

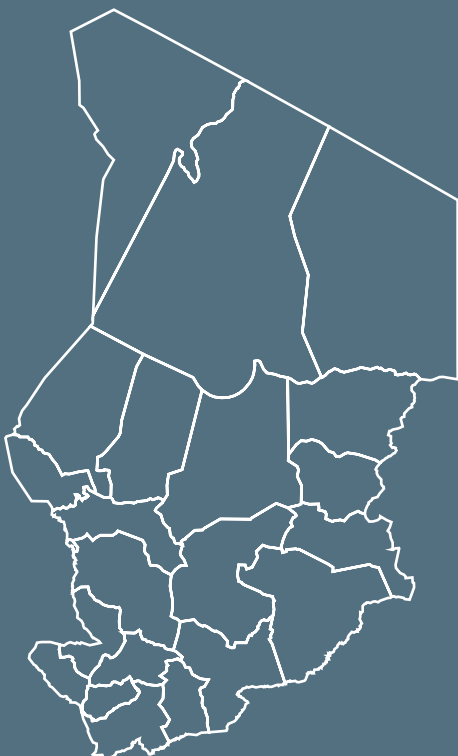
# L'« aide humanitaire d'urgence » ne répond pas aux besoins des populations

La réponse à la nouvelle crise nécessite une attention urgente

---

Avril 2022 • Tchad • Chari-Baguirmi

---



GROUND TRUTH  
SOLUTIONS

# Introduction

Alors que la pluie se fait de plus en plus rare dans le nord du Cameroun, les pêcheurs et les agriculteurs Mousgoum creusent de grands bassins de rétention d'eau. Les animaux des éleveurs Arabes Choa peuvent y tomber et parfois y trouver la mort, ce qui provoque des conflits entre les deux communautés. En août 2021, les violences entre ces groupes ethniques ont conduit 11 000 Camerounais à fuir de chez eux et à se réinstaller dans des villages bordant le fleuve Logone dans la province tchadienne du Chari-Baguirmi. Le rapatriement de 8 500 réfugiés était à un stade avancé de discussion entre les gouvernements du Tchad et du Cameroun lorsque la reprise des violences en décembre a contraint 85 000 autres Camerounais à fuir. C'est dans la province du Chari-Baguirmi que 37 000 d'entre eux se sont réinstallés, les autres se rendant à N'Djamena.

Les organisations humanitaires adhèrent au principe selon lequel les communautés affectées par une crise devraient pouvoir exercer une influence sur le type d'aide qu'elles reçoivent et la manière dont elles la reçoivent. Grâce à des enquêtes de perception, Ground Truth Solutions (GTS) évalue si les points de vue des communautés affectées influencent effectivement les décisions humanitaires. Depuis 2018, GTS a mené six vagues d'enquêtes individuelles à travers le Tchad pour comprendre ce que les gens pensent de l'aide qu'ils reçoivent. Ce sixième cycle de collecte de données examine la façon dont les réfugiés camerounais et les membres des communautés hôtes tchadiennes perçoivent une nouvelle réponse humanitaire urgente dans la province du Chari-Baguirmi.

Notre analyse révèle que :

- Les populations affectées pensent que [les processus d'enregistrement et de ciblage ultérieur ont été mal conduits](#).
- La plupart des bénéficiaires estiment que les objectifs d' « aide humanitaire d'urgence » sont insuffisants. [Ils pensent que l'aide qu'ils reçoivent ne répond même pas à leurs besoins les plus élémentaires](#).
- [Une minorité des répondants \(38%\) se considèrent informés concernant l'aide disponible et une plus faible minorité de répondants encore \(20%\) pensent que les acteurs humanitaires prennent en compte l'opinion de leurs communautés respectives](#).

Avec des opinions si négatives au tout début d'une intervention, lorsque l'engagement tend à être plus élevé, le sentiment d'insatisfaction risque de s'aggraver à mesure que l'intervention des humanitaires progresse. Plutôt que de répéter les 10 dernières années de programmes humanitaires au Tchad, où une aide d'urgence à court terme fréquemment renouvelée n'a pas permis aux populations de se rétablir par elles-mêmes, les humanitaires devraient soutenir les communautés affectées en leur apportant à la fois une aide urgente et une aide à long terme, tenant compte de ce dont les gens disent avoir besoin. Sinon, une assistance insuffisante et à court terme contraindra les gens à une insécurité perpétuelle et à une dépendance continue à cette aide.

## Portée de l'enquête

GTS a mené des entretiens individuels auprès des réfugiés camerounais et des membres de la communauté hôte tchadienne du Chari-Baguirmi en octobre 2021. Les résultats ont été par la suite discutés dans les groupes formés selon le statut juridique (membre de la communauté hôte ou réfugié) et selon le genre (homme ou femme). Ce rapport combine les données de l'enquête quantitative et celles, qualitatives (commentaires et recommandations) issues de ces discussions. GTS s'est également entretenu avec le personnel humanitaire par téléphone. Leurs avis figurent dans la colonne de droite de ce rapport.

Consulter l'analyse suivante :

1. [Enregistrement et ciblage](#)
2. [Participation](#)
3. [Qualité de l'aide](#)
4. [Partage d'informations](#)
5. [Mécanismes de gestion de plaintes](#)
6. [Sûreté et sécurité](#)
7. [Solutions durables](#)
8. [Commentaires des travailleurs humanitaires](#)

<sup>1</sup> HCR. Novembre 2021 ["Dwindling rains in northern Cameroon spark conflict and displacement"](#).

<sup>2</sup> HCR. Septembre 2021 ["Situation report on the arrival of new refugees from Cameroon"](#).

<sup>3</sup> Nations Unies. Décembre 2021. ["Cameroon: Intercommunal clashes continue to displace thousands"](#).

# Recommandations des personnes affectées par la crise

Les recommandations suivantes combinent les suggestions directes des personnes interrogées et l'analyse de leurs commentaires par l'équipe GTS. La mise en œuvre de ces recommandations nécessite une collaboration à tous les niveaux de la réponse humanitaire. Cliquez sur une recommandation pour accéder à la citation correspondante.

## Participation

1. S'engager auprès de divers leaders communautaires, représentant les jeunes, les personnes âgées, les femmes, les hommes, et les leaders traditionnels, qui seront :
  - a. [Impliqués dans le processus d'enregistrement pour assurer une identification précise et l'inclusion des personnes non enregistrées, des nouveaux arrivés et des groupes minoritaires.](#)
  - b. [Consultés lors de la phase de lancement de la planification du programme, ainsi qu'à mi-parcours et à la fin du projet.](#)
  - c. [Consultés sur les types d'aide dont les gens ont besoin. L'aide apportée doit fournir les biens dont les gens ont besoin, surtout si leur quantité est limitée par des contraintes financières ou logistiques.](#)
  - d. [Consultés sur les calendriers de distribution afin de correspondre aux besoins de la communauté.](#)
  - e. [Informés longtemps à l'avance des services humanitaires et des distributions d'aide à venir, afin de pouvoir partager l'information à temps.](#)
  - f. [Soutenus dans leur partage de l'information avec un public plus large en travaillant avec des crieurs publics et des représentants de la jeunesse.](#)
  - g. [Seront reconnus pour leur potentiel d'actions comme facilitateurs du mécanisme de plainte pour transmettre les commentaires aux humanitaires d'une part, et les réponses aux membres de la communauté d'autre part.](#)
2. [Répondre systématiquement aux plaintes et aux commentaires.](#)

## Partage de l'information

1. [Informers les communautés bien à l'avance des délais d'enregistrement, des calendriers et des documents nécessaires, ainsi que de la manière exacte dont le processus se déroulera.](#)
2. [Communiquer clairement les éléments retardés ou modifiés. Limiter au maximum les changements de programme, dans la mesure du possible.](#)
3. [Expliquer comment les leaders communautaires peuvent contribuer à faire remonter les plaintes auprès des humanitaires et la manière dont les gens recevront des réponses à leurs plaintes.](#)
4. [Tenir régulièrement des réunions avec les communautés, en plus de partager les informations directement avec les leaders communautaires.](#)

## Sûreté et sécurité

1. [Relocaliser les réfugiés dans des lieux plus sûrs et déployer des équipes du DPHR \(Détachement pour la Protection des Humanitaires et des Réfugiés\) sur ces sites.](#)
2. [Éclairer les sites d'accueil, au minimum les voies d'accès et les lieux publics.](#)
3. [Rapprocher les sites de distribution des lieux d'habitation afin de réduire les distances à parcourir.](#)

4. Veiller à ce que les distributions soient rapides et mieux organisées : échelonner la distribution, regrouper les personnes par groupe démographique et veiller à ce que les gens puissent faire la queue en toute sécurité.
5. Former le personnel de sécurité et les acteurs humanitaires aux normes humanitaires afin d'améliorer leur comportement envers les communautés.

