

# Consultés mais ignorés

---

Avril 2022 • Tchad • Mandoul

---



GROUND TRUTH  
SOLUTIONS

# Introduction

Les affrontements entre factions rivales dans les régions du nord de la République centrafricaine (RCA) ont provoqué un important afflux de réfugiés dans les provinces tchadiennes du Logone Oriental et du Mandoul en 2017 : plus de 22 000 personnes réfugiées supplémentaires vivaient en effet dans ces deux régions en mars 2018.<sup>1</sup> Alors que les provinces du Logone Oriental et du Moyen Chari accueillent depuis plusieurs années des populations déplacées en provenance de la RCA, le Mandoul n'avait pas accueilli un tel nombre de réfugiés dans son histoire la plus récente. Les interventions humanitaires ont débuté au Mandoul en 2018 et plus de 18 000 réfugiés et demandeurs d'asile y vivent désormais.<sup>2</sup>

Les humanitaires partagent le point de vue selon lequel les communautés touchées par une crise devraient influencer le type d'assistance qu'elles reçoivent et la manière dont elles la reçoivent. Depuis 2018, [Ground Truth Solutions](#) (GTS) est attentif aux perceptions pour contribuer à évaluer dans quelle mesure les gens estiment que leur point de vue influence effectivement la prise de décision humanitaire. Ce sixième cycle de collecte de données analyse la façon dont les réfugiés de RCA et les communautés hôtes tchadiennes perçoivent l'aide humanitaire qu'ils ont reçue au cours des six derniers mois.

Notre étude révèle que :

- Seuls 16% des répondants pensent que l'aide va à ceux qui en ont le plus besoin. Les gens pensent que les bénéficiaires de l'aide sont injustement sélectionnés en fonction de leur relation avec ceux qui mènent ce processus. Certains pensent que ce sont les mêmes personnes qui sont sélectionnées pour chaque programme d'aide.
- Le partage de l'information doit être amélioré : les gens reçoivent des informations sur les biens communs, mais pas le calendrier des distributions et des activités à venir. C'est pourquoi [seuls 60% se sentent informés de l'aide disponible](#).
- Même lorsque les gens se sentent informés sur les programmes d'aide, ils disent qu'ils ne peuvent pas partager leurs idées parce que [les décisions ont déjà été prises](#).
- [Seuls 10% des personnes interrogées au Mandoul pensent que l'opinion de leurs communautés est écoutée](#), et [4% seulement pensent que l'aide répond à leurs besoins](#).

## Portée de l'enquête

GTS a mené une enquête auprès des réfugiés de RCA et des membres de la communauté hôte tchadienne au Mandoul en octobre 2021. Nous avons ensuite parlé des résultats avec des groupes de discussion, divisés par statut juridique (membre de la communauté hôte ou réfugié) et selon le genre (homme ou femme). Ce rapport combine les données de l'enquête avec les recommandations et les commentaires qualitatifs issus de ces discussions. GTS a également demandé un retour d'information au personnel humanitaire par téléphone. Leurs avis sont mentionnés dans la colonne droite de ce rapport.

Consulter l'analyse suivante :

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

<sup>1</sup> CARE. 2018. "[START Fund: Réponse Rapide aux Nouveaux Réfugiés de Moissala](#)".

<sup>2</sup> UNHCR. Décembre 2021. "[UNHCR Tchad: Personnes Relevant de la Compétence du HCR](#)".

## Recommandations des personnes affectées par la crise

Les recommandations suivantes combinent les suggestions directes des personnes interrogées et l'analyse du retour d'information 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 et les hommes, ainsi que les chefs traditionnels, afin de :
  - a) [Vérifier les personnes sélectionnées pour l'aide. Ne pas utiliser les consultations communautaires comme seule méthode de sélection. Utiliser les listes d'enregistrement officielles de la Commission Nationale d'Accueil et de Réintégration des Réfugiés et Rapatriés \(CNARR\) et du Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés \(HCR\) comme base de référence.](#)
  - b) [Discuter des différentes étapes du programme pendant la phase de lancement, ainsi qu'à mi-parcours et à la fin du projet.](#)
  - c) [Comprendre les types, la quantité et la fréquence de l'aide dont leurs communautés ont besoin.](#)
  - d) [Mieux utiliser les mécanismes de plainte pour s'assurer que les réactions parviennent aux humanitaires et que les réponses parviennent quant à elles aux membres de la communauté.](#)
2. [Répondre systématiquement au retour d'information - et adapter la programmation en fonction de celui-ci - afin de garantir que les communautés influencent la prise de décision.](#)

### Partage de l'information

1. [Communiquer sur qui va recevoir l'aide et pourquoi pour éviter que les gens perçoivent la distribution de l'aide comme discriminatoire et pour apaiser les craintes des gens de ne pas recevoir d'aide.](#)
2. [Améliorer le partage des informations par des crieurs publics, en leur fournissant des mégaphones et l'équipement dont ils ont besoin.](#)
3. [Améliorer le partage des informations par l'intermédiaire des responsables communautaires en faisant appel à différents représentants démographiques et pas seulement à ceux qui occupent des postes de pouvoir.](#)

### Sûreté et sécurité

1. [Rapprocher les sites de distribution des lieux d'habitation pour réduire les distances à parcourir<sup>3</sup>](#)
2. [Permettre aux réfugiés de se déplacer librement au Tchad, conformément à la loi sur l'asile récemment adoptée.](#)
3. [Former le personnel humanitaire et le personnel de sécurité aux normes de comportement humanitaire.](#)
4. [Déployer des équipes du Détachement pour la Protection des Humanitaires et](#)

---

<sup>3</sup> Cette suggestion est un compromis avec les recommandations des membres de la communauté, qui sont difficiles à mettre en œuvre sur le plan logistique.

des Réfugiés (DPHR) sur les sites de distribution pour maintenir l'ordre. Revoir également leur comportement car certaines personnes affectées ne se sentent pas en sécurité à leurs côtés.

5. Veiller à ce que les distributions soient organisées et s'arrêtent avant le crépuscule afin que les personnes puissent rentrer chez elles en toute sécurité.

6. Installer de l'éclairage dans les zones publiques.

#### **Des solutions durables**

1. Donner la priorité à l'assistance en cash, en particulier au micro-financement pour la création de revenus.

2. Faire appel à des fournisseurs locaux pour les biens en nature.

3. Plaider pour que les personnes affectées aient accès aux terres et leur fournir du bétail, des semences et des équipements agricoles modernes.

4. Fournir une formation spécialisée dans les domaines de l'élevage, la couture, la mécanique et la menuiserie.

5. Améliorer les services d'éducation et de santé à long terme

# 1. Faible confiance dans les processus de ciblage menés au niveau communautaire

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



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



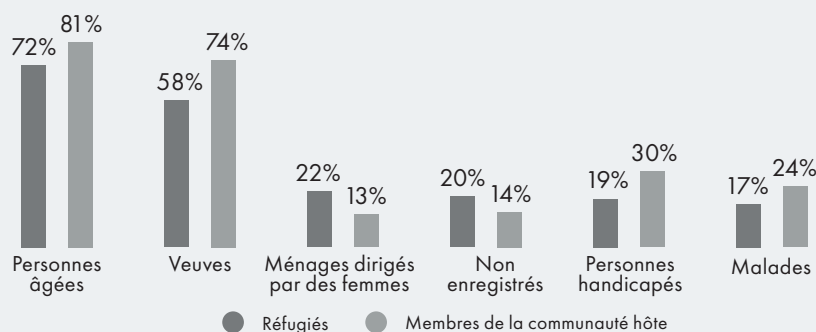
Bien que la plupart des personnes interrogées disent savoir comment s'opère le ciblage de l'aide, la majorité ne pense pas que les bonnes personnes se retrouvent sur la liste. Seuls 12% des membres de la communauté hôte et 17% des réfugiés pensent que l'assistance touche les personnes qui en ont le plus besoin. [Les membres de la communauté hôte se sentent particulièrement exclus, 58% d'entre eux déclarant avoir besoin de plus d'informations sur la manière de s'inscrire.](#) Les réfugiés et les membres des communautés hôte s'accordent à dire que les personnes âgées et les veuves sont les personnes les plus exclues de l'aide, et ils ont tendance à mettre cela sur le compte de la discrimination.



