribué à un sentiment de responsabilisation qu'ils ressentent au moment de la réception de la somme. Comme l'affirmait un bénéficiaire : « *Quand on reçoit nous-mêmes notre argent, nous sommes plus responsables et pouvons mieux gérer notre projet.* »²¹. Ils ont l'impression d'être responsabilisés et mis à contribution dans leur processus de réintégration, contrairement à l'assistance en nature où, la responsabilité de leur réintégration est partagée avec d'autres (partenaires, fournisseurs, ou de l'OIM) et non d'eux-mêmes. Il est important de souligner qu'il ressortait des précédentes activités de suivi sur l'assistance en nature, des conflits entre bénéficiaires et partenaires et ou fournisseurs,²² ce qui n'est plus le cas pour cette nouvelle assistance, car ces intermédiaires n'interviennent pas dans la procédure de l'assistance en espèces. Ils sont 24% à préférer l'assistance en nature au lieu de celle en espèces. A ce propos, l'un des bénéficiaires affirmaient : « *Oui, j'aurais voulu que ce soit installé directement. Parce que je n'ai pas de contacts pour les fournisseurs, et je me dis qu'il peut y avoir des imprévus qui vont entraver mon projet* »²³. D'où l'idée d'une mise en contact des bénéficiaires qui en ont besoin avec des fournisseurs de l'OIM. Cela dit, même si les bénéficiaires ont le choix de décider du type d'assistance, ils choisissent l'entrepreneuriat sans en avoir les connaissances, et n'informent pas l'OIM du besoin de contacts ou de formation préalable. Cependant, certains bénéficiaires font également toujours preuve de réticence, manque de confiance envers les prix appliqués par les fournisseurs proposés par l'OIM. Les 32% restant ont répondu "ne sait pas", la plupart aurait aimé avoir le choix sur la modalité d'assistance, tout comme exprimé précédemment par les bénéficiaires de l'assistance d'urgence Covid pour personnes vulnérables.

²¹ Propos recueillis au cours d'une enquête téléphonique sur l'assistance à la réintégration en espèces réalisée le 23 juillet 2020.

²² Ces problèmes étaient soulevés par 15 à 25% des personnes enquêtées lors des rapports de suivi du troisième trimestre 2019 et premier trimestre 2020

²³ Propos recueillis au cours d'une enquête téléphonique sur l'assistance à la réintégration en espèces réalisée le 14 juillet 2020.

➤ **Comparatif des résultats M&E pour l'assistance à la réintégration en nature et en espèces²⁴**

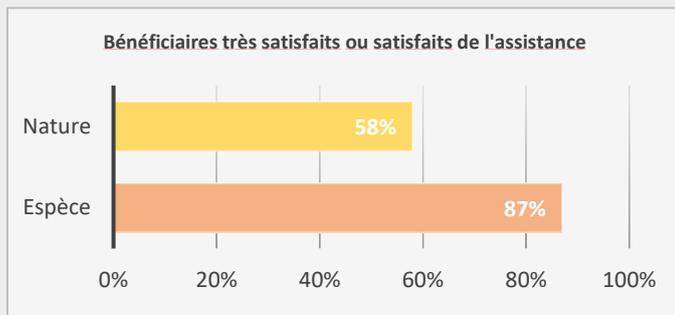
Nombre de bénéficiaires interrogés par questionnaire	
Reintegration Programme Monitoring (bénéficiaires d'assistance délivrée en nature, octobre 2018 – mars 2020)	437
Reintegration Satisfaction Survey (bénéficiaires d'assistance délivrée en nature, octobre 2018 – mars 2020)	406
Questionnaire spécifique pour l'assistance à la réintégration en espèce (juillet – septembre 2020)	200

PRINCIPAUX RESULTATS DES ENQUETES

Selon la modalité de délivrance de la réintégration



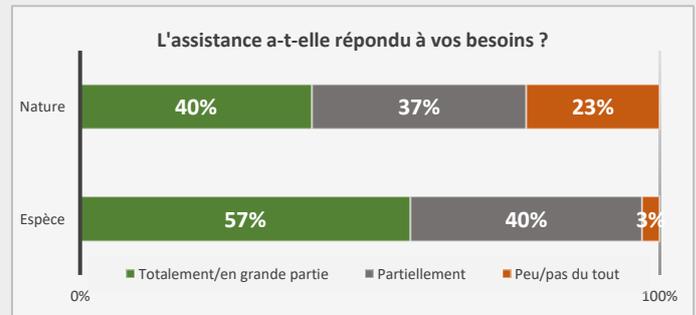
SATISFACTION



- Sentiment de responsabilisation avec l'assistance en espèce et plus grande flexibilité, notamment dans le choix des fournisseurs



