

Enquête auprès des personnes affectées

# Renforcer la redevabilité au Tchad

## Ouaddaï

<b>Aperçu</b>	<b>3</b>
Résultats pour les indicateurs de perception	4
Analyse	6
Recommandations	6
<b>Questions de l'enquête</b>	<b>8</b>
<b>Statistiques démographiques</b>	<b>37</b>
<b>Éléments de méthodologie</b>	<b>39</b>

---

#### **CONTRIBUTEURS**

Eva Erlach - Programme Manager  
Isabella Leyh - Programme Analyst  
Carine Nzeuyang - Senior Consultant  
Serge Madjou - Consultant

---

#### **REMERCIEMENTS**

Ground Truth Solutions remercie toutes les personnes ayant contribué au processus de recherche, en particulier les personnes qui ont pris le temps de partager leurs commentaires dans nos enquêtes ainsi que les partenaires nombreux qui ont partagé leurs points de vue sur les questionnaires. Un gros merci à CHS Alliance pour leur collaboration et soutien tout au long de ce processus. Nous remercions également OCHA Tchad pour tout l'appui sur le terrain ainsi qu'à N'Djamena. La responsabilité pour le contenu de ce rapport et toute erreur ou omission repose entièrement sur ses auteurs.

---

#### **FINANCÉ PAR**



# Aperçu

Ce rapport présente l'analyse des données recueillies auprès des personnes affectées dans la région du Ouaddaï, l'une des régions hôtes de la population réfugiée soudanaise à l'est du Tchad. L'objectif principal de ce projet est de prendre en compte les points de vue des personnes affectées par les crises dans la mise en œuvre du Plan de réponse humanitaire (PRH) du Tchad 2018.<sup>1</sup>

Les données ont été collectées lors d'entretiens face à face auprès de 502 réfugiés et membres des communautés hôtes du 26 juin au 6 juillet 2018 et des groupes de discussion organisés entre le 19 et le 21 juillet 2018.

Tout au long de l'année 2018, Ground Truth Solutions recueille des données auprès des personnes affectées (y compris les communautés hôtes), du personnel humanitaire et des organisations partenaires locales afin de recueillir leurs perceptions quant à la mise en œuvre du PRH par la communauté humanitaire. Les commentaires des personnes affectées sont recueillis en trois phases et dans trois régions du Tchad : le Logone Oriental, la région du Lac et le Ouaddaï.

Les questions de l'enquête sont liées aux trois objectifs stratégiques du PRH pour les années 2017-2019, à savoir :

1. Sauver et préserver la vie et la dignité des populations affectées
2. Réduire la vulnérabilité des populations affectées à travers le renforcement de la résilience
3. Contribuer à la protection des populations vulnérables et renforcer la redevabilité envers les populations affectées

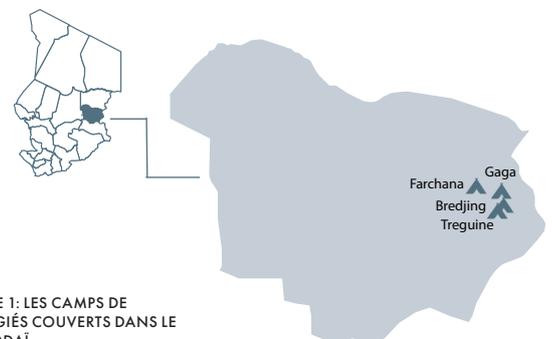
Ceci était la première des trois phases de collecte des données prévues et la dernière des trois régions couvertes par ce projet. Les résultats pour les régions Logone Oriental et Lac et l'enquête auprès du personnel humanitaire sont également disponibles, ainsi qu'un rapport global qui souligne les résultats les plus pertinents pour la communauté humanitaire au Tchad. Pour en savoir plus sur cette enquête veuillez-vous la section méthodologie à la fin du rapport.

## Principaux résultats

- **Pertinence** : La grande majorité des répondants indique que l'aide qu'ils reçoivent actuellement n'est pas suffisante pour couvrir leurs besoins essentiels, notamment leurs besoins alimentaires.
- **Accès au moment opportun** : Presque tous les enquêtés affirment que l'aide qu'ils reçoivent n'arrive pas au bon moment.
- **Sécurité et acceptation** : Pour la question demandant si la population affectée se sent en sécurité là où elle réside, la région du Ouaddaï reçoit les pires résultats des trois régions couvertes par ce projet. Les réfugiés se sentent également moins accueillis par la communauté hôte qu'au Logone Oriental et au Lac.
- **Relation** : Les enquêtés jugent la relation avec les acteurs humanitaire favorablement. La grande majorité se sent traité avec respect, est satisfait de la façon dont les travailleurs humanitaires se comportent envers leur communauté et

pense que l'aide est fournie de manière honnête.

- **Information** : Les informations importantes sur l'assistance semblent être disponibles, mais le ciblage des bénéficiaires n'est pas compris. Ceux qui ne se sentent pas informés demandent principalement plus d'informations sur l'accès à l'assistance et à l'aide financière. Leurs canaux préférés pour obtenir des informations sont les chefs de bloc ou de village.
- **Mécanismes de gestion des plaintes** : La connaissance des mécanismes de gestion des plaintes est limitée, mais une grande partie de ceux qui savent comment déposer une plainte pensent qu'ils recevraient une réponse et se sentent en sécurité pour déposer une plainte.
- **Signalement** : La plupart des enquêtés se sentent à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitements de la part du personnel humanitaire, des leaders communautaires locaux, des fonctionnaires du gouvernements et des forces armées. Les femmes se sentent généralement moins à l'aise pour signaler de tels cas que les hommes.
- **Participation** : La majorité des répondants indique qu'ils ne pensent pas que leurs points de vue soient pris en compte par les acteurs humanitaires dans les décisions prises.
- **Personnes handicapées** : Les personnes handicapées répondent plus négativement à toutes les questions de cette enquête, à l'exception de la question concernant le ressenti de l'accueil par la communauté hôte.
- **Genre** : Les femmes donnent des réponses généralement plus négatives que les hommes. Elles sont seulement plus positives sur les questions liées à la compréhension du ciblage, l'accès à l'assistance juste, la sécurité, le progrès et la confiance dans les mécanismes de gestion des plaintes.
- **Autonomisation** : La quasi-totalité des enquêtés n'ont pas le sentiment que le soutien qu'ils reçoivent leur permettra de vivre sans aide dans le futur.
- **Progrès** : La plupart ne pensent pas que leurs conditions de vie se sont améliorées au cours des trois derniers mois. Les enquêtés qui reçoivent de l'assistance en espèces sont plus positifs que ceux qui n'en reçoivent pas.



<sup>1</sup> Le projet est un effort collaboratif entre Ground Truth Solutions et CHS Alliance. Il est financé par l'Agence Suédoise de Coopération Internationale au Développement (Swedish International Development Agency - SIDA). Pour en savoir plus sur le projet, ainsi que télécharger nos rapports, allez sur : [groundtruthsolutions.org/une-reponse-humanitaire-redevable-au-tchad/](http://groundtruthsolutions.org/une-reponse-humanitaire-redevable-au-tchad/)

## Résultats pour les indicateurs de perception

Le tableau ci-dessous présente le niveau des indicateurs principaux évalués à travers l'enquête auprès des personnes affectées et l'enquête auprès des personnels humanitaires. Les indicateurs inclus dans le PRH sont surlignés en gris et les autres indicateurs donnent des informations complémentaires.

Les barres dans le tableau indiquent les pourcentages de répondants qui ont répondu positivement à la question relative à l'indicateur de perception. Les pourcentages des questions à échelle de likert sont montrés en vert clair pour « assez positif » et en vert foncé pour « très positif ». Les pourcentages des réponses positives aux questions binaires sont montrés en vert foncé.

OS1 - Objectif stratégique du plan de réponse humanitaire 2017 – 2019

### Sauver et préserver la vie et la dignité des populations affectés

Indicateur de perception	Score	Engagement du CHS
<b>Q1 : Le % des personnes affectées qui estime que l'aide qu'ils reçoivent actuellement couvre leurs besoins essentiels</b>	3%	1
<b>Q2 : Le % des personnes affectées qui estime qu'ils reçoivent l'aide au moment opportun</b>	3%	2
<b>Q3 : Le % des personnes affectées qui se sent informés au sujet de l'aide qu'ils peuvent recevoir</b>	80%	4
<b>Q5 : Le % des personnes affectées qui sait comment les agences font le ciblage des bénéficiaires</b>	29%	4
<b>Q6 : Le % des personnes affectées qui sente que les acteurs humanitaires les traitent avec respect</b>	91%	8
<b>Q7 : Le % des personnes affectées qui est satisfait de la façon dont les travailleurs humanitaires se comportent envers les membres de leur communauté</b>	76%	8

OS2 - Objectif stratégique du plan de réponse humanitaire 2017 – 2019

### Réduire la vulnérabilité des populations affectés à travers le renforcement de la résilience

Indicateur de perception	Score	Engagement du CHS
<b>Q8 : Le % des personnes affectées qui sent que le soutien qu'ils reçoivent les prépare à l'autonomie</b>	1%	3
<b>Q9 : Le % des personnes affectées qui voit des améliorations dans leur vie</b>	32%	2

OS3 - Objectif stratégique du plan de réponse humanitaire 2017 – 2019

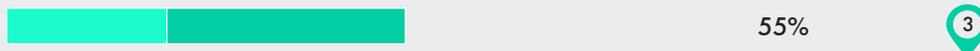
### Contribuer à la protection des populations vulnérables

Indicateur de perception	Score	Engagement du CHS
<b>Q10 : Le % des personnes affectées qui pense que l'assistance cible ceux qui ont le plus besoin</b>	58%	1
<b>Q11 : Le % des personnes affectées qui pense que l'aide est fournie de façon honnête</b>	75%	9

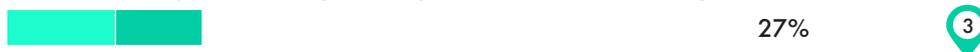
Q12 : Le % des personnes affectées qui ne voit pas d'impact négatif de la réponse humanitaire sur leur communauté



Q13 : Le % des personnes affectées se sentent en sécurité dans leur lieu de résidence



Q14 : Le % des personnes déplacées qui se sentent bien accueillies par les communautés hôtes



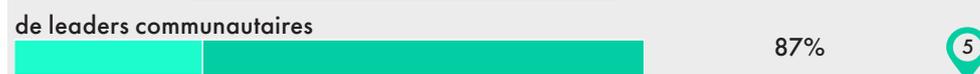
Q15 : Le % des communautés hôtes qui acceptent la présence des personnes déplacées dans leur communauté



Q16 : Le % des personnes affectées qui connaissent des structures en place pour promouvoir le dialogue entre les personnes déplacées et les communautés hôtes



Q17 : Le % des personnes affectées qui se sentent à l'aise pour signaler les cas d'abus ou de mauvais traitements de la part



Q18 : Le % des personnes affectées qui connaissent les règles s'appliquant aux travailleurs humanitaires



OS3 - Objectif stratégique du plan de réponse humanitaire 2017 – 2019

## Renforcer la redevabilité envers les populations affectées

Indicateur de perception	Score	Engagement du CHS
Q21 : Le % des personnes affectées qui savent comment faire des suggestions ou des plaintes aux acteurs humanitaires	33%	5
Q22 : Le % des personnes affectées qui pensent que leurs plaintes ou suggestions seront suivies d'action	67%	5
Q23 : Le % des personnes affectées qui se sentent en sécurité pour déposer une plainte	88%	5
Q24 : Le % des personnes affectées qui pensent que leurs opinions sont prises en compte dans la prise de décisions	9%	4

## Analyse

Depuis plus d'une décennie le contexte humanitaire à l'est du Tchad est marqué par la présence des réfugiés soudanais du Darfour. Au fil des années, l'intérêt pour la crise et les ressources qui y sont accordés ont constamment diminué. Les acteurs humanitaires au Ouaddaï sont donc forcés de l'administrer avec des pénuries de ressources récurrentes.

Ce contexte difficile est reflété dans les perceptions des personnes affectées. Les répondants réfugiés et membres des communautés hôtes dans la région indiquent des doléances sur la façon dont l'assistance humanitaire est fournie. Ils signalent que l'aide qu'ils reçoivent ne couvre pas leurs besoins essentiels et n'arrive pas au bon moment. La quasi-totalité des enquêtés mentionne un manque d'appui en nourriture. D'autres besoins non-satisfaits fréquemment évoqués concernent les abris et les articles ménagers essentiels comme les vêtements, les savons ou les nattes, l'accès à l'eau potable, ainsi qu'à l'éducation et aux services de santé. Ceux qui indiquent que l'aide ne touche pas les personnes qui en ont le plus besoin citent le plus souvent les personnes âgées et handicapées comme des groupes étant largement privés d'assistance. Les personnes handicapées répondent en effet plus négativement aux questions de cette enquête que la population non-handicapée.

Un autre sujet inquiétant est la sécurité et le manque de protection efficace à l'intérieur et à l'extérieur des camps. Les réfugiés indiquent que des cas de violence, d'agression, de vol et même de meurtres et de viols par des inconnus sont communs. La situation semble être exacerbée par un manque d'agents de sécurité qui pourraient répondre efficacement et à temps à de tels cas. Comparées aux régions du Logone Oriental et du Lac, les réponses concernant le sentiment de sécurité sont les plus négatives dans le Ouaddaï. De la même façon, les réfugiés perçoivent l'accueil par les communautés hôtes le plus négativement des trois régions.

D'un autre côté, la grande majorité des enquêtés juge leurs relations avec les acteurs humanitaires favorablement. Ils se sentent traités avec respect et sont satisfaits de la façon dont les humanitaires se comportent envers leurs communautés. Concernant les mécanismes de plaintes, les enquêtés se sentent en sécurité pour déposer une plainte et sont confiants quant au fait qu'ils recevront une réponse. De plus, ils se sentent à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlement et de mauvais traitements de la part des travailleurs humanitaires. Ils ont l'impression que l'aide est largement fournie de manière honnête et estiment que l'aide n'a pas eu d'impact négatif sur leurs communautés.

Même si la plupart des répondants se sentent informés au sujet de l'aide, il semble exister un manque d'information considérable sur le ciblage, les règles de conduite des acteurs humanitaires, ainsi que les mécanismes de plaintes étant à la disposition de la population affectée. Cette enquête a démontré que les canaux préférés par la communauté pour partager ces informations sont par les leaders communautaires, plus notamment les chefs de blocs ou de villages.

