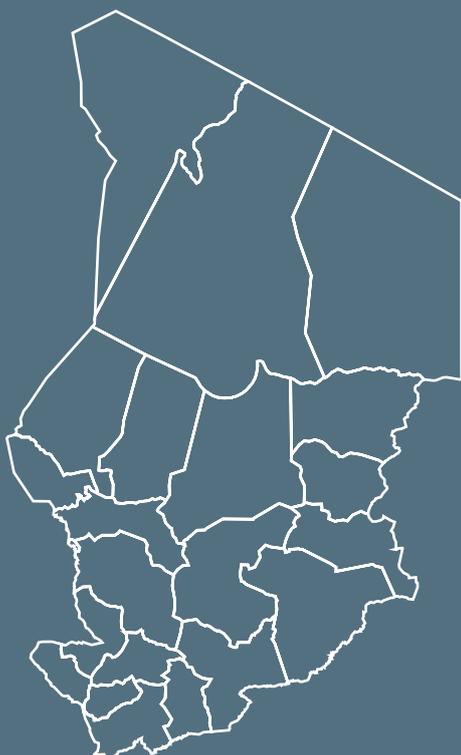


Pour accroître la confiance, améliorez d'abord la communication

Mai 2021 • Tchad



GROUND TRUTH
SOLUTIONS



CHS Alliance

Introduction

Pour répondre aux besoins des personnes vulnérables au Tchad, où des crises humanitaires prolongées persistent dans un contexte d'instabilité économique, politique et environnementale, nous devons d'abord les écouter. L'est du Tchad accueille des réfugiés soudanais depuis 2003, tandis que les réfugiés et les retournés de la République centrafricaine (RCA) fuient régulièrement vers le sud du pays. Les attaques de Boko Haram dans la province du Lac terrorisent les habitants, perturbent les moyens de subsistance et ont déplacé des milliers de personnes. La production alimentaire a progressivement diminué au cours des trois dernières années et le nombre de personnes en situation d'insécurité alimentaire augmente.¹ La saison des pluies en 2020 fut la plus forte que le Tchad ait connu au cours de ces 30 dernières années, endommageant les abris, provoquant davantage de déplacements et de nombreux décès.² Les chocs climatiques sont particulièrement graves dans la zone sahélienne de l'est du Tchad, exacerbant la double pression de l'insécurité alimentaire chronique et le nombre croissant de réfugiés. Les populations étaient déjà au bord du gouffre, avant même que les mesures gouvernementales visant à réduire la propagation de [la COVID-19](#) ne commencent à entraver la fourniture de l'assistance humanitaire.³

[Ground Truth Solutions](#) – en partenariat avec [l'Alliance de la Norme Humanitaire Fondamentale de Qualité et de Redevabilité](#) (CHS) et grâce à un financement de [l'Agence Suédoise de Coopération Internationale au Développement](#) (SIDA) – soutient les acteurs humanitaires à mettre les opinions des personnes affectées au centre de leurs processus de prise de décision. Depuis 2018, GTS a mené cinq cycles d'enquêtes en face à face auprès des personnes qui reçoivent l'assistance humanitaire au Logone Oriental, au Lac et au Ouaddaï et a analysé leurs perceptions. Pour ce cinquième cycle de collecte de données (novembre 2020 - mars 2021), nous avons étendu l'opération aux provinces du Moyen Chari et du Wadi Fira. Les résultats de l'enquête ont été partagés avec les leaders communautaires de Lac, Logone Oriental et Wadi Fira (mars 2021), dont les recommandations sont intégrées dans ce rapport.⁴ Nous avons également sollicité les commentaires en ligne du personnel humanitaire en février 2021.

Projet financé par:



¹ « [Rapport de situation au Tchad](#) » (en anglais), UN Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA), accédé le 3 mars 2021.

² « [Afrique de l'ouest et centrale: aperçu humanitaire régional hebdomadaire](#) » (en anglais), UN Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA), accédé le 3 mars 2021.

³ « [COVID-19: un impact significatif sur la vie sociale et l'économie nationale](#) » (en anglais), UN Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA), accédé le 3 mars 2021.

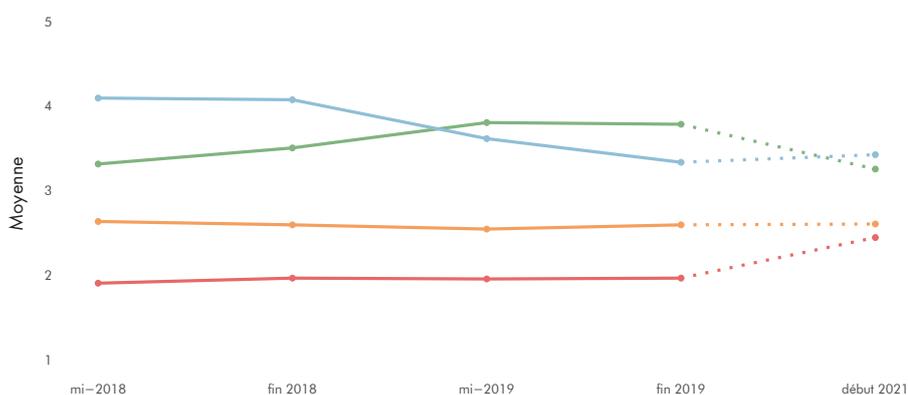
⁴ Notre équipe retournera également au Ouaddaï et au Moyen Chari pour partager les résultats avec les leaders communautaires de ces provinces après la publication de ce rapport.

Principaux résultats

- De manière générale, les répondants se sentent moins informés sur les services d'aide disponibles qu'en 2019.
- Les répondants ne pensent pas que l'aide touche ceux qui en ont le plus besoin. Ceci n'a pas changé avec le temps.
- Les répondants se sentent moins à l'aise pour signaler des cas de maltraitance qu'en 2018.
- Les communautés se sentent plus optimistes quant au fait que le personnel humanitaire tient compte de leurs opinions que dans les cycles précédents, bien que les réponses restent très négatives.

