

Enquête auprès des personnes affectées

Renforcer la redevabilité au Tchad

Lac

Aperçu	3
Résultats pour les indicateurs de perception	4
Analyse	6
Recommandations	6
Questions de l'enquête	8
Statistiques démographiques	34
Éléments de méthodologie	36

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 les informations recueillies auprès des personnes affectées dans la région du Lac, la région hôte de la population réfugiée du Nigeria et du Niger, ainsi que des retournés tchadiens et des personnes déplacées internes comme conséquence des activités de Boko Haram. 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 2018.¹

Les données ont été collectées lors des entretiens face à face auprès de 552 réfugiés, retournés, personnes déplacées internes et membres des communautés hôtes du 12 au 20 mai 2018 et des groupes de discussion organisés entre le 6 et le 10 juin 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.

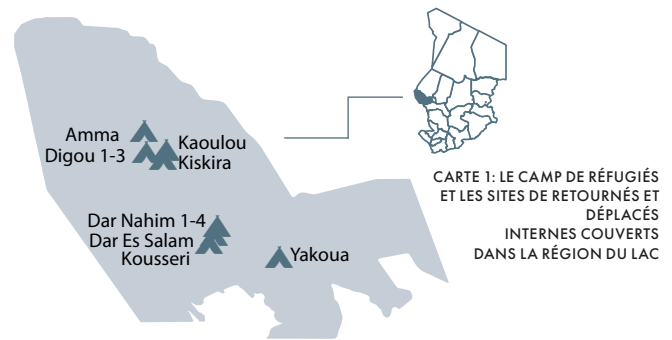
Les questions de l'enquête sont liées aux trois objectifs stratégiques du PRH pour les années 2017-2019, à savoir :

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 deuxième des trois régions couvertes par ce projet. Les résultats pour les régions Logone Oriental et Ouaddaï 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, principalement leurs besoins alimentaires.
- **Accès au moment opportun** : Presque tous les enquêtés affirment que l'aide qu'ils reçoivent n'arrive pas au bon moment. Cette perception est aussi reflétée dans le fait que l'information la plus demandée est celle sur le calendrier de distribution.
- **Accès juste** : La majorité des enquêtés estime que l'aide ne touche pas ceux qui en ont le plus besoin. Les personnes âgées et handicapées sont considérées comme étant largement privées d'assistance.
- **Information** : En général la majorité des répondants ne se sent pas assez informée au sujet de l'aide et ne comprend



pas le ciblage des bénéficiaires. Leurs canaux préférés pour obtenir ces informations sont leurs leaders communautaires, y compris les chefs de quartiers, de blocs ou de villages.

- **Sécurité et acceptation** : En général, les déplacés se sentent en sécurité et acceptés par la communauté hôte.
- **Relations avec agents humanitaires** : Les personnes affectées se sentent traitées avec respect par les acteurs humanitaires et sont satisfaites de la façon dont ceux-ci se comportent envers leurs communautés.
- **Mécanismes de gestion des plaintes** : La grande majorité des enquêtés qui savent comment faire une suggestion ou déposer une plainte aux fournisseurs d'aide se sentirait à l'aise de le faire. Mais très peu savent comment partager leurs commentaires avec les agences humanitaires.
- **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 gouvernement et des forces armées. Toutefois, les femmes et ceux qui n'ont pas accès à un téléphone se sentent moins à l'aise.
- **Participation** : La majorité des répondants estime que leur point de vue n'est pas pris en compte par les acteurs humanitaires dans les décisions liées à l'aide humanitaire.
- **Statut légal** : Pour la plupart des questions, les retournés répondent généralement plus négativement et les réfugiés plus positivement.
- **Nouveaux arrivés** : En général, les déplacés qui sont arrivés après 2015 sont considérablement plus pessimistes sur tous les aspects de l'enquête comparés à ceux qui sont arrivés plus tôt.
- **Transferts monétaires** : Ceux qui reçoivent des transferts monétaires sont globalement plus positifs que ceux qui reçoivent de l'assistance en nature, mais légèrement plus négatifs en ce qui concerne l'autonomisation, la participation et la volonté de signaler les plaintes.
- **Autonomisation** : Les enquêtés n'ont pas le sentiment que le soutien qu'ils reçoivent leur permettra de vivre sans aide dans le futur.
- **Progrès** : La plupart des enquêtés ne pensent pas que leurs conditions de vie se soient améliorées au cours des trois derniers mois.

¹ 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/

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
Q1 : Le % des personnes affectées qui estime que l'aide qu'ils reçoivent actuellement couvre leurs besoins essentiels	7%	1
Q2 : Le % des personnes affectées qui estime qu'ils reçoivent l'aide au moment opportun	6%	2
Q3 : Le % des personnes affectées qui se sent informés au sujet de l'aide qu'ils peuvent recevoir	27%	4
Q5 : Le % des personnes affectées qui sait comment les agences font le ciblage des bénéficiaires	31%	4
Q6 : Le % des personnes affectées qui sente que les acteurs humanitaires les traitent avec respect	76%	8
Q7 : Le % des personnes affectées qui est satisfait de la façon dont les travailleurs humanitaires se comportent envers les membres de leur communauté	73%	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
Q8 : Le % des personnes affectées qui sent que le soutien qu'ils reçoivent les prépare à l'autonomie	9%	3
Q9 : Le % des personnes affectées qui voit des améliorations dans leur vie	19%	2

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

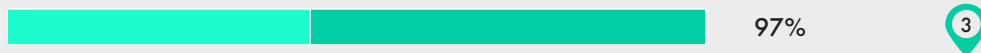
Contribuer à la protection des populations vulnérables

Indicateur de perception	Score	Engagement du CHS
Q10 : Le % des personnes affectées qui pense que l'assistance cible ceux qui ont le plus besoin	20%	1
Q11 : Le % des personnes affectées qui pense que l'aide est fournie de façon honnête	66%	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

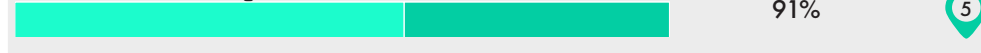
du personnel humanitaire



de leaders communautaires



de fonctionnaires du gouvernement



de forces armées



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	24%	5
Q22 : Le % des personnes affectées qui pensent que leurs plaintes ou suggestions seront suivies d'action	57%	5
Q23 : Le % des personnes affectées qui se sentent en sécurité pour déposer une plainte	95%	5
Q24 : Le % des personnes affectées qui pensent que leurs opinions sont prises en compte dans la prise de décisions	7%	4

Analyse

La crise du Lac Tchad a été jugée « la crise humanitaire la plus complexe du monde » dans les médias.² Les conséquences du changement climatique et la faim extrême convergent pour créer la réalité difficile des populations déplacées et les communautés hôtes vivant dans la région du Lac au Tchad.

Ce contexte est reflété dans les perceptions des personnes affectées. Les répondants indiquent que l'aide qu'ils reçoivent actuellement ne couvre pas leurs besoins essentiels avec la quasi-totalité des enquêtés mentionnant qu'ils sont en déficit d'assistance alimentaire. En outre, ils soulignent que l'aide n'arrive pas au moment opportun et est irrégulière et souvent retardée. La majorité juge que l'aide n'est pas fournie aux groupes qui en ont le plus besoin comme les personnes handicapées ou les personnes âgées. La situation semble être particulièrement difficile pour les personnes arrivées à partir de 2016. Ceci est reflété dans le fait que ceux qui sont arrivés à partir de 2016 donnent généralement des réponses considérablement plus négatives que ceux qui sont arrivés avant.

La majorité des personnes enquêtées ne se sent pas suffisamment informée au sujet de l'aide, notamment en ce qui concerne le calendrier de distribution et la possibilité de recevoir de l'aide financière. De plus, ils ne comprennent pas la façon dont le ciblage des bénéficiaires est réalisé. De même, la plupart ne savent pas comment faire des suggestions ou se plaindre auprès des acteurs humanitaires sur l'aide qu'ils reçoivent. Afin de les informer et de les sensibiliser sur les mécanismes de gestion de plaintes disponibles, des canaux appropriés doivent être utilisés. Les répondants indiquent qu'ils aimeraient recevoir de telles informations et déposer des plaintes à travers des structures traditionnelles telles que leurs leaders communautaires.

Par ailleurs la relation entre les acteurs humanitaires et les communautés affectées est perçue positivement. La majorité des personnes enquêtées se sent traitée avec respect et est satisfaite du comportement des acteurs humanitaires envers leurs communautés. La plupart des enquêtés indiquent également qu'ils se sentent à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlement et de mauvais traitements de la part des acteurs humanitaires. Ils estiment que l'aide a été fournie de manière honnête et n'a pas eu d'impact négatif sur leur communauté. En outre, les personnes déplacées se sentent en sécurité et bien accueillies par les communautés hôtes.

Cependant, les répondants n'ont généralement pas l'impression que leur vie s'est amélioré au cours des trois derniers mois ou que l'aide qu'ils reçoivent les aidera à devenir autonomes dans le futur. Tandis que les enquêtés reconnaissent que des efforts ont été faits par les acteurs humanitaires à ce propos, ils affirment qu'il y a eu un manque d'appui financier pour pouvoir faire du commerce ou d'autres activités génératrices de revenus. Ils disent aussi qu'ils ont besoin de plus de ressources et de formations pour pouvoir poursuivre des activités telles que l'agriculture, la culture maraîchère, l'élevage ou la pêche.

Le nœud du problème pour ces commentaires sur la qualité du service humanitaire et l'autonomisation pourrait être le manque de participation ressenti par les populations affectées dans la région du Lac, avec la plupart estimant que leurs points de vue ne sont pas pris en compte par les acteurs humanitaires. En leur donnant les informations nécessaires, en communiquant avec eux à travers de leurs canaux préférés et en agissant sur leurs suggestions et plaintes,

les acteurs humanitaires pourront travailler avec les personnes affectées pour fournir l'aide de la manière la plus efficace possible.

Pour terminer, sur le terrain, nous avons observé un dépeuplement de la plupart des sites enquêtés, la plupart des résidents s'étant déplacés vers la frontière et au-delà pour pratiquer des activités agricoles. Le cas le plus criard étant le site de Yakoua où la majorité des abris étaient à l'abandon, visiblement inoccupées depuis plusieurs mois.



La collecte de données dans le camp de réfugiés de Dar Es Salam

Recommandations

Appui autonomisation : Des approches pour l'autonomisation sont déjà mises en œuvre et devraient être renforcées. Une grande partie des enquêtés pense que la multiplication d'activités génératrices de revenus leur permettrait de s'autonomiser. Une solution potentielle serait de cibler le savoir-faire de la population affectée, de réaliser des formations et de fournir les outils et l'aide financière nécessaires. Une grande partie suggère également un appui dans le domaine de l'agriculture, le maraîchage, l'élevage ou la pêche. Le dialogue avec les bailleurs de fonds doit être lancé pour plus de financement à moyen terme.

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 nouveaux arrivés : Pour fournir de l'aide de manière équitable, les besoins des personnes récemment arrivées sur les sites doivent être pris en considération.

Canaux de communication : Pour assurer une communication efficace et soutenable avec les communautés affectées leurs canaux de partage d'informations préférés devraient être utilisés. Dans la région du Lac les personnes affectées ont indiqué qu'elles aimeraient recevoir des informations via leurs leaders communautaires comme les chefs de bloc, de village ou de quartier.

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

- **Préférences :** La plupart des enquêtés préféreraient déposer des plaintes à travers des comités de gestion des plaintes ou des organisations indépendantes. Les structures existantes devraient être utilisées et leurs capacités renforcées.

² Taub, B. (2017). 'Lake Chad : The World's most complex humanitarian disaster'

- **Contexte** : Seulement un enquêté sur trois indique qu'il a 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).
- **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. Les retournés et 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 ensemble des solutions concrètes et coordonnées. 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 en barres pour analyser les réponses données à des questions ouvertes ou fermées sur l'échelle de Likert. Le graphique en barres montre la répartition des réponses à une question donnée en pourcentage, utilisant une gamme de couleurs allant du rouge au vert. Le rouge dénote les réponses négatives et le vert les réponses positives. 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 groupes de discussion.

