



Renforcer les capacités des commerces de proximité par le biais de la réponse humanitaire

Le conflit militaire prolongé en Ukraine, et maintenant les restrictions de quarantaine liées à la pandémie de COVID-19, ont porté un coup dur aux petites et moyennes entreprises. La crise économique a eu un impact particulièrement négatif sur les conditions de vie des Ukrainiens qui vivent et travaillent le long de la ligne de contact. Les entreprises situées dans des localités isolées, dont les infrastructures de transport sont gravement endommagées et qui connaissent un taux de chômage élevé, ont plus que jamais besoin de soutien.

L'organisation française de solidarité internationale, Triangle Génération Humanitaire (TGH) met en œuvre depuis cinq ans, des projets en Ukraine visant à soutenir les groupes de population les plus vulnérables touchés par le conflit armé dans l'est du pays. Le soutien à l'économie locale par le biais d'un partenariat avec des commerces locaux reste l'un des éléments clés des projets de TGH.

TGH coopère actuellement avec plus de 100 magasins partenaires impliqués dans la distribution de coupons électroniques¹ pour des produits alimentaires et d'hygiène.

La coopération de TGH avec les magasins partenaires assure une couverture plus large et un meilleur accès des bénéficiaires à l'aide humanitaire. Grâce au partenariat avec les magasins locaux, les bénéficiaires du projet vivant dans les endroits les plus reculés peuvent recevoir l'aide dont ils ont besoin par le biais de la livraison à domicile.

Les magasins partenaires de TGH utilisent un terminal électronique moderne qui fonctionne via le système de l'argent mobile, ce qui permet d'effectuer des transactions en ligne via un téléphone portable. Dans le cadre du projet, le personnel des magasins suivent une formation à l'utilisation du terminal électronique.



L'équipe de TGH réalise une formation sur l'utilisation de l'interface web pour les magasins partenaires. Le magasin "Serezhka", Bakhmut, oblast de Donetsk. Novembre 2020. ©A.Hetman.



Chaque magasin partenaire de TGH est équipé avec une interface web facile d'utilisation pour l'échange des coupons électroniques. Shchastia, oblast de Luhansk. Mars 2021. © A. Hetman.



Le magasin "Romashka" est l'un des 110 magasins partenaires participant aux projets de TGH. Novoselivka, rayon Volnovaskiy, oblast de Donetsk. Mars 2021. © S. Volskiy.

Cette formation garantit non seulement l'efficacité des transactions en ligne mais sert également de base à la formation professionnelle des équipes. L'inclusion du personnel dans les activités menées par TGH leur permet d'améliorer leurs compétences en communication et d'apprendre ou de renforcer leurs connaissances en gestion du système de coupons électroniques.

Pour 90% des magasins partenaires, leur participation aux activités d'intervention d'urgence de TGH leur a permis de renforcer les liens sociaux avec les bénéficiaires, d'attirer de nouveaux clients et d'augmenter considérablement leur chiffre d'affaires. En effet, grâce à leur implication, le revenu des magasins partenaires augmente en moyenne de 10 à 60% pendant la période d'échange des coupons électroniques. En outre, les équipes des magasins ont eu l'opportunité d'améliorer leurs compétences en matière de communication au sein de la communauté, ce qui est particulièrement significatif pour les établissements isolés situés le long de la ligne de contact.

Actuellement, TGH, avec le soutien des magasins partenaires sur place, met en œuvre des projets dans plus de 200 localités le long de la ligne de contact, atteignant plus de 480 000 personnes. L'engagement des magasins partenaires aux côtés de TGH ouvre de nouvelles opportunités pour le développement et le soutien de l'activité entrepreneuriale. En effet, les magasins deviennent un maillon essentiel de la chaîne d'assistance humanitaire, apportant ainsi une contribution significative à l'entraide locale.

La famille Budaev, entrepreneurs de Lugansk, évoquent leur coopération de longue date avec TGH :

"... Nous rêvions de créer notre propre entreprise. Nous avons compris à quel point il serait difficile pour nous de mettre en œuvre nos projets, nous avons donc commencé à chercher un soutien. Nous avons rempli un certain nombre de dossiers pour participer à divers programmes gouvernementaux et organisations internationales fournissant une aide matérielle pour démarrer notre propre entreprise. Nous avons frappé à toutes les portes mais avons été refusés pour diverses raisons. Notre espoir s'est évanoui.

En juin 2018, nous avons pu louer un local et démarrer notre propre activité. Mais le tournant pour nous a été la rencontre avec Triangle Génération Humanitaire² (TGH) qui nous a proposé un partenariat. C'était la première fois que nous entendions parler de ce projet unique basé sur la fourniture de coupons électroniques contre des produits alimentaires et d'hygiène, et qui soutient à la fois les groupes vulnérables (en allouant des fonds pour les besoins prioritaires) et les entreprises (les magasins le long de la ligne de contact ont l'opportunité de participer à des projets humanitaires).

Après avoir signé le contrat, nous sommes devenus un magasin partenaire et avons appris à utiliser le terminal web pour l'échange des coupons électroniques. Grâce à ce projet, une centaine de nouveaux clients ont visité notre magasin au cours des deux semaines suivantes. Nos revenus ont augmenté, ce qui nous a permis d'acheter des équipements supplémentaires pour notre commerce.

En 2020, nous avons été invités à participer pour la cinquième fois à ce projet. Cette fois, nous avons échangé les coupons électroniques contre des articles d'hygiène non pas pour les ménages, mais pour des institutions publiques : écoles, jardins d'enfants, établissements de santé. C'était une nouvelle étape dans notre développement. Nous remercions sincèrement TGH pour cette opportunité et cette expérience.

Nous tenons à souligner que la coopération avec TGH n'est pas seulement une question de soutien financier. Il s'agit avant tout d'humanité et d'entraide.

Grâce à nos relations et à notre coopération avec TGH, nous savons maintenant avec certitude qu'il y a des gens qui se soucient des personnes vulnérables en ces temps difficiles. Nous sommes poussés à agir de manière positive dans ce contexte d'indifférence générale pour les victimes du conflit ou de la pandémie de COVID-19."



Le magasin Budaev's livre des articles d'hygiène essentiels à la clinique externe de Stanychno-Luhansk dans le cadre du projet de TGH visant à prévenir la propagation du COVID-19. Rayon de Shchastynskiy, oblast de Luhansk. Avril 2021. ©TGH

¹ Les coupons électroniques représentent une réponse innovante basée sur la technologie, le réseau mobile, Internet et l'envoi d'argent par Internet. Le système de coupons électroniques assure une réponse humanitaire rapide et efficace, et permet d'atteindre des bénéficiaires dans des localités difficiles d'accès le long de la ligne de contact.

² TGH travaille en Ukraine depuis 2015, mettant en œuvre des projets visant à fournir une assistance humanitaire vitale à la population touchée par le conflit dans les oblasts de Donetsk et de Luhansk.