Le graphique ci-dessous indique l'évolution de la moyenne par question au fil du temps.⁵ La ligne continue indique comment les réponses aux questions des répondants au Lac, au Logone Oriental et au Ouaddaï ont changé depuis 2018. La ligne en pointillé indique l'évolution des perceptions entre les phases de collecte de données quatre et cinq car le Moyen Chari et le Wadi Fira ont été ajoutés pour la phase cinq, agrandissant ainsi la couverture géographique et la taille de l'échantillon global.

Evolution des perceptions au fil des cinq phases de collecte de données



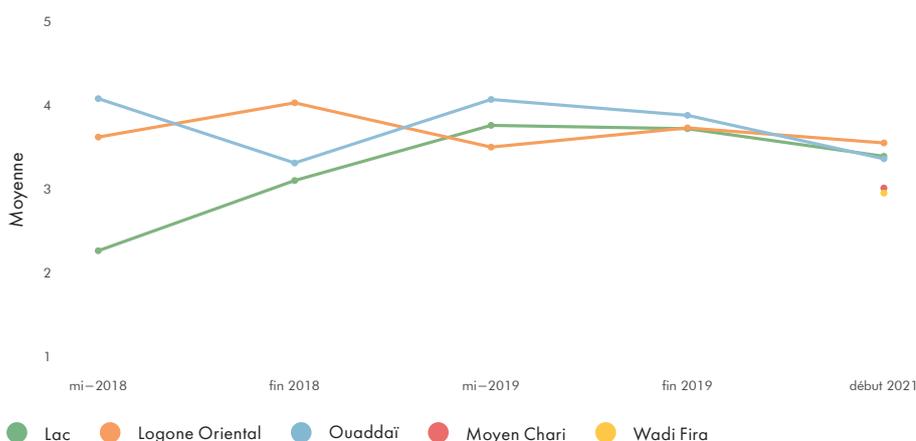
- Pensez-vous que les membres de votre communauté se sentent à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitement de la part du personnel humanitaire ?
- Pensez-vous être informé au sujet de l'aide/services que vous pouvez recevoir ?
- Pensez-vous que l'assistance fournie par les acteurs humanitaires touche les personnes qui en ont le plus besoin ?
- Pensez-vous que vos points de vue sont pris en compte par les fournisseurs d'aide au sujet de l'assistance que vous recevez ?

⁵ Les perceptions des répondants sont évaluées sur la base de l'échelle de likert allant de 1 à 5 : 1 pour des perceptions absolument négatives et 5 pour des perceptions positives. Des moyennes sont calculées de façon à avoir une idée de la tendance générale selon la phase de collecte de données correspondante. Des moyennes en dessous de 2.5 dénotent des perceptions globalement négatives ; plus elles se rapprochent de 1, plus elles sont négatives. Des moyennes au-dessus de 2.5 dénotent des perceptions positives ; plus elles se rapprochent de 5 plus elles sont positives.

Les communautés ont besoin de plus d'informations

Un peu plus de la moitié des personnes interrogées se sentent informées de l'aide et des services mis à leur disposition. Les progrès constatés précédemment sur ce sujet semblent avoir été annulés par la COVID-19. En effet, les mesures et des restrictions gouvernementales ont empêché la communication face à face, le format de communication préféré par les communautés affectées. Elles préfèrent l'informations directement lors de réunions communautaires (52%), de leurs leaders communautaires (52%), des comités de gestion (34%) à travers des annonceurs publics (27%). Tous ces canaux de communication sont très difficiles à mobiliser avec les restrictions liées à la pandémie.

Personnes interrogées qui se sentent informées au sujet de l'aide qu'elles peuvent recevoir par province



Les personnes vivant avec un handicap se sentent moins informées (43%) que celles vivant sans handicap (54%). Les difficultés d'accès à l'information sont exacerbées lorsque la pandémie empêche les personnes de se réunir en groupe, mais la moitié des répondants vivant avec un handicap disent préférer recevoir des informations lors de réunions communautaires (54%). Des dispositions doivent, par conséquent, être prises en amont (par exemple, visites à domicile – tout en respectant les mesures de précaution liées à la COVID-19, déplacements, assistance sur le lieu de la réunion, mesures de précaution COVID-19 pendant la réunion, et information ciblée) afin d'assurer une participation efficace des personnes en situation de handicap aux différentes réunions. Le personnel humanitaire devrait également évaluer si les formats de communication sont bien adaptés pour atteindre un large éventail de membres de la communauté, en particulier ceux qui ont des besoins spécifiques.

Un peu plus de la moitié (56%) des personnes interrogées pensent que les leaders communautaires partagent régulièrement des informations sur l'aide humanitaire avec leurs communautés, et en général, les personnes pensant cela sont les plus susceptibles de se sentir informées.⁶ Cela constitue un bon argument pour une collaboration continue avec des leaders communautaires même si les leaders dans tous les domaines ne sont pas considérés de la même manière. Certains répondants (27%) ne font pas confiance en l'aptitude et la volonté des leaders communautaires à partager les informations.



Perceptions des personnels humanitaires

Pensez-vous que les acteurs humanitaires dans votre organisation fournissent aux personnes affectées les informations dont elles ont besoin? (n=102)

82% Oui

12% Entre les deux

4% Non

Le personnel humanitaire interrogé estime cependant que leurs organisations fournissent aux personnes affectées les informations dont elles ont besoin.

Les canaux d'information utilisés par les humanitaires (n=102) sont généralement les mêmes que ceux que préfèrent les personnes affectées :

92% Leaders communautaires

88% Réunions communautaires

76% Comités de gestion

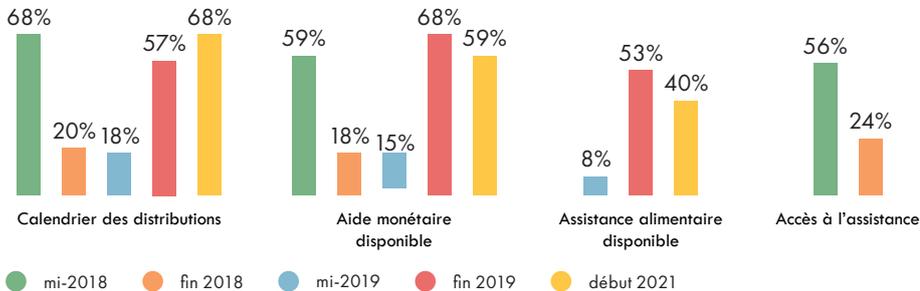
Moins de la moitié (48%) du personnel humanitaire déclare utiliser des annonceurs publics comme canal d'information. Les annonceurs publics sont le canal d'information privilégié au Logone Oriental (70%).