Avec la plupart des enquêtés vivant dans les camps depuis environ quatorze ans, le sentiment de progrès est faible. Plus de la majorité des répondants ne pense pas que leurs conditions de vie se soient améliorées pendant les trois derniers mois, expliquant cela par les difficultés à subvenir à leurs besoins essentiels. De même, la quasi-totalité des enquêtés ne croient pas que le soutien qu'ils reçoivent leur permette de s'autonomiser dans le futur. Une grande partie estime qu'ils ne peuvent pas vivre sans le soutien des acteurs

humanitaires au Tchad et beaucoup de répondants expliquent que le développement des activités génératrices de revenus et le soutien en termes de finance et de matériel pourront les aider à gagner plus d'indépendance.

Il faut également noter que les répondants qui reçoivent une assistance en espèces sont plus positifs à l'égard de leur situation au cours des trois derniers mois que ceux qui n'en reçoivent pas.

Enfin, la majorité des enquêtés ne pensent pas que leur point de vue soit pris en compte par les acteurs humanitaires dans les décisions qui affectent leur vie. Car les ressources sont rares dans cette crise prolongée, il est nécessaire de s'assurer que l'aide est fournie de la manière la plus efficace possible. Assurer plus de participation de la population à toutes les étapes du cycle de programmation permettra non seulement une aide humanitaire qui couvre mieux les besoins des populations affectées, mais aussi à bon niveau de redevabilité.



La vie quotidienne dans le camp de réfugiés de Farchana

## Recommandations

**Appui autonomisation :** Des approches pour l'autonomisation sont déjà mises en œuvre et devraient être renforcées. Une grande partie des enquêtés pensent que la multiplication d'activités génératrices de revenus leur permettrait de s'autonomiser. Une solution potentielle serait de cibler les savoir-faire dans les populations affectées, de réaliser des formations et de fournir les outils et l'aide financière nécessaires. Les enquêtés suggèrent de fournir des ressources d'agriculture comme les intrants, des tracteurs, des charrues et semences, ainsi que de la terre cultivable. Une partie considérable demande également plus d'appui concernant l'éducation. Le dialogue avec les bailleurs de fonds doit être lancé pour plus de financement long terme pour assurer un meilleur suivi pour garantir la continuité de ces activités.

**Réponses participatives :** Des approches participatives, qui permettent de prendre en compte les points de vue des personnes affectées, doivent être consolidées. Les personnes affectées doivent également être informées des décisions prises après ces exercices pour fermer la boucle du cycle.

**Appui populations vulnérables :** Les acteurs humanitaires doivent s'assurer que l'aide touche les populations les plus vulnérables, comme les personnes âgées, les personnes handicapées ou les femmes. Ces deux derniers groupes ont généralement répondu plus négativement aux questions de cette enquête.

**Canaux de communication :** Pour assurer une communication efficace et soutenable avec les communautés affectées leurs canaux de partage d'informations préférés doivent être utilisés. Dans la région du Ouaddaï la grande majorité des personnes affectées a

indiqué qu'elle aimerait recevoir les informations via leurs leaders de blocs ou de villages.

**Mécanismes de gestion des plaintes pertinents** : Il serait plus efficace d'adapter les mécanismes de plaintes aux préférences, au contexte et à la diversité des personnes affectées.

- **Préférences** : La plupart des enquêtés préféreraient déposer des plaintes à travers des comités de gestion des plaintes, leurs chefs de blocs ou de villages, ainsi qu'une organisation indépendante. Les structures existantes devraient être utilisées et leur capacité renforcée.
- **Contexte** : Plus de la moitié des enquêtés indiquent qu'ils n'ont pas accès à un téléphone à tout moment pour déposer des plaintes. Cela doit être pris en compte en développant la ligne verte (une ligne d'assistance gérée par le Programme Alimentaire Mondial), surtout que les femmes ont moins accès au téléphone que les hommes.
- **Différents groupes** : Des besoins différents doivent être pris en compte. Nos données montrent que les femmes se sentent moins à l'aise pour déposer des plaintes et ont moins accès à un téléphone à tout moment pour le faire. Ceux qui reçoivent une aide financière sont également moins à l'aise pour déposer plainte.

**Sensibilisation sur les mécanismes de gestion des plaintes** : Les populations affectées ont une connaissance limitée des mécanismes de gestion des plaintes. Elles devraient donc être sensibilisées aux différents mécanismes à leur disposition. Un mécanisme commun pourrait permettre d'assurer plus de clarté et donc un accès plus facile.

**Dialogue** : Pour une meilleure utilisation de ces données, il serait pertinent de partager les données de ce rapport et de discuter avec les collègues et partenaires humanitaires pour trouver des solutions concrètes et les coordonner ensemble. Il est aussi important de dialoguer avec les communautés afin de mieux comprendre ce qui sous-tend leur point de vue et leur communiquer la façon dont les humanitaires réagiront ou ont réagi à leurs commentaires.

# Questions de l'enquête

Ce rapport repose sur des graphiques à barres pour analyser les réponses données à des questions ouvertes ou fermées sur l'échelle de Likert. Le graphique à barres montre la répartition des réponses à une question donnée (en %) en utilisant une gamme de couleurs allant du rouge foncé pour les réponses négatives au vert foncé pour les réponses positives. Le résultat moyen pour chaque question est aussi donné sur une échelle de 1 à 5. Toutes les questions ont la modalité 'Je ne souhaite pas répondre' et quelques-unes la modalité 'Je ne sais pas'.

Chaque question fait l'objet d'un commentaire global au regard des données qui ont été décomposées. Certaines questions ont été explorées en profondeur dans des discussions de groupe.

Les résultats désagrégés doivent être interprétés avec prudence car le nombre de répondants pour une modalité étant souvent faible, les statistiques désagrégées perdent en robustesse. Une présentation complète des données socio-démographiques des répondants est faite à la fin de ce rapport.

OS1 - Objectif stratégique du plan de réponse humanitaire 2017 – 2019

## Sauver et préserver la vie et la dignité des populations affectés

Q1 - Indicateur : le % des personnes affectées qui estime que l'aide qu'ils reçoivent actuellement couvre leurs besoins essentiels

### L'aide que vous recevez actuellement couvre-t-elle vos besoins essentiels ?

Moyenne: 1.7 / n = 414



La grande majorité des enquêtés indique que l'aide qu'ils reçoivent ne couvre pas leurs besoins essentiels.

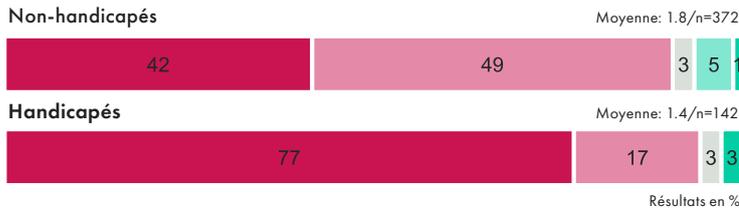
#### Localité



Les réfugiés du camp de Gaga sont les plus négatifs à cet égard et ceux du camp de Bredjing le plus positifs.

CHS engagement 1  
La réponse humanitaire  
est adaptée et  
appropriée.

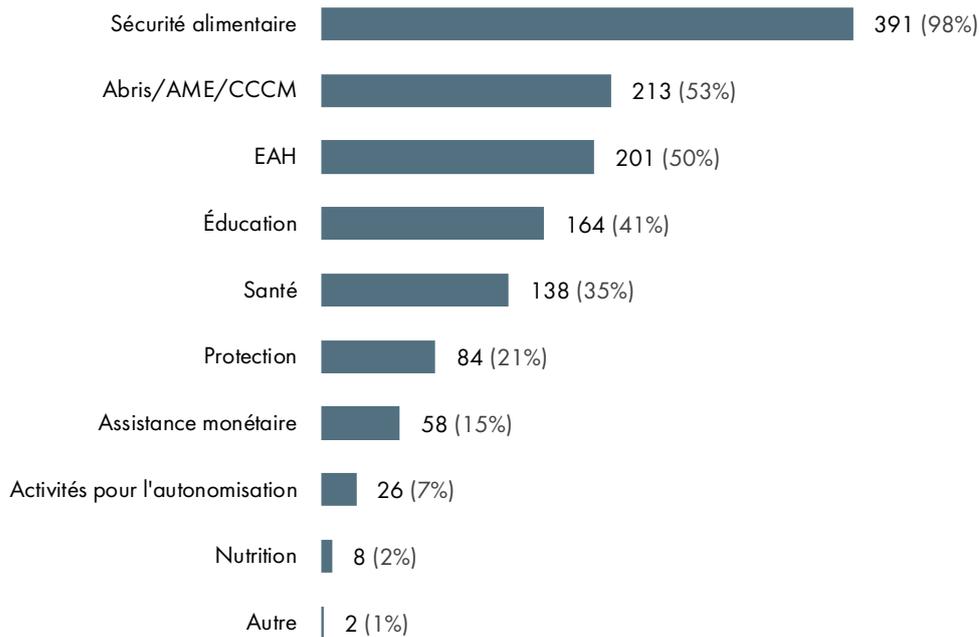
## Handicap



Les personnes non-handicapés jugent la pertinence de l'aide qu'ils reçoivent plus favorablement que la population handicapée.

Question complémentaire à destination de ceux qui ont répondu 1, 2, ou 3 pour Q1 :

## Quels sont vos besoins les plus importants qui ne sont pas satisfaits ?



La quasi-totalité des enquêtés indique que leur besoin alimentaire n'est pas couvert avec l'aide qu'ils reçoivent. Les autres besoins non-satisfaits fréquemment évoqués concernent les abris ou articles ménagers essentiels (AME), les besoins liés à l'eau, l'assainissement et l'hygiène (EAH) et l'éducation. Les autres besoins mentionnés concernent l'accès aux services de santé, ainsi que la protection. Enfin, certains répondants identifient l'accès à l'assistance monétaire et les activités pour l'autonomisation comme besoins également non-couverts. Ces derniers incluent tous les besoins qui permettent de développer une activité permettant d'être moins dépendant sur l'aide comme l'octroi des parcelles, appui financier pour le commerce et l'acquisition des matériels.

Dans les discussions de groupes les participants affirment que l'alimentation, l'abris, l'eau et les articles ménagers essentiels, comme le savon, les couvertures, les nattes et la moustiquaire, sont leurs besoins essentiels non-couverts par l'aide humanitaire. Ils mettent un accent sur l'eau potable, qui n'est pas toujours accessible. Les participants de Tréguine signalent que les fontaines d'eau qui existent ne fonctionnent pas et ceux de Farchana mentionnent qu'ils éprouvent des difficultés à avoir accès à l'eau, surtout en saison sèche.

« Lors des distributions il y a un changement, au début il y avait le savon, du sucre, sel, farine de blé, nattes, bâches mais maintenant il n'y a plus rien et toutes ces choses nous manquent. »  
Réfugiée, 23 ans

« Les besoins les plus importants sont l'alimentation, l'eau mais il n'y a pas d'eau. On ne prend que de l'eau dans les Ouaddi car les fontaines d'eau ne fonctionnent pas. Et là même au Ouadi il est difficile de l'avoir. Nous voulons que notre pays se rétablisse pour que nous rentrions. »  
Réfugié, 58 ans

La sécurité a souvent été mentionnée par les réfugiés. Selon ces derniers, la sécurité est essentielle car ils ne peuvent pas exercer des activités génératrices de revenus car il y a généralement des braquages et enlèvement des commerçants, de bétail et aussi les menaces des autochtones sur les femmes qui partent chercher du fagot. Ils ont relevé la présence du Détachement intégré de Sécurité (DIS) et Détachement pour la Protection des Humanitaires et des Réfugiés (DPHR), mais pensent que ces deux détachements de sécurité n'interviennent pas efficacement.

Concernant l'éducation, les participants de Tréguine trouvent que les infrastructures scolaires sont suffisantes, mais qu'ils manquent d'enseignants.

Comme beaucoup de participants affirment que la qualité de l'aide a diminué au cours des années, les participants des focus group ont été chargés de créer une chronologie de cette dégradation :

- 2008 : L'éducation n'est plus bonne car on ne paie plus les enseignants suffisamment
- 2009 : Les couvertures ne sont plus fournies
- 2009 : Les bidons ne sont plus reçus
- 2012 : Problème d'eau à Tréguine car le Ouaddi a emporté le groupe qui permettait de pomper l'eau
- 2014 : Diminution de la ration
- 2014 : Pas de distribution de fagot
- 2015 : Les moustiquaires ne sont plus données

Q2 - Indicateur : le % des personnes affectées qui estime qu'ils reçoivent l'aide au moment opportun

## Recevez-vous l'aide quand vous en avez besoin ?

Question pour ceux qui reçoivent de l'aide

Moyenne: 1.4 / n = 475



1 Pas du tout 2 Pas vraiment 3 Entre les deux 4 Plutôt oui 5 Tout à fait

Résultats en %

La plupart des enquêtés ne sont pas satisfaits avec le calendrier de l'assistance.

### Transferts monétaires

Non-bénéficiaires de transferts monétaires

Moyenne: 1.5/n=246



Bénéficiaires de transferts monétaires

Moyenne: 1.2/n=229



Résultats en %

Selon les participants des focus groupes l'aide n'est pas toujours reçue au bon moment, mais arrive fréquemment en retard. Le respect du calendrier de distribution semble spécialement pertinent pour la distribution des semences et du matériel agricole, qui sont jugés souvent retardés.

Ceux qui reçoivent des transferts monétaires sont plus pessimistes à propos du moment de distribution que les sondés qui n'en bénéficient pas.

« Avant on recevait la ration alimentaire chaque mois mais maintenant ça arrive avec des retards d'une semaine voire plus. »

Femme, leader, réfugiée

« Nous qui sommes des agriculteurs, au mois de juin on commence avec les cultures. En ce moment on ne nous donne pas d'assistance mais c'est plutôt vers Aout qu'on donne des semences et à ce moment c'est déjà tard pour les cultiver. »

Homme, réfugié

CHS engagement 2  
La réponse humanitaire est efficace et fournie à temps.