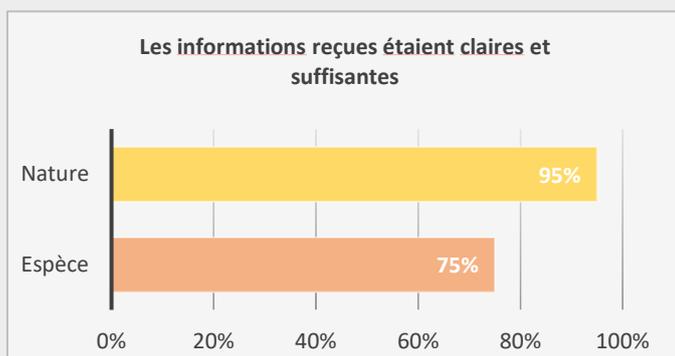
REPONSE AUX BESOINS



- Quand l'assistance est délivrée en espèce, les bénéficiaires ont plus de flexibilité pour l'adapter à leur situation et à leurs besoins spécifiques



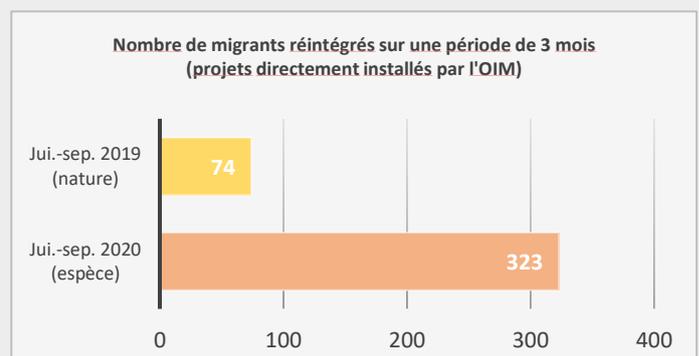
INFORMATIONS CLAIRES ET SUFFISANTES



- Différence dans le mode de communication : au téléphone pour la réintégration en espèce (mesures COVID19) et principalement en face à face pour l'assistance en nature



EFFICACITE DU PROCESSUS



- Procédure plus rapide avec l'assistance en espèce. Possibilité pour les migrants d'envoyer les documents signés par mail ou WhatsApp sans coûts de transport pour se rendre au bureau de l'OIM

²⁴ Dashboard Comparatif, OIM Côte d'Ivoire, Octobre 2020

5 Conclusion

Au terme de notre analyse, nous pouvons affirmer que les bénéficiaires dans leur grande majorité sont satisfaits des assistances en espèces reçues, toute catégorie confondue. Même si certains points dans le processus devraient être améliorés, force est de reconnaître que l'OIM a redoublé d'efforts et d'innovations, dans le but de maintenir son assistance auprès de ses bénéficiaires en cette période pandémique. L'OIM a su montrer une rapide capacité d'adaptation afin de poursuivre ses activités, en plus des leçons apprises et le renforcement des capacités de son personnel en matière d'adaptation.

Le taux de satisfaction de l'assistance en nature est de 58%²⁵ contre 87% de taux de satisfaction pour l'assistance à la réintégration en espèces.

Cette enquête aura permis de déceler des points positifs, mais aussi des points à améliorer dans la fourniture de l'assistance en espèces aux bénéficiaires.

Tableau 4 : RECAPITULATIF DES POINTS A RETENIR POUR L'ASSISTANCE D'URGENCE COVID

Points positifs	%	Points à améliorer	%
La satisfaction positive générale de l'assistance	94%	Des délais considérés trop longs par les bénéficiaires	43%
La capacité d'accès aux services bancaires	87%	Autre mode de retrait (services téléphoniques)	55%
La préférence pour l'assistance en espèces	71%	La préférence pour l'assistance en nature	14%
La réponse totale ou partielle aux besoins des bénéficiaires	100%	L'insuffisance d'informations	32%
L'impact positif de l'assistance sur le ménage des bénéficiaires	90%	Aurait aimé avoir plus de choix	15%

²⁵ Ce chiffre correspond au taux de satisfaction des bénéficiaires depuis le début du projet FFUE : Reintégration Programme Monitoring (bénéficiaires d'assistance délivrée en nature, octobre 2018 – mars 2020)

Tableau 5 : RECAPITULATIF DES POINTS A RETENIR POUR L'ASSISTANCE A LA REINTEGRATION EN ESPECES

Points positifs	%	Points à améliorer	%
La satisfaction positive du processus d'assistance	97%	Des délais trop longs	46%
La facilité d'accès à l'assistance	96%	La préférence pour l'assistance en nature	24%
La réponse totale ou partielle aux besoins des bénéficiaires	97%	Le besoin de formation/soutien	12%
La bonne gestion/cohésion au sein des groupes	37%	Les problèmes au sein des groupes	10%
La facilité d'accès à la marchandise	86%	Les difficultés d'accès à la marchandise	14%
La suffisance d'informations	81%	L'insuffisance d'informations	15%
Satisfaction générale de l'assistance en espèces	85%	Partage des sommes reçues entre membres de groupes	13%

5.1 Bonnes pratiques et pratiques innovantes

Plusieurs bonnes pratiques et pratiques innovantes ont émergé au sein de la mission de l'OIM Côte d'Ivoire au cours de cette crise sanitaire mondiale :