La plupart des fournisseurs d'aide - sur les 34 que nous avons consultés - travaillant au Mandoul pensent que leur organisation explique les critères de sélection aux personnes qu'elles servent.

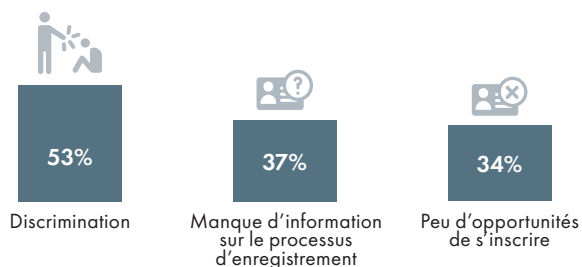
Presque tous les humanitaires que nous avons interrogés (n=34) pensent que les services fournis par leur organisation atteignent ceux qui en ont le plus besoin. Ceux qui pensent que les services fournis ne ciblent pas efficacement les populations affectées (n=2) notent que les personnes âgées, les veuves et les enfants non accompagnés sont exclus de l'aide en raison d'un manque d'information et de processus d'enregistrement discriminatoires.

Qui est laissé de côté ? (n=444)



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

Pourquoi ces personnes sont-elles mises à l'écart ?



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

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

Les réfugiés qui vivent au Mandoul depuis un an ou plus s'estiment mieux informés du processus de ciblage (73%) que ceux qui y vivent depuis moins d'un an (62%). Cependant, les réfugiés qui vivent au Mandoul depuis plus longtemps sont moins convaincus (11%) que les arrivants plus récents (27%) que l'aide cible les personnes qui en ont le plus besoin. Cela indique que plus les gens restent longtemps au Mandoul, plus ils se sentent oubliés par les programmes d'aide.

La plupart des participants aux groupes de discussion (y compris des hommes et des femmes réfugiés et des membres de la communauté hôte à Gon et à Dilingala) pensent que les bénéficiaires de l'aide sont injustement sélectionnés en fonction de leur relation avec ceux qui mènent le processus. Ils expliquent que les organisations humanitaires demandent aux comités locaux d'identifier ceux qui répondent aux critères de ciblage, probablement pour garantir un processus de sélection mené par la communauté. Mais les gens pensent que ce protocole se retourne contre eux. Seuls ceux qui connaissent des membres du comité sont ajoutés à la liste des bénéficiaires de l'aide. « Dans tous les cas, il y a discrimination car les comités chargés de soutenir les humanitaires dans les distributions [d'aide] choisissent leurs proches, même s'ils ne répondent pas aux critères », explique une réfugiée à Dilingala.

Les femmes réfugiées à Gon ne pensent pas qu'il y ait toujours une discrimination, mais simplement un problème lié à l'étendue du processus de sélection. « Ce qui est frustrant, c'est que ce sont les mêmes personnes qui répondent aux critères de ciblage [pour chaque programme d'aide] ... et tout le monde n'en bénéficie pas », a déclaré une femme.

## R1. Ce que recommandent les communautés

« Nous demandons que les humanitaires procèdent directement à l'enregistrement en prenant pour point de départ la liste des réfugiés détenue par le CNARR et le HCR, puis qu'ils vérifient la liste auprès des comités locaux » – Homme réfugié à Gon

« Nous aimerions que le ciblage soit effectué par des représentants du village (femmes, jeunes, chefs religieux, etc.) » – Femme, membre de la communauté hôte à Gon

« Nous recommandons aux acteurs humanitaires de se rendre eux-mêmes sur le terrain pour identifier les bénéficiaires de l'aide » – Homme réfugié à Dilingala

« Je veux qu'ils partagent les biens sans discrimination » – Homme, membre de la communauté hôte à Gon

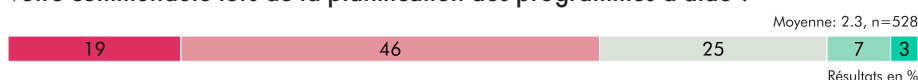


## 2. Les gens se sentent certes consultés, mais leur opinion ne semble pas toujours être prise en compte

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



Pensez-vous que les fournisseurs d'aide prennent en compte les points de vue de votre communauté lors de la planification des programmes d'aide ?



Soixante-quatorze pour cent des personnes interrogées pensent que leur communauté a été consultée sur la programmation humanitaire dans leur région. Les membres de la communauté hôte et les réfugiés ont le même avis sur la consultation, mais les réfugiés qui vivent au Mandoul depuis au moins un an se sentent davantage consultés (84%) que les nouveaux arrivants (53%). Si la programmation de l'aide au Mandoul est axée sur le soutien aux nouveaux arrivants, les humanitaires n'écourent peut-être pas aussi bien qu'ils le pourraient le faire aux points de vue de ces nouveaux arrivants avant d'apporter leur aide.

Les gens peuvent être consultés, mais seuls 10% des bénéficiaires de l'aide pensent que les humanitaires tiennent compte de leurs opinions. Les réfugiés se sentent particulièrement peu écoutés (9%), par rapport aux membres des communautés hôtes (14%). Les consultations des fournisseurs d'aide ont lieu le plus souvent au cours et à la fin des projets, de sorte que les communautés ne sont pas systématiquement incluses au début et ne peuvent pas influencer le programme avant qu'il ne commence. Un homme réfugié à Gon a expliqué : « **Les décisions sont prises directement par les humanitaires, et nous ne sommes pas impliqués. Il existe un comité des plaintes qui défend les intérêts des réfugiés, mais il n'est jamais consulté par les ONG** ».

Ceux qui se sont sentis écoutés ont donné des exemples de réaction des humanitaires à leurs demandes de réparation d'abris et de pompes, ainsi que de forage de puits. D'autres ont constaté une augmentation des rations après l'avoir demandé.

## R2. Ce que recommandent les communautés

« Toutes les activités doivent être planifiées en collaboration directe avec les chefs de la communauté, y compris le chef local et le groupe de femmes local. » – Homme, membre de la communauté hôte à Gon

« Impliquer les femmes dans la prise de décision, notamment dans le choix des biens et des services. » - Femme, membre de la communauté hôte à Dilingala

« Impliquer les anciens du site dans toutes les décisions et mettre en place un comité composé des anciens et des jeunes du site pour participer aux décisions. » – Homme réfugié à Dilingala

« Les décideurs des ONG humanitaires devraient se rendre de temps en temps sur le terrain pour connaître la réalité et écouter les points de vue des bénéficiaires de l'aide. » – Homme, membre de la communauté hôte à Gon



La plupart des humanitaires (n=34) déclarent inclure les communautés pendant les phases de mise en œuvre et d'évaluation des projets. Ils sont moins nombreux à penser que leur organisation implique les personnes concernées dès la phase de lancement du projet.