Les résultats désagrégés doivent être interprétés avec prudence car le nombre des 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: 1.8 / n = 455



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

La grande majorité des enquêtés indiquent que l'aide qu'ils reçoivent actuellement n'est pas suffisante pour couvrir leurs besoins essentiels.

Statut légal

Personnes déplacées internes

Moyenne: 1.8/n=316



Retournés

Moyenne: 2.3/n=72



Retournés

Moyenne: 1.6/n=57

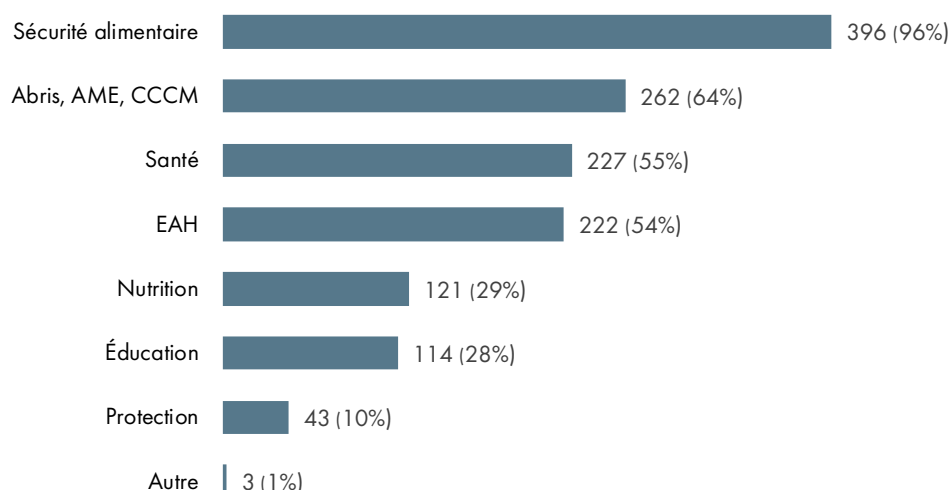


Résultats en %

Les retournés et les personnes déplacées internes signalent avoir plus de difficultés que les réfugiés à couvrir leurs besoins essentiels avec l'aide qu'ils reçoivent.

CHS engagement 1
La réponse humanitaire
est adaptée et
appropriée.

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



Les besoins non-satisfaits les plus fréquemment évoqués concernent la sécurité alimentaire, les abris ou articles ménagers essentiels (AME) et la santé. Les autres besoins mentionnés concernent l'accès aux services de eau, assainissement et promotion de l'hygiène (EAH), ainsi que la nutrition et éducation. Enfin, certains répondants identifient également la protection comme besoin non-couvert.

Lors des groupes de discussion, les besoins les plus importantes cités par les participants sont l'alimentation, la sécurité, l'abris, l'eau, l'habillement et les sanitaires. Les participants estiment que l'ensemble de ces besoins essentiels ne sont pas couverts.

Selon les participants aux différents groupes de discussion, l'assistance alimentaire n'est pas suffisante, les nouvelles naissances ne sont pas prises en compte et certaines personnes ne reçoivent pas d'assistance.

Les retournés de Dar Nahim ont mentionné en plus des besoins importants cités ci-dessus, la santé et l'éducation comme étant des besoins qui ne sont pas satisfaits car pour les besoins de soins de santé, ils doivent partir à Dar es Salam et n'ont pas d'école sur leur site.

Concernant l'abris, beaucoup relèvent qu'ils n'ont pas de bâches, de nattes et de couverture. Les bâches sont particulièrement importantes pendant la saison des pluies. Certains participants ont mentionné qu'ils n'ont pas de latrines, le nombre de forages à leur disposition est insuffisant et certains d'entre eux sont en panne.

Beaucoup de participants relayent l'absence des agents de sécurité de leurs postes le soir.

« ...les aides que nous recevons ne sont pas suffisantes. Certaines personnes ne reçoivent pas de tickets. Et les nouvelles naissances ne sont pas prises en compte. »

Homme, retourné

« Le plus important pour moi c'est la santé, la nourriture et l'eau. Il n'y a qu'un seul forage qui est éloigné et on est amenés à faire de longues distances. Aussi, si on a faim on ne peut rien faire comme activité. »

Homme, retourné

« Nous avons besoin d'aide financière, les coupons sont pour la nourriture mais il n'y a rien pour les autres articles ménagers essentiels. Le maïs est distribué mais en quantité insuffisante et il n'y a pas d'huile ou de condiments pour préparer avec. La taille du ménage n'est pas prise en compte, sept personnes est la taille maximale de ménage considérée. Nous sommes obligés de vendre une partie des vivres pour acheter des condiments, de l'huile et autres bien que ce soit déjà pas suffisant. »

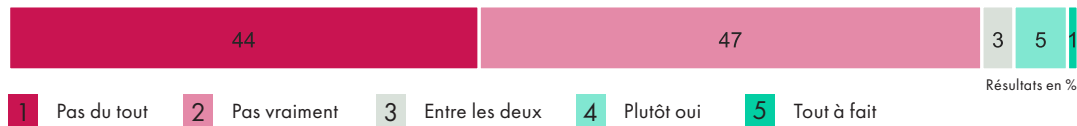
Femme, réfugiée

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: 1.7 / n = 510



La plupart des enquêtés ne sont pas satisfaits avec le calendrier de l'assistance. Selon la quasi-totalité des participants des discussions de groupe, les aides reçues arrivent quelques fois à temps et quelques fois avec du retard. Ceux qui affirment que les aides viennent avec du retard affirment que le plus souvent ces aides viennent après deux mois au moins. Dans toutes les localités les participants reconnaissent qu'avant la distribution se faisait avec une fréquence régulière mais ces derniers temps, les aides ne sont pas reçues au bon moment.

Handicap

Non-handicapés

Moyenne: 1.8/n=475



Handicapés

Moyenne: 1.3/n=35



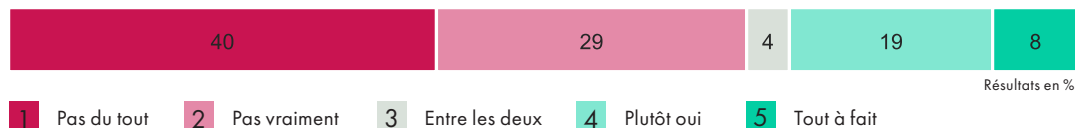
Les personnes non-handicapées jugent le moment de l'assistance plus favorablement que les personnes handicapées.

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: 2.2 / n = 445



La majorité des enquêtés ne se sent pas bien informée au sujet de l'aide.

Nationalité

Niger

Moyenne: 2.1/n=23



Nigeria

Moyenne: 3.1/n=57



Tchad

Moyenne: 2.1/n=364



Les réfugiés du Niger se sentent considérablement moins informés que ceux de Nigeria. Il doit être pris en compte que l'échantillon pour ce groupe est petit (23 personnes).

Continuité de l'activité principale

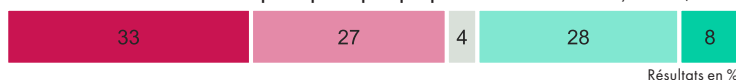
Ne peuvent plus exercer leur activité principale

Moyenne: 1.9/n=190



Peuvent exercer leur activité principale quelque peu

Moyenne: 2.5/n=240

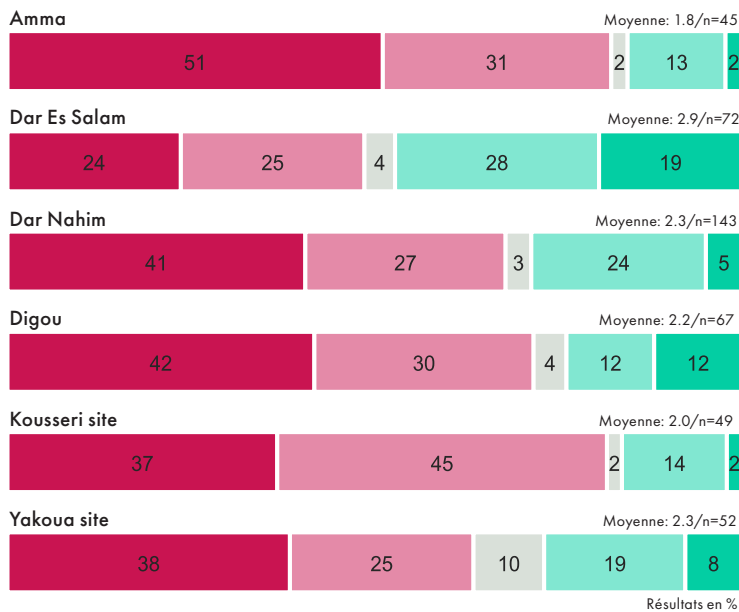


Ceux qui peuvent encore exercer leurs activités principales quelque peu sont plus satisfaits avec le partage d'informations que ceux qui ne peuvent plus l'exercer du tout.

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

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

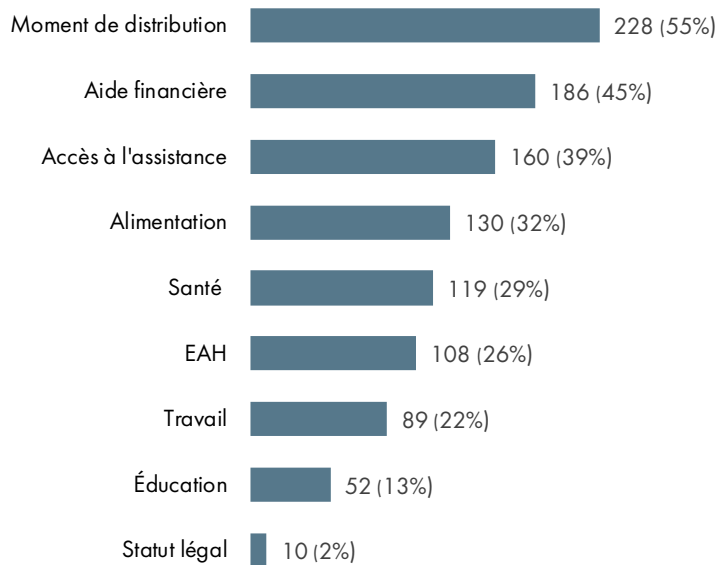
Localités



Les réfugiés à Dar Es Salam perçoivent mieux le partage d'informations.

De quelle information avez-vous besoin ?

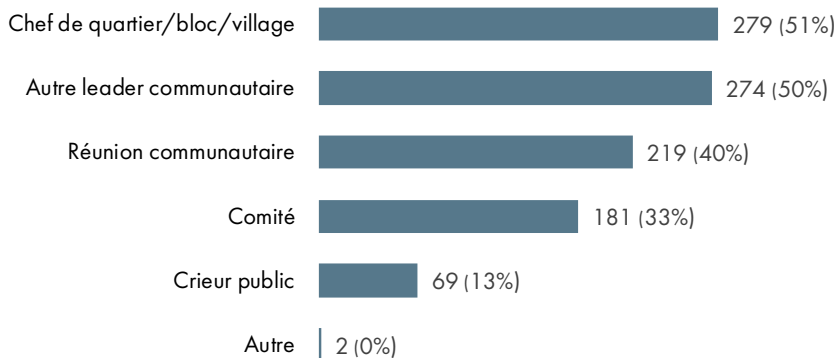
Question complémentaire à destination de ceux qui ont répondu plus négativement (score de 1, 2, ou 3) pour Q3



Les enquêtés ont besoin d'être mieux informés sur les moments de distributions, les possibilités d'accès à l'aide financière et l'accès à l'assistance non-financière. D'autres besoins d'informations incluent les types et quantités d'aliments, la santé, les services d'eau, assainissement et hygiène (EAH) et les informations sur les possibilités de travail. Quelques enquêtés mentionnent aussi l'éducation et le statut légal.

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.

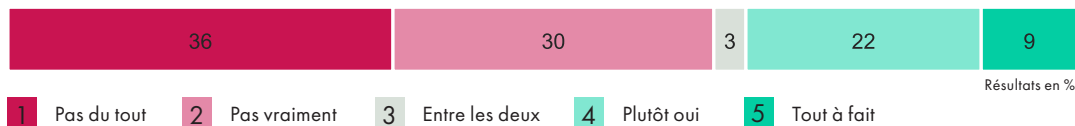


La totalité des enquêtés préfère recevoir les informations sur l'assistance humanitaire via leurs leaders communautaires. Les plus fréquemment mentionnés sont les chefs de quartiers, de blocs ou de villages. D'autres mécanismes indiqués sont les réunions communautaires, ainsi qu'à travers des comités.