- ❖ Capacité d'adaptation : l'OIM Côte d'Ivoire a su dès les premières heures de la crise sanitaire s'adapter aux nouvelles conditions de télétravail, tout en restant proche de ses bénéficiaires en dépit de la crise sanitaire.
- ❖ Poursuite des assistances aux bénéficiaires dans le besoin.
- ❖ Mise à disposition de deux nouveaux types d'assistance en espèces en lieu et place des assistances à la réintégration fournies habituellement, en étant l'une des premières missions dans la région en la matière.
- ❖ Soutien financier supplémentaire aux bénéficiaires identifiés comme particulièrement vulnérables.
- ❖ Elaboration d'une étude spécifique sur l'assistance en espèces en Côte d'Ivoire, afin de vérifier l'efficacité et l'efficience de cette assistance.
- ❖ La possibilité pour les bénéficiaires d'envoyer les documents signés par mail ou WhatsApp, sans nécessité de se rendre au bureau, ce qui évite les frais de transport, et leur permet de s'occuper de leur dossier en dehors de leur activités quotidiennes.

5.2 Défis et Limites

5.2.1 Les défis

- Mettre en place un processus rigoureux permettant d'identifier si les bénéficiaires ont les capacités suffisantes pour mettre en place le projet, sinon, identifier des solutions/alternatives (ex : formation, soutien d'un membre de l'entourage du migrant, changement de projet pour quelque chose de plus accessible, encadrement plus poussé de la part de l'assistant réintégration...).
- Renforcer le suivi et des conseils réguliers aux bénéficiaires après la délivrance de l'assistance. (Par exemple faire en sorte que les bénéficiaires consultent leur assistant réintégration quand ils souhaitent changer d'activité, afin que ce dernier puisse fournir des conseils). L'amélioration de la situation sanitaire pourrait permettre la reprise de visites de terrain, qui pourrait aider en ce sens.

5.2.2 Les limites

- Les projets collectifs et communautaires semblent difficilement réalisables avec l'assistance en espèces. Les bénéficiaires seraient plus favorables à un partage de l'argent pouvant entraîner une non mise en œuvre des projets prévus.
- Bien que ne représentant pas la majorité des cas (environ 5% des cas), un certain nombre de bénéficiaires ne donnent plus de nouvelles après réception de l'assistance, ou ne répondent plus au téléphone. Ce phénomène était déjà visible avant la mise en œuvre de l'assistance en espèces, mais ces derniers étaient plus faciles à retrouver sachant que l'assistant réintégration avait dans la plupart des cas déjà pu discuter avec les fournisseurs/ le bailleur et connaissait le local où l'activité était implémentée, ce qui n'est pas le cas pour l'assistance en espèces.
- Les difficultés à s'assurer que l'assistance soit bien utilisée pour les fins prévues. Surtout concernant l'assistance fournie pour les enfants.

5.3 Recommandations

5.3.1 Assistance d'urgence Covid

- Accélération des temps de traitement des dossiers, pour une assistance plus rapide
- Alternatives aux services bancaires, surtout pour les bénéficiaires vivant dans les zones rurales, même si cela concerne 8% des personnes interrogées bénéficiaires de l'assistance d'urgence Covid

5.3.2 Assistance à la réintégration en espèces

- Alternatives aux services bancaires, surtout pour les bénéficiaires vivant dans les zones rurales
- Renforcement de la fourniture des informations aux bénéficiaires
- Renforcer le partage d'informations avec les bénéficiaires sur la possibilité d'un encadrement (dans la mise en œuvre) par des partenaires et d'un renforcement des capacités

- Mise en place d'un planning rigoureux de suivi des bénéficiaires, tenant également compte des capacités de l'OIM
- Référencement des bénéficiaires aux fournisseurs de l'OIM en cas de besoin
- Assister les bénéficiaires dans l'obtention de documents d'identité en cas de besoin.

6 Liste des tableaux et graphiques

TABLEAUX

Tableau 1 : CATEGORIES D'ASSISTANCE ET CRITERES D'ELIGIBILITE.....	P.07
Tableau 2 : POINT DES DIFFERENTES ASSISTANCES EN ESPECES AU 31 AOUT.....	P.10
Tableau 3 : REPARTITION DU TAUX DES REpondANTS PAR GENRE.....	P.11
Tableau 4 : RECAPITULATIF DES POINTS A RETENIR POUR L'ASSISTANCE D'URGENCE COVID.....	P.23
Tableau 5 : RECAPITULATIF DES POINTS A RETENIR POUR L'ASSISTANCE A LA REINTEGRATION EN ESPECES.....	P.24

GRAPHIQUES

Graphique 1 : L'assistance en espèces pour personnes particulièrement vulnérables que vous avez reçue a-t-elle répondu à vos besoins ?.....	P.12
Graphique 2 : Êtes-vous satisfait de l'assistance en espèces pour personnes vulnérables que vous avez reçue ?.....	P.12
Graphique 3 : L'assistance à la réintégration en espèces a-t-elle répondu à vos besoins ?.....	P.15
Graphique 4 : Êtes-vous satisfait de l'assistance à la réintégration en espèces que vous avez reçue ?.....	P.16
Graphique 5 : Pensez-vous que l'assistance en espèces facilite votre réintégration ?.....	P.19