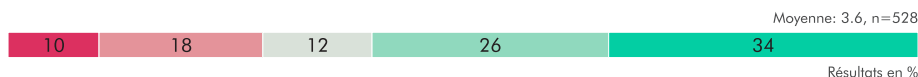
Presque tous les prestataires pensent qu'ils disposent de suffisamment d'informations sur les préférences des bénéficiaires pour prendre des décisions éclairées. Pourtant, à peine plus de la moitié d'entre eux pensent que leurs organisations mettent en œuvre des mesures correctives sur la base du retour d'information des communautés affectées.





### 3. Les informations arrivent en retard

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



Soixante pour cent des personnes interrogées se sentent informées de l'aide disponible. Les membres de la communauté hôte se sentent moins informés (49%) que les réfugiés (62%), probablement parce qu'ils sont moins souvent ciblés par l'aide. Cependant, au sein de la communauté des réfugiés, les nouveaux arrivants se sentent moins informés (49%) que ceux qui vivent au Mandoul depuis au moins un an (69%).

Les groupes de discussion précisent qu'ils reçoivent régulièrement des informations sur les biens et les services communs, mais qu'ils ne reçoivent pas d'informations préalables sur les distributions de produits alimentaires ou non alimentaires.

Lorsque les informations sont fournies, les projets ne font pas l'objet de discussion. « On nous présente toujours des faits accomplis », a déclaré un homme réfugié à Gon. [Les humanitaires n'impliquent pas régulièrement les communautés dans la phase de lancement des projets](#), de sorte que les communautés ont le sentiment d'être simplement informées de ce qui se passe sans participer à la prise de décision. Les personnes qui pensent que leur communauté n'est pas consultée sont plus susceptibles de se sentir mal informées sur l'aide.<sup>4</sup>

Les femmes réfugiées à Dilingala expliquent que les gens sont mal informés parce que les humanitaires n'utilisent pas les canaux d'information que leurs communautés préfèrent. Une distinction importante est que la plupart des réfugiés préfèrent recevoir des informations de la part des crieurs publics alors que les communautés hôte préfèrent les entendre des leaders de leurs communautés.

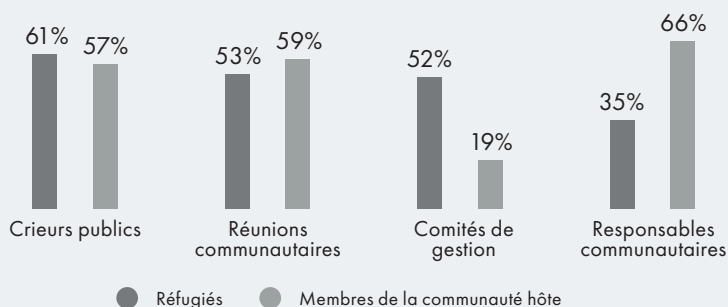


Presque tous les fournisseurs d'aide interrogés (n=34) pensent que leur organisation fournit aux communautés les informations dont elles ont besoin.

La moitié des fournisseurs d'aide interrogés (n=34) utilisent les appels téléphoniques et les réunions communautaires pour informer les populations affectées. Cependant, il ne semble pas y avoir de canal particulier que tous les humanitaires s'accordent à utiliser pour partager l'information.

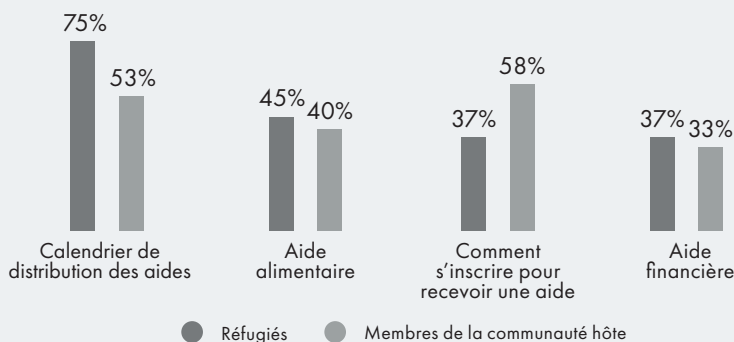
Moins de la moitié des fournisseurs d'aide disent que leur organisation partage des informations sur le calendrier de distribution de l'aide. Les autres informations que les humanitaires partagent - services d'eau, d'assainissement et d'hygiène (EAH), mécanismes de plainte et de retour d'information, situation sécuritaire, aide alimentaire disponible, processus d'enregistrement - varient selon les répondants.

#### Quels sont vos canaux d'information préférés ? (n=528)



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

#### De quelles informations avez-vous besoin ? (n=211)



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

<sup>4</sup> Coefficient de Pearson : 0,31.



## Pensez-vous que les leaders communautaires partagent avec vous les informations importantes sur les activités humanitaires ?

Moyenne: 3,0, n=528



Seuls 40% des répondants pensent que les leaders communautaires partagent les informations dont ils ont besoin. Les nouveaux réfugiés sont dans l'ignorance : ils ne sont que 24% à dire que les responsables communautaires partagent les informations avec eux. Les humanitaires doivent s'assurer que les leaders communautaires de longue date transmettent les informations aux nouveaux arrivants et que ces derniers puissent choisir de nouveaux représentants de leur communauté pour recueillir et partager les informations avec eux.

Les réfugiés comme les communautés hôtes ont une opinion négative à l'égard des leaders qui partagent les informations. Ceci est particulièrement problématique pour les membres de la communauté hôte, qui préféreraient recevoir leurs informations de ces leaders, mais qui ont le sentiment que le processus ne fonctionne pas. La question est de savoir si les leaders communautaires, en particulier ceux de la communauté hôte tchadienne, sont eux-mêmes bien informés des activités humanitaires. Nous avons vérifié auprès des fournisseurs d'aide, et presque tous les fournisseurs interrogés comptent sur les leaders communautaires pour partager l'information. Cependant, peu de programmes humanitaires utilisent les leaders communautaires comme principal canal d'information. Cela pourrait expliquer pourquoi les communautés hôtes se sentent beaucoup moins informées (49%) que les réfugiés (62%). Les humanitaires interrogés ne déclarent pas utiliser un canal commun pour partager l'information. La moitié d'entre eux disent utiliser les appels téléphoniques et les réunions communautaires pour informer les populations affectées.

Les personnes qui pensent que les leaders communautaires partagent l'information sont plus susceptibles d'avoir le sentiment d'être informées sur l'aide disponible<sup>5</sup>, d'être consultées sur la programmation<sup>6</sup>, et que leurs opinions sont prises en compte.<sup>7</sup> Ce sont là des raisons évidentes pour les humanitaires d'assurer une communication régulière et suivie avec les leaders communautaires et de leur donner les outils nécessaires pour atteindre efficacement les membres de la communauté.

### R3. Ce que recommandent les communautés

« L'information doit d'abord passer par le chef du village, et ce plusieurs jours avant la mise en œuvre de l'activité » – Femme, membre de la communauté hôte à Gon

« Nous recommandons la création d'un comité crieurs publics et de points d'information dans tous les villages concernés » – Homme, membre de la communauté hôte à Dilingala

« Il est nécessaire d'avoir un chargé de communication disposant de tous les moyens de communication (crédit, mégaphone, etc.) qui diffuse l'information et peut être consulté en temps réel. » – Femme réfugiée à Dilingala

« Le chef du camp et les chefs religieux sont des ressources à utiliser pour transmettre des informations » – Homme réfugié à Gon



<sup>5</sup> Coefficient de Pearson : 0,37.