⁶ Coefficient de corrélation de Pearson : 0,31.

Les besoins d'information restent les mêmes

Les répondants ont besoin de plus d'informations sur le calendrier des distributions d'aide, surtout sur l'assistance monétaire et l'aide alimentaire disponible. Ces besoins d'information ont resté les mêmes au cours de cinq cycles de collecte de données.

De quelle information avez-vous besoin ?⁷



Les gens ne comprennent pas pourquoi certains reçoivent de l'aide tandis que d'autres n'en reçoivent pas

Bien que la connaissance du processus de ciblage reste faible, il y a eu des améliorations par rapport aux cycles de collecte de données précédents.

Savez-vous comment les organisations humanitaires décident de qui reçoit l'assistance et de qui n'en reçoit pas ?⁸



Evolution de connaissance du méthodes de sélection des personnes qui reçoivent l'assistance⁹



De nombreux répondants estiment que tout le monde dans leur communauté a [besoin d'une aide humanitaire](#), ce qui pourrait être la raison de ces faibles scores au fil des phases de collecte des données. Avec des fonds limités, il est naturellement difficile pour les humanitaires de cibler tout le monde. Mais une meilleure communication avec les communautés, avant le début des activités, sur les processus de ciblage et les raisons pour lesquelles certaines personnes sont sélectionnées pour recevoir des services pourrait aider.



Perceptions des personnels humanitaires

Quelles informations sont généralement partagées avec les personnes affectées ? (n=102)

- 74% Mécanismes de plainte
- 74% Calendrier des distributions
- 66% Services de santé disponibles
- 64% Assistance alimentaire disponible
- 54% Services d'éducation

Alors que 61% des répondants humanitaires disent que leurs organisations fournissent de l'aide monétaire, seuls 33% d'entre eux déclarent que [les informations sur l'aide monétaire](#) sont partagées avec les communautés affectées.



*Nous sommes tous des vulnérables donc il faut donner à tout le monde.
Homme réfugié, Bredjin, Ouaddaï*

⁷ Résultats de la cinquième phase de collecte de données. L'option de réponse « accès à l'assistance » n'était une option que pour la collecte de données en 2018. Entre 2019 - 2021, les options de réponse ont été mises à jour et « l'assistance alimentaire disponible » était ajoutée. Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question. Les enquêtés ayant parfois donné plusieurs réponses, la somme des pourcentages pour chaque phase de collecte de données n'est pas égale à 100%.

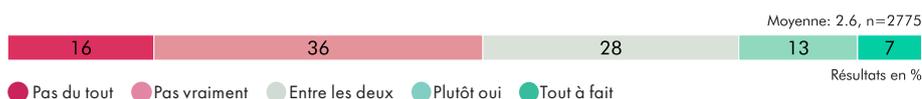
⁸ Résultats de la cinquième phase de collecte de données.

⁹ Au cours des quatre premières phases de collecte de données, les réponses des répondants ont été enregistrées sur une échelle de Likert (1- Pas du tout, 2- Pas vraiment, 3- Entre les deux, 4- Plutôt oui, 5-Tout à fait). Pour cette cinquième phase de collecte de données, la question a été remplacée par une option de réponse binaire, où les répondants n'ont pu répondre que par « oui » ou par « non ». Pour créer ce graphique de série chronologique, nous avons combiné les réponses positives données (réponses sur l'échelle de Likert allant de 4-5) lors de chaque phase de collecte de données pour les quatre premières phases afin de pouvoir les comparer aux données de la cinquième phase. De plus, le Moyen Chari et le Wadi Fira ont été ajoutés pour la phase cinq, agrandissant ainsi la couverture géographique et la taille de l'échantillon global. La ligne en pointillé indique que les données de la cinquième série ne sont pas directement comparables en raison de ces deux changements de la méthodologie.

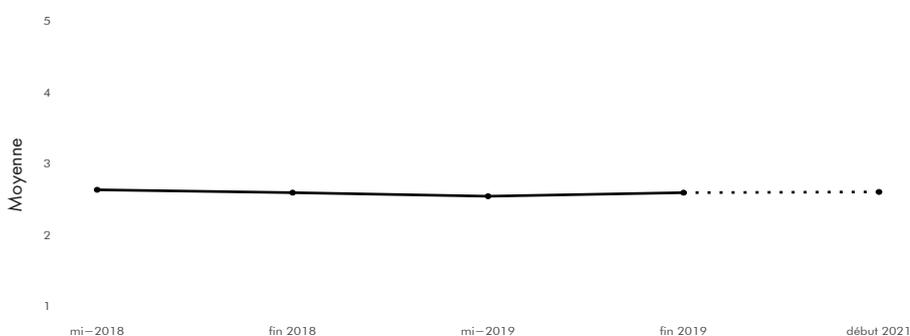
Les réfugiés du Ouaddaï ont protesté en 2018 après que les organisations humanitaires ont mis en œuvre un nouveau processus de catégorisation des personnes qui reçoivent l'assistance. Les leaders communautaires du Logone Oriental disent qu'il n'y a qu'une seule organisation (HCR) qui crée une liste de personnes pour ceux qui vivent dans et hors des camps, mais il y a un sentiment que ceux qui sont absents lorsque les listes sont créées n'ont pas le droit de l'assistance, les quelques personnes présentes en ce moment sont donc celles qui reçoivent de l'aide.

Les humanitaires devraient évaluer, aux niveaux organisationnel et collectif, la manière dont ils communiquent leur processus de ciblage aux communautés affectées et renforcer où leur communication n'est pas suffisante.

