

# Indicateurs de perception

Le Plan de réponse humanitaire (PRH) du Tchad pour 2017-2019 définit trois objectifs stratégiques. Afin de faciliter le suivi de ces objectifs, des indicateurs de perception ont été inclus dans le PRH. Les sondages de GTS fournissent l'information nécessaire pour suivre l'évolution de ces indicateurs.

Le tableau ci-dessous résume les indicateurs de perception des personnes affectées ainsi que les résultats des deux premières phases de collecte de données. Également inclus sont les cibles (pour certains indicateurs clés) fixées par le HCT en décembre 2018, lors de l'élaboration du PRH 2019.

Engagement du CHS	Indicateur de perception	Mi 2018	Fin 2018	Cible établie par le HCT (objectif pour fin 2019)
<b>Objectif stratégique 1</b> Sauver et préserver la vie et la dignité des populations affectées.	4 Le % des personnes affectées qui se sentent informées au sujet de l'aide qu'elles peuvent recevoir	60%	67%	80%
	8 Le % des personnes affectées qui sentent que les acteurs humanitaires les traitent avec respect	76%	76%	80%
<b>Objectif stratégique 2</b> Réduire la vulnérabilité des populations affectées à travers le renforcement de la résilience.	3 Le % des personnes affectées qui sentent que le soutien qu'elles reçoivent les prépare à l'autonomie	7%	Cet indicateur n'a pas été collecté lors cette deuxième phase.	
	2 Le % des personnes affectées qui voient des améliorations dans leurs conditions de vie	25%	19%	
<b>Objectif stratégique 3</b> Contribuer à la protection des populations vulnérables et renforcer la redoutabilité envers les populations affectées.	1 Le % des personnes affectées qui pensent que l'assistance touche ceux qui ont le plus besoin	34%	26%	70%
	3 Le % des personnes affectées qui se sentent en sécurité dans leur lieu de résidence	81%	82%	
	5 Le % des personnes affectées qui se sentent à l'aise pour signaler des cas d'abus ou de mauvais traitements de la part du personnel humanitaire	87%	88%	
	5 Le % des personnes affectées qui savent comment faire des suggestions ou soumettre des plaintes aux acteurs humanitaires	32%	52%	60%
	5 Le % des personnes affectées qui pensent qu'elles recevront une réponse à leur plainte	58%	Cet indicateur n'a pas été collecté lors cette deuxième phase.	
	4 Le % des personnes affectées qui pensent que leurs opinions sont prises en compte dans la prise de décisions	12%	7%	

# Recommandations

Du 29 janvier au 28 février 2019, Ground Truth Solutions a présenté les résultats de cette deuxième phase d'enquête au personnel humanitaire et les leaders communautaires des provinces du Logone Oriental, Lac et Ouaddaï ainsi qu'aux membres des groupes de coordinations humanitaires au niveau de N'Djamena. Voici les recommandations proposées par ces différents acteurs.

## Améliorer la communication avec les personnes affectées.

- Les acteurs humanitaires au Tchad doivent **adopter une communication accrue et plus simple sur les procédures de ciblage en insistant sur l'équité recherchée** à travers les différents ciblage effectués. L'implication des leaders communautaires dans ces exercices de communications facilitera la compréhension de ces procédures. Par ailleurs la communication sur les contraintes qui conduisent au ciblage et sur ses avantages en termes d'équité doit être intensifiée pour contrecarrer la conviction dans les communautés bénéficiaires que la catégorisation est une décision prise de mauvaise foi par le personnel de terrain.
- Les acteurs humanitaires devraient mettre **un accent particulier sur la communication avec les communautés sur les raisons des changements dans les programmes** afin de réduire la perception de malhonnêteté dans l'assistance. Dans le même ordre d'idées, les personnes affectées doivent être informées des décisions prises après chaque consultations et phase de feedback de manière à fermer la boucle, renforçant ainsi la confiance dans les mécanismes de gestion des feedbacks.
- Plus généralement, il est conseillé aux collègues et partenaires humanitaires de partager ce rapport et d'échanger sur les résultats. Les acteurs humanitaires devraient dialoguer avec les personnes affectées afin de mieux comprendre ce qui sous-tend leurs points de vue et leur communiquer la façon dont l'organisation réagira ou a réagi à leurs commentaires.

## Impliquer les leaders communautaires dans le processus de ciblage.

- L'avis des leaders communautaires et les informations fournies par ceux-ci devraient être vus comme complémentaires aux processus existants visant à identifier les plus vulnérables. Les leaders communautaires disent vouloir être davantage impliqués dans le processus de ciblage. Connaissant la totalité des personnes dans leurs zones ou blocs, ils sont bien placés pour proposer des critères de vulnérabilité plus adaptées aux contextes et identifier les plus vulnérables.
- La communauté humanitaire devrait **entreprendre des consultations avec les communautés affectées sur comment atteindre plus efficacement ceux qui ont le plus de besoin** mais ont moins accès à l'aide humanitaire. Dans les données recueillies, la population affectée a identifié les plus vulnérables comme étant :
  - Les ménages dirigés par les femmes dans le Logone Oriental,
  - Les nouveaux arrivés dans la province du Lac,
  - Les personnes âgées au Ouaddaï.

## La population affectée nécessite plus d'appui pour l'autonomisation.

- Les acteurs humanitaires devraient **faire le suivi après les formations sur les activités génératrices de revenu avec des actions concrètes de pérennisation**. Souvent les participants aux formations ne reçoivent pas de soutien pour démarrer une activité.
- Les acteurs humanitaires devraient améliorer la catégorisation des programmes d'appui à l'autonomisation, par exemple, à l'élevage, de tel façon à inclure les personnes avec les connaissances et le niveau d'expérience approprié pour développer les activités visées.

## Inclure dans les activités de suivi et évaluation, des questions liés aux quatre indicateurs clés de redevabilité.

- Le HCT a défini quatre indicateurs prioritaires pour l'année 2019, le comité de pilotage de la redevabilité au Tchad recommande que les organisations humanitaires incluent des questions relatives à ces derniers dans leurs évaluations de programmes et autres activités de suivi. Le partage de ces données permettra la création de solutions ou d'améliorations concrètes et plus coordonnées en termes de redevabilité envers les populations affectées.