<sup>6</sup> Coefficient de Pearson : 0,31.

<sup>7</sup> Coefficient de Pearson : 0,30.

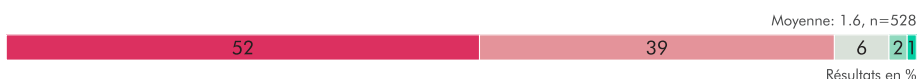
## 4. « Non seulement l'aide ne répond pas à nos besoins, mais elle arrive au mauvais moment et elle est insuffisante »

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



Seuls 4% de l'ensemble des personnes (3% des réfugiés et 9% des membres des communautés hôtes) pensent que l'aide couvre leurs besoins de base.

Recevez-vous une aide et des services humanitaires lorsque vous en avez besoin ?



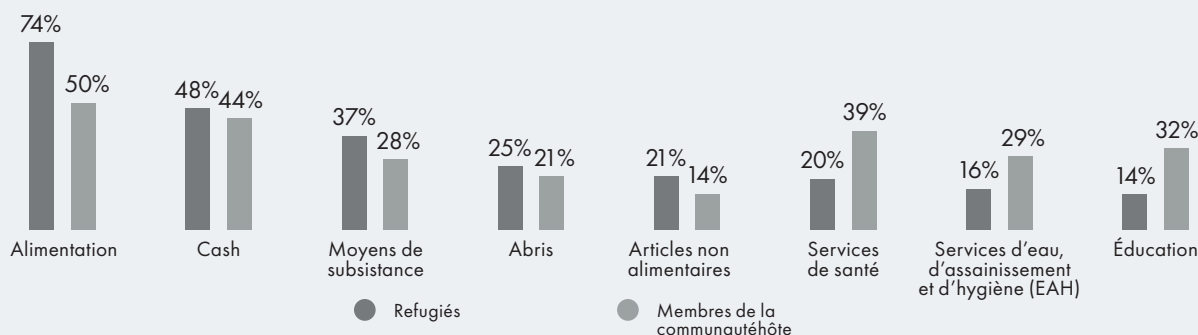
Seulement 3% des bénéficiaires de l'aide pensent que l'assistance humanitaire est disponible pour eux quand ils en ont besoin. Tous les participants aux groupes de discussion ont déclaré que l'aide n'arrive pas au bon moment et qu'elle est insuffisante. Les gens soulignent que les biens distribués via l'aide sont gaspillés. Comme les humanitaires ne consultent pas les communautés avant de décider ce qu'ils doivent fournir, souvent l'aide reçue ne correspond pas aux besoins. Par exemple, un homme réfugié à Gon a expliqué que « le fait que les semences nous soient distribuées en juillet est une perte pour les humanitaires et semble être une moquerie pour nous »,



Presque tous les humanitaires (n=34) pensent que l'aide à court terme de leur organisation améliore les conditions de vie des personnes affectées. Mais certains reconnaissent que ce n'est pas suffisant. Une travailleuse humanitaire recommande aux organisations « d'aider les bénéficiaires en augmentant le montant de l'aide pour leur stabilité sociale »

La quasi-totalité du personnel humanitaire interrogé (n=34) pense que les biens et services de son organisation arrivent au moment où les gens en ont besoin. Mais à peine plus de la moitié pensent que leur organisation respecte les délais qu'elle a fixés pour la livraison de l'aide. Un travailleur humanitaire recommande aux organisations de « faire en sorte que les distributions d'aide soient régulières pour que les gens puissent survivre. Cela s'applique à toutes les catégories de personnes ».

Quels sont vos besoins non satisfaits ? (n=508)



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

car la saison des semis a lieu entre mai et juin.

La nourriture et l'argent sont les deux principaux besoins non satisfaits, tant pour les réfugiés que pour les membres des communautés hôtes. Les gens sont particulièrement insatisfaits de l'aide alimentaire, suggérant que l'argent liquide pourrait être une modalité plus efficace : « Les produits alimentaires que l'on nous donne sont d'un prix plus élevé que celui du marché. Nous vendons certains produits qui ne répondent pas à nos besoins pour acheter les produits primaires dont nous avons besoin », explique un réfugié à Dilingala.

Les réfugiés vendent couramment (74%) l'aide. L'aide aux nouveaux arrivants semble mal adaptée à leurs besoins. Les réfugiés arrivés depuis moins d'un an vendent davantage d'aide (81%) que ceux qui sont au Mandoul depuis plus d'un an (71%).

La vente d'aide est moins courante pour les membres de la communauté hôte (31%). Les couvertures (53%), les nattes (49%) et les articles non alimentaires (50%) sont le plus souvent vendus pour acheter de la nourriture (83%), des médicaments (34%) et des vêtements (29%).

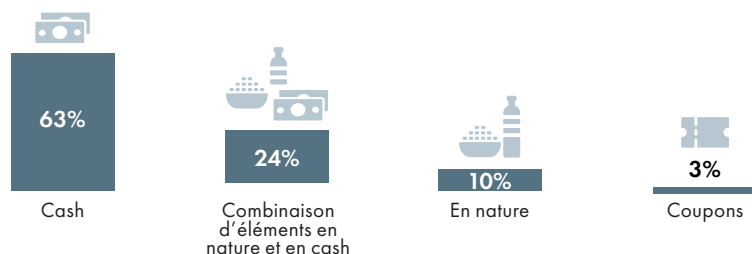
### Vendez-vous les biens reçus des organisations humanitaires pour mieux couvrir vos besoins de base ?



## Donner de l'assistance en cash aux populations concernées

### Comment préférez-vous recevoir l'aide ? (n=528)

L'argent liquide permet non seulement aux gens de répondre facilement à leurs besoins, mais aussi d'acheter des produits de bonne qualité plutôt que de devoir s'en remettre à ce que les humanitaires fournissent ou à ce que les commerçants échangent



contre des coupons. « L'argent liquide nous permet d'éviter que le commerçant nous donne des produits périmés », explique une femme réfugiée à Silambi.

L'argent liquide est également un moyen plus rapide de répondre aux besoins. « Lorsque vous recevez de l'argent liquide, cela vous permet d'acheter ce que vous voulez à ce moment précis, mais [l'utilisation] des coupons prend du temps », explique une réfugiée à Silambi.

Ceux qui préfèrent une partie en nature et une partie en cash expliquent que cette combinaison permet aux gens de bénéficier des avantages des deux méthodes. « Cela nous permet de mieux nous nourrir et de subvenir à d'autres besoins », explique une réfugiée à Silambi.



Un peu plus de la moitié des humanitaires interrogés (n=34) pensent que les personnes qu'ils servent vendent les biens qu'elles ont reçus des humanitaires.

Les humanitaires sont divisés sur le type d'aide le plus utile pour les personnes affectées au Mandoul (uniquement en cash, une partie en cash et une partie en nature, ou uniquement en nature).

Défendant l'argent liquide comme moyen d'autonomisation, une femme membre du personnel explique que « les personnes affectées peuvent en faire ce qui leur convient le mieux ». Pouvoir choisir est important, surtout en période de crise où l'optimisation des ressources est essentielle. Un travailleur humanitaire affirme qu'avec de l'argent liquide, « ils peuvent aller dans les endroits où les prix des biens sont bas ». À long terme, « l'argent liquide pour les activités génératrices de revenus les aide à devenir autosuffisants », note une travailleuse humanitaire.