Pensez-vous que l'assistance fournie par les acteurs humanitaires touche les personnes qui en ont le plus besoin ?¹⁰



Evolution des perceptions que l'assistance fournie par les acteurs humanitaires touche les personnes vulnérables¹¹



Lorsqu'on leur demande d'identifier des groupes spécifiques de personnes ayant le plus besoin d'aide, les communautés soulignent les personnes âgées (67%), les veuves (44%) et les ménages dirigés par les femmes (33%) comme des groupes dans le besoin et largement mis de côté. Ils pensent que ces groupes sont exclus des programmes d'aide en raison d'une prise de décision discriminatoire (43%) et d'un manque de partage d'information (37%).

La connaissance des mécanismes de gestion des plaintes varie significativement d'une province à l'autre

La moitié (49%) des répondants a déclaré savoir comment soumettre des suggestions ou porter des plaintes. La connaissance des mécanismes de gestion des plaintes a varié au fil des phases et continue de différer entre les provinces, ayant augmenté au Logone Oriental et au Ouaddaï, mais diminué au Lac. Les données de la cinquième phase montrent une connaissance élevée au Wadi Fira (69%) et faible dans le Moyen Chari (30%).

Bien que les réfugiés estiment être les moins informés sur les services d'aide disponibles, ils seraient mieux informés à propos des mécanismes de gestion des plaintes (57%) que les membres de la communauté hôte (48%), les PDI (43%) et les retournées (36%). Il semblerait que les mécanismes de gestion des plaintes soient plus opérationnels dans les camps de réfugiés qu'à d'autres endroits.

“

Nous pensons que nos assistances sont détournées au profit des autres.
Leader communautaire, Bol, Lac

“

Nous demandons que les nouveaux arrivés soit pris en compte car nous sommes obligés de partager le peu que nous avons avec eux.
Leader communautaire, Baga Sola, Lac

Leader communautaire, Baga Sola, Lac



Perceptions des personnels humanitaires

90% des humanitaires interrogés (n=102) pensent que l'aide fournie par leurs organisations touche ceux qui en ont le plus besoin. Ceux qui pensent que l'aide pourrait être distribuée plus équitablement identifient les personnes non enregistrées comme le groupe en ayant le plus besoin.

“

Un manque majeur de ressources entraîne une assistance limitée, et ainsi, un grand nombre de personnes ne recevant pas d'aide. Les nouveaux arrivants ont la priorité, de sorte que les personnes déplacées à long terme peuvent en souffrir, ainsi que celles dont l'accès n'est pas possible.
Personnel humanitaire

“

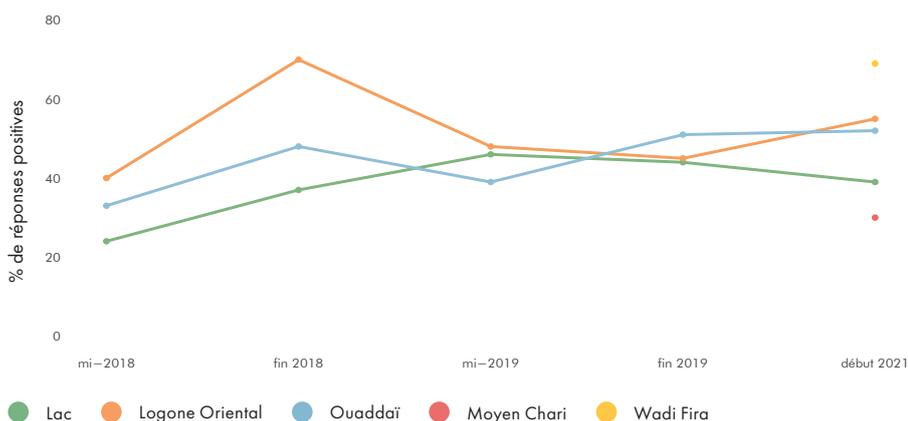
Nos communautés sont fatiguées de faire les plaintes pour l'augmentation de la quantité des vivres. Jusqu'ici rien n'a changé.
Leader communautaire, Baga Sola, Lac

Leader communautaire, Baga Sola, Lac

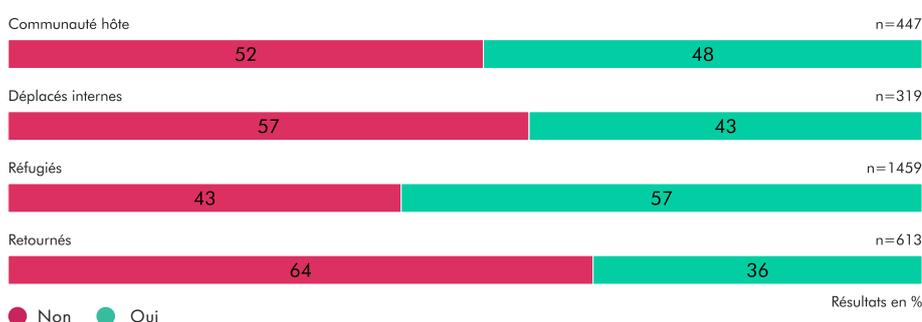
¹⁰ Résultats de la cinquième phase de collecte de données.

¹¹ Le Moyen Chari et le Wadi Fira ont été ajoutés pour la phase cinq, agrandissant ainsi la couverture géographique et la taille de l'échantillon global. La ligne en pointillé indique que les données de la cinquième série ne sont pas directement comparables en raison de ces deux changements de la méthodologie.