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

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

Moyenne: 2.4 / n = 549



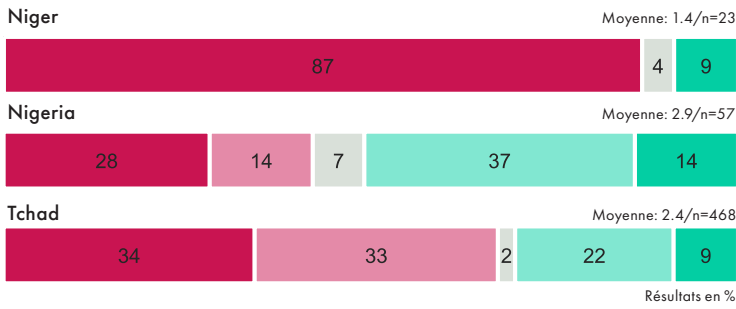
La majorité des enquêtés indique ne pas savoir comment les agences humanitaires font le ciblage.

Les discussions de groupe menées permettent de confirmer que la majeure partie des populations ciblées ne connaît pas les critères de ciblage. Quelques rares participants, qui affirment la connaître, indiquent que le personnel humanitaire leur explique comment ils ont trié les bénéficiaires avant les opérations de distribution. Ces derniers ont souligné la nécessité de recenser tout le monde lors du ciblage pour mieux identifier les personnes vulnérables.

« La meilleure façon c'est de rassembler tout le monde chez le chef pour enregistrer tout le monde et avoir une liste exhaustive des personnes pour faire le ciblage. »

Homme, communauté hôte

Nationalité



Les enquêtés nigériens semblent être les moins informés sur le ciblage des bénéficiaires d'aide. Il doit être pris en compte que l'échantillon pour ce groupe est petit (23 personnes).

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 ?

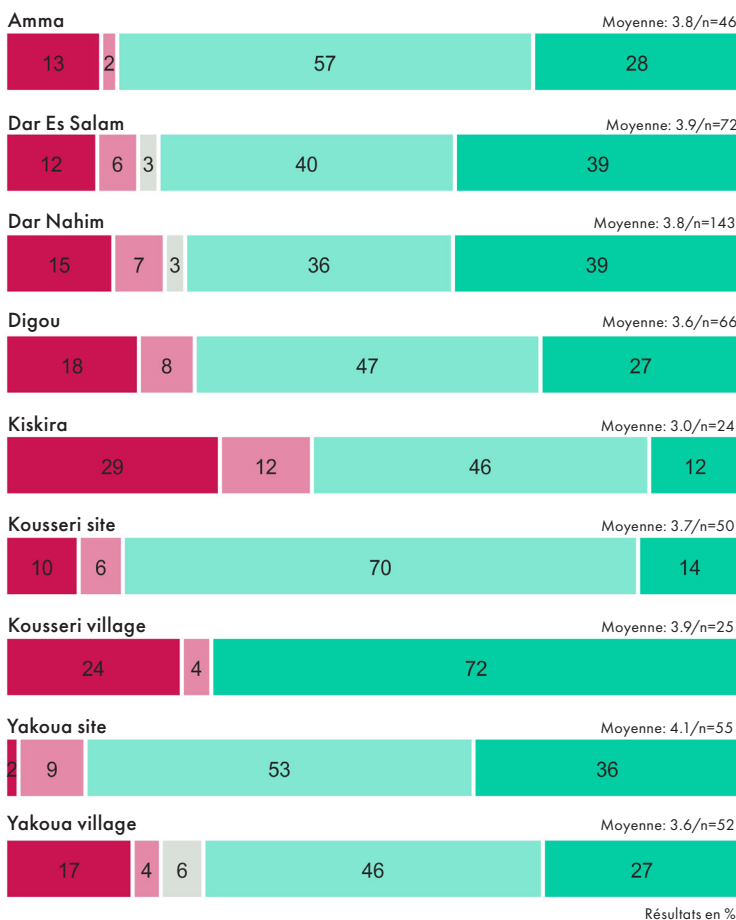
Moyenne: 3.7 / n = 548



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

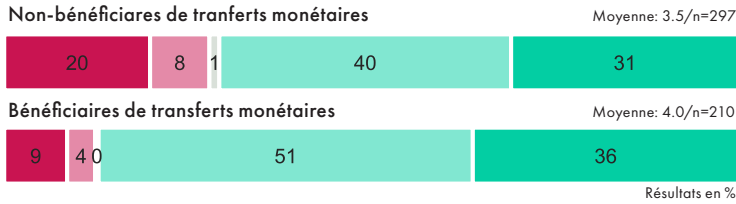
La plupart des enquêtés estiment qu'ils sont traités avec respect par ceux qui fournissent l'aide.

Localités



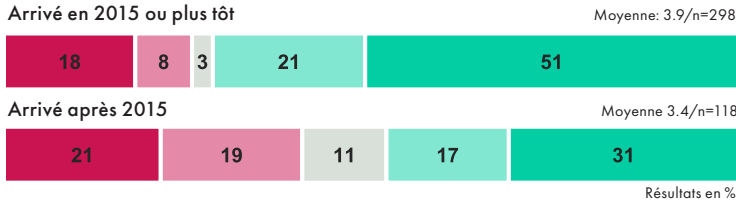
Les répondants de la communauté hôte dans le village de Kiskira indiquent le moins de satisfaction à cet égard.

Transferts monétaires



Ceux qui reçoivent des transferts monétaires se sentent traités avec plus de respect par les agents humanitaires que ceux qui n'en reçoivent pas.

Date d'arrivée



Les déplacées qui sont arrivés depuis l'année 2015 perçoivent moins de comportement respectueux envers eux que ceux qui sont arrivés avant.

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: 3.8 / n = 549

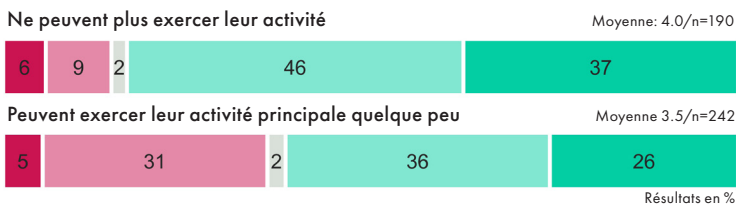


La plupart des enquêtés sont satisfaits avec la façon dont les travailleurs humanitaires se comportent envers leur communauté.

Les données démontrent une corrélation entre la satisfaction du comportement des agents humanitaires et l'honnêteté perçue par les enquêtés dans la provision de l'assistance.

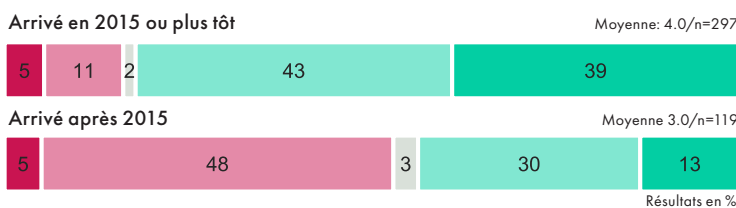
CHS engagement 8
Le personnel est soutenu pour réaliser son travail efficacement et est traité de façon juste et équitable.

Continuité de l'activité principale



Les enquêtés qui peuvent encore exercer leurs activités principales génératrices de revenus sont moins satisfaits du comportement des acteurs humanitaires envers leurs communautés que ceux qui ne peuvent plus du tous les exercer.

Date d'arrivée



Ceux qui sont arrivés en 2015 ou plus tôt sont plus satisfaits avec le comportement des travailleurs humanitaires que ceux qui sont arrivés il y a moins de temps.

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

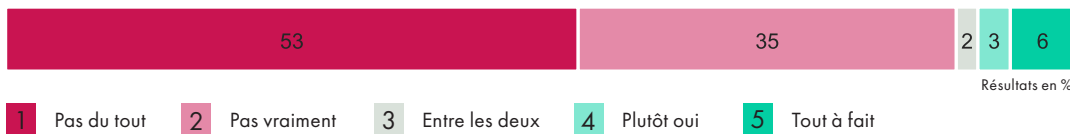
Q8 - Indicateur : le % des personnes affectées qui sent que le soutien qu'ils reçoivent les prépare à l'autonomie

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 personnes déplacées internes, réfugiés et retournés

Moyenne: 1.7 / n = 448



Les enquêtés n'ont pas le sentiment que le soutien qu'ils reçoivent leur permettra d'être autonome dans le futur.

Même si les participants des discussions de groupe ont affirmé que les humanitaires les ont appuyés pour la mise en œuvre de certaines activités de subsistance, dans le domaine de l'agriculture et de la pêche, ils expliquent que la plupart de ces activités n'ont pas été suffisantes pour permettre de s'autonomiser et ne touchent qu'une petite minorité des personnes affectées.

A Dar es Salam et à Dar Nahim, les réfugiés, déplacés internes et retournés ont affirmé que les ONG ont réalisé des activités dans le cadre de leur autonomisation notamment dans l'agriculture. Cependant, ceux-ci ont été un échec car leurs terres ne sont fertiles.

Le groupe de discussion mené avec les femmes à Dar es Salam a relevé qu'une organisation a formé des femmes en couture mais que ces femmes n'ont pas reçu de matériel pour leur permettre d'exercer cette activité.

Celles de Digou en revanche affirment que les agences humanitaires ont mis en place des groupements d'épargne et de crédit et un fond de départ pour leur fonctionnement en plus des interventions dans l'agriculture et des formations pour la fabrication des nattes.

« Des semences ont été distribuées mais le sol ici n'est pas fertile (trop riche en natron et très sablonneux) donc ce que nous avons semé n'a pas poussé. Ce qui fait que nous ne pouvons pas être indépendants en ce lieu. »

Femme, 25 ans, déplacée interne

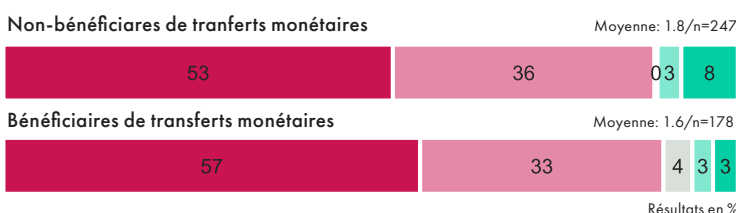
« Pour la distribution de matériel agricole, on donne le matériel d'une personne à tout un groupe et cela ne peut pas être utilisé par tout le monde. Les assistances pour l'autonomisation n'ont donc pas eu d'impact. »

Homme, 61 ans, réfugié

« [organisation] a identifié quelques personnes pour la formation en couture. Néanmoins, ils n'ont pas encore reçu de matériel pour leur permettre d'exercer ce métier, pourtant cela était promis. Ils ont fait des photos avec la présidente, les femmes formées et le matériel de couture qu'ils ont apporté mais ils l'ont récupéré par la suite. »

Femme, 48 ans, réfugiée

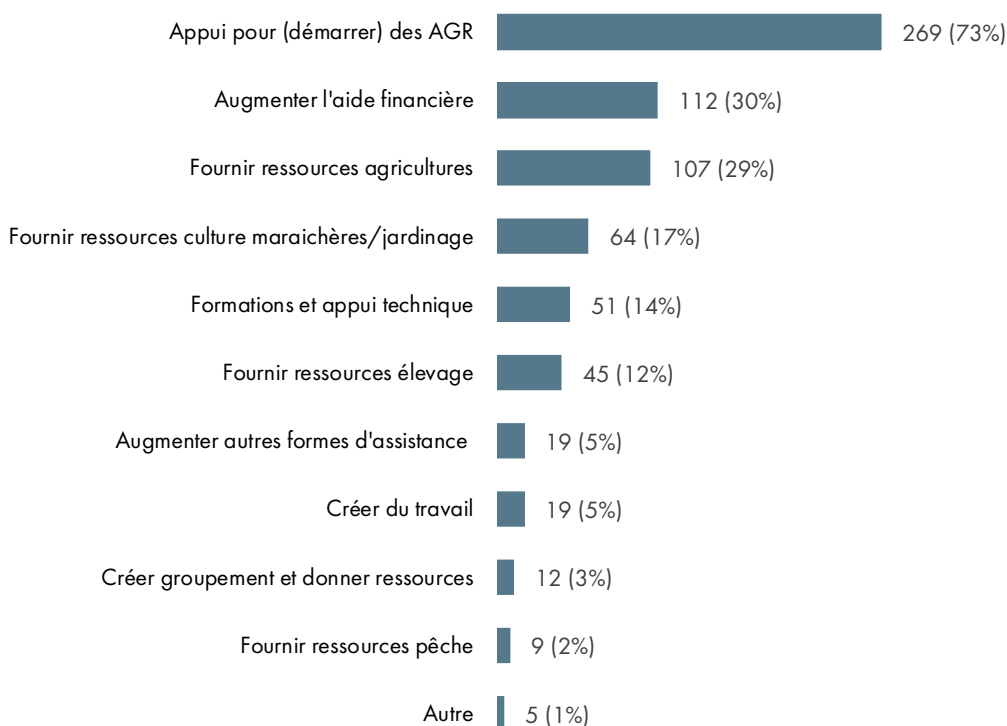
Transferts monétaires



Le sentiment que l'assistance mène à l'autonomisation est légèrement plus négatif pour ceux qui reçoivent des transferts monétaires en espèces.