Certains pensent que l'aide en nature est importante car celle en cash peut être dépensée pour des biens non essentiels ou entraîner une dynamique de pouvoir inégale au sein du foyer. « Le mari ne donne pas d'argent à sa femme et s'en sert plutôt pour aller boire », explique un travailleur humanitaire. D'autres préfèrent l'aide en nature car elle fournit le capital physique essentiel dont les gens ont besoin pour pouvoir générer des revenus. « Les semences, par exemple, sont bien distribuées et cela donne des résultats encourageants », explique un travailleur humanitaire.

D'autres pensent que le format de l'aide doit s'adapter aux besoins. Une suggestion d'un travailleur humanitaire est de « fournir des micro-crédits pour les activités génératrices de revenus et des équipements agricoles pour l'agriculture ». Un autre recommande de « donner de la nourriture aux personnes nouvellement arrivées et de l'argent liquide pour les activités génératrices de revenus ».

## R4. Ce que recommandent les communautés

« L'aide doit être fournie en temps utile et en quantité suffisante pour répondre aux besoins » – Femme réfugiée à Dilingala

« Les humanitaires doivent également faire preuve de souplesse dans leurs procédures pour permettre à leur personnel de terrain de réaliser les activités prévues dans les délais impartis » – Femme réfugiée à Dilingala

« La communauté doit être impliquée dans la sélection et la distribution de la nourriture, en particulier les femmes, car elles savent ce qui est nécessaire à la vie d'un ménage » – Homme réfugié à Dilingala

« Il est également nécessaire de renforcer certaines structures éducatives et sanitaires, car celles qui existent semblent insuffisantes » – Homme, membre de la communauté hôte à Dilingala



## 5. Des mécanismes de plainte inappropriés et insuffisamment utilisés

Savez-vous comment soumettre des suggestions ou des plaintes concernant les services humanitaires aux fournisseurs d'aide ?



La plupart des personnes interrogées connaissent au moins un mécanisme de plainte, ce qui est un point positif, mais ceux-ci sont limités à des organisations spécifiques. Les groupes de discussion à Gon soulignent que seul CARE dispose d'un mécanisme de plainte opérationnel.

Les membres de la communauté hôte connaissent moins bien les mécanismes de plainte (68%) que les réfugiés (78%). La plupart des membres de la communauté hôte connaissent et préfèrent déposer leurs plaintes par l'intermédiaire des chefs de leur communauté. Mais lorsque nous avons parlé aux humanitaires, peu d'entre eux ont mentionné qu'ils s'impliquaient auprès des chefs de communauté pour répondre aux plaintes. Plus de la moitié des fournisseurs d'aide interrogés nous ont dit qu'ils disposaient de boîtes à plaintes et de lignes directes. Pourtant, seuls 4% des bénéficiaires de l'aide préfèrent ces mécanismes.

Mécanismes de plainte que les communautés hôtes connaissent par rapport à ceux qu'elles préfèrent :

Mécanismes de plainte que les réfugiés connaissent par rapport à ceux qu'ils



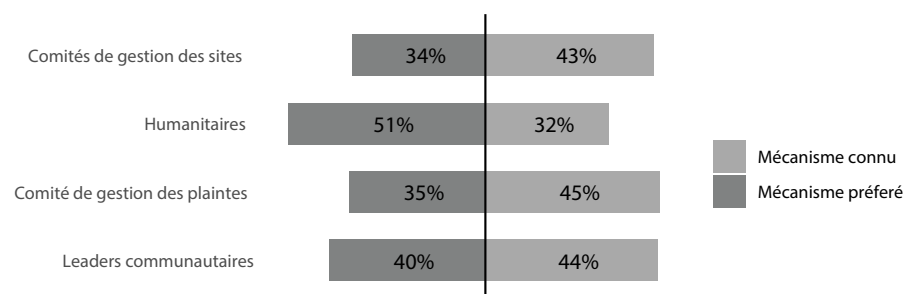
\*Les répondants ayant pu donner plusieurs réponses, la somme des pourcentages pour chaque phase de collecte de données n'est pas égale à 100%.



La plupart des humanitaires interrogés (n=34) pensent que les personnes affectées savent comment formuler des plaintes ou des suggestions à destination des acteurs humanitaires. Presque tous les humanitaires pensent que leurs organisations informent les personnes affectées sur les mécanismes de gestion des plaintes et de retour d'information au Mandoul.

## préfèrent :

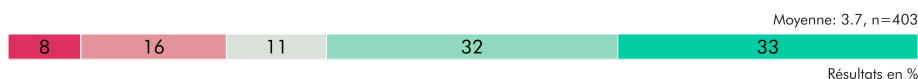
Les réfugiés nouvellement arrivés se sentent moins informés des mécanismes de plainte



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

que ceux qui vivent au Mandoul depuis un an ou plus. [Comme ils se sentent également moins informés sur l'aide en général](#), cette constatation n'est pas surprenante. Les humanitaires doivent mettre en place des systèmes clairs pour partager l'information avec les nouveaux arrivants.

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



Près de deux tiers des répondants se sentent à l'aise pour utiliser les mécanismes de plainte qu'ils connaissent. La moitié les ont utilisés et la majorité d'entre eux (74%) n'ont jamais reçu de réponse à leur plainte. Une femme réfugiée à Gon a expliqué que « les institutions chargées d'assurer la protection des communautés ne donnent pas suite » et a donné l'exemple d'un réfugié gravement blessé qui ne reçoit plus d'aide depuis plus d'un an. Certaines personnes pensent que les humanitaires n'utilisent pas correctement les mécanismes en place ou n'écoutent pas vraiment les réactions des gens. [Un homme réfugié à Gon a expliqué : « Il existe un comité de plaintes qui défend les intérêts des réfugiés, mais il n'est jamais consulté par les ONG »](#). Si les gens ne pensent pas que les mécanismes de plainte les aideront, ils ne les utiliseront pas.

## Avez-vous déjà soumis une suggestion ou une plainte aux fournisseurs d'aide humanitaire ?



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



Plus de la moitié des travailleurs humanitaires interrogés (n=34) disposent de boîtes à plaintes et de lignes vertes au Mandoul. Ils déclarent moins fréquemment recevoir des plaintes en personne de la part des bénéficiaires de l'aide, ou recueillir les réactions des comités de gestion des sites, des comités de gestion des plaintes ou des chefs communautaires, qui sont les mécanismes de plainte préférés de la plupart des gens.

Presque tous les humanitaires interrogés (n=34) pensent que les mécanismes de plainte ou de suggestion de leur organisation garantissent la sûreté et la sécurité de la personne qui soumet la plainte ou la suggestion, y compris les femmes et les personnes vivant avec un handicap.

La plupart des humanitaires pensent que les communautés affectées utilisent les mécanismes de plainte ou de suggestion de leur organisation.

## 6. Les gens ne se sentent pas en sécurité. Pour certains, les forces de sécurité et les humanitaires font partie du problème

Vous sentez-vous en sécurité là où vous vivez ?



Plus de la moitié des personnes interrogées rapportent des moments où elles ne se sentent pas en sécurité. Les femmes membres de la communauté hôte à Gon se sentent particulièrement « menacées par la police ». Un homme réfugié à Gon explique : « Nous avons été escroqués par les forces de l'ordre à plusieurs reprises et lorsque nous avons rapporté l'information au CNARR, il n'y a pas eu de suivi ». Cependant, d'autres se sentent « parfaitement en sécurité » du fait de la présence des forces de sécurité dans leur quartier.