Personnes interrogées qui savent comment faire des suggestions ou soumettre des plaintes aux acteurs humanitaires par province

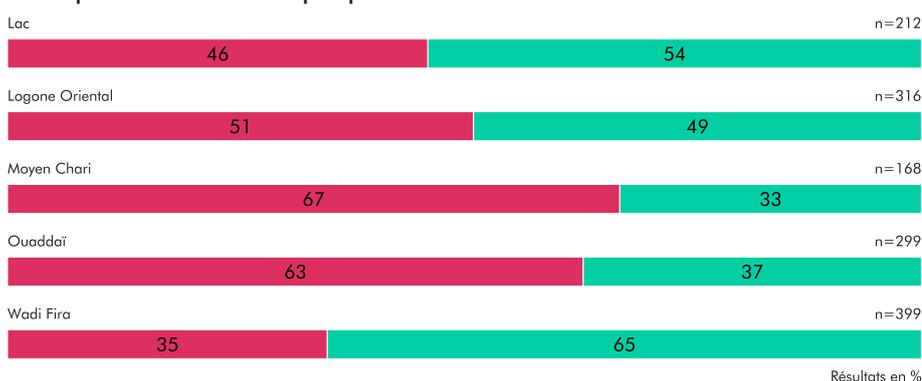


Personnes interrogées qui savent comment faire des suggestions ou soumettre des plaintes aux acteurs humanitaires par groupe de population¹²



Le Wadi Fira est la province où la plupart des gens connaissent (69%), utilisent (65%) et rapportent le taux de réponse le plus élevé des mécanismes de plainte (81%). En revanche, un peu plus de la moitié des répondants du Logone Oriental connaissent les mécanismes de gestion des plaintes et un peu moins de la moitié les utilisent. Environ 40% des répondants du Logone Oriental déclarent avoir reçu une réponse à leurs plaintes et suggestions. Une proportion moins importante (que dans les phases précédentes) des répondants du Lac (54%) rapportent connaître les mécanismes de gestion des plaintes. Parmi les répondants qui les connaissent, plus de la moitié les utilisent (54%). Cependant, 58% de ceux qui nous ont dit avoir déposé une plainte ont reçu une réponse. Si cet indicateur a presque atteint la cible fixée par le HCT (60%), il reste encore largement en deçà des standards qui voudraient que 100% des plaintes soient traitées. Les répondants de Liwa et Bol (Lac) disent que le fait de soumettre des plaintes pourrait simplement leur apporter plus de problèmes et les leaders communautaires du Lac déclarent que les plaintes ne reçoivent généralement pas de réponse, ce qui décourage les populations de continuer à utiliser les mécanismes existants.

Personnes interrogées qui ont déjà fait une suggestion ou porter plainte auprès de ceux qui fournissent l'aide par province¹³



Perceptions des personnels humanitaires

73% des humanitaires (n=95) pensent que leurs organisations recueillent régulièrement les perceptions des personnes affectées à travers des mécanismes de gestion des plaintes et de feedbacks.

78% des humanitaires (n=102) pensent que les personnes affectées savent comment soumettre des suggestions ou porter des plaintes à leur organisation.



Je ne peux pas faire des plaintes pour ne pas avoir des problèmes.

Femme réfugié, Belom, Moyen Chari



Les gens ne veulent pas connaître les mécanismes de gestion de plaintes parce que ça ne pourra rien apporter comme amélioration à part les exposer aux autres risques comme coupure d'assistance.

Leader communautaire, Liwa, Lac



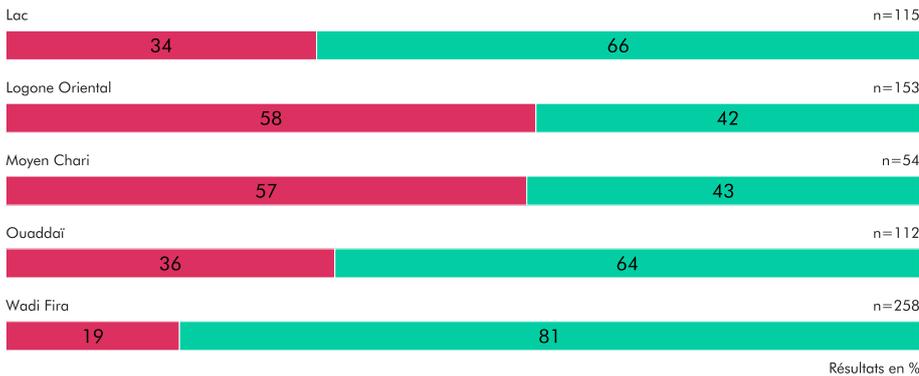
Nos communautés ne font plus confiance aux institutions judiciaires et aux mécanismes des plaintes. Ils sont impatients que la justice soit rendue mais pensent aussi que c'est une bataille perdue d'avance.

Leader communautaire, Danamadja, Logone Oriental

¹² Résultats de la cinquième phase de collecte de données.

¹³ Ibid.

Personnes interrogées qui ont reçu une réponse à leur suggestion ou plainte par province¹⁴



En général, les répondants préfèrent se plaindre via les canaux d'information suivants:

Moyens préférés pour soumettre des suggestions ou des plaintes (n=2845) :

 **54%**
En personne avec les leaders communautaires

 **46%**
En personne avec des humanitaires

 **29%**
Réunions communautaires

 **18%**
Comités de gestion des plaintes

Canaux d'information préférés (n=2845) :

 **52%**
Leaders communautaires

 **52%**
Réunions communautaires

 **34%**
Comités de gestion

 **27%**
Annonces publics

À la question de savoir à qui ils font le plus confiance pour soumettre des suggestions ou porter des plaintes, l'écrasante majorité des personnes affectées a répondu les organisations humanitaires (82%). Seuls 27% font confiance aux comités de gestion des plaintes, qui sont les principaux mécanismes en place selon le personnel humanitaire. Les gens pensent que les comités manquent de formation, ne sont pas transparents et fournissent rarement des réponses aux plaintes.

Pour améliorer les mécanismes de plainte, les leaders communautaires suggèrent aux humanitaires de :

- Aider les communautés à mettre en place des comités de gestion des plaintes fonctionnels comprenant des membres de la communauté locale, des réfugiés, du personnel humanitaire international et des responsables d'ONG pour assurer la transparence. Certains leaders communautaires estiment que le personnel national n'évalue pas équitablement leurs plaintes.
- Former les membres des comités de gestion des plaintes et les inciter à analyser systématiquement les plaintes et à apporter des réponses.
- Préciser où sont les bureaux des comités afin que les gens sachent où les trouver.
- Former les communautés sur comment les plaintes doivent être traitées.
- Impliquer les leaders communautaires dans toutes les décisions concernant l'assistance humanitaire.



Perceptions des personnels humanitaires

94% des humanitaires (n=102) pensent que les personnes affectées recevraient une réponse si elles soumettaient une suggestion ou une plainte à leur organisation.