### **Des solutions durables**

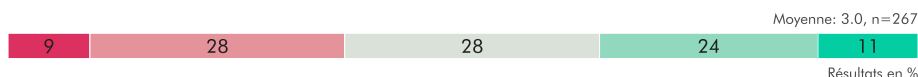
1. Concevoir la programmation et le plaidoyer autour de l'accès facile des communautés aux outils de pêche, de jardinage et d'agriculture, en insistant fortement sur le besoin de pompes motorisées, de semences, ainsi que le fait de faciliter l'accès aux parcelles de terre, au bétail et à la formation aux métiers commerçants.
2. S'assurer que les enfants puissent avoir accès à l'éducation.
3. Soutenir la création d'un marché dans les villages hôtes afin que les gens puissent échanger des biens.
4. Proposer des financements de micro-projets et inclure une formation à la gestion financière adaptée aux coutumes de ces communautés.

### **Logistique**

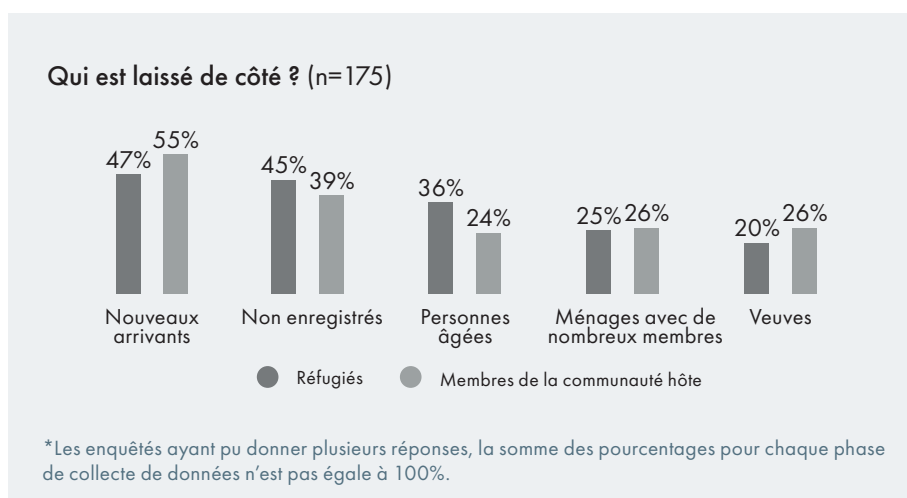
1. Prévoir suffisamment de temps et de personnel pour enregistrer toutes les personnes ciblées.

# 1. L'enregistrement provoque confusion et déception

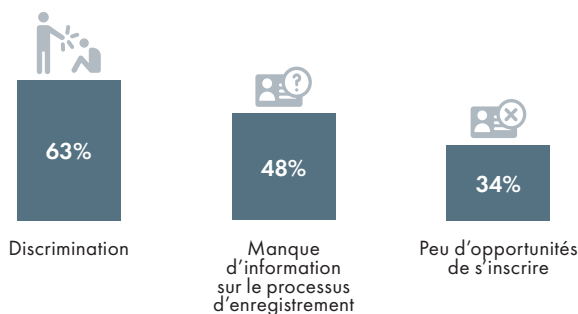
L'aide va-t-elle à ceux qui en ont le plus besoin ?



Le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (HCR) a indiqué début septembre 2021 que sur les 11 000 personnes arrivant du Cameroun, 8 749 personnes avaient été enregistrées dans neuf villages en une seule semaine. Bien que ces statistiques dressent un tableau encourageant du processus d'enregistrement après l'arrivée de la première vague de réfugiés au Tchad, seuls 32 % des réfugiés interrogés en octobre pensent que l'aide cible ceux qui en ont le plus besoin. Les communautés hôtes sont à peine plus positives (41%).



Pourquoi sont-ils laissés de côté ?



\* Les enquêtés ayant pu donner plusieurs réponses, la somme des pourcentages pour chaque phase de collecte de données n'est pas égale à 100%.

Pour que les gens soient convaincus que l'aide est bien destinée à ceux qui en ont le plus besoin, ils doivent avoir le sentiment que tout le monde a une chance d'être enregistré. Or, selon les personnes interrogées, trois facteurs ont réduit ces chances. Premier facteur : les humanitaires ont mal communiqué sur l'enregistrement. « **L'information sur le processus d'enregistrement n'était pas bien partagée, ce qui explique l'absence de certaines personnes** », a précisé une femme membre de la communauté hôte à Oundouma. Deuxième facteur : le processus d'enregistrement a été confus. Les personnes enquêtées ont l'impression que certaines personnes ont été enregistrées alors qu'elles n'auraient pas dû l'être. « **Les gens ont commencé à arriver d'autres villages pour essayer de se faire inscrire, au détriment des réfugiés** », a déclaré une femme réfugiée à Oundouma. Pour gérer la situation, un homme membre de la communauté hôte explique que les humanitaires « étaient obligés de demander des cartes d'identité, et certaines personnes qui n'avaient pas n'ont pas été enregistrées » Cela a ajouté au



Tous les membres du personnel humanitaire interrogés (n=18) pensent que les services de leur organisation parviennent bien à ceux qui en ont le plus besoin.

<sup>4</sup> UNHCR. September 2021. "Situation report on the arrival of new refugees from Cameroon".

sentiment de discrimination. Troisième facteur : les répondants pensent simplement qu'il n'y a pas eu assez d'occasions de se faire enregistrer. Une femme réfugiée de Ngama Kotoko explique : « Les agents d'enregistrement ont laissé certaines personnes derrière eux parce qu'il y avait beaucoup de monde et que le temps était limité, donc ils n'ont pas enregistré tout le monde. Ils sont partis à la fin de leur journée de travail, en promettant de revenir pour finir l'enregistrement, mais ils ne sont pas revenus ».

Ces sentiments concernent le partage de l'information. La Commission Nationale pour l'Accueil et la Réintégration des Réfugiés et Rapatriés (CNARR) et le HCR n'auraient pas clairement communiqué sur les destinataires de l'aide et sur les dates d'enregistrement.

Si la plupart des humanitaires affirment que leurs organisations expliquent les critères de sélection aux communautés, le moment et la manière dont elles le font peuvent être remis en question. Les témoignages recueillis lors des groupes de discussion indiquent que les critères de sélection étaient mal expliqués au préalable. Bien que la plupart des bénéficiaires de l'aide (76%) se sentent informés en matière d'éligibilité, ils ont probablement reçu cette information après être passés par le processus d'enregistrement. [Les humanitaires doivent revoir les informations qu'ils communiquent sur le processus d'enregistrement et le ciblage opéré, ainsi que la manière dont ils les diffusent.](#)

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



Les membres de la communauté hôte se sentent plus au courant du processus de sélection (86%) que les réfugiés (72%). Lors d'au moins une séance d'enregistrement, on leur a "clairement dit qu'ils n'étaient pas concernés et qu'ils ne seraient pas enregistrés", a déclaré une femme membre de la communauté hôte à Bougouma.



La plupart des membres du personnel humanitaire (n=18) pensent que leur organisation explique les critères de sélection aux personnes qu'elle sert.

## R1. Ce que recommandent les communautés

« Pour mieux cibler les personnes non enregistrées et les nouveaux arrivants, il faut informer et former les réfugiés et la communauté avant l'arrivée des équipes d'enregistrement » – Femme réfugiée à Bougouma

« Le nombre d'équipes d'enregistrement doit être augmenté » – Femme réfugiée à Oundouma

« Les agents humanitaires ont promis de revenir, ils doivent donc revenir pour finir le travail avec les nouveaux arrivants et les non-enregistrés » – Homme réfugié à Bougouma

« L'équipe d'enregistrement doit être patiente et compréhensive » – Femme, membre de la communauté hôte à Bougouma

« Impliquer la population hôte dans le processus d'enregistrement afin d'identifier correctement les réfugiés et les habitants du village » – Homme réfugié à Bougouma

« Faire participer les jeunes de la région au processus d'enregistrement pour aider le personnel à enregistrer les réfugiés et la communauté hôte » – Homme, membre de la communauté hôte à Oundouma

« Prendre en compte les personnes qui n'ont pas de papiers d'identité » – Homme réfugié à Bougouma



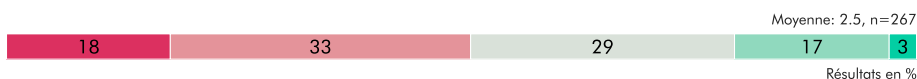
## 2. Les gens se sentent consultés mais leur opinion ne semble pas être prise en compte

Soixante-dix pour cent des personnes interrogées pensent que leur communauté a été consultée concernant les programmes humanitaires dans leur région. Mais seulement 20% pensent que les acteurs humanitaires prennent en compte leurs opinions. Bien que les humanitaires nous disent que leurs organisations consultent les populations qu'elles servent, ces consultations sont le plus souvent menées au cours et à la fin des projets. Les différentes communautés peuvent avoir le sentiment de ne pas être systématiquement incluses dans la phase de lancement du projet et de ne pas pouvoir influencer le programme humanitaire avant qu'il ne commence. Les bénéficiaires de l'aide qui ont le sentiment que leur opinion est prise en compte sont plus susceptibles de penser que l'aide va à ceux qui en ont le plus besoin. L'implication régulière des communautés lors de chaque phase du programme peut renforcer la confiance vis-à-vis du processus de ciblage.