Les trois principales raisons pour lesquelles les gens ne se sentent pas en sécurité dans leur vie quotidienne : (n=330)

RÉFUGIÉS	MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ HÔTE
43% Absence de lumière là où ils vivent	45% Vol
34% Vol	35% Absence de lumière là où ils vivent
24% Abris inadéquat	23% Tensions entre agriculteurs et éleveurs

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

Seule la moitié des personnes interrogées se sentent en sécurité lors des déplacements vers et depuis les sites de distribution de l'aide (48%) et sur les sites de distribution (53%). Les femmes se sentent moins en sécurité que les hommes dans les deux cas<sup>8</sup>, les réfugiés se sentent moins en sécurité que les membres de la communauté hôte<sup>9</sup> et les réfugiés nouvellement arrivés se sentent moins en sécurité que les réfugiés qui vivent au Mandoul depuis au moins un an.<sup>10</sup>



Presque tous les humanitaires (n=34) pensent que les sites où vivent les personnes qu'ils servent sont sûrs.

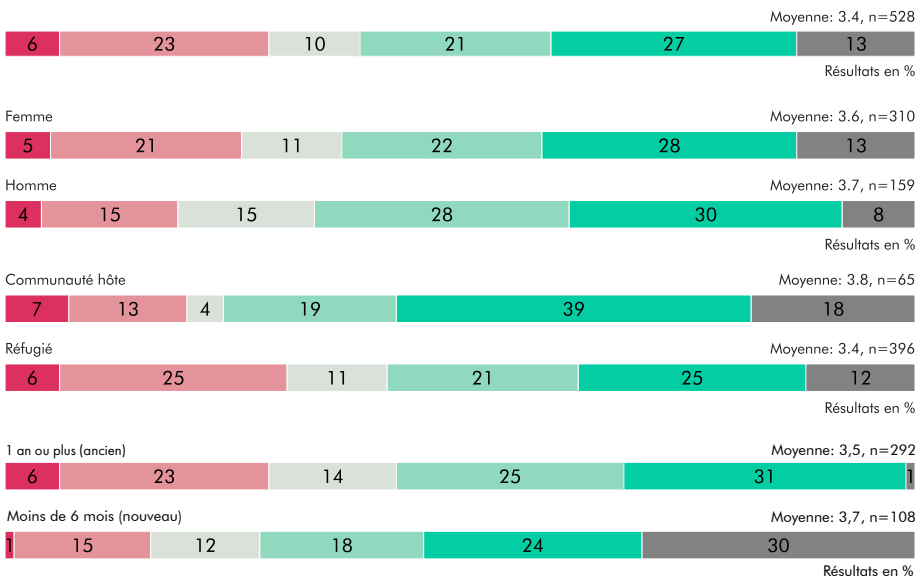
<sup>8</sup> 46% des femmes se sentent en sécurité lors des déplacements vers et depuis les sites de distribution, contre 52% des hommes. 50% des femmes se sentent en sécurité sur les sites de distribution de l'aide, contre 58% des hommes.

<sup>9</sup> 46% des réfugiés se sentent en sécurité lors des déplacements vers et depuis les sites de distribution, contre 58% des membres de la communauté hôte. 51% des réfugiés se sentent en sécurité sur les sites de distribution de l'aide, contre 66% des membres de la communauté hôte.

<sup>10</sup> 36% des réfugiés nouvellement arrivés se sentent en sécurité lors des déplacements vers et depuis les sites de distribution, contre 52% des réfugiés qui vivent au Mandoul depuis au moins un an. 42% des nouveaux réfugiés se sentent en sécurité sur les sites de distribution de l'aide, contre 56% des réfugiés qui vivent au Mandoul depuis au moins un an.



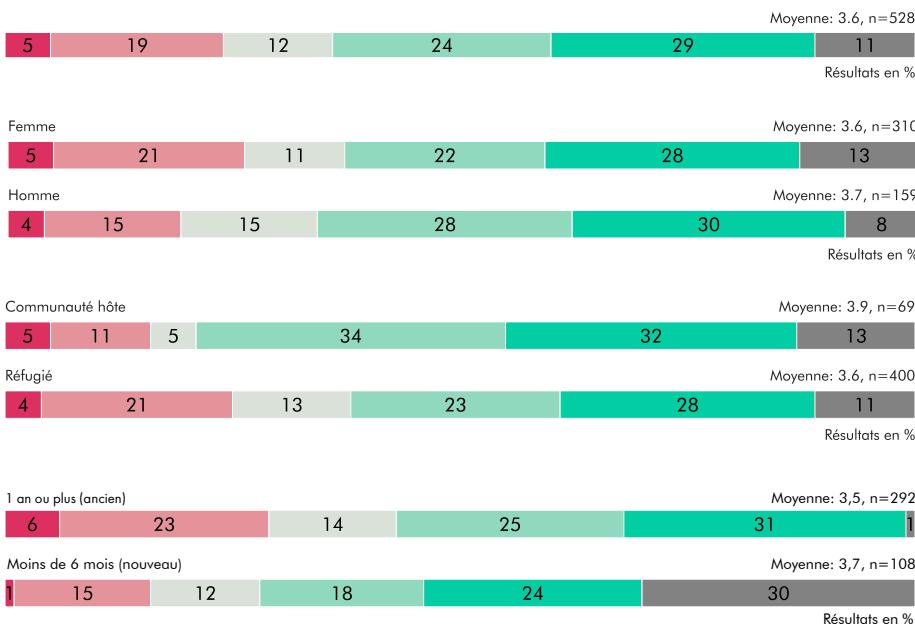
## Vous sentez-vous en sécurité lorsque vous allez chercher des biens, de l'argent ou des services humanitaires et lorsque vous rentrez chez vous ?



La plupart des humanitaires interrogés (n=34) pensent que les routes entre les logements des personnes affectées et les sites de distribution sont sûrs. La majorité s'accorde également à dire que les sites de distribution eux-mêmes sont sûrs pour les personnes qu'ils servent.

Presque tous les humanitaires (n=34) pensent que les sites où vivent les personnes qu'ils servent sont sûrs.

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



Pour les mêmes raisons, les réfugiés et les membres des communautés hôtes ne se sentent pas en sécurité sur le chemin qu'ils doivent parcourir pour recevoir de l'aide.

## Pourquoi vous sentez-vous en danger lorsque vous voyagez pour obtenir de l'aide et lorsque vous rentrez chez vous ? (n=207)



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

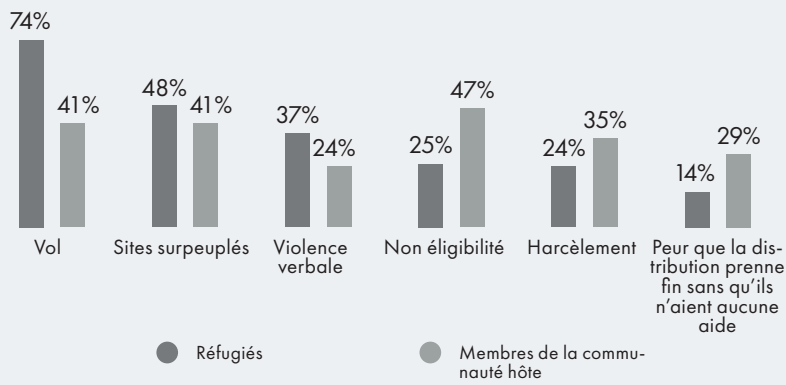
Sur les sites de distribution de l'aide, le sentiment d'insécurité ressenti par les réfugiés et les membres de la communauté hôte diffère légèrement.





Presque tous les humanitaires interrogés (n=34) estiment que le personnel de leur organisation comprend les normes de comportement attendues.