Selon les humanitaires, les principaux mécanismes de gestion des plaintes qui existent au Tchad sont (n=102) :

62% Comités de gestion des plaintes

52% Numéros verts

50% Boîtes de réclamation

Selon les humanitaires, les mécanismes de plainte préférés des personnes affectées sont les moins fréquemment mis en place (n=102) :

44% Réunions communautaires

38% En personne avec des humanitaires

33% En personne avec des leaders communautaires

¹⁴ Résultats de la cinquième phase de collecte de données.

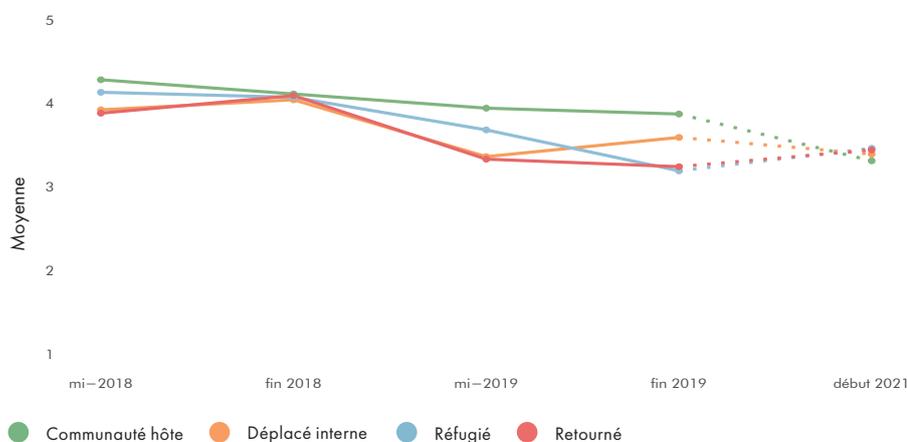
- Offrir aux leaders communautaires une formation sur la résolution de conflits pour améliorer leur travail.
- Continuer de mener ces enquêtes auprès des communautés comme moyen d'évaluer le travail humanitaire.
- Mettre en place un système juridique pour sanctionner les mauvais comportements perpétrés par les acteurs humanitaires.

Le niveau de confort pour signaler des plaintes sensibles est mitigé, mais globalement en baisse

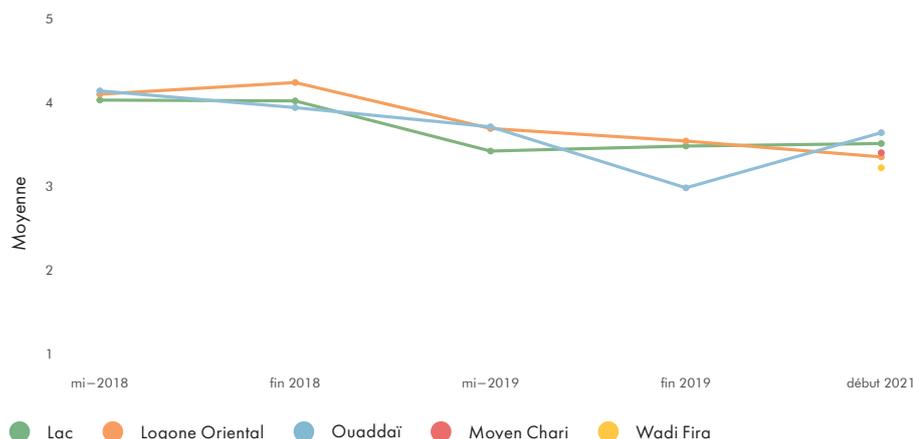
Dans l'ensemble, il y a eu une baisse progressive de la confiance en ce qui concerne le signalement des cas d'abus ou de maltraitance par des humanitaires, ce qui doit être traité de toute urgence. Plus d'hommes (59%) que de femmes (54%) déclarent se sentir à l'aise pour signaler les plaintes sensibles.¹⁵

Bien que tous les groupes de statut partagent un niveau de confort similaire pendant cette vague, les réfugiés et les retournés se sentent plus à l'aise pour signaler des cas d'abus depuis le troisième cycle de collecte de données. La communauté hôte et les déplacés internes se sentent moins à l'aise que lors des cycles précédents. Leur assistance diminue plus rapidement que celle des communautés de réfugiés, de sorte qu'elles peuvent se sentir mal à l'aise de signaler des cas d'abus alors que leur statut d'aide est déjà précaire – la peur de perdre l'assistance est [un obstacle courant à la dénonciation](#).

Personnes interrogées qui se sentent à l'aise pour signaler des cas d'abus ou de mauvais traitements de la part du personnel humanitaire par groupe de la population



Personnes interrogées qui se sentent à l'aise pour signaler des cas d'abus ou de mauvais traitements de la part du personnel humanitaire par province



“

Consulter d'abord les réfugiés. Rester au bureau pour concevoir les projets ne marchera jamais dans les camps.

Leader communautaire, Dosseye, Logone Oriental

“

Si nous dénonçons un agent humanitaire, il ne sera jamais sanctionné. Alors à quoi cela servira-t-il ? Un humanitaire ne peut pas sortir avec une réfugiée, mais il y a ceux qui ont fait des enfants avec les membres de notre communauté mais qui sont restés impunis. Il ne faut plus cautionner l'impunité. Car nulle n'est au-dessus de la loi.