**Pensez-vous que votre communauté a été consultée sur la programmation de l'aide humanitaire dans votre localité ?**



**Avez-vous le sentiment que les acteurs humanitaires prennent en compte les points de vue de votre communauté lors de la planification des programmes d'aide ?**



Si les acteurs humanitaires ne consultent pas un éventail de bénéficiaires, ils peuvent exclure des points de vue importants. Ici, les femmes se sentent particulièrement peu écoutées : seulement 17% des femmes, contre 26% des hommes, pensent que les humanitaires prennent en compte les opinions de leur communauté. « **En particulier, nous, les femmes, ne sommes pas consultées pour connaître notre avis sur les programmes** », explique une femme réfugiée à Bourgouma. « **Les humanitaires sont plus intéressés par le point de vue des hommes au détriment des femmes. Les humanitaires doivent impliquer toutes les catégories de personnes dans la planification des programmes** ».

Les jeunes répondants (18-35 ans) sont plus susceptibles de penser que leurs communautés sont consultées (73%) que les répondants plus âgés (36-60 ans : 69% ; et 61 ans et plus : 56%). Mais, comme pour l'ensemble des personnes interrogées, peu de ces jeunes répondants (24%) pensent qu'on intègre effectivement leur opinion dans les projets de programmation.

Étant donné que 60% de la population réfugiée camerounaise du Chari-Baguirmi sont des femmes et 61% des enfants, [les humanitaires doivent systématiquement consulter ces groupes et prendre leurs points de vue en considération dans la planification des projets](#).<sup>6</sup>

Les personnes interrogées qui estimaient que leur opinion était écoutée ont fait part de cas où elles ont demandé des articles spécifiques (tels que du riz, de l'huile, des lampes, des casseroles, des seaux, des moustiquaires, du savon, des nattes et des couvertures) et les ont ensuite reçus. Certains réfugiés ont apprécié que les humanitaires les écoutent lorsqu'ils disent ne pas vouloir retourner au Cameroun.



Lorsqu'on demande aux humanitaires si leurs organisations impliquent les communautés affectées régulièrement et à chaque étape du projet, la plupart (n=18) disent qu'ils travaillent avec elles lors de la mise en œuvre du projet, et davantage encore lors de l'évaluation. Ils sont moins nombreux à penser que les personnes affectées sont impliquées dès la phase de lancement du projet.

La plupart des humanitaires pensent détenir suffisamment d'informations sur les préférences des bénéficiaires de l'aide pour prendre des décisions en connaissance de cause.

Un peu plus de la moitié des humanitaires interrogés pensent que leurs organisations prennent des mesures correctives lors de la mise en œuvre de projets sur la base du retour d'information des communautés affectées.

<sup>5</sup> Coefficient de corrélation de Pearson : 0,34.

<sup>6</sup> HCR. Janvier 2022. "[Cameroon – Chad emergency](#)".



## R2. Ce que recommandent les communautés

« Consultez tout le monde. La consultation doit impliquer nos chefs traditionnels, nos chefs religieux et les représentants des différents groupes. Il est très important de nous consulter, nous et ces différents groupes de personnes, afin de comprendre leurs besoins et de faire les ajustements nécessaires avant la mise en œuvre des programmes. L'implication des bénéficiaires de l'aide dès le début des programmes humanitaires est obligatoire, à notre avis » – Homme, membre de la communauté hôte à Oundouma



« Les acteurs humanitaires devraient consulter les réfugiés et écouter leurs besoins avant de fixer les objectifs des programmes et de mettre en œuvre des actions humanitaires » – Homme réfugié à Bourgouma

« Nous avons besoin de représentants par groupe de personnes (comme c'était le cas auparavant), comme le représentant des jeunes, le représentant des personnes âgées, la représentante des femmes, le représentant des hommes et les représentants de la communauté. Les représentants de chaque catégorie doivent être chargés de participer à toutes les réunions et activités dans le camp afin que chaque communauté se sente impliquée et satisfaite » – Femme réfugiée à Oundouma

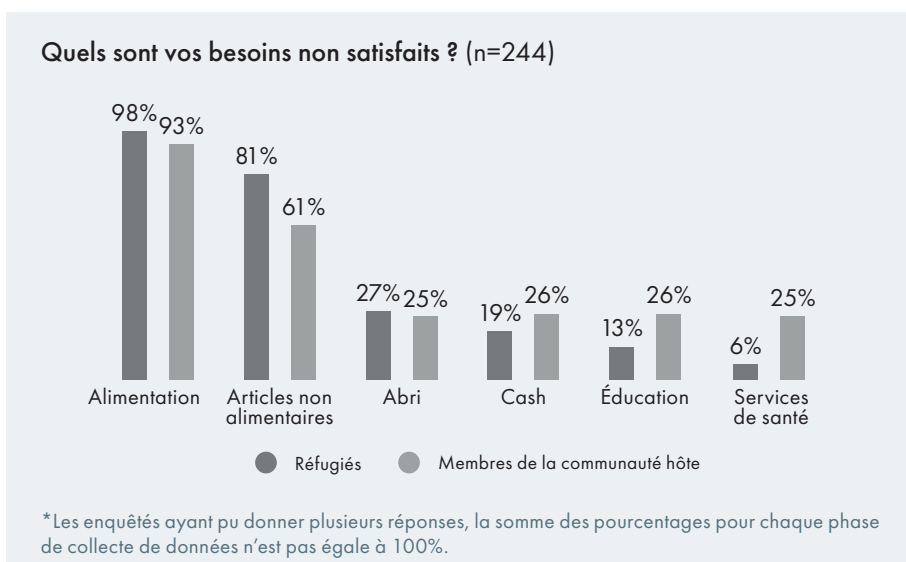
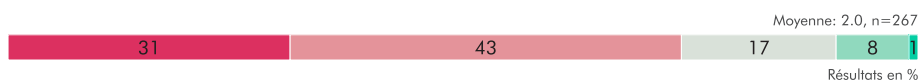


« Nous aimerions que les dirigeants de notre communauté, ainsi que les représentantes des femmes, portent nos voix » – Femme réfugiée à Bourgouma

## 3. « Nous sommes affamés » - l'aide ne répond pas aux besoins des gens

Seuls 9% des personnes interrogées pensent que l'aide répond à leurs besoins les plus importants.

L'aide que vous recevez couvre-t-elle vos besoins les plus importants ?





Les retours négatifs de la part des répondants sont liés à trois facteurs principaux :

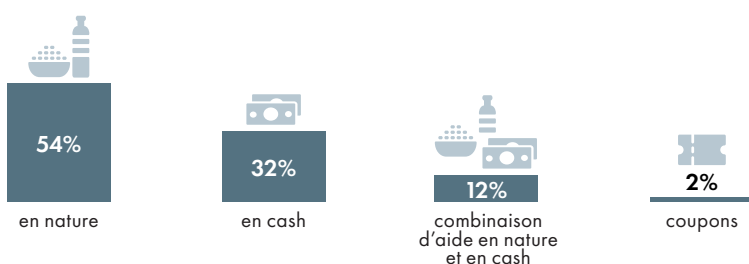
### 1. La quantité

Les participants aux groupes de discussion estiment que « l'aide est insuffisante, voire inexistante ». La nourriture fait particulièrement défaut. « Par exemple, pour un ménage de cinq personnes, on vous donne cinq kilos de riz pour une période de trois mois, mais la nourriture est notre besoin majeur en ce moment. Alors comment peut-on dire que l'aide couvre nos besoins les plus importants ? » a déclaré un homme de la communauté hôte à Bourgouma.

### 2. Le type d'aide fournie

Plus de la moitié des bénéficiaires de l'aide interrogés souhaitent des distributions d'aide en nature et environ un tiers préfèrent une aide en cash. La plupart des humanitaires interrogés indiquent que leurs organisations fournissent une aide en nature.

#### Comment préférez-vous recevoir l'aide ?



\*Percentages do not total 100% because respondents could choose multiple options.

Tous les participants aux groupes de discussion préfèrent l'aide en nature pour leurs besoins alimentaires et non alimentaires. De nombreuses personnes craignent de mal utiliser une aide donnée en cash. Une femme réfugiée à Oundouma a expliqué : « Nous voulons que l'aide soit en nature parce qu'avec l'argent liquide, nous risquons de mal le gérer et de faire d'autres choses qui n'ont pas de sens. Nous risquons de perdre l'argent ». D'autres ont souligné que l'aide en cash pouvait entraîner des tensions intrafamiliales. « Nous préférons que vous nous donniez l'aide en nature parce que l'argent crée des problèmes dans la famille ; surtout nous les femmes, nous aurons tous les problèmes du monde avec nos maris », a déclaré une femme membre de la communauté hôte à Oundouma. Dans certains villages, l'aide en cash ne serait pas utile car il y a peu d'endroits où acheter des marchandises. Une femme réfugiée à Bourgouma a noté : « Nous sommes dans une zone où il n'y a ni marché ni magasins, donc nous préférons recevoir l'aide alimentaire en nature. L'argent ne nous aiderait pas ».