### Pourquoi ne vous sentez-vous pas en sécurité sur les sites de distribution de l'aide ? (n=189)



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

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

Moyenne: 3,3, n=528



Résultats en %

Moins de la moitié (48%) des personnes interrogées se sentent respectées par les humanitaires. Les réfugiés se sentent beaucoup moins respectés (45%) que les membres de la communauté hôte (70%). Cela pourrait expliquer le faible sentiment de sécurité des réfugiés sur les sites de distribution de l'aide. Lors des discussions de groupe, les réfugiés ont souligné les moments où ils avaient l'impression que les travailleurs humanitaires n'avaient aucune empathie ou compassion. Une réfugiée de Dilingala a expliqué : « **On nous demande d'accepter ce que nous recevons, quelle que soit la quantité ou la qualité, parce que c'est gratuit et que nous n'avons fait aucun effort pour obtenir ces biens** ». Les communautés en ont assez de se sentir rabaissées par les fournisseurs d'aide. « **Traitez-nous avec respect et dignité car nous sommes aussi des humains** », a déclaré une femme réfugiée à Dembo. Ces témoignages exigent une évaluation du comportement des humanitaires. La plupart des fournisseurs d'aide interrogés pensent que les humanitaires comprennent les normes de comportement, mais elles ne semblent pas être mises en pratique.

## R6. Ce que recommandent les communautés

« La route est loin, alors j'aimerais que les gardes de sécurité marchent tout le long de la route pour nous sécuriser » – Femme réfugiée à Bekourou

« Nous voulons un véhicule réservé aux réfugiés pour pouvoir voyager en toute sécurité car la communauté hôte nous discrimine tout le temps » – Femme réfugiée à Gon

« Nous recommandons aux ONG de distribuer les marchandises pendant la journée et si la nuit arrive, qu'elles s'arrêtent pour notre sécurité » – Homme réfugié à Dilingala

« L'ordre doit être maintenu pendant la distribution pour éviter les violences verbales et les vols » – Femme réfugiée à Gon

« Fermez la zone de distribution et organisez les gens par groupes pour éviter le désordre » – Homme réfugié à Gon

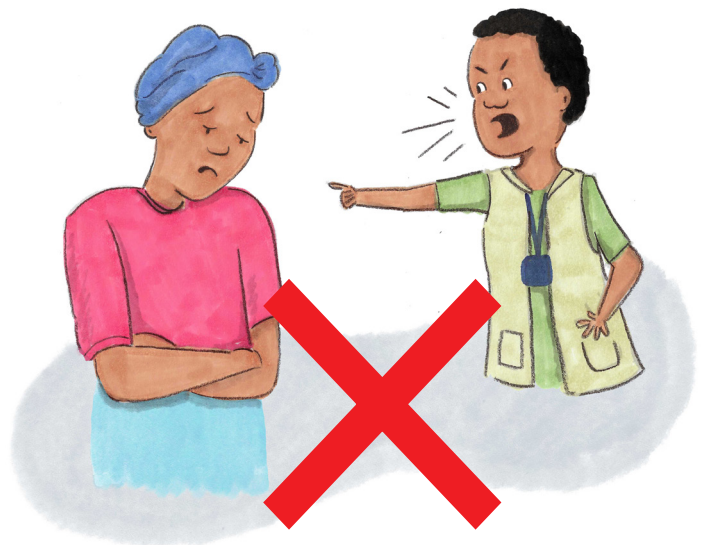
« Les fournisseurs d'aide doivent cesser de nous harceler » – Femme réfugiée à Gon

« Nous demandons que les forces de sécurité du site de distribution cessent de nous frapper » – Homme réfugié à Dembo

« J'ai peur de la présence des forces de sécurité pendant la distribution, donc je ne veux pas de leur présence, et je préférerais recevoir les marchandises chez moi » – Femme réfugiée à Bekourou

« Il faut penser à l'éclairage du site » – Femme réfugiée à Dilingala

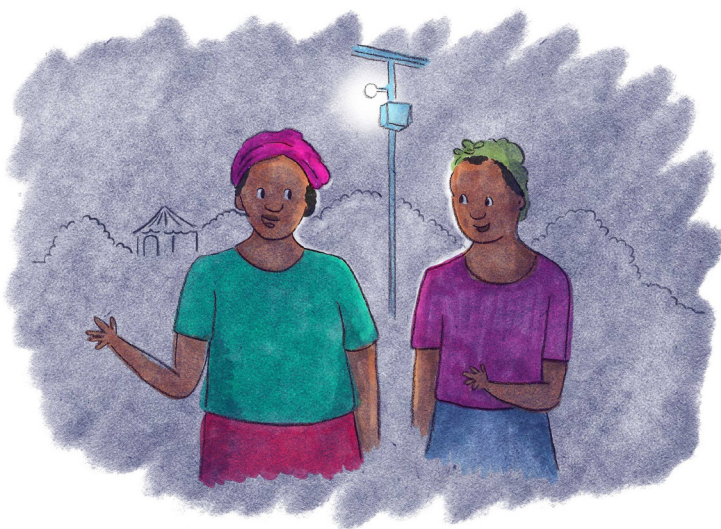
« Je recommande aux fournisseurs d'aide de nous donner un document de libre circulation pour aller chercher l'aide et revenir sans crainte » – Femme réfugiée à Dilingala



Les humanitaires (n=34) font des recommandations similaires aux bénéficiaires de l'aide sur la manière d'améliorer la sécurité de ceux qu'ils servent. Un travailleur humanitaire recommande que « le gouvernement sécurise les bénéficiaires de l'aide, les acteurs humanitaires et l'ensemble du village en déployant des forces de sécurité », afin de soutenir les communautés dans leurs villages et lorsqu'elles se déplacent pour obtenir de l'aide. Un autre pense que « des agents de sécurité disposant de plus de moyens de communication et la création d'unités mobiles pouvant être facilement déployées » amélioreraient la sécurité générale.

Les humanitaires suggèrent de construire des maisons appropriées pour la population affectée, car obtenir un logement adéquat reste un problème.

De nombreux fournisseurs d'aide suggèrent de poster des agents de sécurité sur les sites de distribution, de renforcer la sécurité à l'entrée pour contrôler les entrées et les sorties, et d'améliorer l'éclairage.



Le 23 décembre 2020, l'Assemblée nationale tchadienne a adopté le droit d'asile, conformément à la convention sur les réfugiés de 1951 et amendée par le [protocole de 1967 relatif au statut des réfugiés](#) et la convention de l'Organisation de l'Union africaine de 1969 régissant les aspects spécifiques des problèmes des réfugiés en Afrique. Cette nouvelle législation tchadienne aborde l'asile dans sa globalité, de l'accueil des réfugiés aux solutions durables. Elle garantit ainsi les droits des réfugiés à la protection, à la liberté de circulation, à la santé, à l'éducation, aux services judiciaires et aux documents. Cependant, pour être opérationnelle, la loi doit être accompagnée d'un décret d'application, qui n'est pas encore disponible. Cela expliquerait pourquoi la loi est toujours inconnue et pourquoi, par exemple, les réfugiés doivent toujours présenter un visa spécifique pour entrer/sortir de leurs sites/camps. Le processus d'enregistrement biométrique, nécessaire pour fournir des documents aux réfugiés, n'a pas non plus encore été mis en œuvre.