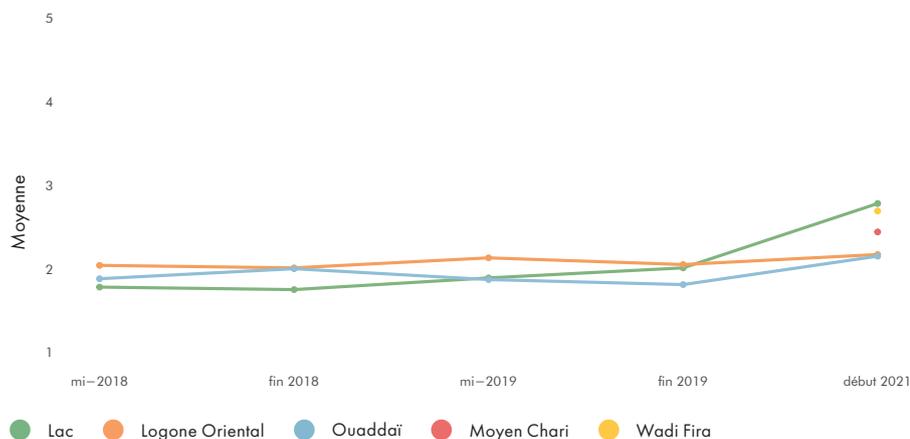
Leader communautaire, Dosseye, Logone Oriental

¹⁵ Les femmes sont plus exposées aux abus, l'exploitation et à la violence basé sur le genre pendant les crises humanitaires. Ainsi, elles ont besoin d'accéder à des mécanismes de gestion des plaintes adaptés à leurs besoins et à leurs préférences. Les humanitaires devraient donc aborder une attention particulière à [l'amélioration de l'accès des femmes à ces mécanismes de gestion des plaintes](#).

Les personnes affectées se sentent traitées avec respect lorsqu'elles se sentent entendues

Seules 19% des personnes interrogées pensent que leurs commentaires sont pris en compte par les agents humanitaires. Bien que faible, ce résultat est une amélioration par rapport aux cycles précédents.

Personnes interrogées qui pensent que leurs opinions sont prises en compte dans les prises de décisions humanitaires par province



Un quart des répondants connaissent d'un numéro vert qu'ils peuvent appeler s'ils ont une question ou s'ils veulent déposer une plainte.¹⁶ Les communautés hôtes estiment être moins informées de l'existence des numéros verts (15%) que les PDI (18%), les réfugiés (22%) et les retournés (34%). Sur ces 25%, globalement, qui connaissent un numéro vert, 21% ont déjà eu à l'utiliser et seuls 44% étaient satisfaits de la réponse. Les personnes s'estimant satisfaites de la réponse reçue étaient plus susceptibles de se sentir respectées par le personnel humanitaire.¹⁷ Ce résultat souligne que le fait de se sentir entendu et de recevoir une réponse satisfaisante influence la perception que les communautés ont du traitement du personnel humanitaires.



Perceptions des personnels humanitaires

Les commentaires négatifs des personnes affectées sur la manière dont leurs opinions sont prises en considération contrastent fortement avec les réponses positives fournies par le personnel humanitaire.

76% des humanitaires (n=102) pensent disposer des informations nécessaires sur les préférences des personnes affectées pour adapter leurs projets en fonction de l'évolution des besoins de ces communautés.

Lorsqu'on leur demande si leurs organisations incluent régulièrement les communautés affectées à chaque étape du projet, leurs réponses sont plus négatives : **44%** pensent que les personnes affectées sont impliquées lors de la conception, **71%** pensent qu'elles sont impliquées lors de la mise en œuvre et **68%** pensent qu'elles sont impliquées lors de l'évaluation et du suivi.

83% des humanitaires (n=102) pensent que leurs organisations prennent des mesures correctives lors de la mise en œuvre des projets sur la base des commentaires reçus de la part des communautés affectées.



Il n'y a pas de résultats et ces ONG ne font qu'à leur tête. Rien ne peut se faire en dehors de leur planification d'activités. Nous pensons que c'est inutile d'aller aux réunions de coordinations car nos points de vue ne sont jamais pris en compte. Il n'y a pas d'amélioration dans les camps. Les situations s'empirent.

Leader communautaire, Dosseye, Logone Oriental

¹⁶ Notre questionnaire ne précisait pas quel numéro vert. Nous avons cherché à déterminer si les répondants connaissaient un numéro vert existant.

¹⁷ Coefficient de corrélation de Pearson : 0,45.

Méthodologie

Questionnaire

Les questions de l'enquête auprès des communautés affectées et le personnel humanitaire ont été rédigées par GTS en collaboration avec les partenaires du projet l'Alliance CHS et OCHA Tchad et ont été largement partagées avec les principales parties prenantes de la réponse humanitaire, y compris les agences des Nations Unies et les ONG internationales et nationales. Les questions comprennent des réponses sur l'échelle de Likert (où les réponses sont associées à un score de 1 à 5), ainsi que des réponses binaires et des questions à choix multiples.

Le questionnaire destiné aux communautés affectées a été rédigé en français puis traduit oralement dans les langues suivantes lors des formations des recenseurs en fonction de la composition linguistique de chaque province : Arabe, Arabe tchadien, Kanembou, Bouduman, Assangori, Massalite, Ngama, Foulbé, Sango, Kaba, Tama, Zaghawa, et d'autres langues locales du Tchad. Le questionnaire destiné au personnel humanitaire a été mis à disposition en français et en anglais.

Dans les deux enquêtes, les questions sont directement liées à huit des neuf engagements de la [Norme Humanitaire Fondamentale \(CHS\)](#) sur la qualité et la responsabilité (CHS). Les analyses de ce rapport se basent sur quatre indicateurs principaux. Ces indicateurs sont liés aux engagements numéro 1, 4 et 5 de la norme fondamentale humanitaire respectivement liés à : la pertinence de l'aide, la communication, la participation, les retours d'information et l'accueil et le traitement des plaintes. Plus explicitement les questions posées sont :

Engagement du CHS

-  Pensez-vous être informé au sujet de l'aide/services que vous pouvez recevoir ?
-  Pensez-vous que l'assistance fournie par les acteurs humanitaires touche les personnes qui en ont le plus besoin ?
-  Pensez-vous que les membres de votre communauté se sentent à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitement de la part du personnel humanitaire ?
-  Pensez-vous que vos points de vue sont pris en compte par les fournisseurs d'aide au sujet de l'assistance que vous recevez ?