Pourtant, les biens que les gens reçoivent peuvent ne pas correspondre à leurs besoins. Lorsqu'on leur demande leur opinion sur l'aide non alimentaire, de nombreuses personnes disent que les acteurs humanitaires n'écoutent pas leurs préférences. « L'aide non alimentaire ne correspond pas à nos besoins essentiels parce que les acteurs humanitaires ne tiennent pas compte de notre opinion dès le début de la planification des programmes », a déclaré un homme de la communauté hôte à Oundouma.

Les répondants à l'enquête qui préfèrent l'argent liquide soulignent que l'aide monétaire leur permet de « couvrir eux-mêmes leurs besoins » et leur procure une « autonomie financière ». Ils espèrent également que l'argent liquide couvrira leurs besoins alimentaires, par rapport aux quantités insuffisantes d'aide alimentaire qu'ils ont reçues jusqu'à présent.



La moitié des humanitaires interrogés (n=18) pensent que l'assistance en nature est celle qui aide le mieux les personnes affectées au Chari-Baguirmi. La plupart ont déclaré que leurs organisations fournissent une aide en nature. Une travailleuse humanitaire a indiqué que les contraintes d'accès en étaient la principale raison : « Ces personnes se trouvent dans les camps, un peu loin des marchés. Les produits en nature leur facilitent la tâche ». Un travailleur humanitaire a estimé que l'aide en nature était plus efficace « parce qu'elle est utilisée directement pour répondre aux besoins réels du ménage ».

Les humanitaires ont ensuite classé l'argent liquide, une combinaison d'argent liquide et en nature, et les bons d'achat par ordre de préférence, du plus apprécié au moins apprécié. Argumentant en faveur de l'argent liquide, une travailleuse humanitaire a expliqué que « l'argent leur permettra d'acquiescer ce dont ils ont besoin et de penser à épargner pour devenir autonomes ».

### 3. Calendrier

Le fait que l'aide soit inadaptée oblige les gens à se contenter de ce qu'ils peuvent obtenir. Seuls 8% pensent que l'aide humanitaire était à leur disposition lorsqu'ils en avaient besoin. Les réfugiés sont particulièrement insatisfaits de la lenteur de l'aide, puisque seuls 6% d'entre eux considèrent que l'aide arrive quand ils en ont besoin, contre 13% des membres de la communauté hôte. Lorsque l'aide n'arrive pas à temps, les gens sont plus susceptibles de penser qu'elle ne répond pas à leurs besoins fondamentaux.

#### Avez-vous reçu de l'aide et les services au moment où vous en avez besoin ?



Le HCR a noté début septembre 2021 que l'aide alimentaire était prévue pour une période de 15 jours. Les distributions semblaient avoir diminué en octobre et en novembre lorsque nous avons parlé aux communautés. « **La nourriture est un besoin fondamental, mais depuis quelques mois, il n'y a rien et nous sommes affamés** », a déclaré une femme réfugiée à Ngama Kotoko.

Les participants aux groupes de discussion ne pensent pas que les humanitaires établissent le calendrier des programmes en fonction des besoins des gens. Une femme réfugiée à Oundouma a déclaré : « **De nombreux acteurs humanitaires interviennent pour aider les gens sans impliquer les concernés, nous sommes donc obligés d'accepter leurs programmes, quel que soit le moment où l'aide arrive** ». Un homme réfugié à Oundouma a partagé un sentiment similaire : « **Les humanitaires ont leurs propres objectifs et nos besoins urgents ne coïncident pas avec leurs objectifs** .

Cependant, tous les humanitaires interrogés pensent que l'aide qu'ils fournissent est opportune et qu'ils respectent les délais de livraison. Il est probable que le mécontentement des bénéficiaires de l'aide à l'égard du calendrier d'apport de l'aide pourrait être atténué par une meilleure communication : [82% des bénéficiaires de l'aide disent avoir besoin d'informations sur le calendrier de distribution de l'aide](#).

Les humanitaires doivent expliquer tout changement de calendrier, prévu de longue date ou non, les raisons des retards et le nouveau calendrier de distribution. Lors des discussions de groupe, les membres des communautés hôtes et les réfugiés d'Oundouma et de Bourgouma, hommes et femmes, ont estimé que les autorités devaient être mises en cause. « **Ce sont les autorités camerounaises qui seraient responsables des retards et des irrégularités dans l'apport de l'aide pour forcer les réfugiés à retourner au Cameroun. Les autorités ont demandé aux réfugiés de rentrer au Cameroun, mais ils ont refusé. Donc c'est une façon de leur rendre la vie insupportable ici [au Tchad] et de retourner au Cameroun** », explique une femme membre de la communauté hôte à Bourgouma.

D'autres citent le manque d'organisation des humanitaires comme étant une des raisons du retard de l'aide. « **Il est possible que les acteurs humanitaires n'aient pas fait un stock suffisant d'articles d'aide et que tout cela nécessite une organisation à leur niveau, donc cela peut causer un retard au moment où nous sommes dans le besoin** », a déclaré une femme membre de la communauté hôte à Oundouma.

Les humanitaires devraient consulter les communautés pour définir les projets de distribution : les personnes qui ont le sentiment que leurs opinions sont prises en compte par les acteurs humanitaires sont plus susceptibles de penser que l'aide est opportune.

Bien que les gens aient le sentiment que l'aide ne répond pas à leurs besoins, la plupart d'entre eux semblent utiliser ce qu'ils reçoivent. La vente de produits d'aide



Tous les humanitaires (n=18) pensent que les biens et les services de leur organisation arrivent au moment où les gens en ont le plus besoin et que leurs organisations respectent les délais qu'elles ont fixés pour la distribution de l'aide.

Peu d'humanitaires (n=18) pensent que les gens vendent les biens qu'ils reçoivent des humanitaires.

<sup>8</sup> HCR. Septembre 2021. « [Rapport de situation n°1 sur l'urgence des nouveaux réfugiés en provenance du Cameroun](#) ».

<sup>9</sup> Coefficient de corrélation de Pearson : 0,33.

contre de l'argent (courante dans de nombreuses réponses humanitaires) peut ne pas être utile dans un environnement où les marchés sont rares. Les personnes qui déclarent vendre de l'aide (21%) nous disent que les seaux (47%), le savon (30%) et la nourriture (26%) sont les principaux articles qu'ils vendent, et qu'ils utilisent principalement le nouvel argent pour acheter de la nourriture (93%), du bois (23%) et des vêtements (21%).

**Vendez-vous les biens reçus des organisations humanitaires pour mieux couvrir vos besoins fondamentaux ?**



### R3. Ce que recommandent les communautés

« Améliorer l'aide alimentaire et les autres aides non alimentaires en augmentant les quantités » – Homme, membre de la communauté hôte à Bourgouma

« Renforcer l'équipement médical, les kits d'urgence et les médicaments fournis » – Femme, membre de la communauté hôte à Bourgouma

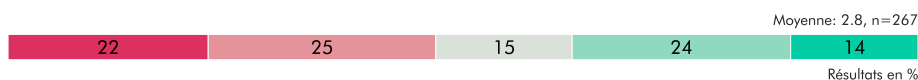
« Respecter les dates de distribution de l'aide. L'aide alimentaire doit être distribuée tous les 15 jours » – Homme, membre de la communauté hôte à Oundouma



### 4. L'information ne parvient pas aux communautés

Moins de la moitié des bénéficiaires de l'aide interrogés se sentent informés concernant l'aide et les services humanitaires disponibles.

**Vous sentez-vous informé sur l'aide et les services humanitaires disponibles ?**



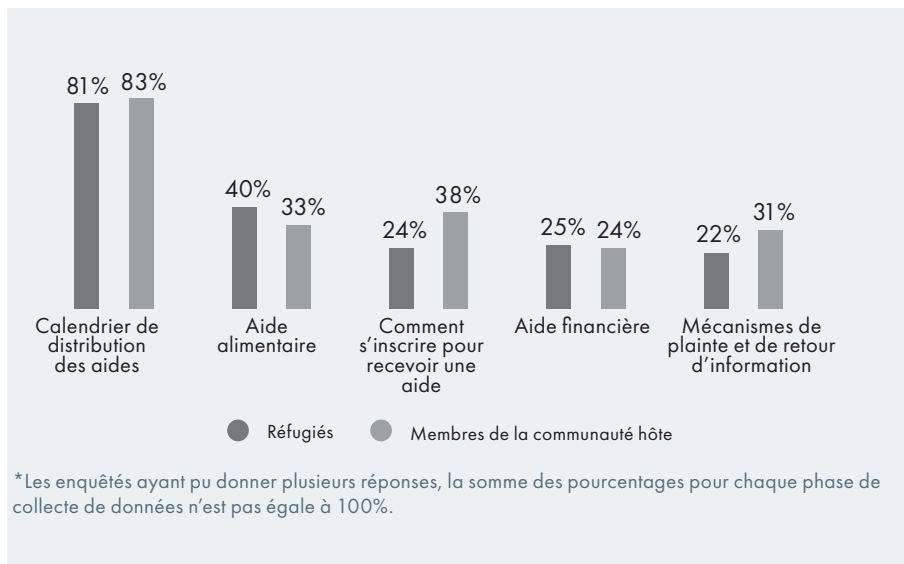
Les gens rapportent que les humanitaires commencent parfois leurs actions sans les informer. « Les humanitaires peuvent venir sans nous prévenir, et parfois les gens ne sont pas chez eux », explique une femme membre de la communauté hôte à Bourgouma.