Q3 - Indicateur : le % des personnes affectées qui se sentent informés au sujet de l'aide qu'ils peuvent recevoir

# Avez-vous le sentiment d'être informé au sujet de l'aide que vous pouvez recevoir ?

Question pour les personnes déplacées internes, réfugiés et retournés

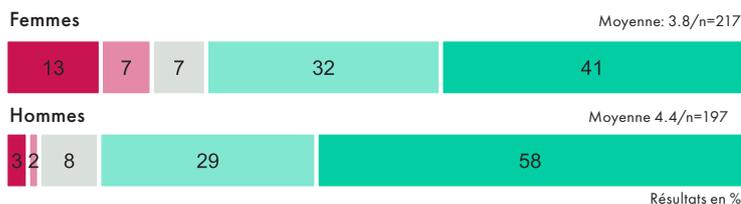
Moyenne: 4.1 / n = 414



CHS engagement 4  
La réponse humanitaire est fondée sur la communication, la participation et les retours.

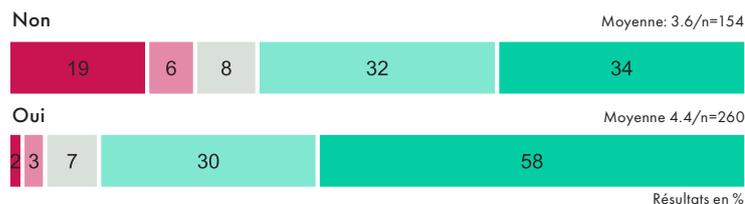
La majorité des répondants se sentent bien informés au sujet de l'aide.

## Genre



Les hommes se sentent plus informés au sujet de l'aide que les femmes.

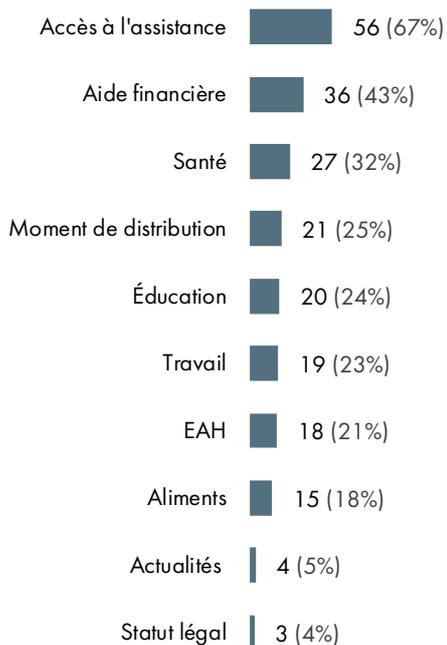
## Accès à un téléphone



Ceux qui ont accès à un téléphone s'estiment plus informés que la population qui n'a pas un tel accès.

# De quelle information avez-vous besoin ?

Question complémentaire à destination de ceux qui ont répondu 1, 2, ou 3 pour Q3

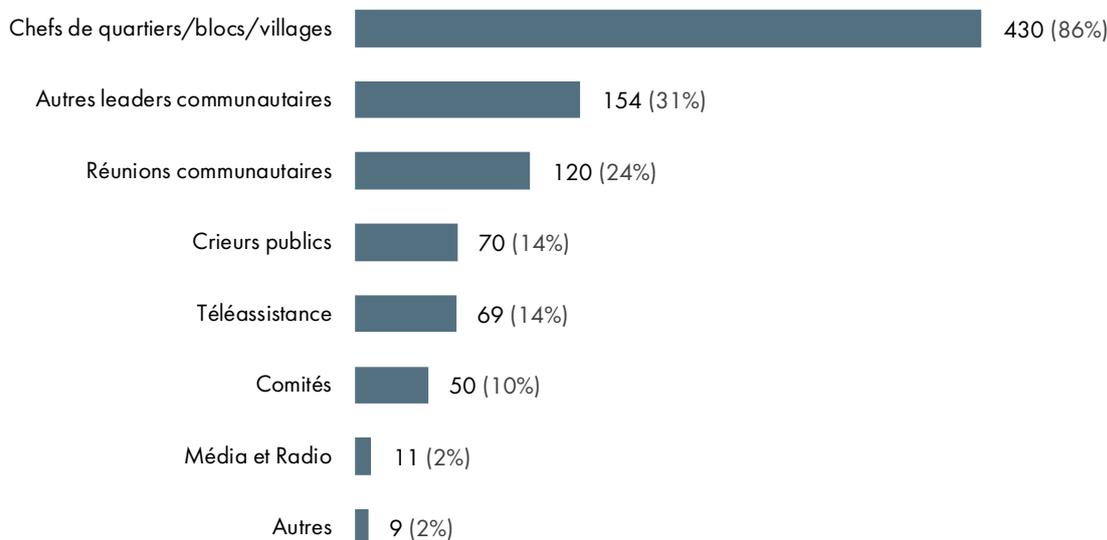


Les enquêtés qui ne se sentent pas bien informés au sujet de l'aide indiquent qu'ils ont besoin de plus d'informations sur l'accès à l'assistance et à l'aide financière, ainsi que sur les services de santé et les moments de distribution. D'autres besoins d'informations incluent les services d'éducation, les opportunités de travail, les services WASH, ainsi que l'appui alimentaire, les actualités mondiales et du Soudan et le statut légal.

Q4 : Canaux d'information

## Comment préférez-vous recevoir des informations de la part des acteurs humanitaires ?

CHS engagement 4  
La réponse humanitaire est fondée sur la communication, la participation et les retours.



La grande majorité des enquêtés préfèrent recevoir des informations sur l'assistance humanitaire à travers des chefs de quartiers/blocs/villages. D'autres leaders communautaires comme les présidents de jeunes ou les présidents de camps sont aussi des canaux fréquemment nommés. D'autres préférences incluent les réunions communautaires, les crieurs publics et la téléassistance. Quelques enquêtés ont aussi mentionnés les comités, les médias et la radio comme canaux préférés pour recevoir des informations de la part des acteurs humanitaires.

Les participants de groupes de discussions affirment que leur canal préféré pour recevoir des informations est à travers des chef de camp ou bloc et autres leaders communautaires. Les participants de Tréguine ajoutent qu'ils souhaitent que les humanitaires partagent les informations aux autorités locales comme la CNARR. Les participants de la communauté hôtes à Tchanchourta mentionnent également des réunions communautaires.

Seul le groupe des hommes leaders à Tchanchourta indique qu'ils aimeraient que les humanitaires informent la population directement, plus notablement sur des sujets sensibles comme la santé.

« Le chef de camp doivent faire une réunion avec les leaders communautaires. Les leaders communautaires (y compris les chefs de blocs) doivent passer le message dans leurs quartiers. »

Femme, réfugiée

« Les humanitaires doivent informer le chef pour leur annoncer leur arrivée. Le chef de village va réunir tout le monde pour que les humanitaires viennent les rencontrer et partager des informations avec eux. »

Homme, leader, communauté hôte

# Savez-vous comment les agences d'aide décident qui reçoit de l'assistance et qui n'en reçoit pas ?

Moyenne: 2.2 / n = 492



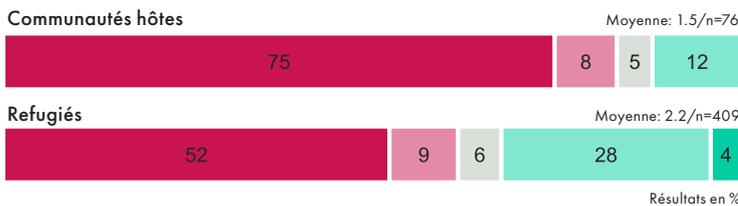
La majorité des répondants indiquent qu'ils ne savent pas comment les agences humanitaires font le ciblage.

Ceci a été confirmé dans les discussions de groupes, où la quasi-totalité des participants a indiqué qu'ils ne savent pas quels mécanismes sont utilisés pour choisir la population ciblée.

« Ils viennent faire une liste et demandent en principe quelles catégories de personnes doivent être appuyées. Mais en retour, ils viennent nous dire que c'est l'ordinateur qui a sélectionné que quelques personnes pour en bénéficier. Parfois, ils nous demandent de leur fournir une liste d'individus dont le nombre est fixé et dans ce cas c'est tout ceux qui sont sur la liste qui bénéficient de l'assistance. »

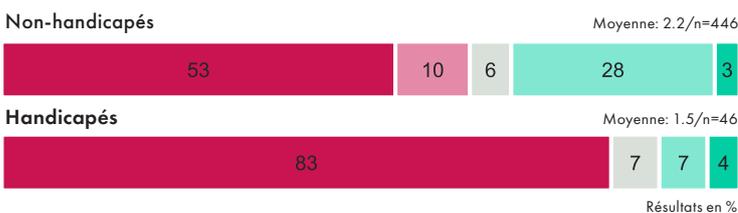
Homme, leader, réfugié

## Statut légal



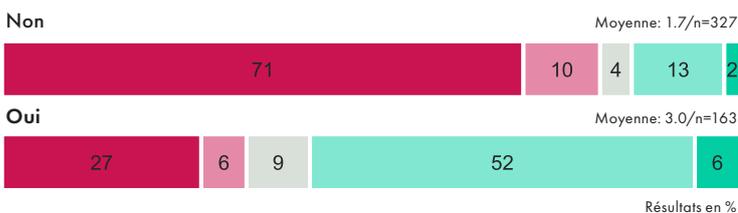
Les réfugiés se jugent plus informés sur les mécanismes de ciblage que les communautés hôtes.

## Handicap



Les personnes non-handicapés jugent la pertinence de l'aide qu'ils reçoivent plus favorablement que la population handicapée.

## Connaissance des mécanismes de gestion des plaintes



Ceux qui savent comment déposer des plaintes s'expriment plus positivement à la question concernant leur compréhension du ciblage des bénéficiaires par les agences humanitaires.

Q6 - Indicateur : le % des personnes affectées qui sentent que les acteurs humanitaires les traitent avec respect

## Êtes-vous traité avec respect par ceux qui fournissent l'aide ?

Moyenne: 4.6 / n = 490



La plupart des enquêtés répondent positivement à la question demandant s'ils sont traités avec respect par ceux qui fournissent l'aide.

### Transferts monétaires

Non-bénéficiaires de transferts monétaires Moyenne: 4.5/n=242



Bénéficiaires de transferts monétaires Moyenne: 4.7/n=230



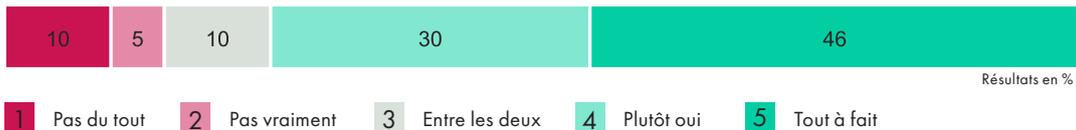
Résultats en %

Les bénéficiaires de cash se sentent traités avec plus de respect que ceux qui n'en reçoivent pas.

Q7 - Indicateur : le % des personnes affectées qui est satisfait de la façon dont les travailleurs humanitaires se comportent envers les membres de leur communauté

## Êtes-vous satisfait de la façon dont les travailleurs humanitaires se comportent envers les membres de votre communauté ?

Moyenne: 3.9 / n = 488



La plupart des enquêtés sont satisfaits avec la façon dont les travailleurs humanitaires se comportent envers leur communauté.

### Statut légal

Communautés hôtes Moyenne: 4.4/n=79



Refugiés Moyenne: 3.9/n=409



Résultats en %

Les réfugiés sont moins satisfaits avec le comportement des acteurs humanitaires que les membres des communautés hôtes.

CHS engagement 8  
Le personnel est soutenu pour réaliser son travail efficacement et est traité de façon juste et équitable.

CHS engagement 8  
Le personnel est soutenu pour réaliser son travail efficacement et est traité de façon juste et équitable.

## Réduire la vulnérabilité des populations affectés à travers le renforcement de la résilience

Q8 - Indicateur : le % des personnes affectées qui sent que le soutien qu'ils reçoivent les prépare à l'autonomie

### Avez-vous le sentiment que le soutien que vous recevez vous permet de vous autonomiser (vivre sans aide dans le futur) ?

CHS engagement 3  
La réponse humanitaire renforce les capacités locales et évite les effets négatifs.

Question pour les réfugiés

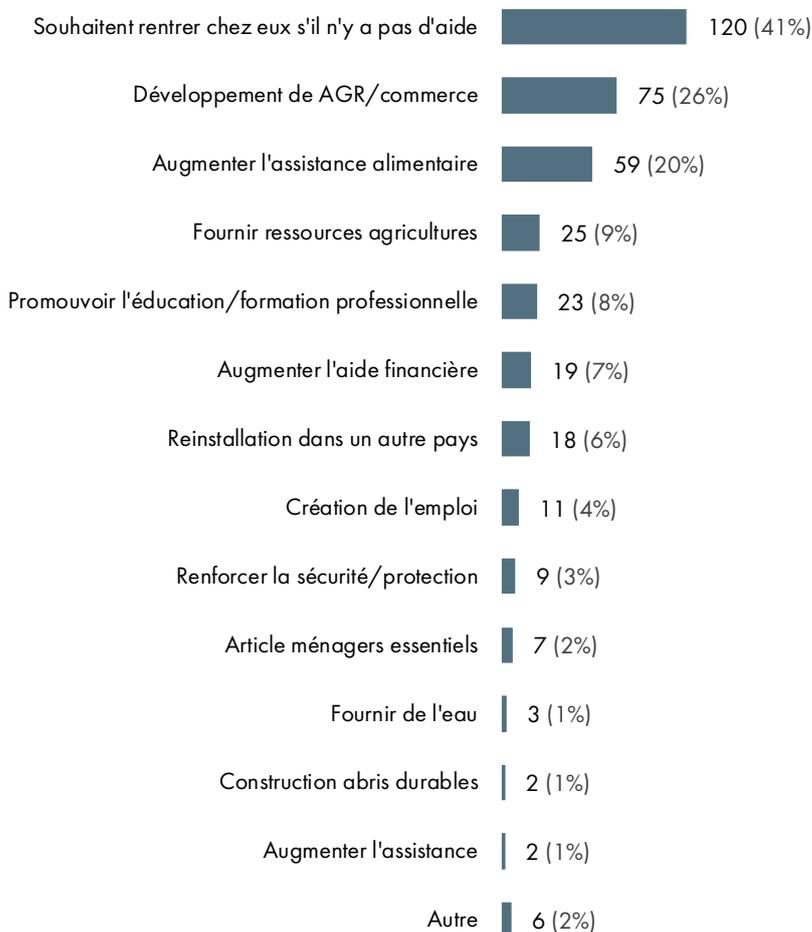
Moyenne: 1.1 / n = 413



La quasi-totalité des enquêtés n'ont pas du tout le sentiment que le soutien qu'ils reçoivent leur permettra d'être autonome dans le futur.