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 plus négativement (score de 1, 2, ou 3) pour Q8



Une grande majorité des enquêtés souligne la nécessité d'activités génératrices de revenus pour leur permettre de vivre sans aide humanitaire dans le futur. Cela inclut la possibilité de faire du commerce, mais aussi poursuivre des activités d'agriculture, de maraichage, d'élevage ou de pêche. Les répondants affirment que pour faire cela, ils ont besoin de plus de soutien financier et de ressources et matériel appropriés. Un autre besoin indiqué est le transfert de savoir-faires à travers des formations et de l'appui technique.

Pour favoriser leurs autonomisations, les participants des différents groupes de discussion souhaitent qu'on leur donne appui pour faire de l'agriculture et le maraichage. Pour cela ils aimeraient qu'on leur aide à avoir des parcelles de terre et à se déplacer vers Ngouboua et Tchoukoutalia où les terres sont riches pour l'agriculture. Quelques participants ont réitéré avoir besoin de fonds pour faire du commerce.

La quasi-totalité des participants ont affirmé leur motivation à mettre leur savoir-faire et expérience pour le succès des différentes activités.

« Nous voulons davantage de parcelles à cultiver, des motopompes et tracteurs pour être entièrement indépendant des aides. »

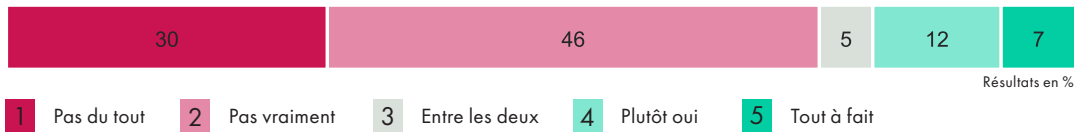
Homme, commerçant, déplacé

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

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

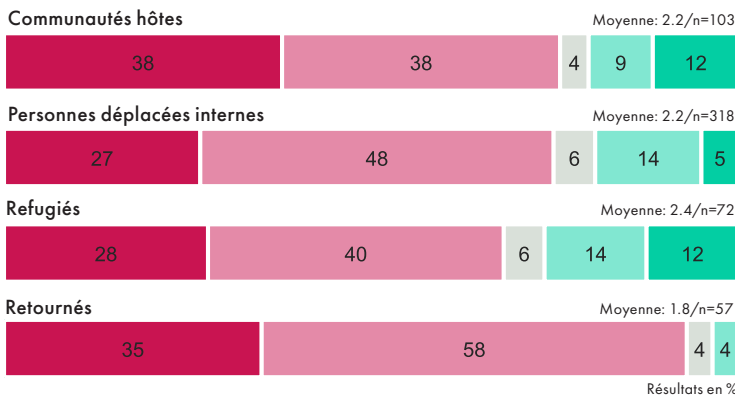
D'une façon générale, vos conditions de vie se sont-elles améliorées au cours des trois derniers mois ?

Moyenne: 2.2 / n = 550



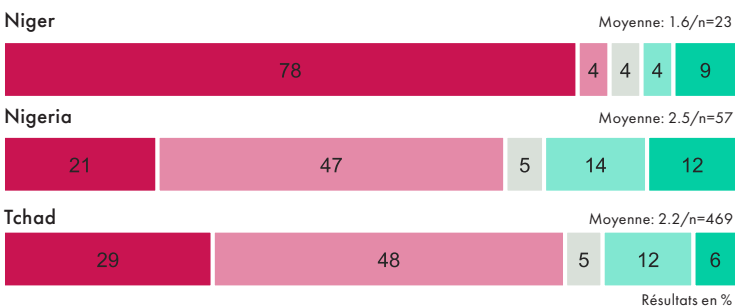
La plupart des enquêtés ne pensent pas que leurs conditions de vie se soient améliorées au cours des trois derniers mois.

Statut légal



Les retournés enquêtés ont généralement moins l'impression que leurs conditions de vie se sont améliorées. Les réfugiés sont légèrement plus optimistes à cet égard.

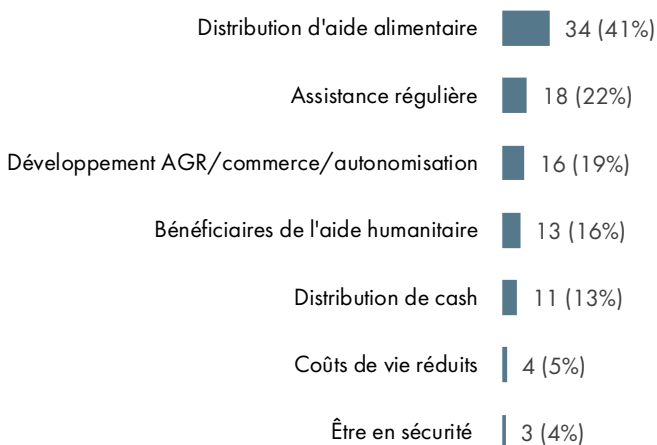
Nationalité



Les enquêtés venant du Niger sont le moins disposés à affirmer que leurs conditions de vie se sont améliorées.

Comment ?

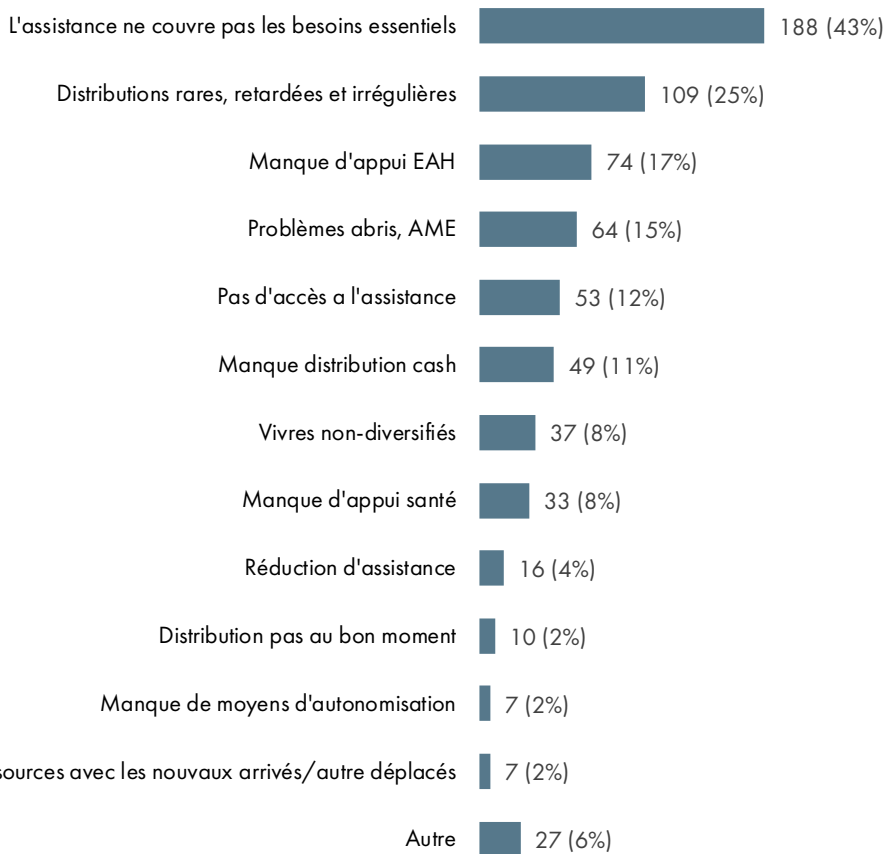
Questions complémentaires à destination de ceux qui ont répondu 4 ou 5 pour Q9



L'explication la plus fréquemment donnée pour l'amélioration de conditions est la distribution d'aide alimentaire. En outre, plusieurs enquêtés mentionnent qu'ils reçoivent l'assistance régulièrement et qu'ils ont pu avancer leur autonomisation au travers d'activités génératrices de revenus comme le commerce, l'agriculture, l'élevage ou la pêche. D'autres raisons nommées sont de bénéficier de l'aide humanitaire en général, de transferts monétaires, que les coûts de la vie se sont réduits et qu'ils se sentent en sécurité.

Pourquoi pas ?

Question complémentaire à destination de ceux qui ont répondu plus négativement (score de 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 mentionnent des difficultés à subvenir à leurs besoins essentiels. Le plus grand problème semble être le manque d'assistance alimentaire, qui est mentionné par 156 personnes. Une partie de ceux qui expriment un manque d'aliments demandent que l'assistance des vivres soit plus diversifiée, le sucre et l'huile sont des exemples concrets nommés fréquemment.

En outre, beaucoup critiquent le manque d'appui à l'approvisionnement en eau, assainissement et promotion de l'hygiène (EAH) (74), plus précisément l'absence de forages dans leurs sites, camps ou village. Plusieurs personnes indiquent des problèmes d'abris (64). Certains d'entre eux mentionnent que leurs abris ne sont pas prêts pour la saison pluvieuse et qu'ils auront besoin de bâche pour couvrir leurs toits. Quelques enquêtés expriment le besoin de recevoir plus d'assistance dans le cadre de la santé et demandent des cliniques mobiles (33). Le manque de distribution de l'aide monétaire est une autre raison indiquée (49). En revanche, quelques bénéficiaires de transferts monétaires (6) mentionnent que recevoir uniquement de l'argent sans vivres supplémentaires ne leur permet pas de couvrir le mois.

Plusieurs enquêtés indiquent que la distribution d'assistance est souvent en retard ce qui exacerbe leurs conditions de vie. La situation paraît particulièrement préoccupante pour ceux qui n'ont pas accès à l'aide, comme les nouveaux réfugiés, qui ne sont pas encore enregistrés et doivent souvent s'appuyer sur l'assistance de leurs voisins.

Autres raisons mentionnées sont la réduction de l'assistance en général et le manque d'appui pour l'autonomisation.

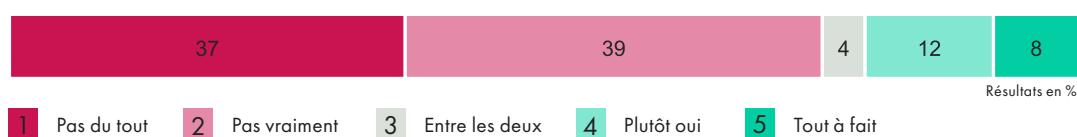
Contribuer à la protection des populations vulnérables

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 ?