“

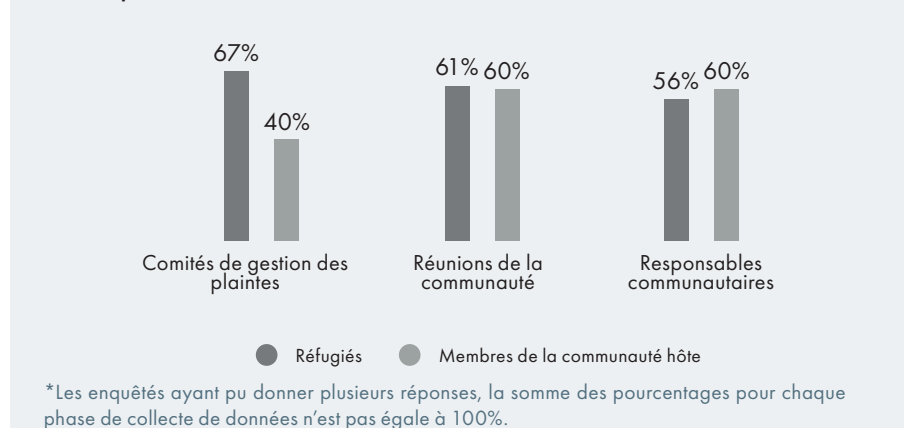
« Augmenter le montant de l'aide pour que les bénéficiaires de l'aide puissent être autosuffisants en matière de nourriture »

Travailleur humanitaire

## De quelles informations avez-vous besoin (n=166)



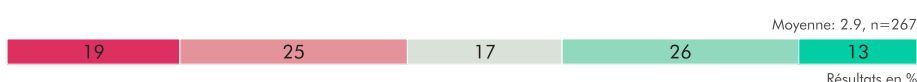
## Comment préférez-vous recevoir ces informations ? (n=267)



La plupart des participants aux groupes de discussion ont confirmé que les humanitaires utilisent les chefs communautaires, l'un des canaux de communication qu'ils préfèrent, pour partager les informations. « **Les humanitaires utilisent nos chefs pour transmettre les informations et nos chefs nous informent ensuite** », ont déclaré des hommes de la communauté hôte à Bourgouma. « **C'est le canal d'information préféré de notre communauté, et ils l'utilisent en effet** ».

Mais cela ne signifie pas que cela fonctionne bien. Les gens sont divisés sur la question de savoir si leurs leaders partagent les informations avec un éventail suffisamment large de membres de la communauté. Les hommes réfugiés à Oundouma ont des reproches à faire aux dirigeants de la communauté : « **Les humanitaires partagent souvent des informations avec nos dirigeants, mais parfois nos dirigeants ne les partagent pas avec la communauté. Nos dirigeants partagent toujours les informations par affinité** ». Pour cette raison, les [participants encouragent les humanitaires à communiquer régulièrement avec différents représentants de la communauté pour s'assurer que l'information est partagée largement](#), et pas seulement avec un groupe spécifique de personnes déjà en lien les unes avec les autres.

**Pensez-vous que les dirigeants communautaires partagent avec vous les informations importantes concernant les activités humanitaires ?**



Tous les humanitaires (n=18) pensent que leur organisation fournit aux gens les informations dont ils ont besoin.

La plupart disent que leur organisation partage des informations sur le calendrier de distribution de l'aide. Les autres types d'informations partagées varient selon les répondants.

Presque tous les humanitaires (n=18) notent que leurs organisations s'appuient sur les chefs communautaires pour partager efficacement les informations. Cependant, on ne sait pas réellement la fréquence à laquelle les acteurs humanitaires communiquent avec les chefs communautaires, car peu d'entre eux déclarent les utiliser comme un canal d'information clé. La plupart des humanitaires disent utiliser les réunions communautaires pour partager les informations.

## R4. Ce que recommandent les communautés

« Chaque groupe de personnes doit avoir des représentants car il y a vraiment une asymétrie en termes de partage d'informations. Le représentant de chaque groupe sera désigné lors d'une réunion pour assister à toutes les activités et à tous les échanges avec les humanitaires afin que chaque communauté se sente impliquée et satisfaite » – Femme réfugiée à Oundouma

« Nous, les femmes, voulons que des femmes nous représentent et qu'en cas de problème, ce soit elle qui soit chargée de nous informer. Nous avons besoin d'une représentante spécifique pour les femmes afin de transmettre les informations, et cette personne doit faire du porte-à-porte pour nous informer » – Femme réfugiée à Bourgouma

« Les humanitaires et nos dirigeants doivent organiser des réunions avec la communauté pour transmettre les informations » – Femme réfugiée à Ngama Kotoko

« Nous avons besoin d'un crieur public pour faire passer le message à tout le monde. » – Femme réfugiée à Oundouma

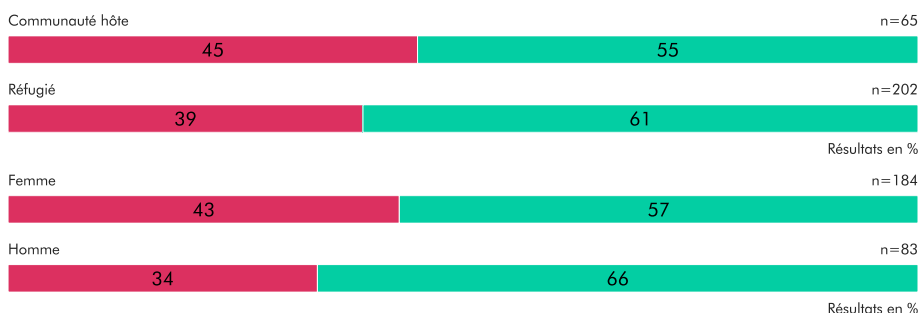
« Désigner un jeune compétent pour travailler en partenariat avec notre représentant (le chef) pour partager l'information » – Femme, membre de la communauté hôte à Oundouma



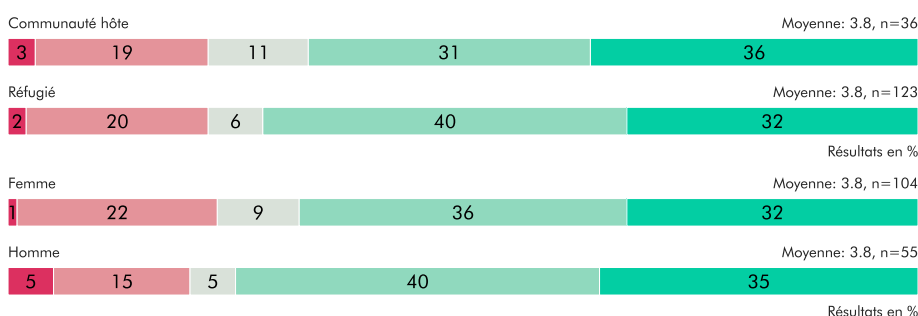
## 5. L'accès aux mécanismes de plainte est inégal

Plus de la moitié des répondants savent comment faire une réclamation concernant l'assistance qu'ils reçoivent, et la plupart se sentent en mesure de le faire. Mais les communautés hôtes et les femmes sont moins bien informées et moins à l'aise pour utiliser ces mécanismes.

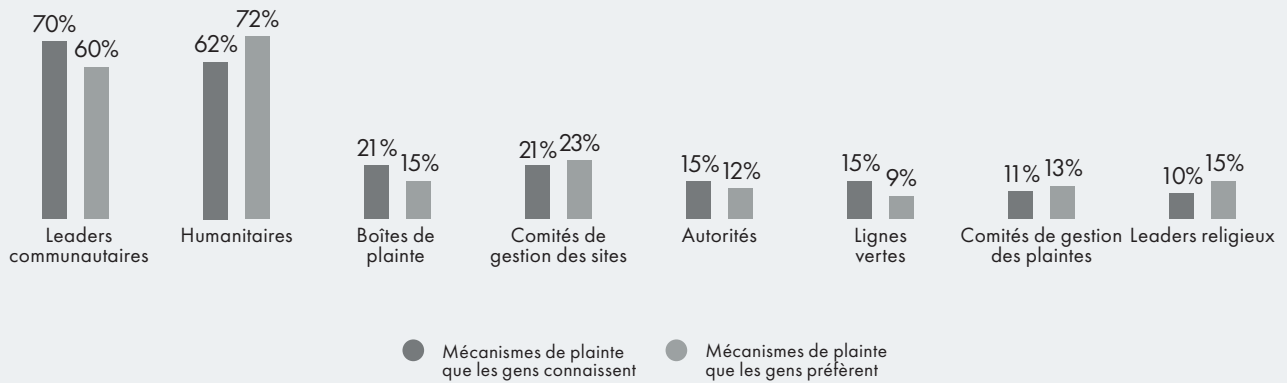
### Savez-vous comment soumettre des suggestions ou des plaintes concernant les services humanitaires aux acteurs humanitaires ?