### Que pourraient faire les acteurs humanitaires pour vous permettre de vivre au Tchad sans leur soutien ?

Questions complémentaires à destination de ceux qui ont répondu 1, 2, ou 3 pour Q8



Une grande partie des enquêtés indique qu'ils ne peuvent pas imaginer vivre sans le soutien des acteurs humanitaires au Tchad. D'autres répondants expliquent que le développement des activités génératrices de revenus (AGR) et de commerce pourront les aider à gagner plus d'indépendance. Ceci est renforcé par les suggestions des personnes affectées concernant l'augmentation d'aide financière et de fourniture des ressources pour l'agriculture comme les intrants et le matériel agricole comme les tracteurs, charrues, etc. ainsi que les terres cultivables.

Une autre suggestion indique le besoin d'augmenter l'aide alimentaire. L'éducation, y compris l'éducation formelle primaire, secondaire et universitaire et les formations professionnelles, semble être une autre priorité des personnes affectées pour s'assurer qu'ils puissent vivre sans aide au Tchad dans le futur.

D'autres réponses incluent la réinstallation dans un autre pays, la création d'emplois et de l'appui dans les domaines de protection, abris, AME et EAH.

Même si les participants des focus groups affirment qu'il y a eu des activités d'autonomisation menées par les ONGs, comme la création d'une caisse d'épargne ou les formations dans différents domaines comme la couture, la savonnerie ou la mécanique, ils déplorent le fait que les personnes formées n'ont pas pu exercer ces activités à défaut d'emplois ou de matériels.

Les participants aux discussions de groupe reconnaissent que les AGR, notamment dans l'agriculture et le commerce, peuvent les aider à mieux couvrir leurs besoins essentiels. Ils réitèrent donc les suggestions des enquêtés et souhaitent que les acteurs humanitaires leur offrent des possibilités de formations techniques dans différents domaines et les appuient financièrement ou matériellement pour développer des activités génératrices de revenus comme l'agriculture, l'élevage et le commerce. L'éducation et la création d'emplois ont également été mentionnés. De plus, les participants soulignent les problèmes de sécurité qui les empêchent souvent d'exercer leurs activités.

Enfin, une partie non-négligeable des participants ont affirmé ne pas pouvoir être autonome au Tchad même si des programmes spécifiques sont mis en œuvre et préférerait rentrer au Soudan.

« Nous voulons que les ONG créent un centre de formation ici au camp dans le domaine de l'électricité, couture, élevage, etc. »

Femme, leader, réfugiée

« Concernant le commerce, on n'aimerait bien être appuyés pour le faire mais il n'y a pas de sécurité à partir de trois kilomètres du camp. Alors qu'on doit aller loin pour s'approvisionner. »

Homme, leader, réfugié

« [Organisation] nous a créé une caisse dans laquelle les femmes qui ont des activités y contribuent et peuvent venir emprunter de l'argent. Si on emprunte 10 mille on donne plus tard 11 mille pour la caisse de l'association. »

Femme, leader, réfugiée

Q9 - Indicateur : le % des personnes affectées qui voit des améliorations dans leur vie

## D'une façon générale, vos conditions de vie se sont-elles améliorées au cours des trois derniers mois ?

Moyenne: 2.6 / n = 498



Plus de la moitié des enquêtés ne pense pas que leurs conditions de vie se soient améliorées au cours des trois derniers mois.

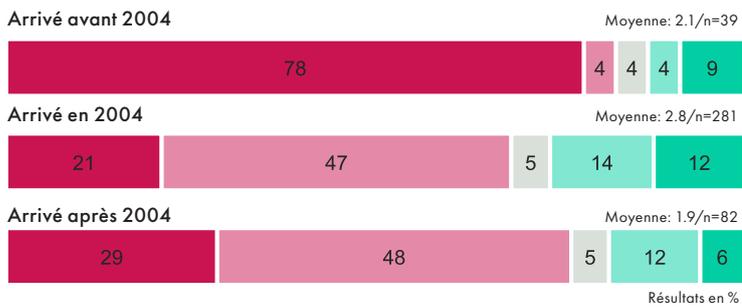
CHS engagement 2  
La réponse humanitaire est efficace et fournie à temps.

## Localité



Dans le groupe des réfugiés, les enquêtés dans le camp de Bredjing ont le plus l'impression que leurs conditions de vie se sont améliorées, et ceux dans le camp de Gaga le moins. Les communautés hôtes répondent négativement dans toutes les localités à cet égard.

## Date d'arrivée



Les réfugiés qui sont arrivés en 2004 jugent le progrès de leurs conditions de vie considérablement plus favorablement que ceux qui sont arrivés avant ou après 2004.

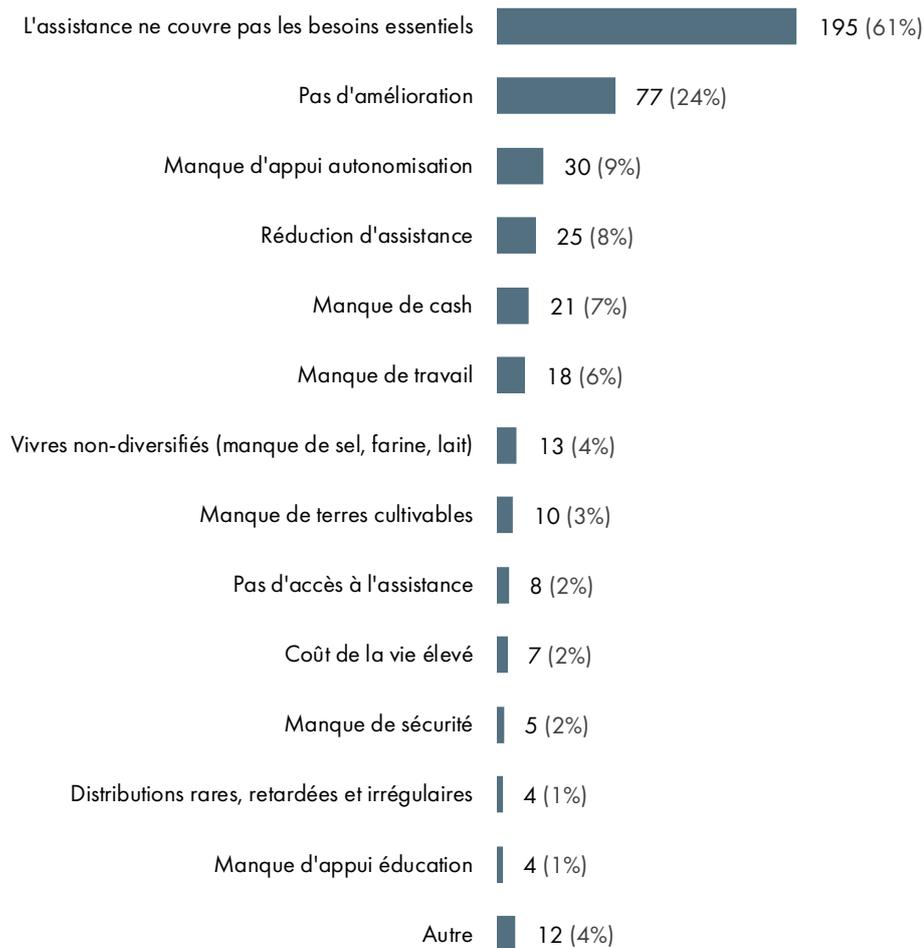
## Transferts monétaires



Ceux qui reçoivent du cash transfert sont plus positifs à ce propos.

# Pourquoi pas ?

Question complémentaire à destination de ceux qui ont répondu 1, 2, ou 3 pour Q9



Presque la moitié de ceux qui estiment que leurs conditions de vie ne se sont pas améliorées au cours des trois derniers mois mentionne des difficultés à subvenir à leurs besoins essentiels comme explication. La plupart d'entre eux (153 sur 191) indiquent un manque d'assistance alimentaire, quelques-uns soulignent un besoin pour plus d'appui dans le domaine des abris et AME (6), l'eau, l'assainissement et l'hygiène (6), la santé (6) et l'éducation (4). Il est également mentionné que les vivres ne sont pas diversifiés et qu'ils ont besoin de sel, de farine et de lait.

Un quart des enquêtés souligne que rien n'a changé pendant les trois derniers mois et quelques-uns indiquent qu'ils ont besoin de plus d'appui pour l'autonomisation.

La quasi-totalité des participants aux focus groups affirme que leurs conditions de vie ne se sont pas du tout améliorées. Les raisons avancées pour justifier l'évolution de leurs conditions de vie sont :

- L'insécurité dans les camps et aux alentours
- Les aides alimentaires reçues ne sont pas suffisantes pour couvrir les besoins alimentaires des ménages
- Le système de santé car les médicaments ne sont plus fournis comme avant
- Faible production agricole cette année
- Plus de stock de nourriture (communauté hôte)

Quelques réfugiés ont mentionné une légère amélioration liée à l'augmentation de la ration.

« Non car il y a eu beaucoup de problèmes de sécurité dans le camp, il y a eu récemment beaucoup de meurtres. Sur le plan de la santé, certains services qui étaient fournis auparavant ne sont plus fournis comme les médicaments et les tissus pour emballer les morts. »

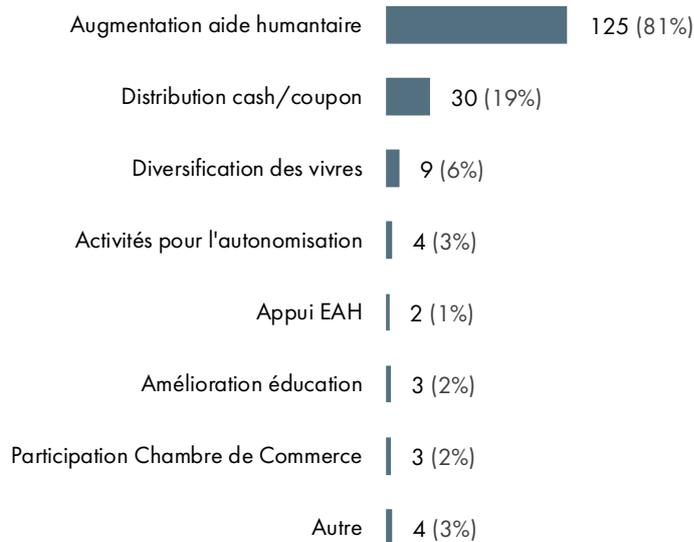
Homme, réfugié

« Les gens ont fini pratiquement leur stock et donc nos conditions de vie se sont plutôt détériorées. A la maison, il n'y a pas assez de mil, certaines personnes n'ont même pas de semences ni de matériel pour l'agriculture. »

Homme, leader, réfugié

# Comment ?

Questions complémentaires à destination de ceux qui ont répondu 4 ou 5 pour Q9



L'explication la plus fréquemment donnée pour l'amélioration des conditions est l'augmentation de l'assistance humanitaire et la moitié d'entre eux mentionne spécifiquement l'augmentation de l'assistance alimentaire. En outre, plusieurs enquêtés mentionnent l'assistance en espèces ainsi que la diversification de vivres. D'autres indiquent qu'ils ont pu avancer leur autonomisation à travers des activités génératrices de revenus, l'amélioration de l'éducation, la participation de la Chambre de Commerce et l'appui eau, assainissement et promotion de l'hygiène (EAH).

OS3 - Objectif stratégique du plan de réponse humanitaire 2017 – 2019

## Contribuer à la protection des populations vulnérables

Q10 - Indicateur : le % des personnes affectées qui pense que l'assistance cible ceux qui ont le plus besoin

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

Moyenne : 3.6 / n = 485



La majorité des enquêtés estime que l'aide touche ceux qui ont le plus de besoin.

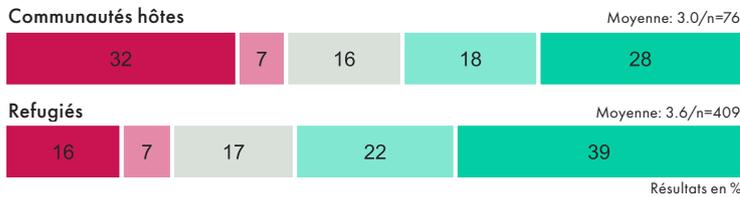
CHS engagement 1  
La réponse humanitaire  
est adaptée et  
appropriée.

Pendant les focus groupes il a été demandé aux participants d'identifier la meilleure façon de procéder pour constituer le ciblage. Selon eux il faudrait impliquer les leaders communautaires dans le processus, tout en leur laissant une grande marge de flexibilité car c'est eux qui connaissent le mieux les personnes vulnérables. D'autres rejettent le principe de ciblage et souhaitent que l'assistance soit répartie équitablement pour tous.

« De mon point de vue, s'il y a quelque chose il serait mieux de faire de telle sorte que tout le monde le reçoive. Pour cibler les plus vulnérables, il faut qu'on fasse appel à nous, car c'est nous qui connaissons les plus vulnérables et pourrions aider à les identifier. »

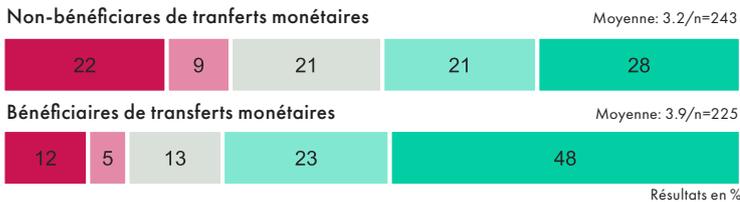
Homme, leader, réfugié

## Statut légal



Les réfugiés ont des opinions plus optimistes concernant l'accès juste aux services humanitaires comparés aux communautés hôtes.