Définition de l'échantillon

Au total, 2 845 personnes affectées ont été interrogées lors de cette cinquième vague de collecte de données dans cinq provinces : Lac (541), Ouaddaï (575), Logone Oriental (573), Moyen Chari (572) et Wadi Fira (584). Ces provinces et les sites correspondants étaient définis par l'importance du nombre de personnes affectées par les crises, le nombre d'acteurs humanitaires présents et l'accès aux sites de populations affectées (risques sécuritaires et logistiques). Le cadre de l'échantillon a été modifié pour le Wadi Fira dû à des risques de sécurité dans le département de Kobé (Iriba). Cet échantillon était également basé sur le nombre de personnes en situation d'insécurité alimentaire vivant au Wadi Fira afin de garantir le sondage d'un nombre exact de personnes dans le besoin dans cette province.

L'échantillon est stratifié proportionnellement à la taille des populations affectées dans chaque camp, site ou village, par statut (réfugiés, PDI, retournés, communauté d'accueil). Au sein de chaque strate, les répondants étaient sélectionnés de manière aléatoire, en interrogeant une personne éligible tous les trois ménages afin d'assurer la couverture de chaque camp, site ou village.

Échantillons de personnes affectées par la crise

2845 répondants

Province

584 au Wadi Fira

575 au Ouaddaï

573 au Logone Oriental

572 au Moyen Chari

541 au Lac

Notre cadre d'échantillonnage prévoyait de sonder 550 personnes par province. La taille de l'échantillon final varie selon la province, ce qui n'était pas intentionnel.

Genre

-  1729 femmes (61%)
-  1116 hommes (39%)

Statut

-  1462 réfugiés (51%)
-  615 retournés (22%)
-  449 communauté hôte (16%)
-  319 déplacés internes (11%)

Groupes d'âge:

- 1332 18-35 ans (47%)
- 1239 36-60 ans (44%)
- 274 Plus de 61 ans (9%)

Handicap

-  515 personnes vivant avec un ou plusieurs handicaps (18%)

Assistance monétaire

-  1525 personnes qui ont reçu l'assistance monétaire (54%)

Nous visions une répartition égale entre les femmes et les hommes interrogés. Notre répartition finale était de 61% de femmes et 39% d'hommes. Lors de la réalisation de l'enquête, les ménages dirigés par des hommes nous ont régulièrement renvoyé vers les femmes de leur ménage pour répondre à notre questionnaire. Cela pourrait être dû au fait que les femmes sont davantage ciblées par l'aide humanitaire dans cette province et/ou puisque les femmes du ménage sont généralement responsables de l'aide humanitaire reçue.

Province	Communauté hôte	Réfugiés	Déplacés internes	Retournés	Total
Lac	71	75	317	78	541
Logone Oriental	127	204		242	573
Ouaddaï		575			575
Moyen Chari	78	197	2	295	572
Wadi Fira	173	411			584
Total	449	1462	319	615	2845

Tous les répondants ont 18 ans ou plus et tous ont reçu l'aide humanitaire.

En ce qui concerne l'enquête en ligne du personnel humanitaire, nous avons ciblé le personnel humanitaire travaillant aux niveaux national et provincial, occupant divers postes et étant du personnel national ou expatrié. Au total, 102 agents humanitaires ont répondu, dont du personnel local ainsi que du personnel de coordination nationale basé à N'Djamena.

Collecte de données

Des enquêteurs recrutés localement, formés par Ground Truth Solutions, ont mené des entretiens en face à face (tout en respectant les mesures de précaution COVID-19) avec les personnes affectées entre novembre 2020 et mars 2021. Sur un site donné, les enquêteurs ont interrogé un ménage sur trois afin d'assurer la randomisation de l'échantillon.

Pour le personnel humanitaire, un lien KoBo Toolbox a été partagé avec les partenaires humanitaires en février 2021 à travers le pays pour que les membres du personnel remplissent l'enquête en ligne.

Pondération

Les données collectées auprès des personnes affectées de ce rapport et les valeurs moyennes présentées ont été pondérées en fonction des chiffres de population de la province (niveau administratif 1). Pour les questions à choix multiples, la marge d'erreur maximale à l'intervalle de confiance de 95% se situe à (+/-) 12 points de pourcentage, et entre (+/-) 2 et 6 points de pourcentage pour les questions binaires. Les marges d'erreur pour les ventilations par province, statut et sexe sont plus importantes que pour les moyennes pondérées globales. Les points de données qui ne contenaient pas la province du répondant n'ont pas été pris en compte pour l'analyse pondérée.

Désagrégation

Ce rapport explore les différences de perceptions entre les groupes démographiques lorsqu'il est pertinent de les rapporter.

Limites

Une série de problèmes logistiques et de problèmes de sécurité ont entravé la capacité de notre équipe à enquêter sur les communautés de la région d'Iriba à Wadi Fira, où nous avions prévu d'enquêter les réfugiés à Touloum, Amnabak et Iridimi. Notre enquête dans le Wadi Fira n'a pas conséquent couvert que la localité de Guereda, donc les résultats ne sont pas représentatifs de toutes les personnes dans le besoin au Wadi Fira.

Échantillons de personnel humanitaire

102 répondants

Genre



80 hommes (78%)



21 femmes (21%)

1 ne souhaitant pas répondre (1%)

Statut

73 personnels nationaux (72%)

29 personnels expatriés (28%)

Type d'organisation

62 personnel d'ONGs internationales (61%)

35 personnel d'agences des Nations Unies (34%)

5 personnel d'ONGs nationales (5%)

Niveau d'intervention

65 au niveau provincial (64%)

37 au niveau national (36%)

Province

26 au Lac (25%)

18 au Wadi Fira (18%)

15 au Ouaddaï (15%)

5 Autre (5%)

1 au Logone Oriental (1%)

Vous pouvez trouver plus de résultats de cette enquête dans notre rapport sur [les besoins](#) et [la COVID-19](#) ou consultez tous [nos rapports sur le Tchad](#) (2018-2021).

Pour une version anglaise de ce rapport, [cliquez ici](#).

Auteurs

Elise Shea
Analyste Programme

Carine Nzeuyang
Gestionnaire de Programme

Contributeurs

Hannah Miles
Analyste en Statistiques

Pierrot Allayam Ndikinan
Coordonnateur des Opérations de Terrain



Contact au Tchad: Carine Nzeuyang, carine@groundtruthsolutions.org

Rejoignez nous sur groundtruthsolutions.org