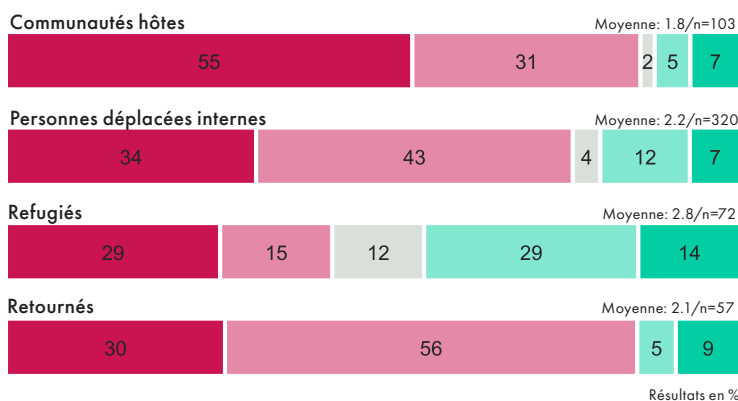
CHS engagement 1
La réponse humanitaire est adaptée et appropriée.

Moyenne: 2.1 / n = 552



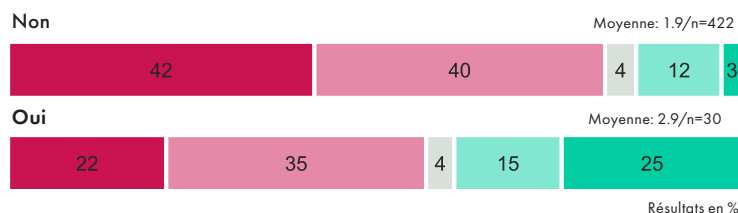
La grande majorité des enquêtés ont le sentiment que l'aide ne touche pas ceux qui en ont le plus besoin.

Statut légal



Les réfugiés sont les plus positifs en ce qui concerne l'équité de la distribution, les communautés hôtes sont les plus négatives.

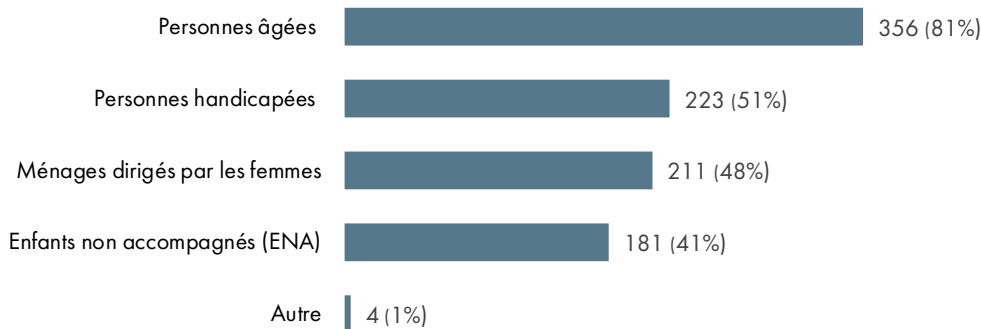
Connaissance des mécanismes de gestion des plaintes



Ceux qui savent comment déposer des plaintes s'expriment plus positivement en ce qui concerne l'équité de l'aide que ceux qui ne savent pas le faire.

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 plus négativement (score de 1, 2, ou 3) pour Q10



Les personnes âgées et handicapées sont considérées comme étant largement privées d'assistance. Lors des « focus groups », les participants ont expliqué que les personnes âgées ou handicapées ne peuvent pas se déplacer pour la distribution d'assistance et que leurs représentants ne reçoivent pas l'aide à leur place, même avec le ticket ou la carte. Les autres personnes perçues comme exclues de l'aide humanitaire sont les ménages dirigés par les femmes et les enfants non accompagnés.

« Le propriétaire de la carte doit venir lui-même lors de la distribution, impossible de déléguer la tâche à quelqu'un donc même s'il arrive qu'une personne âgée soit enregistrée, si elle ne peut pas se déplacer sur son lieu de distribution, elle ne recevra rien. »

Femme, réfugiée

Q11 - Indicateur : le % des personnes affectées qui pense que l'aide est fournie de façon honnête

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

Moyenne: 3.6 / n = 549



La plupart des enquêtés estiment que l'aide qu'ils reçoivent a été fournie de façon honnête. En revanche une personne sur trois indique le contraire.

Les exemples suivants des actions malhonnêtes ont été mis en avant dans les groupes de discussion :

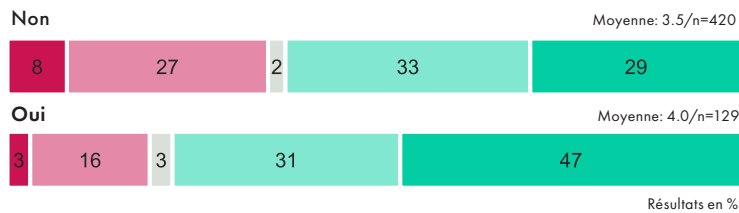
- Certains acteurs annoncent des distributions pour certains biens, comme les réchauds, mais ne les distribuent jamais.
- Les fournisseurs d'aide leurs donnent des coupons à échanger contre des types de denrées à prix élevés.
- Une limitation du nombre maximal de sept membres de ménage bénéficiaires

« Une fois, les gens de [nom d'organisation humanitaire], au lieu de nous donner gratuitement les coupons, ils nous les ont vendus »

Homme, déplacé interne

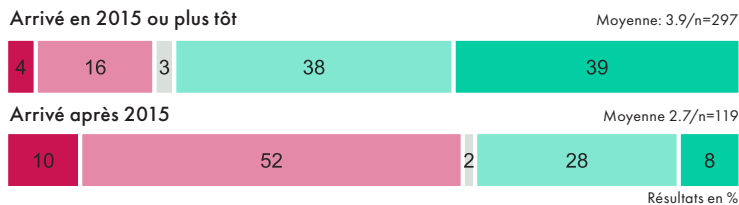
CHS engagement 9
Les ressources sont gérées et utilisées de façon responsable et pour l'usage prévu.

Connaissance des mécanismes de gestion des plaintes



Ceux qui ne savent pas faire des suggestions ou déposer des plaintes, sont également plus pessimistes envers l'honnêteté de l'aide qu'ils reçoivent.

Date d'arrivée



Les populations arrivées sur leurs sites de déplacement après 2015 sont considérablement plus négatives sur la question de l'honnêteté de l'aide que ceux qui sont arrivés plus tôt.

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: 4.0 / n = 544



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

NB : L'échelle a été inversée pour cette question

La majorité des enquêtés affirment que la réponse humanitaire n'a pas eu d'impact négatif sur leur communauté, mais il faut noter que plus de 20% d'entre eux disent qu'il y en a eu.

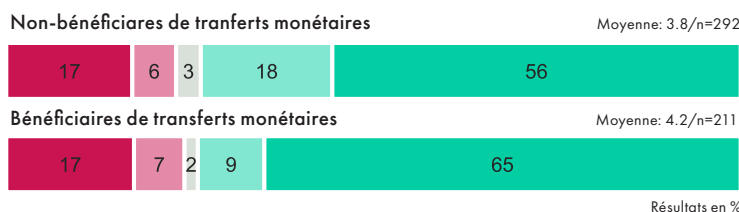
Les groupes de discussion ont révélé quelques exemples d'impacts négatifs de la réponse humanitaire sur la communauté :

- Des problèmes de santé créés par les eaux de forages construits par les agences humanitaires à cause du natron dans la terre et certaines céréales périmées
- Il y a eu des disputes parce qu'il y eu des groupes qui ne reçoivent pas certaines assistances
- L'avancée de l'âge de mariage. Selon un groupe de femmes leaders de Dar Es Salam, les agences humanitaires les empêchent de marier leurs filles avant 18 ans alors que dans leurs coutumes les filles se marient à moins de 18 ans. Elles soutiennent que ces filles sont donc exposées au viol et les parents sont déshonorés.

Pour éviter ces impacts négatifs, les participants souhaitent que les agences humanitaires :

- Changent toujours les céréales périmées
- Respectent leurs coutumes
- Assistent tout le monde si possible

Transferts monétaires



Les enquêtés qui reçoivent des transferts monétaires perçoivent moins d'impact négatif de l'aide sur leurs communautés.

Date d'arrivée

Arrivé en 2015 ou plus tôt

Moyenne: 4.3/n=294



Arrivé après 2015

Moyenne 2.9/n=118



Résultats en %

Ceux qui sont arrivés sur leurs sites de déplacement après l'année 2015 sont plus négatifs à cet égard.

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: 4.5 / n = 552



Résultats en %

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

La grande majorité des enquêtés se sentent en sécurité là où ils résident.

Presque tous les participants aux groupes des discussion ont indiqué que à part de Boko Haram ils ne sont pas confrontés avec des risques de sécurité. Les femmes leaders de Digou 1 et Dar es Salam ont mentionnées des cas de vols de bétail.

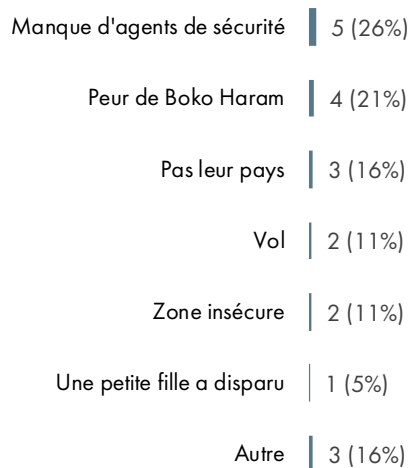
CHS engagement 3



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

Pourquoi ne vous sentez-vous pas en sécurité ?

Question complémentaire à destination de ceux qui ont plus négativement (score de 1, 2 ou 3) pour Q13



Ceux qui ne se sentent pas en sécurité mentionnent le manque de protection par des agents de sécurité par peur d'attaque de Boko Haram et qu'ils ne sont pas dans leurs pays comme raisons principales. Les autres causes indiquées sont le vol et le fait que la zone dans laquelle ils habitent est insécure. Une réfugiée à Dar Es Salam signale qu'une petite fille a disparu dans le camp et les restes de son corp retrouvés.

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

Vous sentez-vous bien accueilli par les communautés hôtes ?

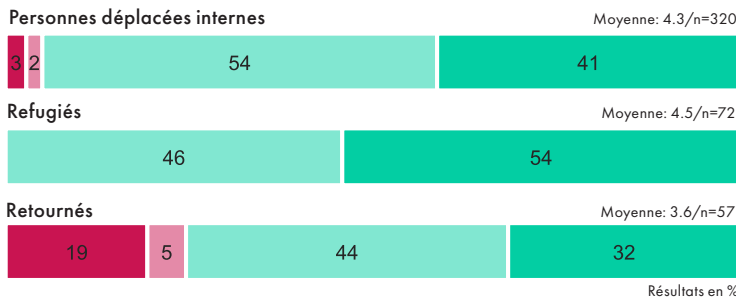
Question pour les personnes déplacées internes, réfugiés et retournés

Moyenne: 4.2 / n = 449



La plupart des personnes déplacées trouvent qu'ils ont été bien accueillis par les communautés hôtes.

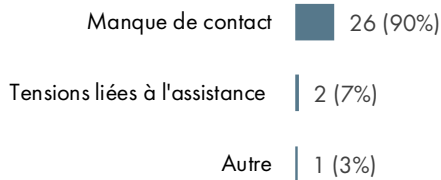
Statut légal



Les retournés se sentent le moins bien accueillis par les communautés hôtes.

Pourquoi ne vous sentez-vous pas bien accueilli ?

Question complémentaire à destination de ceux qui ont répondu plus négativement (score de 1, 2 ou 3) pour Q14



La grande majorité de ceux qui ne se sentent pas bien accueillis par la communauté hôte disent que personne n'est venu vers eux pour les accueillir dans le site.

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: 4.4 / n = 103



La majorité des enquêtés de la communauté hôte affirme qu'ils acceptent la présence des réfugiés, des retournés et des personnes déplacées internes dans leurs communautés.

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.

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.