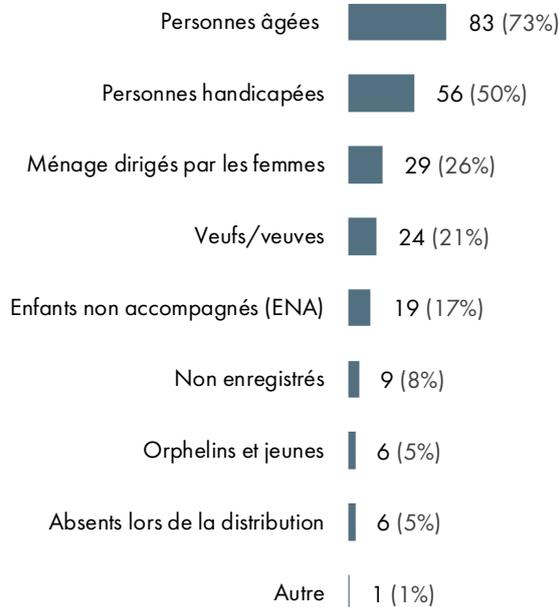
## Transferts monétaires



Les bénéficiaires de cash jugent l'accès à l'aide plus équitable que ceux qui n'en bénéficient pas.

# Quels sont les groupes de personnes qui ont le plus de besoins mais ne bénéficient pas d'aide ?

Question complémentaire à destination de ceux qui ont répondu 1, 2, ou 3 pour Q10



Les personnes âgées et handicapées sont considérées comme étant largement privées d'assistance. Les autres personnes perçues comme exclues de l'aide humanitaire sont les ménages dirigés par les femmes, les veufs et veuves et les enfants non-accompagnés. Certains répondants mentionnent également les réfugiés non-enregistrés ou ceux qui n'ont pas la carte nécessaire pour recevoir les rations, ainsi que les orphelins, les jeunes et ceux qui sont absents lors de la distribution.

# À votre avis, l'aide que votre communauté reçoit a-t-elle été fournie de façon honnête ?

Moyenne: 3.9 / n = 481



La plupart des enquêtés ont l'impression que l'aide qu'ils reçoivent a été fournie de façon honnête.

La majorité des participants des discussions de groupe pense également que l'aide reçue est fournie de manière honnête. Quant aux autres, ils font référence à la réduction des quantités de vivres qui leur sont destinés et du montant de certains transferts monétaires qu'ils doivent recevoir comme activités malhonnêtes. Un participant a relevé le fait que quelques personnes bénéficiaires n'ont pas reçu les intrants qui leur est destinés pour motif de rupture de stock comme un cas de malhonnêteté et un autre a affirmé que les personnes impliquées dans l'assistance préfèrent distribuer l'aide par affinité.

« Non car la distribution des intrants agricoles a été faite de manière pas honnête car certaines personnes qui devrait le recevoir n'ont pas reçu car ils ont affirmé qu'il y a eu une rupture. »

Femme, réfugiée

« Parfois, il reste encore des céréales qui nous sont destinés mais le comité de distribution se les partage entre eux. »

Homme, leader, réfugié

## Localité

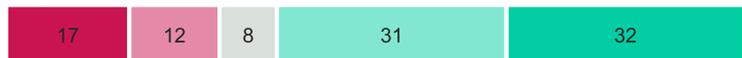
Bredjing Moyenne: 4.1/n=141



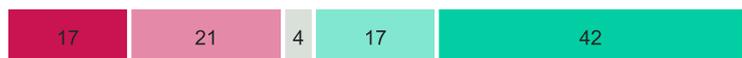
Farchana Moyenne: 3.8/n=69



Gaga Moyenne: 3.5/n=90



Loumba Moyenne: 3.5/n=24



Tchantchourta Moyenne: 4.1/n=22



Tréguine Moyenne: 4.0/n=106



Les enquêtés dans le camp de réfugiés de Bredjing sont les plus optimistes à l'égard de l'honnêteté de l'aide et les réfugiés de Gaga et les membres de la communauté hôte de Loumba sont les plus pessimistes.

## Date d'arrivée

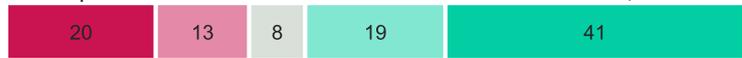
Arrivé avant 2004 Moyenne: 3.3/n=40



Arrivé en 2004 Moyenne: 4.1/n=277



Arrivé après 2004 Moyenne: 3.5/n=79



Résultats en %

Les réfugiés qui sont arrivés en 2004 jugent le progrès de leurs conditions de vie considérablement plus favorablement que ceux qui sont arrivés avant ou après 2004.

Q12 - Indicateur : le % des personnes affectées qui ne voit pas d'impact négatif de la réponse humanitaire sur leur communauté

## La réponse humanitaire a-t-elle eu un impact négatif sur votre communauté ?

Moyenne: 4.8 / n = 489



NB : L'échelle a été inversée pour cette question

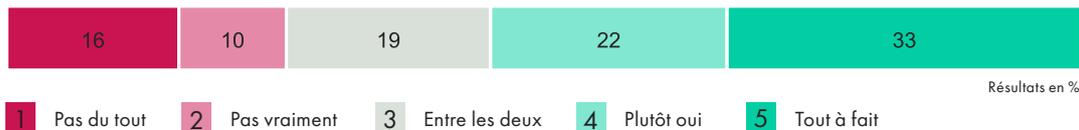
La grande majorité des enquêtés affirme que la réponse humanitaire n'a pas eu d'impact négatif sur leur communauté.

Parmi ceux qui constatent que l'aide a eu un impact négatif sur leur communauté, 2 personnes mentionnent des maladies créées par l'aide alimentaire et 1 personne exprime son mécontentement concernant des céréales périmés qui ont été distribuées par les humanitaires. Une autre personne fait allusion aux tensions que les moments de distributions créent entre les membres de la communauté.

Q13 - Indicateur : le % des personnes affectées se sentent en sécurité dans leur lieu de résidence

## Vous sentez-vous en sécurité là où vous résidez ?

Moyenne : 3.5 / n = 502



Même si la majorité des enquêtés indiquent qu'il se sentent en sécurité là où ils résident, une grande partie signale également le contraire.

### Localité

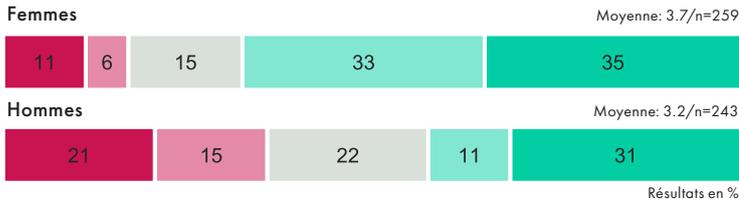


Les réfugiés dans le camp de Gaga et la communauté hôtes de Maharouf se sentent considérablement moins en sécurité que les enquêtés dans les autres localités.

CHS engagement 3  
La réponse humanitaire renforce les capacités locales et évite les effets négatifs.

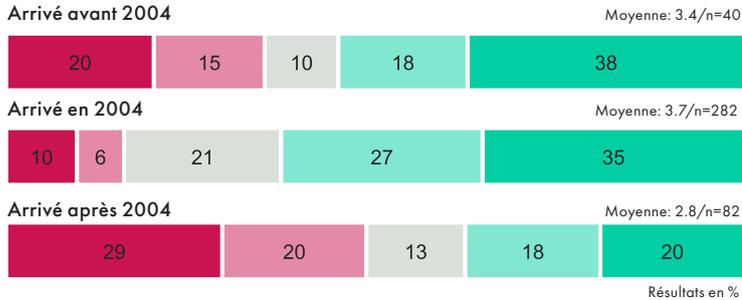
CHS engagement 3  
La réponse humanitaire renforce les capacités locales et évite les effets négatifs.

## Genre



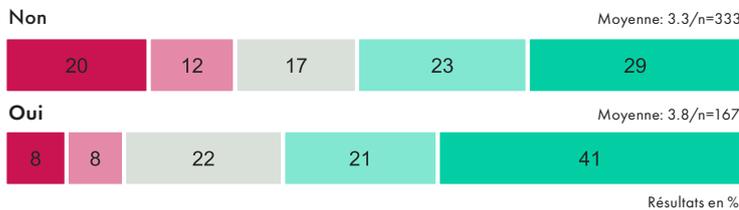
Les femmes se jugent plus en sécurité que les hommes.

## Date d'arrivée



Les personnes déplacées qui sont arrivées après l'année 2004 se sentent profusément moins en sécurité que le groupe arrivé en 2004 ou avant.

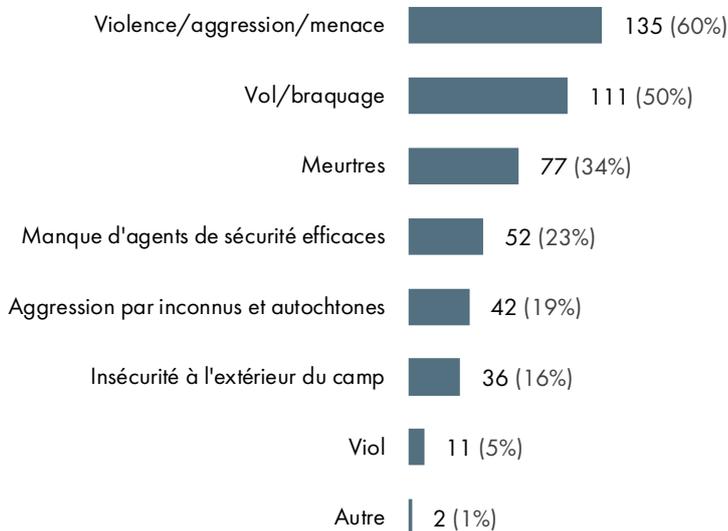
## Connaissance des mécanismes de gestion des plaintes



Ceux qui indiquent qu'ils connaissent les mécanismes de gestion des plaintes se sentent également plus en sécurité.

## Pourquoi ne vous sentez-vous pas en sécurité ?

Question complémentaire à destination de ceux qui ont répondu 1, 2, ou 3 pour Q13



Ceux qui ne se sentent pas en sécurité mentionnent les cas de violences, agressions et menaces à leur encontre, ainsi que les vols et braquages fréquent qui se déroulent à l'intérieur et extérieur du camp. Plusieurs enquêtés recomptent des cas de meurtres. La plupart parlent de deux cas de morts dans le camp de Gaga dans les derniers mois ; mais à Tréguine et dans les villages des communautés hôtes, les répondants font aussi référence à des cas de meurtres. Une grande partie indique que ces insécurités sont beaucoup plus prononcées pendant la nuit.

Un autre souci souvent mentionné est le manque d'agents de sécurité proches ou efficaces. Les enquêtés réfugiés expliquent que souvent les agents arrivent beaucoup trop tard pour intervenir ou ne répondent pas du tout. De plus, ils indiquent que les centres de camps sont beaucoup mieux desservis par les agents de sécurité que la périphérie. Les membres de la communauté hôte mentionnent qu'ils n'ont pas d'accès direct aux forces de sécurité et doivent se déplacer dans le prochain village pour obtenir de l'aide.

D'autres réponses remarquent la tension entre la communauté hôte et la population réfugiée.

« Nous sommes en insécurité car il y a des gens qui entrent dans le camp, tuent et rentrent librement sans poursuite quelconque. Deuxièmement, il y a un problème entre nous et les autochtones. Il n'y a personne pour trancher les problèmes jusqu'à ce qu'on parte à Abéché pour nous juger et enfin nous avons seulement deux forces de sécurité de DIS. »

Homme, réfugié, 26 ans

Q14 - Indicateur : le % des personnes déplacées qui se sentent bien accueillies par les communautés hôte

## Vous sentez-vous bien accueilli par les communautés hôtes ?

Question pour réfugiés

Moyenne: 2.8 / n = 403



1 Pas du tout 2 Pas vraiment 3 Entre les deux 4 Plutôt oui 5 Tout à fait

Les opinions des réfugiés sont partagées concernant le sentiment d'accueil par les communautés hôtes.

### Genre

Femmes Moyenne: 2.4/n=210



Hommes Moyenne: 3.2/n=193



Résultats en %

Les femmes se sentent considérablement moins accueillies que les hommes.

### Age

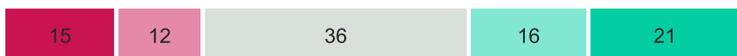
18-27 ans Moyenne: 2.6/n=153



28-39 ans Moyenne: 2.7/n=132



40-86 ans Moyenne: 3.2/n=111



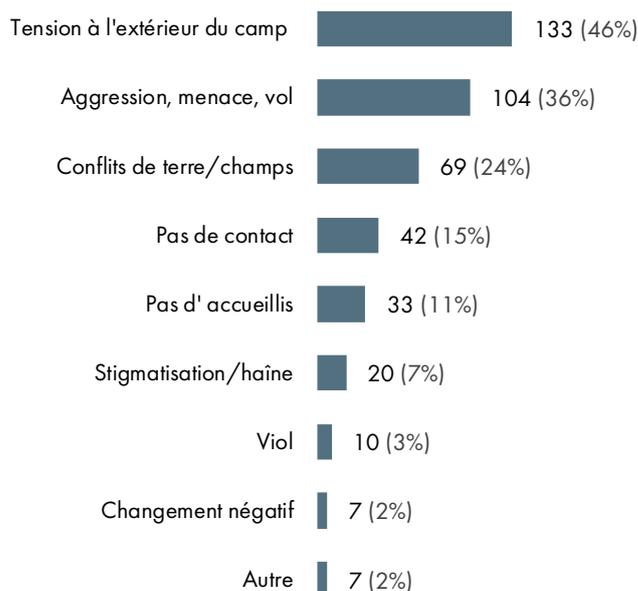
Résultats en %

Les jeunes répondent plus négativement à la question leur demandant s'ils se sentent bien accueillis par la communauté hôte que les réfugiés plus âgés.

CHS engagement 3  
La réponse humanitaire renforce les capacités locales et évite les effets négatifs.

# Pourquoi ne vous sentez-vous pas bien accueilli ?

Question complémentaire à destination de ceux qui ont répondu 1, 2, ou 3 pour Q14



La plupart des gens parlent de problèmes qu'ils rencontrent à l'extérieur du camp. Ces tensions sont liées au moment où les réfugiés vont chercher du fagot, de l'eau ou des herbes. Ceci affecte les femmes en majorité, mais aussi les hommes qui sont menacés au camp ou au marché. Dix personnes parlent du viol de femmes, dont huit à Gaga et deux à Bredjijng. Dans le camp de Gaga il y a trois personnes qui parlent de cas de meurtres par des inconnus.