### Vous sentez-vous à l'aise pour déposer une plainte ou une suggestion en utilisant l'un des mécanismes que vous connaissez ?



## Connaissance et préférence des mécanismes de plaintes



\* Les enquêtés ayant pu donner plusieurs réponses, la somme des pourcentages pour chaque phase de collecte de données n'est pas égale à 100%.

Les communautés hôtes connaissent moins les mécanismes de plainte disponibles. Certains parmi eux ont expliqué qu'ils n'avaient pas besoin de se plaindre parce qu'elles sont de la localité et qu'elles gèreraient donc leurs problèmes en interne. D'autres ont affirmé qu'ils sont informés des mécanismes de plainte et de retour d'information, mais qu'ils ne sont « pas autant dans le besoin que les réfugiés », qu'ils « restent patients » et qu'ils « ne souhaitent pas se plaindre ».

Tous les participants aux groupes de discussion ont souligné qu'ils résolvent normalement les problèmes de la communauté en discutant des problèmes au sein de leur foyer ou par la médiation des chefs de la communauté. « La plupart du temps, nous aimerions nous plaindre et discuter des choses qui concernent notre communauté avec les autres membres de la famille ou avec le chef de notre communauté », a expliqué une femme membre de la communauté hôte à Oundouma. Les groupes de discussion sont tous d'accord pour dire que les humanitaires respectent cette norme culturelle et s'en remettent aux chefs de la communauté pour répondre aux préoccupations concernant l'aide. Une femme réfugiée à Bourgouma a noté : « en cas de problème, les acteurs humanitaires se tournent vers nos chefs pour trouver des solutions correspondant à notre façon de faire ».

Cela souligne le fait que les humanitaires doivent s'engager auprès de leaders communautaires qui représentent une diversité de groupes démographiques (par exemple, hommes/femmes, réfugiés/membres de la communauté hôte, personnes vivant avec un handicap, jeunes et personnes âgées), car certains groupes n'ont peut-être pas actuellement de canal pour atteindre les humanitaires. Plusieurs participants aux groupes de discussion [ont demandé la création d'un comité de femmes distinct pour aider les femmes à déposer une plainte, ainsi qu'une formation pour les femmes sur la manière de le faire](#). Certaines femmes et certains hommes n'étaient pas du tout d'accord, faisant remarquer qu'il [n'est pas culturellement acceptable pour les femmes de déposer des plaintes par quelque moyen que ce soit](#).



Les humanitaires (n=18) indiquent que les leaders communautaires, les boîtes de plaintes et les conversations en face à face avec les humanitaires sont les principaux mécanismes de plainte ou de suggestion dont dispose leur organisation au Chari-Baguirmi.

Avez-vous déjà soumis une suggestion ou une plainte aux acteurs humanitaires ?



Avez-vous reçu une réponse à votre suggestion ou à votre plainte ?





L'interaction directe avec les humanitaires et les dirigeants communautaires sont les deux principaux moyens que tous les groupes connaissent et préfèrent utiliser pour formuler une plainte.

Moins de la moitié des personnes qui savent comment se plaindre ont déjà fait part de leurs commentaires, et un peu plus de la moitié d'entre elles ont reçu une réponse. [Les acteurs humanitaires doivent expliquer comment les plaintes adressées aux responsables communautaires parviendront aux humanitaires, et quand et comment les gens doivent s'attendre à une réponse.](#)

## R5. Ce que recommandent les communautés

Les participants aux groupes de discussion ne sont pas d'accord sur la question de savoir si les humanitaires doivent aider les femmes à déposer des plaintes.

« Il est nécessaire de mettre en place un comité de gestion des plaintes pour les femmes de la communauté, coordonné par une femme qui s'exprime ouvertement, afin de leur permettre de se plaindre. » Femme, membre de la communauté hôte à Oundouma

« Mettre en place une équipe dédiée aux femmes pour les sensibiliser, les conseiller et les guider. » - Femme réfugiée à Ngama Kotoko

« Les femmes ne veulent pas se plaindre pour préserver la paix et la cohabitation sociale, car se plaindre peut créer des divisions au sein de la communauté. Trop se plaindre auprès des humanitaires pourrait ruiner l'image de notre communauté. Les femmes préfèrent résoudre leurs problèmes ou discuter de leurs préoccupations entre elles. Nous n'avons pas besoin de mécanismes de plainte ou de représentation pour aucun problème que ce soit. » - Femme, membre de la communauté hôte à Bourgouma

« Il ne sert à rien de mettre en place des mécanismes pour les femmes. Nos coutumes et nos habitudes ne permettent pas aux femmes de se plaindre sans en parler aux hommes. Les personnes d'Oundouma ne veulent pas de problèmes, c'est pourquoi ils ne se soucient pas des mécanismes de plainte. Même s'il y a un problème, nous essayons de trouver une solution en interne. Nous sommes une communauté et c'est pourquoi nous ne devrions pas nous plaindre de ce qui nous divisera plus tard. L'amélioration des mécanismes de plainte n'est pas importante pour nous. » - Homme, membre de la communauté hôte à Oundouma



## 6. Les gens sont plus préoccupés par l'insuffisance de l'aide que par leur sécurité personnelle

La plupart des gens se sentent en sécurité dans leur vie quotidienne. Les humanitaires partagent cette opinion, bien que les réfugiés se sentent plus en danger dans leur vie quotidienne (18%) que les membres de la communauté hôte (11%). Parmi les quelques personnes qui ne se sentent pas en sécurité (n=44), il y a de grandes



La plupart des humanitaires (n=18) pensent que les lieux où se trouvent les gens sont sûrs.



différences concernant les raisons pour lesquelles chaque groupe ne se sent pas en sécurité. Les réfugiés se sentent le plus en danger à cause des abris mal construits (35 %), de l'absence d'éclairage là où ils vivent (35 %) et des violences verbales (30 %). La principale préoccupation des membres de la communauté hôte est l'absence de sécurité là où ils vivent (57%).

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



### Vous sentez-vous en sécurité lorsque vous allez chercher des biens, de l'argent ou des services humanitaires et lorsque vous rentrez chez vous ?



### Vous sentez-vous en sécurité sur les sites de distribution ?



La plupart des bénéficiaires de l'aide interrogés se sentent en sécurité lors du trajet qu'ils font pour obtenir de l'aide et sur les sites de distribution de l'aide.

Parmi ceux qui ne se sentent pas en sécurité lorsqu'ils se déplacent pour recevoir de l'aide, la crainte de ne pas recevoir d'aide est la principale préoccupation des membres des communautés hôte (69%) et des réfugiés (68%). C'est une raison supplémentaire pour les humanitaires d'améliorer de toute urgence la communication sur les personnes éligibles à l'aide, car l'incertitude des gens quant à leur possibilité de recevoir de l'aide représente une préoccupation cruciale liée à la sécurité.

Les préoccupations secondaires des communautés hôtes sont les enlèvements sur la route (38%), suivis des vols (31%) et des routes dangereuses (31%). Les préoccupations secondaires des réfugiés sont le vol (46%) et la violence physique (32%).

Les réfugiés ne se sentent pas en sécurité aux points de distribution de l'aide en raison des vols (37%), des agressions verbales (37%) et de la peur que la distribution s'achève avant qu'ils ne puissent recevoir des marchandises (35%). La principale raison pour laquelle les membres de la communauté hôte ne se sentent pas en sécurité sur les sites d'aide est la crainte que la distribution se terminera avant qu'ils ne reçoivent des marchandises (50%), crainte suivie par le fait de ne pas recevoir d'informations sur la distribution de l'aide (42%), les abus verbaux (25%) et le vol (25%).

Les interactions des bénéficiaires de l'aide avec les humanitaires sont en général positives : 83% se sentent respectés par les acteurs humanitaires.

### Les travailleurs humanitaires vous traitent-ils avec respect ?



La plupart des humanitaires (n=18) pensent que les routes entre les maisons des gens et les sites de distribution de l'aide sont sûres. La majorité pense également que les sites de distribution ou de services eux-mêmes sont sûrs.