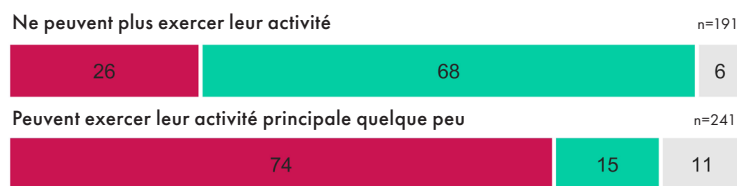
Existe-t-il des structures en place pour promouvoir le dialogue entre les personnes déplacées et les communautés hôtes ?

n = 551



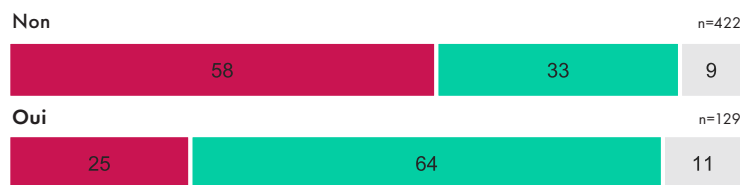
La majorité des enquêtés estiment qu'il n'y a pas de structures en place pour promouvoir le dialogue entre les personnes déplacées et les communautés hôtes.

Continuité de l'activité principale



La grande majorité des enquêtés qui ne peuvent plus poursuivre leurs activités principales de revenus indiquent qu'il y a des structures en place. En revanche, ceux qui peuvent encore l'exercer quelque peu estiment l'inverse.

Connaissance des mécanismes de gestion des plaintes



La connaissance des mécanismes de gestion des plaintes est corrélée avec la connaissance des structures en place pour promouvoir le dialogue avec la communauté hôte.

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

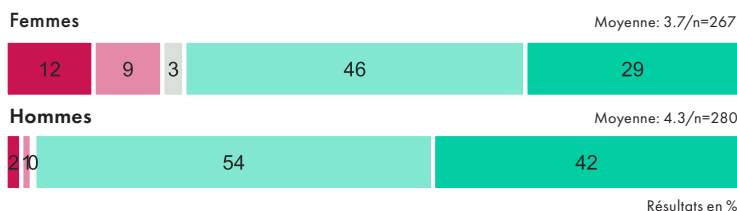
CHS engagement 5
Les plaintes sont bien accueillies et traitées.

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: 4.0 / n = 547

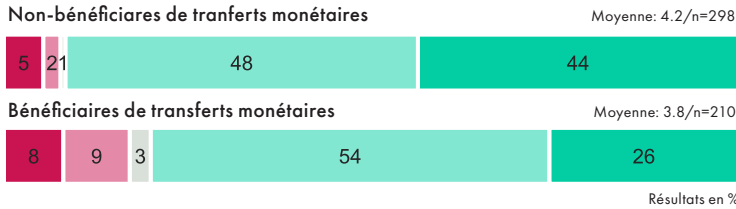


Genre



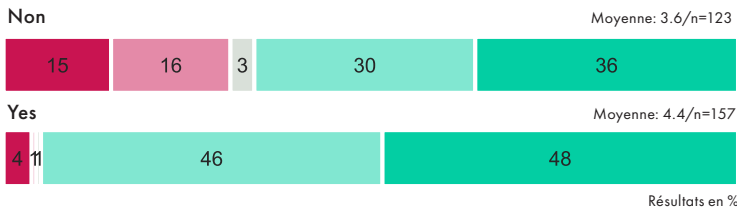
Comparé aux hommes, les femmes ont moins l'impression de pouvoir signaler de tels comportements de la part du personnel humanitaire comparés aux hommes.

Transferts monétaires



Les enquêtés qui reçoivent des transferts monétaires ont plus tendance de ne pas se sentir à l'aise pour signaler des cas d'abus de la part des acteurs humanitaires que ceux qui n'en reçoivent pas.

Accès à un téléphone à tout moment



Ceux qui ont accès à un téléphone à tout moment pour déposer une plainte se sentent plus à l'aise pour signaler des cas d'abus de harcèlement ou de mauvais traitement de la part des acteurs humanitaire.

Vous sentiriez-vous à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitements de la part des leaders communautaires locaux ?

Moyenne: 4.3 / n = 551



de la part des fonctionnaires du gouvernement ?

Moyenne: 4.2 / n = 550



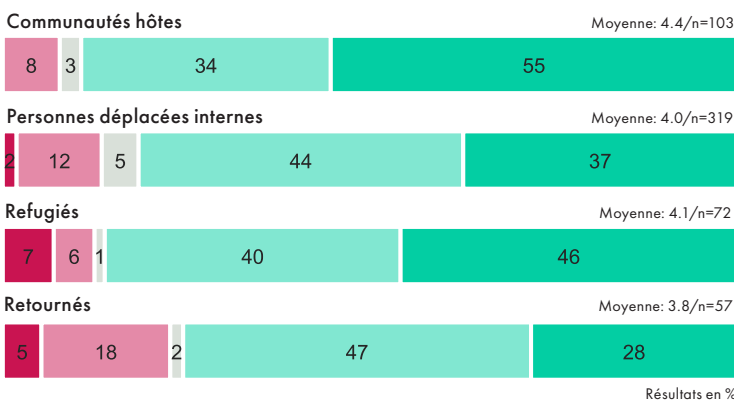
de la part des forces armées ?

Moyenne: 4.2 / n = 550



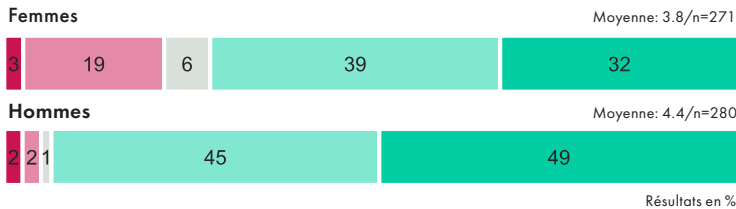
1 Pas du tout 2 Pas vraiment 3 Entre les deux 4 Plutôt oui 5 Tout à fait

Statut légal



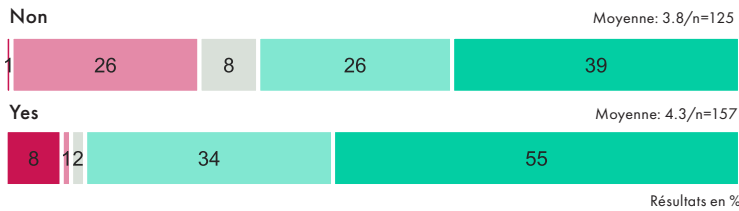
Les retournés sont les plus pessimistes concernant leurs capacité de signaler des cas d'abus de la part des forces armée.

Genre



Les femmes expriment des vues considérablement plus négatives concernant leur capacité à signaler des cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitement de la part des forces armées.

Accès à un téléphone à tout moment



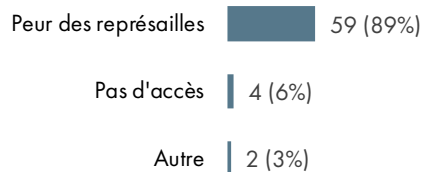
Ceux qui ont accès à un téléphone se sentent plus à l'aise pour signaler des cas d'abus de harcèlement ou de mauvais traitement de la part des forces armées.

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

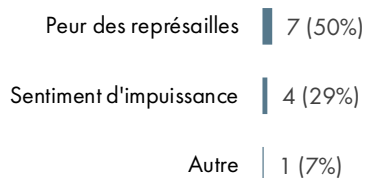
Pourquoi pas ?

Question complémentaire à destination de ceux qui ont plus négativement (score de 1, 2 ou 3) pour Q17

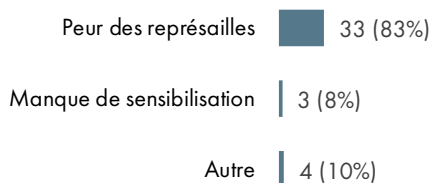
Auprès le personnel humanitaire



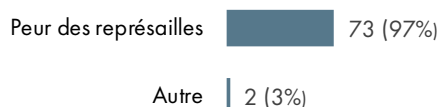
Auprès les leaders communautaires



Auprès les fonctionnaires du gouvernement



Auprès les forces armées



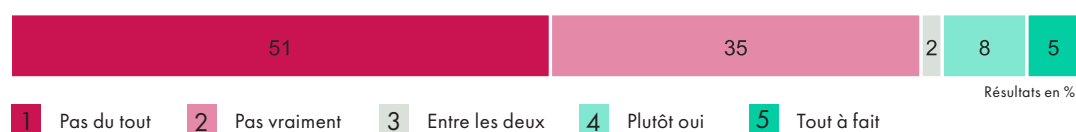
La grande majorité de ceux qui ne se sentent pas à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlements ou de mauvais traitements citent la peur des représailles comme raison principale. La peur des représailles inclut la peur de ne plus recevoir d'assistance dans le futur et la peur de créer des conflits avec les humanitaires, avec les autorités, ou dans la communauté. Concernant les fonctionnaires du gouvernement et les forces armées, les enquêtés indiquent la peur de fâcher les personnes qui sont responsables de leur sécurité et la peur d'être agressés. Les autres raisons mentionnées sont le manque d'accès aux canaux et acteurs pertinents pour signaler des tels cas, ainsi qu'un manque de connaissance des mécanismes de gestion des plaintes à disposition et un sentiment d'impuissance envers les autorités.

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

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

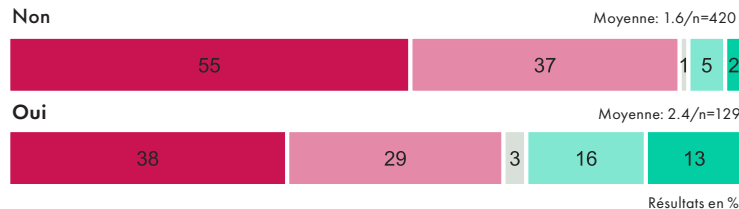
CHS engagement 4
La réponse humanitaire est fondée sur la communication, la participation et les retours.

Moyenne: 1.8 / n = 549



Les enquêtés indiquent qu'ils ne savent pas quel genre de comportement est attendu des travailleurs humanitaires. Ce manque de connaissances a été souligné dans les groupes de discussion où la grande majorité des participants n'ont pas pu expliquer quelle sont les règles de comportement attendues des acteurs humanitaires.

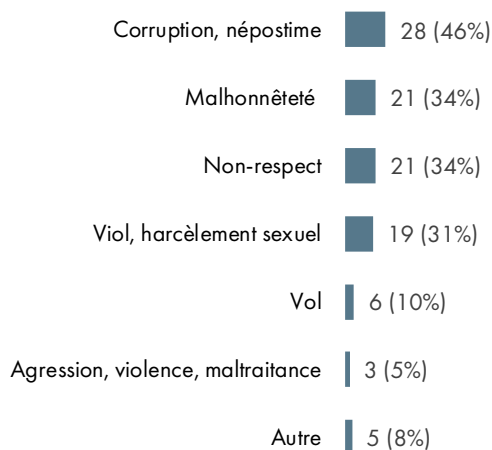
Connaissance des mécanismes de gestion des plaintes



Ceux qui savent comment faire des suggestions ou déposer une plainte répondent plus positivement à cet égard.

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 la corruption et le népotisme, la malhonnêteté, le non-respect envers les personnes affectées, le viol et le harcèlement sexuel. Les autres raisons citées sont le vol et l'agression, la violence et la maltraitance des bénéficiaires.

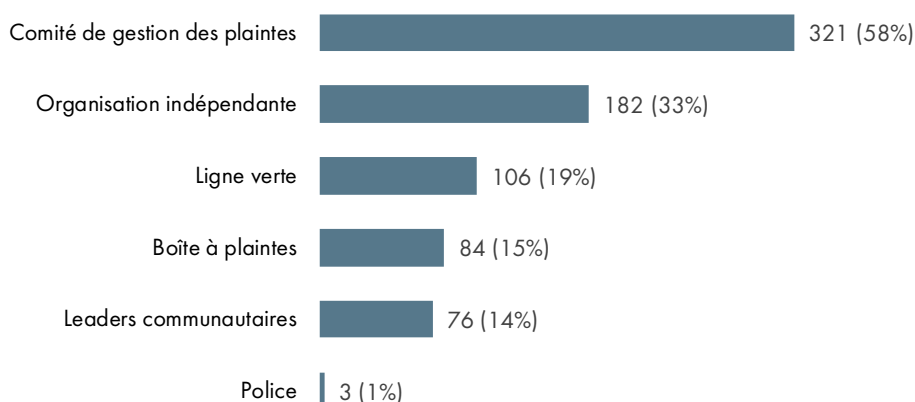
Cette question était complètement ouverte. Ce qui n'a pas été mentionné, ce sont les relations sexuelles entre le personnel humanitaire et les bénéficiaires, l'utilisation de l'alcool et des drogues ainsi que l'utilisation d'armes par exemple.