Certaines personnes mentionnent également qu'elles n'ont tout simplement pas de contact avec les communautés d'accueil et autres disent que les communautés d'accueil sont mécontentes de la présence des déplacés dans leurs localités. Quelques-uns mentionnent également que la situation s'est aggravée.

Q15 - Indicateur : le % des communautés hôtes qui accepte la présence des personnes déplacées dans leur communauté

## Acceptez-vous la présence des réfugiés et des retournés dans votre communauté ?

Question pour les communautés hôtes

Moyenne: 4.8 / n = 88



La majorité des enquêtés de la communauté hôte affirment qu'ils acceptent la présence des réfugiés dans leurs communautés.

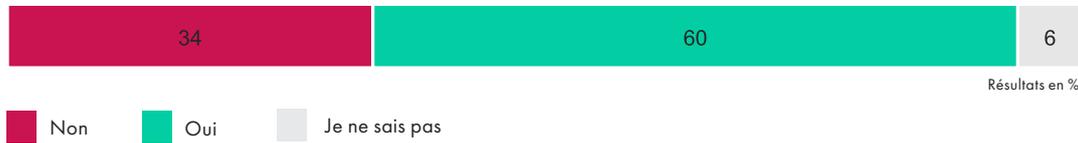
CHS engagement 3  
La réponse humanitaire renforce les capacités locales et évite les effets négatifs.

Q16 - Indicateur : le % des personnes affectées qui connaît des structures en place pour promouvoir le dialogue entre les personnes déplacées et les communautés hôtes

CHS engagement 3  
La réponse humanitaire renforce les capacités locales et évite les effets négatifs.

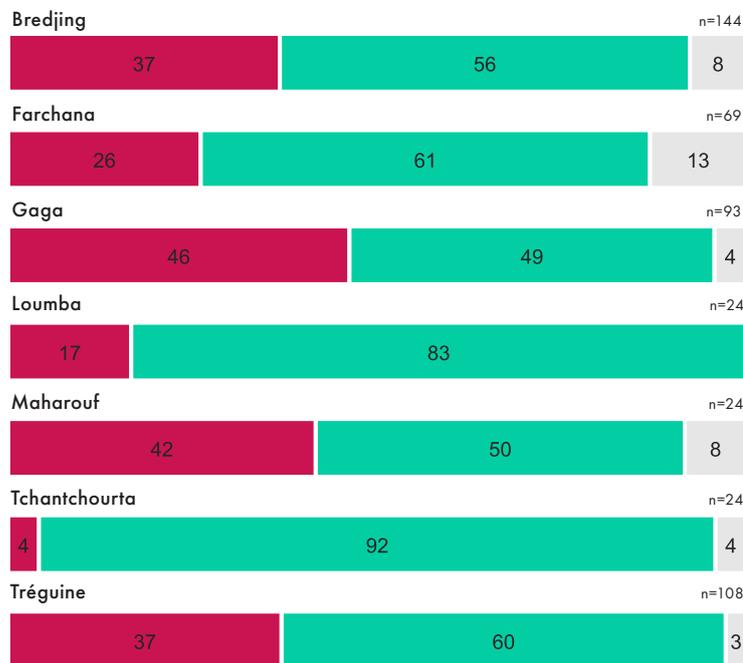
## Existe-t-il des structures en place pour promouvoir le dialogue entre les personnes déplacées et les communautés hôtes ?

n = 502



La majorité des enquêtés estiment qu'il y a des structures en place pour promouvoir le dialogue entre les personnes déplacées et les communautés hôtes.

### Localité



La communauté hôte à Loumba et à Tchantchourta indique plus de connaissance des structures que dans le reste des localités.

Q17 - Indicateur : le % des personnes affectées qui se sente à l'aise pour signaler les cas d'abus ou de mauvais traitements

CHS engagement 5  
Les plaintes sont bien accueillies et traitées.

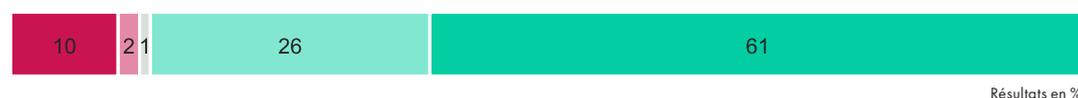
## Vous sentiriez-vous à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitements de la part du personnel humanitaire ?

Moyenne: 4.1 / n = 536



### de la part des leaders communautaires locaux ?

Moyenne: 4.2 / n = 536



## de la part des fonctionnaires du gouvernement ?

Moyenne: 4.2 / n = 537



## de la part des forces armées ?

Moyenne: 4.0 / n = 531



1 Pas du tout 2 Pas vraiment 3 Entre les deux 4 Plutôt oui 5 Tout à fait

La majorité des enquêtés affirme qu'ils se sentent à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitements, que ce soit de la part des travailleurs humanitaires, des leaders communautaires, des fonctionnaires gouvernementaux ou des forces armées.

### Accès à un téléphone

Non Moyenne: 3.8/n=189



Oui Moyenne: 4.5/n=307

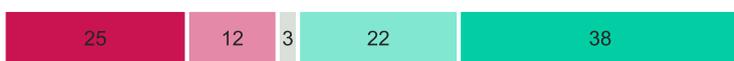


Résultats en %

Les enquêtés qui mentionnent avoir accès à un téléphone, se sentent généralement plus à l'aise pour signaler des mauvais traitements, particulièrement de la part des leaders communautaires comme montré ici.

### Connaissance des mécanismes de gestion des plaintes

Non Moyenne: 3.4/n=326



Oui Moyenne: 4.1/n=162



Résultats en %

Les enquêtés qui ne savent pas déposer des plaintes, se sentent moins à l'aise pour signaler de tels cas de la part des forces armées que ceux qui indiquent savoir le faire.

## Pourquoi pas ?

Questions complémentaires à destination de ceux qui ont répondu 1, 2 ou 3 pour Q17

### Auprès le personnel humanitaire

Sentiment d'impuissance 52 (67%)

Peur des représailles 24 (31%)

Autre 4 (5%)

### Auprès les leaders communautaires

Sentiment d'impuissance 49 (78%)

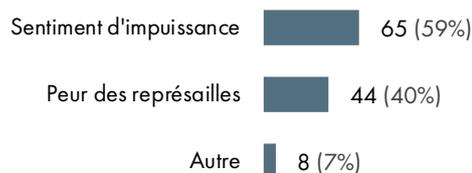
Peur des représailles 14 (22%)

Manque de confiance en leaders 8 (13%)

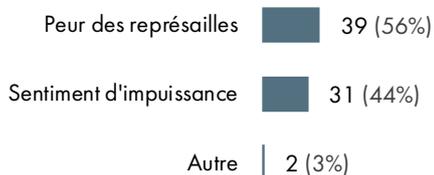
Peur de créer des tensions 5 (8%)

Honte de dénoncer 3 (5%)

## Auprès les fonctionnaires du gouvernement



## Auprès les forces armées



La grande majorité de ceux qui ne se sentent pas à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlements ou de mauvais traitements cite le sentiment d'impuissance et la peur des représailles comme raisons principales. La peur des représailles inclut la peur de ne plus recevoir d'assistance dans le futur, la peur de créer des conflits avec les humanitaires et les autorités. Dans le cas des forces armées sept personnes font référence à la peur d'être menacés ou agressés. Le sentiment d'impuissance inclut l'ensemble des personnes qui jugent l'écart de pouvoir trop grand pour signaler, qui pensent que personne ne les écouterait ou qui se sentent comme étranger au Tchad.

Q18 - Indicateur : le % des personnes affectées qui connaissent les règles s'appliquant aux travailleurs humanitaires

## Savez-vous quel genre de comportement est attendu des travailleurs humanitaires ?

Moyenne: 1.5 / n = 453



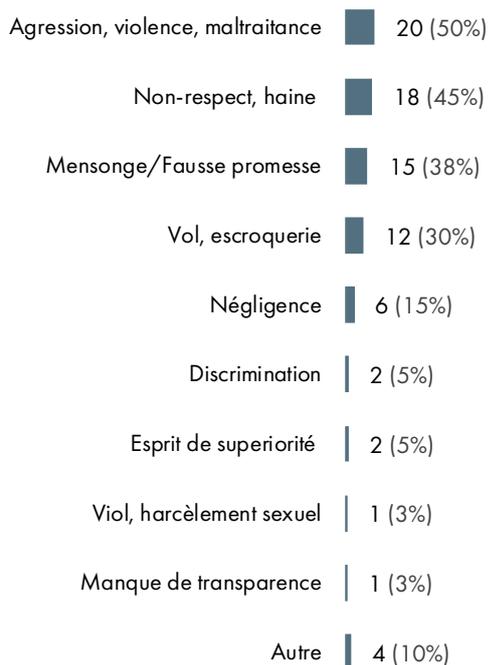
La plupart des enquêtés indiquent qu'ils ne savent pas quel genre de comportement est attendu des travailleurs humanitaires.

Toutefois, les perceptions sont plus positives dans la discussion de groupes où environ la moitié de participants a affirmé qu'ils connaissent le comportement attendu d'un personnel humanitaire.

CHS engagement 4  
La réponse humanitaire est fondée sur la communication, la participation et les retours.

# Pourriez-vous donner des exemples concrets d'un comportement qui n'est pas permis ?

Questions complémentaires à destination de ceux qui ont répondu 4 ou 5 pour Q18



Les exemples les plus fréquemment mentionnés sont l'agression, la violence et la maltraitance, ainsi que le non-respect et la haine envers les personnes affectées. D'autres exemples cités sont les mensonges et les fausses promesses, le vol, l'escroquerie et la négligence. Cette question était complètement ouverte. Ce qui n'a pas été mentionné, c'est l'affinité, les relations sexuelles entre le personnel humanitaire et les bénéficiaires, l'utilisation de l'alcool et des drogues ainsi que l'utilisation d'armes.

Ceux qui ont affirmé le savoir pendant les discussions de groupe ont nommé l'abus sexuel, la ségrégation, la corruption, le détournement, les mensonges/promesses non-tenus comme étant des choses qu'un personnel humanitaire n'est pas censé faire et le respect, la transmission fidèle, des commissions/messages et l'obtention d'autorisation avant d'entrer dans les camps et concessions comme étant des choses que doit faire un personnel humanitaire de terrain.

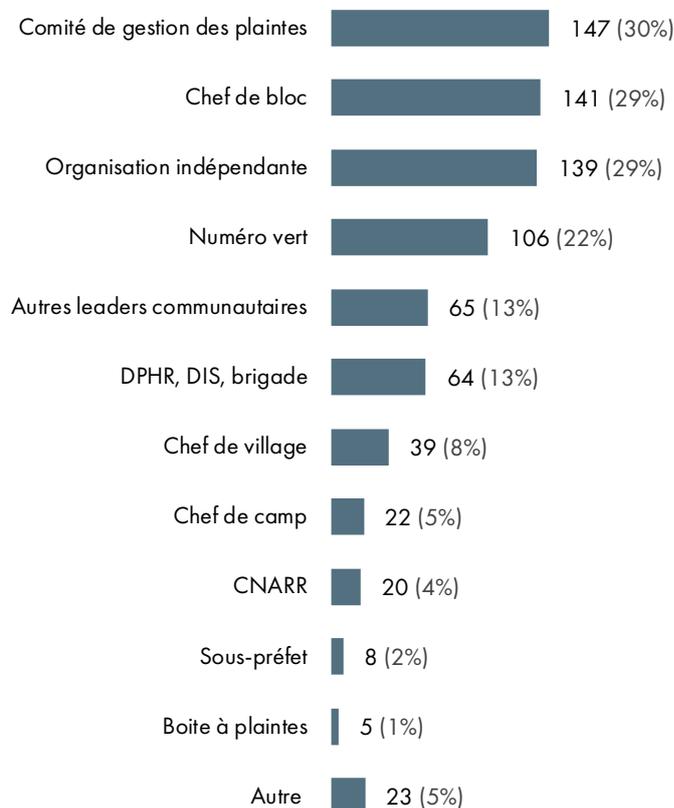
« Oui je le sais. Ils doivent être respectueux, transmettre fidèlement ce qu'on leur a demandé de donner. Eviter la ségrégation, la corruption et le vagabondage sexuel. »

Homme, leader, réfugié

## Renforcer la redevabilité envers les populations affectées

Q19: Canaux pour signalement

## Comment aimeriez-vous signaler les cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitements ?


 CHS engagement 5  
 Les plaintes sont bien accueillies et traitées.


La plupart des enquêtés indiquent que leur moyen préféré pour signaler les cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitements est à travers un comité de gestion des plaintes. Une grande partie des réfugiés mentionne les chefs de blocs comme instance favorite. Une organisation indépendante ou un numéro vert (une ligne d'assistance qu'on peut appeler sans crédit) sont d'autres moyens fréquemment indiqués. Les autres canaux mentionnés sont : d'autres leaders communautaires, le DPHR, le DIS ou une brigade, les chefs de villages ou de camps, le CNARR. Quelques enquêtés aimeraient signaler de tels cas via des téléphones ou la radio, un sous-préfet ou des boîtes de plaintes.

Les participants des discussions de groupes indiquent qu'à présent le moyen utilisé habituellement pour faire des suggestions ou déposer des plaintes est à travers des chefs de blocs, camps ou village, qui remontent l'information aux acteurs humanitaires. Pour des problèmes sérieux, certains réfugiés préfèrent se plaindre auprès de l'APLFT ou des forces de l'ordre comme le Détachement Intégré de Sécurité (DIS). Les participants de Farchana expliquent qu'ils utilisent des boîtes à suggestions et des réunions mensuelles. Ils aimeraient aussi pouvoir se plaindre par téléphone.

« On se plaint au chef de camp et aux agents des Droits de l'Homme qui font remonter les plaintes et suggestions aux humanitaires. »

Femme, réfugiée

« On fait des suggestions et plaintes au chef de village qui doit faire la suggestion et déposer les plaintes aux ONG. Le chef de village peut contacter le chef de canton qui peut le faire aussi. »

Homme, leader, communauté hôte

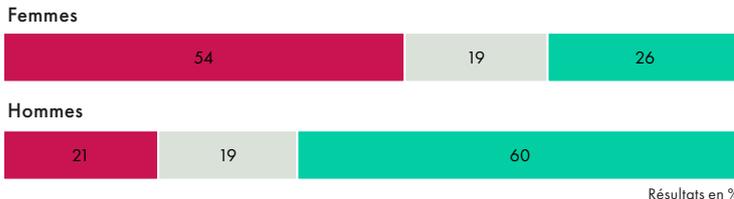
## Avez-vous accès à un téléphone portable que vous pourriez utiliser à tout moment pour déposer une plainte confidentielle ?

n = 542



57% des enquêtés signalent qu'ils n'ont pas d'accès à un téléphone à tout moment pour déposer une plainte. Parmi ceux qui indiquent y avoir un accès inconditionnel, il faut noter un déséquilibre considérable entre les genres avec seulement 26% des femmes qui estiment avoir un accès inconditionnel, comparé à 60% des hommes. Ceci est un élément important à considérer pour la conception de mécanismes de gestion des plaintes.