## R6. Ce que recommandent les communautés

« Je veux une présence militaire sur notre site pour éviter et prévenir le harcèlement ou la violence physique. » - Femme réfugiée à Bourgouma

« Nous voulons que les humanitaires nous fournissent des agents de sécurité... Il y a toujours une complicité entre les agents de sécurité et la communauté hôte » – Homme réfugié à Oundouma

« L'éclairage public pour les réfugiés nous aiderait à nous sentir plus en sécurité. » – Femme réfugiée à Ngama Kotoko

« Assurer la sécurité routière en fournissant des gardes de sécurité et en améliorant la route. » – Homme, membre de la communauté hôte à Oundouma

« Nous fournir un moyen de transport sûr pour nous rendre sur les sites de distribution de l'aide. » – Femme réfugiée à Oundouma

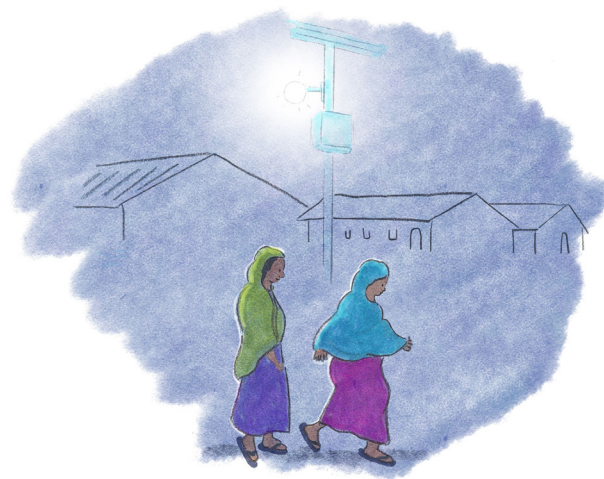
« Nous avons besoin de la police pour assurer l'ordre lors des distributions de l'aide et pour pouvoir ramener les biens de l'aide en toute sécurité. » – Femme réfugiée à Bourgouma

« Pour éviter une mauvaise gestion, les travailleurs humanitaires devraient déléguer des personnes parmi nous les réfugiés, et employer des travailleurs humanitaires chargés de la sécurité pour effectuer des distributions plus justes. » – Homme réfugié à Ngama Kotoko.

« Effectuer des distributions par groupes et s'assurer que les gens font la queue sur le site d'assistance. » – Femme réfugiée à Oundouma

« Nous voulons que la nourriture soit partagée directement au porte-à-porte pour éviter la confusion. » – Femme réfugiée à Oundouma

« Que ces organisations viennent et s'occupent elles-mêmes de la distribution. Ceux qui ont été délégués pour faire ce travail nous discriminent à chaque fois, nous les réfugiés. » – Homme réfugié à Oundouma



## 7. Les humanitaires risquent de créer une culture de dépendance à l'égard de l'assistance

Seuls 9% des bénéficiaires de l'aide pensent que l'assistance qu'ils reçoivent les aidera à vivre sans aide à l'avenir. Les membres de la communauté hôte sont légèrement plus positifs (14%) que les réfugiés (7%) quant à l'idée que l'aide favorise leur résilience à long terme. Cela s'explique probablement par le fait que les réfugiés connaissent des conditions plus difficiles, ayant récemment fui le Cameroun, bien que les perspectives des deux groupes soient très négatives.

Ce n'est pas simplement parce que l'accent est mis sur l'aide immédiate. Ceux qui estiment que l'aide ne répond pas à leurs besoins actuels sont plus susceptibles de penser que l'aide ne les aidera pas à vivre sans assistance à l'avenir.<sup>10</sup> Pour cette

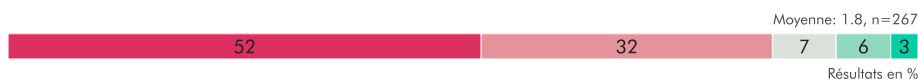


La plupart des humanitaires (n=18) pensent que l'aide à court terme de leur organisation améliore les conditions de vie des communautés affectées par la crise. La plupart des humanitaires pensent également qu'il existe une coopération efficace entre les acteurs de l'humanitaire et du développement, mais peu d'entre eux en revanche estiment que le soutien aux organisations locales et nationales de Chari-Baguirmi est suffisant. Les humanitaires suggèrent un soutien financier supplémentaire, un renforcement des capacités et un soutien organisationnel pour ces organisations locales et nationales.

<sup>10</sup> Coefficient de corrélation de Pearson: 0,39.

communauté affectée, l'impact négatif des [distributions irrégulières d'aide](#) et des [quantités insuffisantes de nourriture et de produits non alimentaires](#) est plus grave parce que les gens [préfèrent et comptent sur l'aide en nature](#). Lorsque l'aide en nature dont les gens ont besoin n'arrive pas à temps et fait défaut, la programmation de l'aide maintient les gens dans un état d'insécurité, les empêchant d'imaginer un avenir où ils ne dépendront pas de l'aide.

### Pensez-vous que l'aide que vous avez reçue vous aide à vivre sans aide à l'avenir ?



La situation au Chari-Baguirmi étant considérée comme une crise urgente, les humanitaires s'attachent à « sauver des vies » et à apporter une solution à court terme. Cependant, la reprise de la violence au Cameroun en décembre dernier indique que les gens ne rentreront pas chez eux dans un futur proche, quelle que soit la détermination des gouvernements tchadien et camerounais à coordonner le rapatriement. Les humanitaires doivent cesser de gérer cette crise comme si elle allait se terminer bientôt, d'autant plus que la cause profonde du changement climatique laisse peu d'espoir.

Les gouvernements, les donateurs et les humanitaires font preuve d'une vision limitée lorsqu'ils gèrent de nouveaux afflux de personnes comme si l'assistance vitale était la seule priorité. Le Tchad a connu 10 années de programmation humanitaire au cours desquelles l'aide d'urgence organisée de manière répétitive et à court terme n'a pas permis aux populations de pouvoir s'en sortir. La plupart des humanitaires ont noté que la collaboration entre les acteurs de l'humanitaire et du développement est efficace. Certains acteurs travaillant dans les deux secteurs, il est temps pour les gouvernements, les donateurs et les humanitaires de rechercher, de financer et de mettre en œuvre des projets qui soutiennent l'avenir à long terme des personnes affectées.

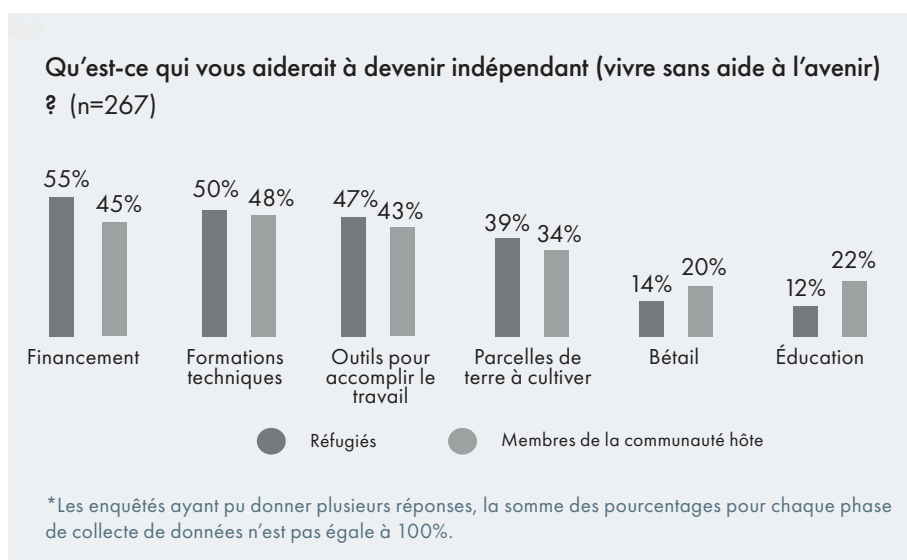
La programmation à long terme devrait donner la priorité aux organisations locales, dirigées par la communauté, pour mener la mise en œuvre de projets axés sur des solutions à long terme pour les personnes affectées. Cependant, peu d'humanitaires pensent que les organisations locales sont soutenues. Ils pensent qu'un financement accru, un renforcement des capacités et un soutien organisationnel aux organisations locales renforceront la programmation de ces organisations et feraient avancer le programme de localisation au Tchad.



Les humanitaires (n=18) pensent qu'une formation, un financement et des outils spécialisés permettraient de mieux autonomiser les personnes affectées à Chari-Baguirmi. Certains acteurs humanitaires notent également que des terres pour la culture, l'éducation et le bétail sont importants pour la résilience à long terme.



Les partenaires locaux doivent se coordonner pour éviter les doublons et les ONG locales devraient être prioritaires pour le financement  
*Travailleur humanitaire*



Les réfugiés et les membres de la communauté hôte partagent des points de vue similaires sur les besoins nécessaires à leur autonomie. Les réfugiés sont légèrement plus nombreux que les membres de la communauté hôte à avoir besoin d'accéder à des possibilités de financement pour répondre à leurs besoins à long terme. Cela s'explique probablement par le fait que les réfugiés ont besoin de fonds pour investir dans le capital physique afin de poursuivre des activités génératrices de revenus à long terme. Compte tenu des inquiétudes des personnes interrogées concernant la gestion de l'aide en cash, ces programmes de financement devraient inclure une solide formation à la gestion financière afin que les communautés se sentent bien préparées à gérer ces nouveaux fonds. Les programmes devraient également évaluer l'impact de ces financements sur la dynamique des ménages et déterminer les meilleures approches pour en atténuer les effets négatifs.