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

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 ?



La plupart des enquêtés indiquent que leur moyen préféré pour signaler les cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitements est via un comité de gestion des plaintes. Les autres canaux mentionnés sont : des organisations indépendantes, un numéro vert (une ligne d'assistance qu'on peut appeler sans crédit), une boîte à plaintes, les leaders communautaires et la police. La plupart entre ceux qui ont sélectionné les leaders communautaires affirment qu'ils aimeraient signaler des cas à travers les chefs de blocs ou chefs de villages.

Q20 : Accès à un téléphone

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

n = 552



La moitié des enquêtés indiquent qu'ils n'ont pas accès à un téléphone. Seulement 28% indiquent qu'ils y ont accès à tout moment pour déposer des plaintes confidentielles.

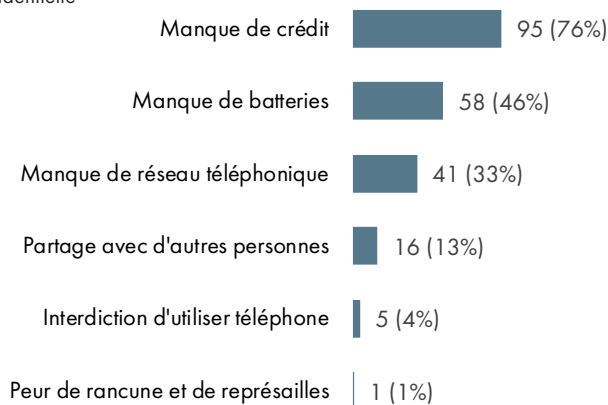
CHS engagement 5
Les plaintes sont bien accueillies et traitées.

CHS engagement 5
Les plaintes sont bien accueillies et traitées.

En termes de genre, 20% des femmes seulement indiquent qu'elles ont accès à un téléphone à tout moment, comparé à 37% des hommes. Ceci est un élément important à considérer pour la conception de mécanismes de gestion des plaintes.

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 ayant accès à un téléphone sont principalement empêchés de l'utiliser pour déposer une plainte confidentielle en raison du manque de crédit et de batteries.

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

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

n = 552



La connaissance des mécanismes de plaintes est limitée.

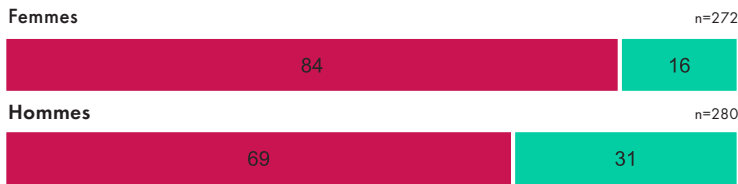
Pendant les discussions de groupes les participants ont affirmé qu'ils font recours au comité de gestion de plaintes et aux leaders communautaires (cheick et boulama). D'après les groupes des femmes, leur présidente se rend parfois elle-même à la porte des ONG pour faire des suggestions et porter plainte. A Digou, certaines personnes utilisent la ligne verte (une ligne d'assistance gérée par le Programme Alimentaire Mondial qu'on peut appeler sans crédit) pour faire des plaintes. Cependant, les participants dans la plupart des localités disent préférer faire des suggestions ou déposer des plaintes avec les chefs de camps. D'après le groupe de femmes leaders de Digou, le numéro vert est une bonne option car cela ne leur coûte rien.

« Un numéro vert est remis à la présidente qu'elle peut appeler s'il y a des informations à partager avec les ONG. »

Femme, Digou, déplacée interne

CHS engagement 5
Les plaintes sont bien accueillies et traitées.

Genre



Plus d'hommes savent comment faire des suggestions ou se plaindre des services humanitaires que de femmes.

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

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

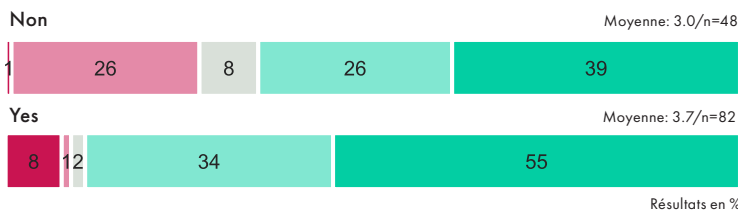
Questions complémentaires à destination de ceux qui ont répondu 'oui' pour Q21

Moyenne: 3.5 / n = 130



En moyenne, les enquêtés semblent indécis quant à la fiabilité des mécanismes de gestion des plaintes.

Accès à un téléphone à tout moment



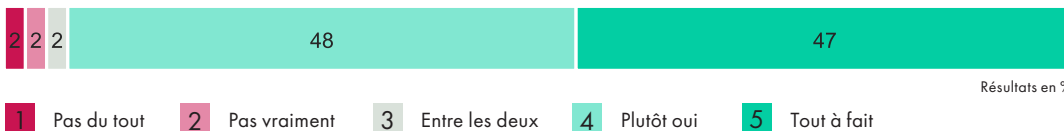
Ceux qui n'ont pas accès à un téléphone sont moins convaincus qu'ils recevront une réponse que ceux qui en ont.

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

Vous sentez-vous en sécurité pour déposer une plainte ?

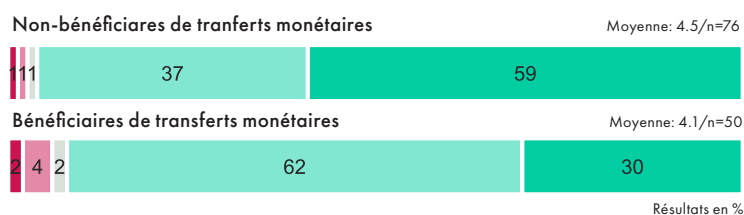
Questions complémentaires à destination de ceux qui ont répondu 'oui' pour Q21

Moyenne: 4.4 / n = 128



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

Transferts monétaires

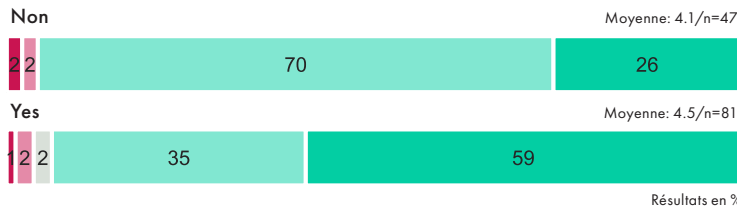


Ceux qui reçoivent des transferts monétaires répondent plus négativement à cette question que ceux qui n'en reçoivent pas.

CHS engagement 5
Les plaintes sont bien accueillies et traitées.

CHS engagement 5
Les plaintes sont bien accueillies et traitées.

Accès à un téléphone

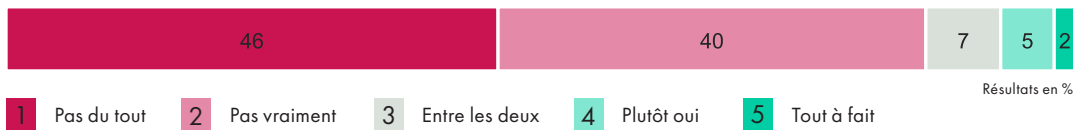


Ceux qui ont accès à un téléphone se sentent plus en sécurité pour déposer une plainte.

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 ?

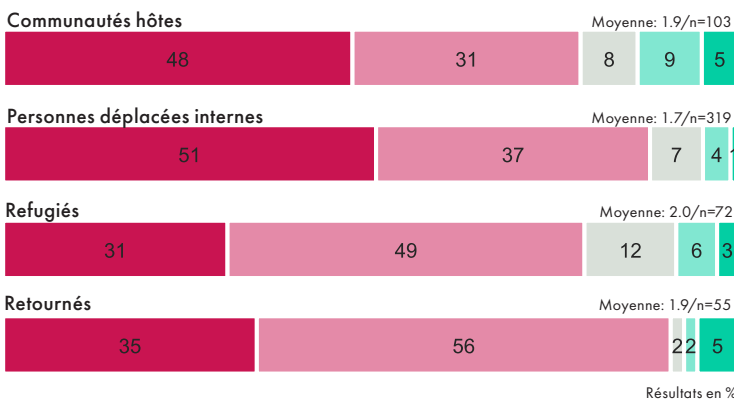
Moyenne: 1.8 / n = 549



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

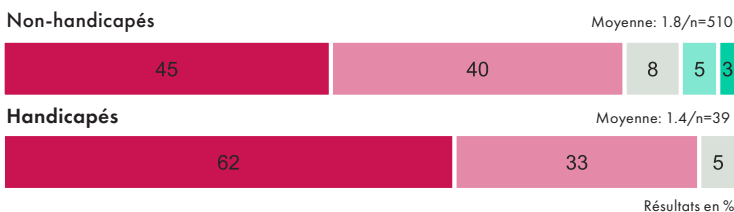
CHS engagement 4
La réponse humanitaire est fondée sur la communication, la participation et les retours.

Statut légal



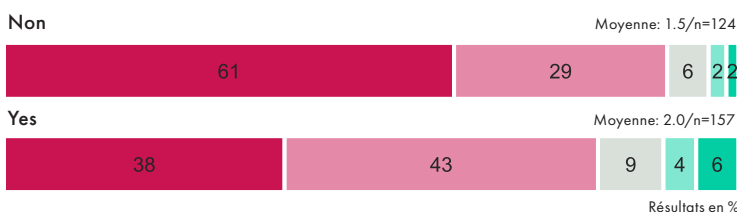
Les opinions par rapport à la participation sont très négatives pour toutes les catégories.

Handicap



Les répondants handicapés sont plus négatifs quant à la prise en compte de leur point de vue que les autres répondants.

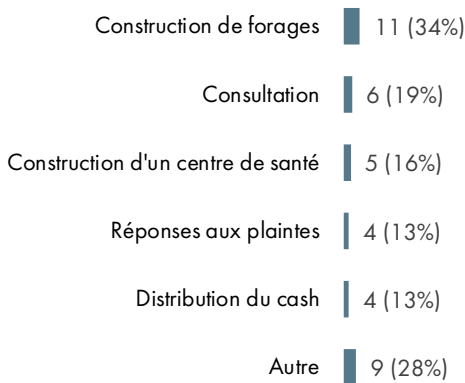
Accès à un téléphone à tout moment



Ceux qui ont accès à un téléphone et peuvent l'utiliser à tout moment pour déposer une plainte confidentielle sont moins négatifs que ceux qui n'en ont pas.

Pourriez-vous partager des exemples concrets ?

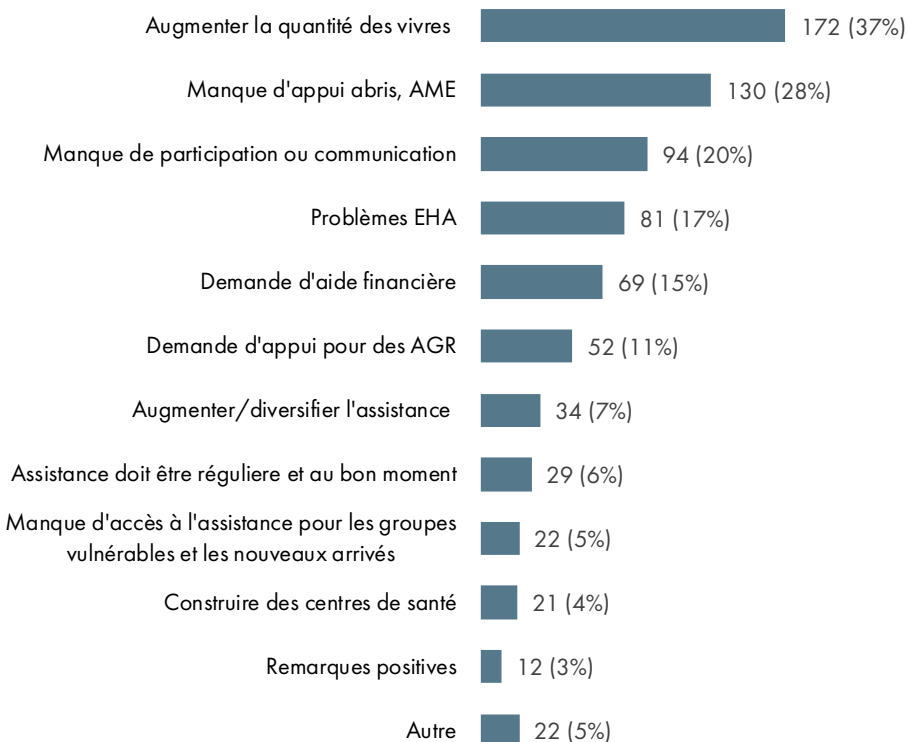
Questions complémentaires à destination de ceux qui ont répondu 4 ou 5 à Q23



Parmi ceux qui estiment que leurs points de vue est pris en compte par les acteurs humanitaires, la plupart mentionne la construction de forages comme raison principale. Les autres manières indiquées sont qu'ils ont été consultés en général, ainsi que la construction de centres de santé, la réponse aux plaintes et la distribution du cash.