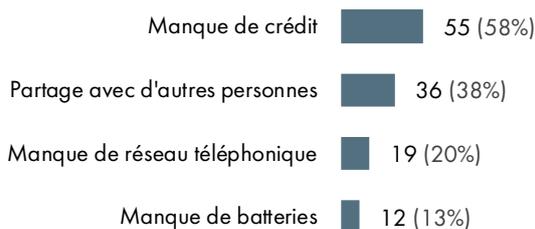
### Genre



Les femmes indiquent qu'elles ont moins d'accès à un téléphone à tout moment comparés aux hommes.

## Quelles difficultés rencontrez-vous dans l'utilisation de ce téléphone ?

Questions complémentaires à destination de ceux qui ne peuvent pas utiliser le téléphone à tout moment pour déposer une plainte confidentielle



Les enquêtés avec accès à un téléphone sont principalement empêchés d'utiliser le téléphone pour faire une plainte confidentielle en raison du manque de crédit. Les autres raisons sont le partage avec d'autres personnes, le manque de réseau téléphonique et un manque de batteries.

Q21 - Indicateur : le % des personnes affectées qui sait comment faire des suggestions ou des plaintes aux acteurs humanitaires

CHS engagement 5  
Les plaintes sont bien accueillies et traitées.

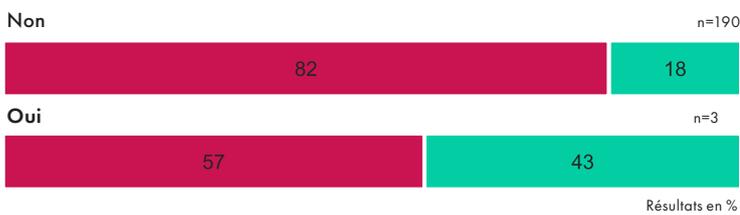
## Savez-vous comment faire des suggestions ou vous plaindre des services humanitaires auprès de ceux qui fournissent l'aide?

n = 500



La connaissance des mécanismes de gestion des plaintes est limitée.

### Accès à un téléphone



Ceux qui ont accès à un téléphone ont également plus de connaissance des mécanismes pour faire des suggestions ou se plaindre des services humanitaires.

Q22 - Indicateur : le % des personnes affectées qui pense que leurs plaintes ou suggestions seront suivies d'action

CHS engagement 5  
Les plaintes sont bien accueillies et traitées.

## Si vous deviez porter plainte, croyez-vous que vous obtiendrez une réponse ?

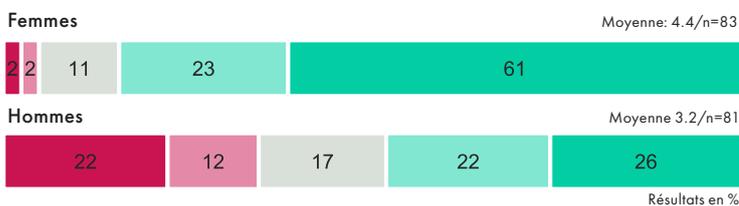
Questions complémentaires à destination de ceux qui ont répondu 'oui' pour Q21

Moyenne: 3.7 / n = 164



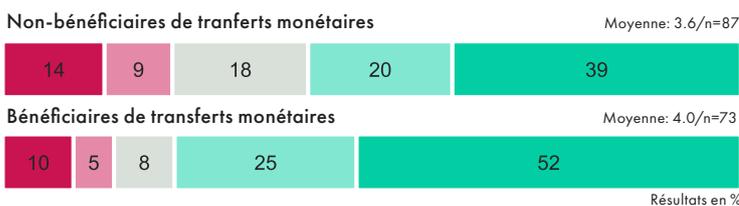
La majorité des enquêtés perçoivent la fiabilité des mécanismes favorablement.

### Genre



Les femmes sont beaucoup plus convaincues qu'elles recevront une réponse à leur plainte que les hommes.

### Transferts monétaires



Les bénéficiaires de cash sont plus optimistes à cet égard que ceux qui ne reçoivent pas de cash.

Q23 - Indicateur : le % des personnes affectées qui se sentent en sécurité pour déposer une plainte

## Vous sentez-vous en sécurité pour déposer une plainte ?

CHS engagement 5  
Les plaintes sont bien accueillies et traitées.

Questions complémentaires à destination de ceux qui ont répondu 'oui' pour Q21

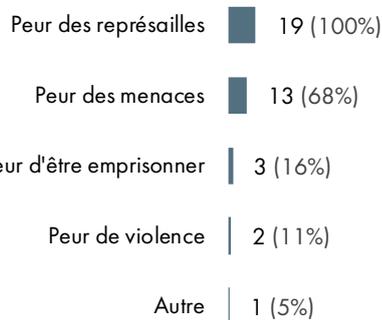
Moyenne: 3.9 / n = 215



La plupart des enquêtés se sentent en sécurité pour déposer une plainte.

## Pourquoi pas ?

Questions complémentaires à destination de ceux qui ont répondu 1, 2 ou 3 pour Q23



La totalité de ceux qui ne se sentent pas en sécurité pour déposer une plainte signale la peur des représailles comme raison principale. Ceci constitue la peur de menaces, indiquée par 13 personnes, la peur d'être emprisonnés, exprimée par 3 personnes, et la peur de violence, mentionnée par 2 personnes.

Q24 - Indicateur : le % des personnes affectées qui pense que leurs opinions sont prises en compte dans la prise de décisions

## Pensez-vous que votre point de vue est pris en compte par les acteurs humanitaires ?

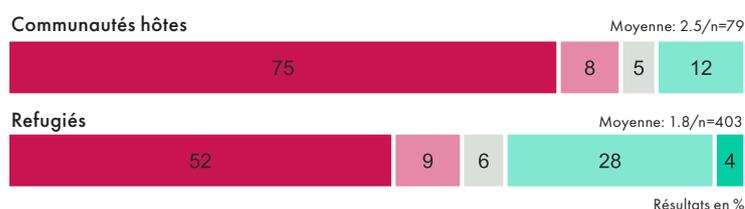
CHS engagement 4  
La réponse humanitaire est fondée sur la communication, la participation et les retours.

Moyenne: 1.8 / n = 482



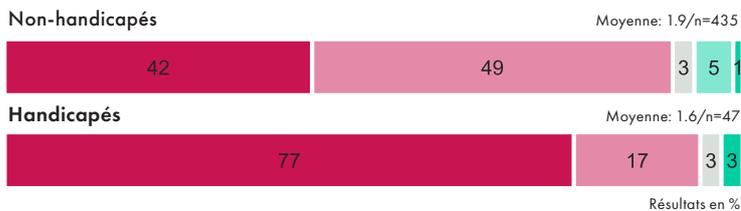
La majorité des enquêtés estime que leur point de vue n'est pas pris en compte par les acteurs humanitaires.

### Statut légal



Il existe plus de satisfaction concernant la façon dont le point de vue des personnes affectées est pris en compte parmi la communauté hôtes.

## Handicap



Les personnes handicapées sont plus pessimistes concernant leur participation dans les décisions liées à l'aide humanitaire comparées à la population non-handicapée.

## Pourriez-vous partager des exemples concrets ?

Questions complémentaires à destination de ceux qui ont répondu 4 ou 5 à Q23

Augmentation d'aide 20 (47%)

Choix de sites pour magasin, école, forage etc. 15 (35%)

Participation aux activités, travail 3 (7%)

Participation aux réunions 1 (2%)

Groupement de femmes 1 (2%)

Amélioration d'activités 1 (2%)

Remplacement des employés qui ne travaillent pas bien 1 (2%)

Autre 3 (7%)

Les quelques personnes qui estiment que leur point de vue est pris en compte mentionnent principalement des exemples d'augmentation de l'assistance ainsi que leur contribution au choix des emplacements des points d'eau, des plans ou des écoles.

Afin de prendre en compte leurs points de vue dans les décisions qui les affectent, les participants des discussions de groupe souhaitent que les acteurs humanitaires organisent des rencontres avec les populations affectées. Une grande majorité des participants souhaite que cela se fasse lors des réunions communautaires. En effet, ces derniers souhaitent que les acteurs humanitaires informent le chef de village/camp qui doit réunir l'ensemble des populations et leur laisser la latitude de s'exprimer pour noter leur point de vue et en prendre compte pour la prise de décision.

Quelques personnes pensent que les acteurs humanitaires peuvent tout simplement consulter le chef de camp/village pour prendre en compte son point de vue car ce dernier les représente valablement.

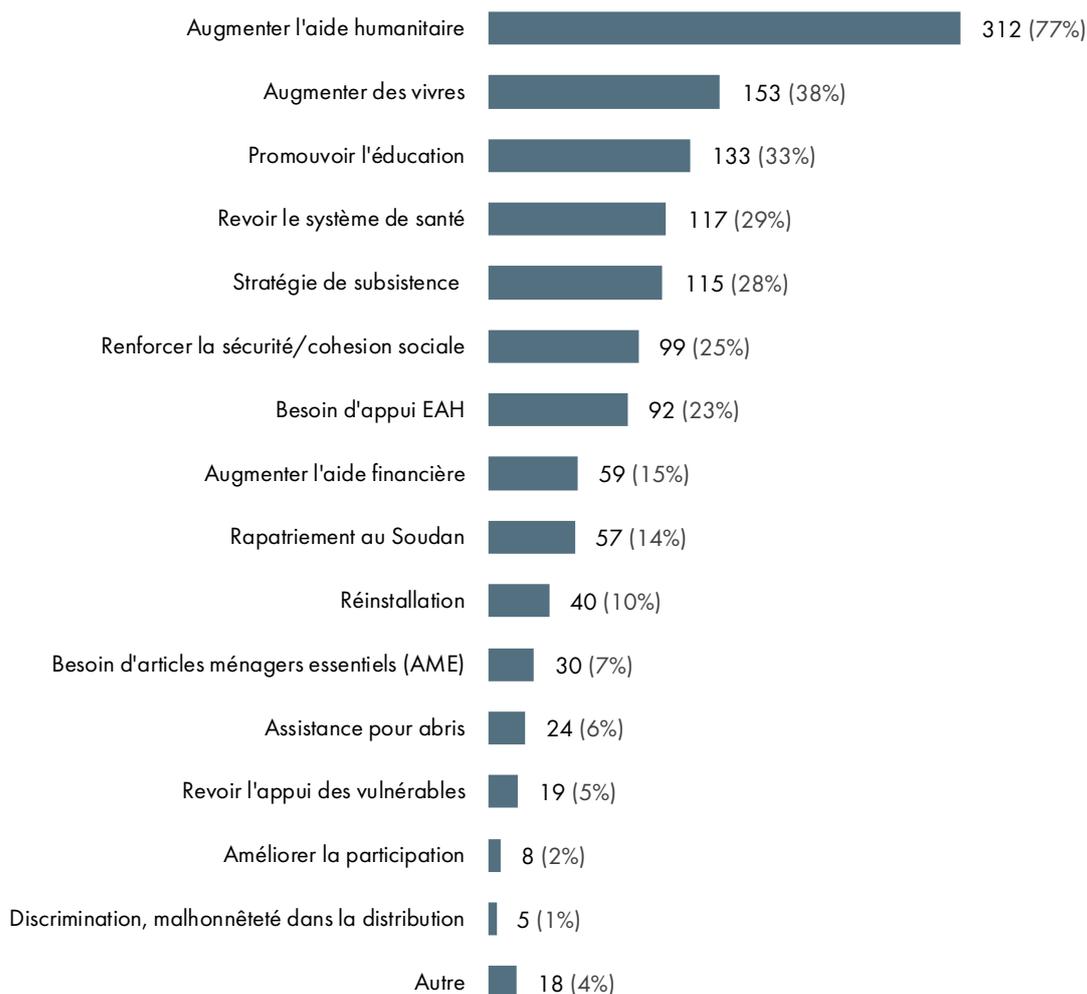
« Ils doivent organiser une réunion communautaire avec tout le monde pour prendre en compte nos points de vue. »

Homme, leader, réfugié

« Les humanitaires doivent faire une réunion avec le chef de camp et doivent noter tout ce qu'il va leur dire et étudier pour voir ce qu'ils peuvent prendre en compte. »

Femme, réfugiée

## Y a-t-il autre chose que vous aimeriez ajouter ?



Comme réponse à la question leur demandant s'ils avaient quelque chose à ajouter, la plupart des enquêtés font référence à la qualité et quantité de l'aide humanitaire. La grande majorité demande que l'aide soit augmentée. L'aide plus fréquemment référencée à cet égard est l'aide alimentaire, l'éducation et la santé. En termes de vivres, quelques répondants expliquent qu'ils aimeraient recevoir des vivres plus diversifiés, y compris des éléments comme le sucre, le lait ou l'huile.

Il apparaît qu'il y a un manque d'écoles et d'opportunités d'éducation secondaires pour les jeunes dans la région. Une grande partie des enquêtés indiquent que le système scolaire n'est pas efficace. De plus, il manque de l'argent pour payer le matériel scolaire.

Le système de santé ne couvre pas les besoins de la population. Les enquêtés expliquent qu'il existe un manque de médicaments dans les hôpitaux et qu'ils sont devenu payants. En outre, ils signalent qu'il y a un besoin d'ambulances pour le référencement à Farchana ou Abéché. Plusieurs répondants mentionnent que cela serait aussi important pour l'accouchement des femmes.

Un autre souci souvent nommé est l'appui en stratégie d'autonomisation. Les demandes sont très diverses, mais ont toutes comme but que les personnes affectées puissent réduire leur dépendance par rapport à l'aide humanitaire. Par exemple, les enquêtés parlent de micro-crédits ou d'argent pour le commerce, le fournissement de matériel agricole et de terre cultivable, des motopompes pour le maraîchage, des ateliers de couture pour les filles et d'autres formations, la création de travail, la connexion internet. Lié à ces demandes est le besoin de recevoir plus d'appui financier.