## R7. Ce que recommandent les communautés

« Nous avons besoin d'outils de travail qui nous permettent de mener des activités de pêche et d'agriculture. » – Homme réfugié à Bourgouma

« Nous devons avoir accès aux espaces cultivables. » - Femme réfugiée à Oundouma

« La possibilité d'élever du bétail peut nous aider à vivre sans aide. » - Femme réfugiée à Bourgouma

« Nous avons besoin d'une formation pour les activités commerçantes comme la couture. » - Femme réfugiée à Ngama Kotoko

Tous les participants aux groupes de discussion, qu'ils soient hommes ou femme, et quels que soient leur statut et leur village, ont noté le même besoin de formation. Les hommes réfugiés et les hommes membres de la communauté hôte aimeraient également recevoir une formation pour devenir conducteurs.

« Pour mieux répondre à nos besoins à long terme, nous avons besoin d'une éducation pour nos enfants. » – Homme réfugié à Oundouma

« Créer un marché dans notre localité pour nous permettre de faire du commerce. » – Homme, membre de la communauté hôte à Bourgouma

Les hommes de la communauté hôte à Bourgouma souhaitent également avoir accès aux transports publics.

« Nous avons besoin de financement pour des activités génératrices. » - Femme réfugiée à Bougouma



## 8. Les agents humanitaires ont une opinion positive de leurs conditions de travail

La plupart des humanitaires interrogés (n=18) recommanderaient de travailler ou de faire du bénévolat pour leur organisation. La plupart pensent que leur organisation se sent responsable du bien-être de ses employés. Tous les humanitaires pensent pouvoir faire leur travail efficacement, et peu d'entre eux déclarent avoir été confrontés à un stress dépassant leurs propres limites au cours des trois derniers mois. La plupart disent avoir suffisamment d'occasions de parler des défis que présente leur profession.

Tous les humanitaires pensent que le personnel de leur organisation comprend les normes de comportement attendues. Ils disent tous savoir comment signaler les cas d'exploitation, d'abus ou de harcèlement sexuel de la part des travailleurs humanitaires, et la plupart des humanitaires interrogés se sentiraient en mesure de dénoncer un humanitaire si de tels cas se produisaient.

La perception positive qu'ont les humanitaires de leur travail constitue une base solide pour que les organisations se concentrent sur le renforcement de leurs compétences afin de mieux écouter les personnes affectées et de donner suite à leurs commentaires.

## Méthodologie

		MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ HÔTE	RÉFUGIÉS
GENRE	Male	33 (51%)	50 (25%)
	Female	32 (49%)	152 (74%)
ÂGE	18–35	36 (55%)	109 (54%)
	36–60	23 (36%)	83 (41%)
	61 and older	6 (9%)	10 (5%)
VILLAGE	Oundouma	37 (57%)	123 (61%)
	Bourgouma	13 (20%)	31 (15%)
	Ngama Kotoko	7 (11%)	30 (15%)
	Tchidam Borno	5 (8%)	10 (5%)
	Ngama Sara	3 (4%)	8 (4%)

### Questionnaire

Les questions de l'enquête ont été développées par Ground Truth Solutions (GTS) en collaboration avec OCHA Tchad (United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs) et ont été largement partagées avec les principales parties prenantes, y compris les agences des Nations Unies et les ONG (Organisations Non Gouvernementales) internationales et nationales. Les questions proposent des

## Échantillon de personnel humanitaire

18 répondants

Genre :



12 hommes (67%)



6 femmes (33%)

Statut :

18 personnel de statut national (100%)

Type d'organisation

10 ONG nationales (56%)

8 ONG internationales (44%)

réponses sur l'échelle de Likert (réponses allant de 1 à 5), ainsi que des réponses binaires et à choix multiples.

Le questionnaire destiné aux communautés affectées a été rédigé en français, puis traduit oralement en arabe tchadien et en mousgoum. Le personnel humanitaire a été interrogé en français.

### Enquête de terrain

Les cinq villages étudiés étaient ceux qui comptaient le plus grand nombre de réfugiés enregistrés selon le rapport de mi-septembre du HCR (Haut-Commissariat pour les Réfugiés). L'objectif initial de la collecte de données était d'interroger 85% de réfugiés et 15% de membres de la communauté hôte. Cependant, la distribution finale est de 76% de réfugiés et 24% de membres de la communauté hôte. À la fin de l'enquête, il a été demandé aux répondants de reconfirmer leur consentement concernant l'utilisation de leurs réponses par GTS. Le fait que le consentement n'ait pas forcément été donné à nouveau à la fin de l'enquête a eu un impact sur la distribution finale des réfugiés et des membres de la communauté hôte. Nous avions pour objectif d'interroger 74% de femmes et 26% d'hommes afin de nous aligner sur les données du HCR concernant les adultes enregistrés. Notre distribution finale est cependant de 69% de femmes et 31% d'hommes, en raison des cas de non-consentement à la fin de notre enquête. Tous les répondants étaient âgés de 18 ans ou plus et tous avaient bénéficié d'une aide humanitaire au cours des six derniers mois.

Pour l'enquête téléphonique auprès du personnel humanitaire, nous avons appelé le personnel humanitaire travaillant dans la province de Chari-Baguirmi. Sur les 27 noms et numéros de téléphone fournis, 18 membres du personnel humanitaire ont répondu. Cette enquête auprès des humanitaires révèle un problème de sélection car de nombreux acteurs humanitaires ont refusé de participer.

### Collecte des données

Des enquêteurs recrutés localement et formés par Ground Truth Solutions ont mené des entretiens en face à face (en respectant les mesures de précaution liées à la COVID-19) avec les personnes affectées en octobre 2021. Les enquêteurs ont interrogé un ménage sur trois dans chaque village afin de garantir un échantillon aléatoire.

Les superviseurs de la collecte de données sont retournés à Bourgouma, Oundouma et Ngama Kotoko en novembre 2021 pour partager les résultats préliminaires de l'enquête initiale. Neuf discussions de groupe ont été organisées :

VILLAGE	GROUPE	NOMBRE DE PARTICIPANTS
Oundouma	Femmes réfugiées	14
	Homme réfugiés	10
	Femmes membres de la communauté hôte	17
	Hommes membres de la communauté hôte	16
Bourgouma	Femmes réfugiées	24
	Homme réfugiés	9
	Femmes membres de la communauté hôte	15
	Hommes membres de la communauté hôte	15
Ngama Kotoko	Femmes réfugiées	16

<sup>11</sup> UNHCR, Septembre 2021. "[Rapport de situation sur l'urgence des nouveaux arrivants camerounais](#)".

<sup>12</sup> Ibid.



L'objectif de l'enquête sur le personnel humanitaire était de parler aux travailleurs de première ligne à Chari-Baguirmi. Effective Solutions, l'International Rescue Committee (IRC) et la Croix-Rouge tchadienne (CRT) ont été contactés pour fournir les numéros de téléphone de leur personnel humanitaire de première ligne travaillant dans cette province. Seuls les numéros de téléphone ont été fournis car ces travailleurs de première ligne n'ont pas toujours un accès régulier à l'internet. Les enquêteurs ont appelé chaque personne apparaissant sur la liste en novembre 2021. Les personnes qui n'ont pas répondu à l'enquête (9 sur 27) n'étaient pas disponibles aux heures où les enquêteurs ont appelé, n'ont jamais pu être jointes ou ont refusé de participer.

### Analyse des données quantitatives

L'opinion des bénéficiaires est évaluée à l'aide d'une échelle de Likert de 1 à 5 (1 : opinion très négative ; 5 : très positive). Des moyennes sont ensuite calculées pour chaque cycle de collecte de données. Une moyenne inférieure à 2,5 indique une opinion généralement négative ; plus elle s'approche de 1, plus l'opinion générale est négative. Une moyenne supérieure à 2,5 indique une opinion généralement positive ; plus elle se rapproche de 5, plus l'opinion générale est positive.

Ce rapport explore les différences d'opinion entre les groupes démographiques lorsque cela est pertinent.

Les données pondérées n'ont pas eu d'impact significatif sur les résultats, aussi cette analyse utilise-t-elle des données brutes, non pondérées.

### Limites de l'enquête

Notre équipe n'a pas eu accès à toutes les organisations travaillant en première ligne de la réponse à Chari-Baguirmi, nous n'avons donc pas pu contacter tout le personnel pour participer à notre enquête. La participation était également volontaire. Étant donné le faible nombre de répondants à l'enquête auprès du personnel, les données fournies par les humanitaires ne peuvent être considérées que comme anecdotiques et non comme représentatives de l'opinion de tous les humanitaires de Chari-Baguirmi.

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

### Auteur

Elise Shea  
Coordinatrice

Veuillez contacter Serge Madjou ([serge@groundtruthsolutions.org](mailto:serge@groundtruthsolutions.org)) and Carine Nzeuyang ([carine@groundtruthsolutions.org](mailto:carine@groundtruthsolutions.org)) pour plus d'informations.

Illustrations par  
Trilce Garcia Cosavalente





Contact Carine Nzeuyang: [carine@groundtruthsolutions.org](mailto:carine@groundtruthsolutions.org)

Join us at [groundtruthsolutions.org](https://groundtruthsolutions.org)