Q25: Commentaires additionnels

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



Une grande partie des enquêtés ont utilisé cette question pour renforcer qu'ils avaient besoin de plus d'assistance pour couvrir leurs besoins essentiels. La plupart font des remarques sur le manque d'aide alimentaire. Quelques-uns signalent qu'il y a eu une réduction de distribution des vivres qui a eu comme conséquence une détérioration de leurs conditions de vie. Un autre sujet lié à l'alimentation est la diversification des vivres. Plusieurs enquêtés demandent des produits comme l'huile, le sucre, les condiments ou les haricots pour pouvoir diversifier leur alimentation.

*'Autre' inclut la distribution des petits ruminants (3 personnes), des outils de jardin (2), des outils d'abris (2), des kit NFI (1), de l'huile et du savon (1).

Plusieurs indiquent un manque d'appui sur les abris et AME.

Ils expliquent qu'ils n'ont pas été préparés pour la saison pluvieuse car ils n'ont pas encore leurs propres abris ou qu'ils sont en manque de bâches pour couvrir leurs toits pour les protéger de la pluie. Une autre demande est que les agents humanitaires fournissent des nattes.

Un autre problème fréquemment mentionnée est le manque de forages et d'eau potable. Trois villageois de Yakoua signalent que plusieurs de leurs pompes sont en panne. En termes d'appui EAH quelques enquêtés signalent aussi le manque de latrines. En outre les enquêtés demandent plus d'aide financière et la construction de centres de santé. En cohérence avec d'autres résultats de cette enquête, certains mentionnent le besoin de distributions régulières et fiables.

Nombreux répondants commentent que certains groupes de personnes sont exclus de l'aide humanitaire, comme les personnes handicapées, les personnes âgées et les orphelins. Un autre groupe affecté semble être celui des nouveaux arrivés. Une personne déplacée interne à Dar Nahim mentionne qu'il y a des nouveaux arrivés qui n'ont pas été enregistrés pour l'aide humanitaire au cours des neuf derniers mois. En outre il paraît qu'il y a un manque de sensibilisation des mécanismes en place pour remplacer ses coupons perdus.

Un autre élément marquant est que plusieurs enquêtés demandent plus de communication de la part des acteurs humanitaire et plus de participation dans les prises de décisions. Certains entre eux indiquent qu'ils ne savaient pas qu'ils pouvaient donner leurs avis sur l'aide reçue et d'autres mentionnent le manque d'accès aux personnes pertinentes pour faire cela. D'autres encore signalent qu'ils préféreraient que la communication et les opportunités de participations soient ouvertes à tous et pas seulement aux leaders communautaires. Ils suggèrent plus de réunions communautaires. Plusieurs remarquent que la consultation ne donne pas nécessairement lieu à la participation en racontent des instances où les acteurs humanitaires ont apporté des produits complètement différents de ceux que les bénéficiaires avaient demandés.

Les autres commentaires touchent le besoin d'appui sur les activités génératrices de revenus, comme des formations, des groupements, des outils pour l'agriculture, l'élevage ou la culture maraichère.

« Dans notre village il y a trois forages mais deux sont en panne. On vous demande de les réparer pour nous si possible. »

Femme, communauté hôte

« Dans notre village il y a des personnes handicapées mais ils ne reçoivent pas de vivres. Sur ce point je ne suis pas satisfaite. »

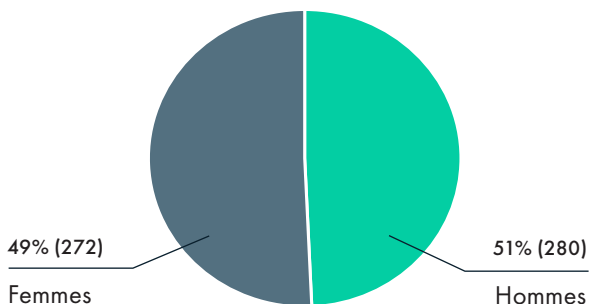
Femme, communauté hôte

« Quand nous demandons une amélioration sur la distribution, non seulement ils ne considèrent pas cela, ils diminuent à nouveau la mesure à servir. Donc on ne peut plus réagir de peur qu'ils suppriment carrément l'assistance en vivres... »

Homme, réfugié

STATISTIQUES DEMOGRAPHIQUES

Sexe

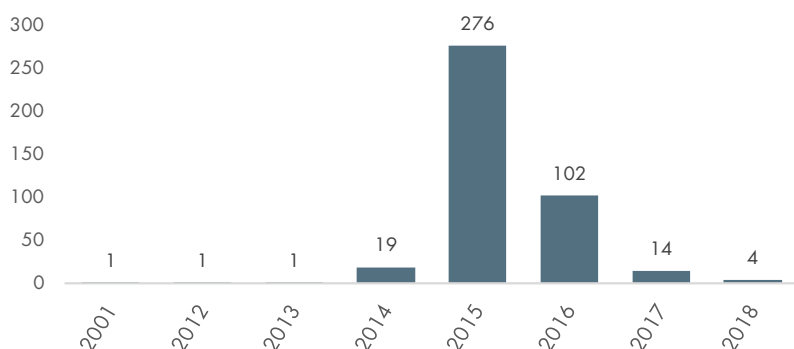


Age

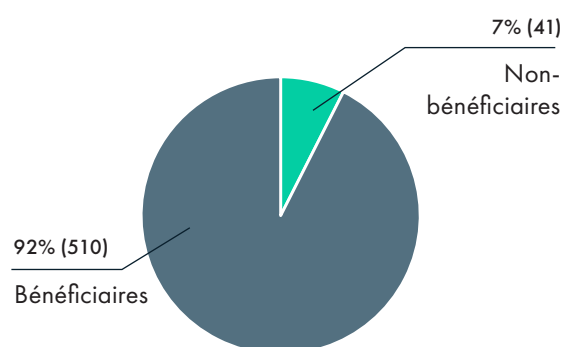


Localité	Refugiés		Retournés		Communautés hôtes		Déplacés internes	
	no. d'enquêtés	% des réfugiés	no. d'enquêtés	% des retournés	no. d'enquêtés	% des communautés hôtes	no. d'enquêtés	% des communautés hôtes
Amma							45	14%
Dar Es Salam	72	100%						
Dar Nahim 1-4			40	70%			103	32%
Digou 1-3							67	21%
Kaoulou			17	30%				
Kiskira					25	24%		
Kousseri site							50	16%
Kousseri village					25	24%		
Yakoua site							55	17%
Yakoua village					53	51%		
Total	72	100%	57	100%	103	100%	320	100%

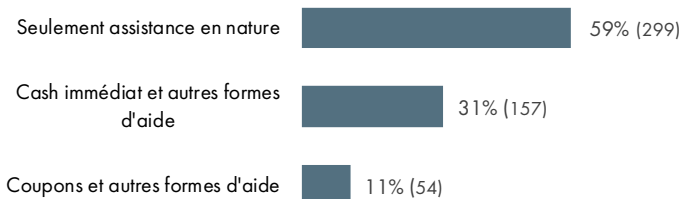
Date d'arrivé des personnes déplacées



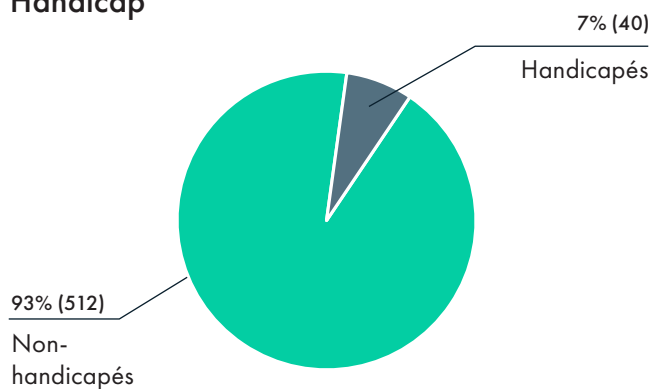
Bénéficiaires de l'aide humanitaire



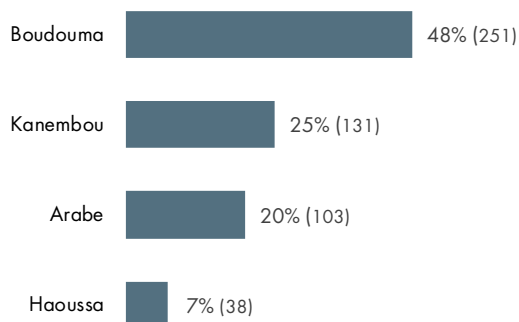
Types d'assistance



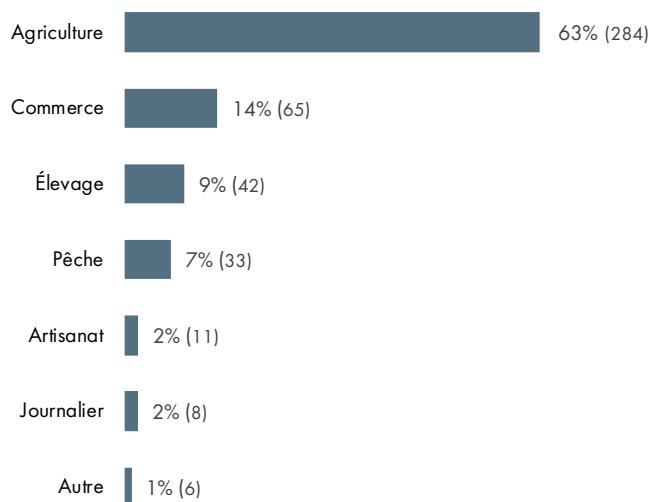
Handicap



Groupe ethnique



Activité principale des réfugiés, retournés et personnes déplacées internes avant la crise



Continuité de l'activité principale



■ N'est plus poursuivie ■ Est poursuivie quelque peu

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 étant 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 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 résultats de cette enquête serviront à la prise de décision 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 défini est de 550 individus pour chaque région et 552 ont effectivement pu être interviewés dans la région du Lac. Cette collecte de données couvre le seul camp de réfugiés de Dar Es Salam, des sites de retournés et de personnes déplacées internes, ainsi que des villages des communautés hôtes.

Echantillonnage

L'enquête porte sur trois régions qui 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, par statut (réfugiés, retournés, déplacés internes et communauté hôte) 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 adoptée 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.

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 : le kanembou, le kanouri, l'arabe et le boudouma.

Collecte de données

Les données ont été collectées lors des entretiens face à face, entre le 12 et le 20 mai 2018, par les enquêteurs recrutés et formés à Baga Sola, région du Lac. Seize groupes de discussion ont ensuite été menés du 06 au 10 juin 2018 dans les localités comme indiqué dans le tableau suivant :

Camp/site/village	Catégorie	Hommes	Femmes	Leader communautaires hommes	Leaders communautaires femmes
		No. de participants	No. de participants	No. de participants	No. de participants
Dar es Salam	Refugiés	8	10	7	7
Digou	Personnes déplacées internes	8	10	6	7
Dar Nahim	Retournés + Personnes déplacées internes	9	9	6	7
Kousseri village	Communauté hôte	10	14	6	6
Yakoua	Communauté hôte + Personnes déplacées internes	8	10	5	5
Total		43	53	30	32

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



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

groundtruthsolutions.org