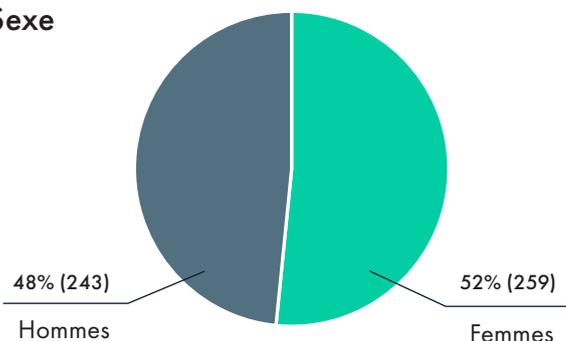
En terme de sécurité, beaucoup de répondants appuient le besoin d'avoir plus de sécurité et de cohésion sociale à l'intérieur et à l'extérieur des camps.

Plusieurs personnes signalent un manque de forage et d'eau potable. La nécessité de boire l'eau du Ouadi est mentionné à plusieurs instants et les gens expriment des soucis pour la saison sèche.

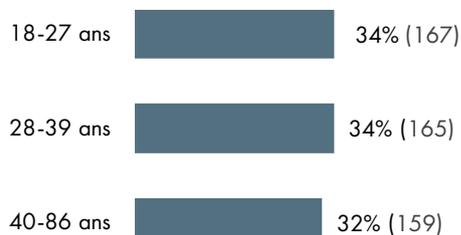
Le rapatriement au Soudan ou la réinstallation dans un autre pays comme les Etats Unis sont également des sujets fréquemment mentionnés. Concernant le vœu de retourner au Soudan il semble exister deux groupes : Un groupe plus petit qui veut repartir immédiatement et un groupe plus considérable qui aimerait d'abord attendre la sécurité totale au Darfour avant d'y retourner.

# STATISTIQUES DEMOGRAPHIQUES

## Sexe



## Age



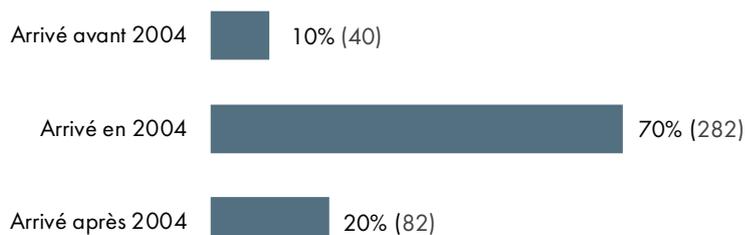
## Localité

### Refugiés

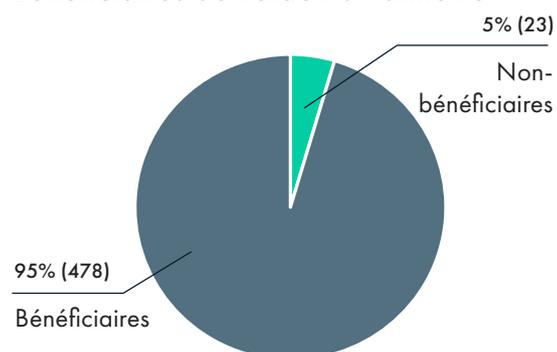
### Communautés hôtes

Localité	Refugiés		Communautés hôtes	
	no. d'enquêtés	% des réfugiés	no. d'enquêtés	% des communautés hôtes
Bredjing	144	35%		
Farchana	69	17%		
Gaga	93	22%		
Kinouane			16	18%
Loumba			24	27%
Maharouf			24	27%
Tchanchourta			24	27%
Treguine	108	26%		
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

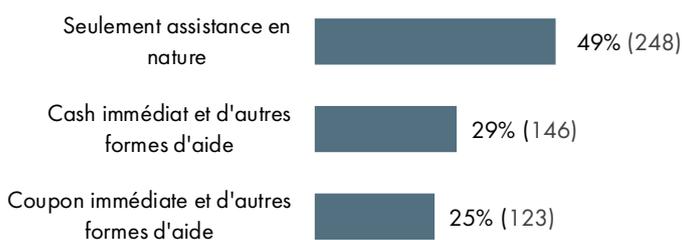
## Date d'arrivé des réfugiés et retournés



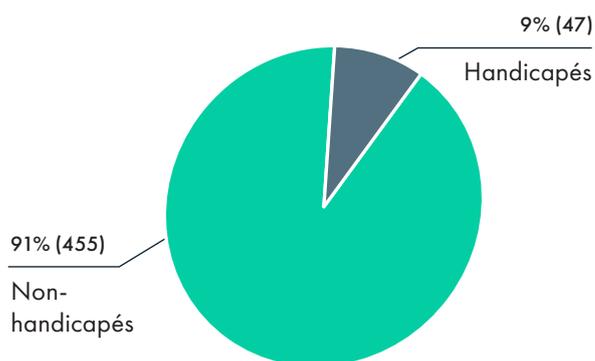
## Bénéficiaires de l'aide humanitaire



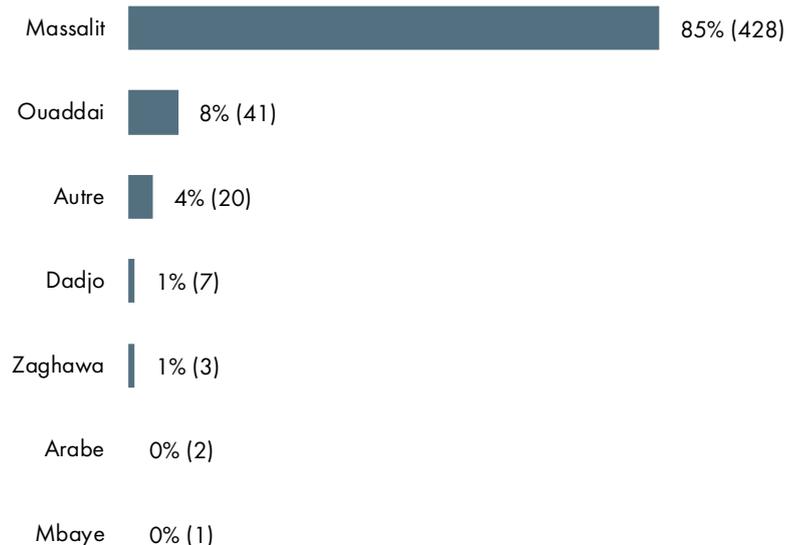
## Types d'assistance



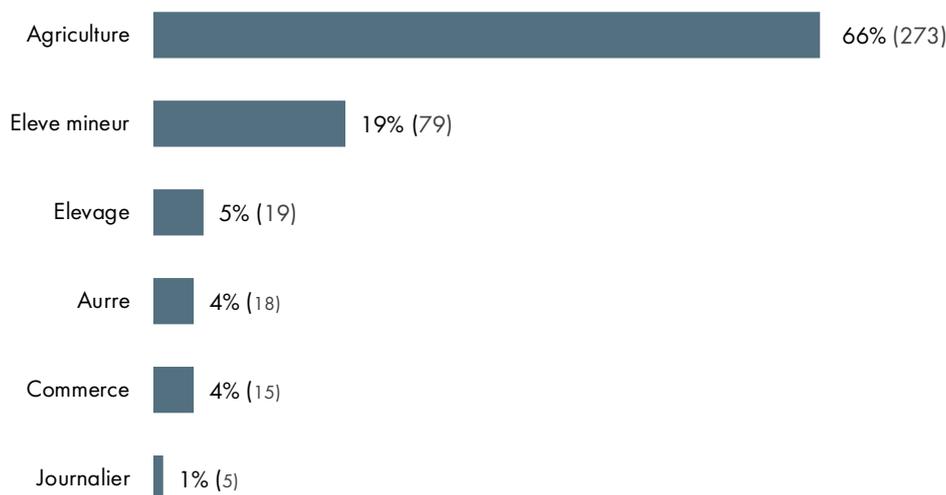
## Handicap



## Groupe ethnique



## Activité principale des réfugiés avant la crise



## Continuité de l'activité principale



# ELEMENTS DE METHODOLOGIE

## Contexte

Dans le cadre du projet « Renforcer la redevabilité au Tchad », Ground Truth Solutions est chargé d'inclure les points de vue, les perceptions et les priorités des personnes affectées dans la mise en œuvre du Plan de Réponse Humanitaire (PRH) 2017 - 2019. Ce projet est une collaboration entre Ground Truth Solutions, CHS Alliance et OCHA et est financé par l'Agence Suédoise de Coopération au Développement (ASDI – SIDA de par son sigle en anglais).

Tout au long de l'année 2018, Ground Truth Solutions recueille des données auprès des personnes affectées (y compris les communautés hôtes), du personnel de terrain et des organisations partenaires locales afin de recueillir leurs perceptions quant à la mise en œuvre du Plan de Réponse Humanitaire par la communauté humanitaire. Les commentaires des personnes affectées sont recueillis en trois phases et dans trois régions du Tchad: le Logone Oriental, la région du Lac et le Ouaddaï.

Les résultats de cette enquête serviront à la prise de décisions visant à améliorer l'efficacité des actions humanitaires et à évaluer les besoins pour le PRH de 2019.

## Outils de l'enquête

GTS a développé ce questionnaire avec ses partenaires CHS Alliance et le bureau d'OCHA au Tchad. Ce questionnaire a été largement partagé avec les principales parties prenantes de la réponse humanitaire, y compris les agences des Nations Unies, les ONGI et les ONG nationales. Ce questionnaire contient des questions à échelle de Likert (dont les réponses correspondent à une note qui varie de 1 à 5), questions binaires, questions à choix multiples et questions ouvertes. Un guide d'entretien a aussi été élaboré et validé avec les partenaires locaux pour la collecte de données. Ce dernier sert à mieux cerner les statistiques obtenues lors de la collecte de données quantitatives.

Les questions de l'enquête sont toutes liées à l'un des trois objectifs stratégiques du PRH pour les années de 2017-2019.

Les questions sont aussi directement basées sur sept des neuf engagements de la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS), ceci de manière à permettre à l'enquête de couvrir de manière aussi complète que possible les différents aspects de la qualité et de la redevabilité, de mesurer la perception de la conformité de l'assistance humanitaire avec les engagements de la norme CHS, et de fournir des indications claires en vue de l'élaboration du plan d'amélioration. Les neuf engagements de la norme CHS, tels qu'indiqués dans le diagramme ci-dessous, visent à rendre l'action humanitaire plus efficace et appropriée lorsque mise en œuvre par les organisations et individus engagés dans la réponse humanitaire.



## Taille de l'échantillon

La taille de l'échantillon global définit est de 550 individus pour chaque région dont 502 ont effectivement pu être interviewés dans le Logone oriental. Cette collecte de données couvre 4 camps de réfugiés (Bredjing, Tréguine, Gaga et Farchana) et 3 villages hôtes (Loumba, Maharouf et Tchanchourta).

## Echantillonnage

L'enquête porte sur trois régions que sont le Logone oriental, le Lac et le Ouaddaï. Le choix de ces régions est justifié par l'importance du nombre de personnes affectées par les crises et le nombre d'acteurs humanitaires présents. Au niveau de chaque région, l'échantillon est stratifié proportionnellement à l'effectif des populations affectées dans chaque camp, site ou village et par sexe. Par ailleurs, pour la communauté hôte un seuil maximal de 15% a été fixé pour la stratification proportionnelle.

La méthode de sondage adopté dans chaque camp, site ou village est le tirage aléatoire des ménages. Pour garantir ce tirage aléatoire des personnes affectées dans chaque camp, site ou village, les enquêteurs ont respecté un pas de sondage qui a été défini avant la collecte des données. Ainsi, les enquêteurs ont été répartis sur chaque site à un point de référence et ont sélectionné les ménages à interviewer en respectant ce pas de sondage.

## Désagrégation

Les données sont ventilées selon les catégories démographiques. L'analyse dans le rapport montre seulement les différences de perceptions selon les groupes démographiques qui sont considérables. Pour voir la répartition complète des réponses, veuillez demander le fichier de sortie en envoyant un courriel à [isabella@groundtruthsolutions.org](mailto:isabella@groundtruthsolutions.org).

Pour identifier les groupes de personnes handicapées, quatre questions de type « [Washington Group](#) » ont été utilisées après consultation avec Handicap International :

- Avez-vous de la difficulté à voir, même si vous portez des lunettes ?
- Avez-vous de la difficulté à entendre ?
- Avez-vous de la difficulté à marcher ou à monter des marches ?
- Avez-vous de la difficulté à vous souvenir ou à vous concentrer ?

Pour cette enquête, une personne est considérée comme handicapée lorsqu'elle a indiqué avoir de la difficulté ou de l'incapacité à voir, entendre, marcher ou se souvenir/se concentrer.

## Langues d'administration du questionnaire

Le questionnaire a été conçu en français mais administré dans les langues locales suivantes : l'arabe, le massalit et l'assangori.

## Collecte de données

Les données ont été collectées lors des entretiens face à face, entre le 26 juin et le 06 juillet 2018, par les enquêteurs recrutés et formés à Farchana dans le Ouaddaï. Neuf discussions de groupe ont ensuite été menées du 19 au 21 Juillet 2018 dans les localités comme indiqué dans le tableau suivant :

Camp/site/village	Catégorie	Hommes	Femmes	Leaders communautaires
		No. de participants	No. de participants	No. de participants
Farchana	Refugiés	9	11	6 (10 hommes, 6 femmes)
Tréguine	Refugiés	9	10	5 femmes
Tchantchourta	Communauté hôte	10	15	10 hommes
<b>Total</b>		<b>28</b>	<b>36</b>	<b>31</b>

Pour obtenir des informations supplémentaires sur les enquêtes de Ground Truth Solutions au Tchad, veuillez contacter Alexandra Warner ([alexandra@groundtruthsolutions.org](mailto:alexandra@groundtruthsolutions.org)) ou Carine Nzeuyang ([carine@groundtruthsolutions.org](mailto:carine@groundtruthsolutions.org)).



Ground Truth Solutions  
5275 Quartier Klemat  
Avenue Général Youssouf Boy  
N'Djamena, République du Tchad

[groundtruthsolutions.org](http://groundtruthsolutions.org)