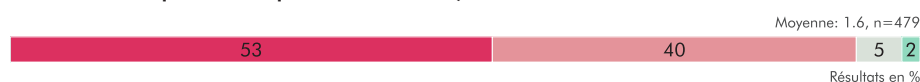


Presque tous les fournisseurs d'aide (n=34) pensent qu'il existe une coopération efficace entre les acteurs de l'humanitaire et du développement. Mais peu d'entre eux estiment que le soutien aux organisations locales et nationales au Mandoul est suffisant. Les humanitaires suggèrent un soutien financier et organisationnel supplémentaire et un renforcement des capacités pour renforcer les organisations locales et nationales.

Les humanitaires (n=34) pensent que des outils de travail, l'accès à des parcelles de terre et des formations spécialisées seraient les meilleurs moyens d'autonomiser les personnes affectées au Mandoul. Certains fournisseurs d'aide notent également que le bétail et le financement sont importants pour permettre une résilience à long terme.

## 7. Les communautés en ont assez de dépendre de l'aide

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



Seuls 2% des répondants pensent que leur aide les aide à vivre de manière autonome, les communautés hôtes étant légèrement plus positives (5%) que les réfugiés (1%). Les personnes interrogées qui estiment que l'aide ne répond pas à leurs besoins fondamentaux sont plus susceptibles de dire que leur aide ne les aidera pas à vivre sans elle à l'avenir. Si l'aide ne parvient pas à répondre aux besoins les plus fondamentaux des gens, les communautés affectées par la crise ne seront pas en mesure de se projeter au-delà de leurs difficultés quotidiennes.

Comme la plupart des personnes interrogées disent que l'aide ne les aide pas à se sentir indépendantes, il n'est pas certain que la coopération qui, selon la plupart des humanitaires, existe entre les acteurs de l'humanitaire et du développement, ait un réel impact sur les personnes affectées.

Les personnes interrogées veulent des financements (80%) – [en accord avec leur demande d'une plus grande aide en cash](#) – ainsi que du bétail (65%) et des outils (63%).

Cependant, les gens ont été consternés par les récentes distributions de bétail. « Les chèvres achetées par les humanitaires par l'intermédiaire de fournisseurs arrivent souvent malades après avoir été mises en quarantaine et meurent quelque temps après la livraison, alors que localement, il y a des gens qui peuvent fournir ces biens », expliquent les hommes de la communauté hôte à Dilingala.

<sup>11</sup> Coefficient de Pearson: 0.39.

## R7. Ce que recommandent les communautés

« Impliquer la population locale dans la fourniture de biens et de services plutôt que des fournisseurs qui ne connaissent pas les réalités de la localité » – Homme, membre de la communauté hôte à Dilingala

« Nous devons avoir accès à la terre et aux bœufs pour les activités agricoles, aux semences qui arrivent au bon moment, et au petit bétail pour l'élevage » – Homme réfugié à Dilingala

« Soutenir les groupes et associations dans les activités agricoles en leur fournissant des semences dans les délais et moderniser l'agriculture avec des équipements sophistiqués tels que des tracteurs » – Homme, membre de la communauté hôte à Dilingala

« Pour que l'aide ne réponde pas seulement aux besoins primordiaux mais aussi aux besoins à long terme, nous demandons aux acteurs humanitaires de soutenir et de financer des activités génératrices de revenus et de former les jeunes et les femmes à la transformation des produits locaux » – Femme, membre de la communauté hôte à Gon

« Les formations en élevage, en mécanique, en couture et en menuiserie sont les principaux services immatériels que nous demandons » – Homme réfugié à Dilingala

« Renforcer certaines structures éducatives et sanitaires, car les structures existantes sont insuffisantes. » – Homme, membre de la communauté hôte à Dilignala





## 8. Les fournisseurs d'aide ont une opinion positive de leurs conditions de travail

Les humanitaires (n=34) estiment que leurs employeurs favorisent leur bien-être, qu'ils peuvent faire leur travail efficacement, et ils encourageraient d'autres personnes à travailler pour leur organisation. Cependant, la moitié des travailleurs de première ligne interrogés ont connu des niveaux de stress élevés au cours des trois derniers mois. Les organisations devraient discuter de ce qui contribue à ce sentiment (par exemple la charge de travail et la situation en matière de sécurité) afin de mieux répondre à ces préoccupations.

La communication du personnel avec son organisation ne semble pas poser de problème : la plupart des fournisseurs d'aide estiment pouvoir parler à leur employeur des difficultés qu'ils rencontrent, et la plupart savent comment signaler les cas d'exploitation, d'abus ou de harcèlement sexuels commis par des acteurs humanitaires.

### Methodologie

		MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ HÔTE	RÉFUGIÉS
GENRE	Homme	36 (46%)	136 (30%)
	Femme	43 (54%)	313 (70%)
ÂGE	18–35	36 (46%)	268 (60%)
	36–60	36 (45%)	164 (36%)
	61 ans et plus	7 (9%)	16 (4%)
VILLAGE	Dembo	27 (34%)	159 (36%)
	Gon	20 (25%)	123 (27%)
	Dilingala	18 (23%)	106 (24%)
	Silambi	8 (10%)	24 (5%)
	Bekourou	6 (8%)	37 (8%)

### Questionnaire

Les questions de l'enquête ont été élaborées par Ground Truth Solutions en collaboration avec OCHA Tchad et ont été largement partagées avec les principales parties prenantes, notamment les agences des Nations Unies et les ONG internationales et nationales. Les questions comprennent des 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 mbye et ngama. Le personnel humanitaire a été interrogé en français.

### Échantillon de personnel humanitaire

34 répondants

#### Genre



26 hommes (76%)



8 femmes (24%)

#### Statut

33 personnel national (97%)

1 a refusé de répondre (3%)

#### Type d'organisation

15 ONG internationales (44%)

14 ONG nationales (41%)

2 autres types d'organisation (6%)

1 agence des Nations Unies (3%)

1 agence gouvernementale (3%)

1 a refusé de répondre (3%)

## Méthode de sondage

Les cinq villages étudiés (Bekourou, Dembo, Dilingala, Gon et Silambi) ont été sélectionnés car, selon les données d'enregistrement fournies par le HCR, ces villages faisaient partie de ceux qui accueillait le plus de réfugiés au Mandoul au moment de la collecte des données. Ces villages ont également été sélectionnés en fonction des niveaux d'accès et de sécurité. Notre échantillon ciblait 85% de réfugiés et 15% de membres de la communauté hôte. La répartition cible entre les sexes était de 69% de femmes et 31% d'hommes, afin de correspondre au pourcentage de femmes et d'hommes adultes vivant dans ces villages, avec une répartition finale de 67% de femmes et 33% d'hommes. Tous les répondants étaient âgés de 18 ans ou plus et tous avaient bénéficié d'une aide humanitaire au cours des six mois précédents.

Pour l'enquête téléphonique auprès du personnel humanitaire, nous avons appelé le personnel humanitaire travaillant dans la province du Mandoul. Sur les 46 noms et numéros de téléphone fournis, 34 membres du personnel humanitaire ont répondu. Ceux qui n'ont pas répondu à l'enquête (12) n'étaient pas disponibles aux heures où les enquêteurs ont appelé ou n'ont jamais pu être joints. Cette enquête auprès des humanitaires souffre d'un biais de sélection car certains fournisseurs d'aide ont refusé de participer.

VILLAGE	GROUPE	NOMBRE DE PARTICIPANTS
Dilingala	Femmes réfugiées	8
	Hommes réfugiés	10
	Femmes membres de la communauté hôte	11
	Hommes membres de la communauté hôte	10
Gon	Femmes réfugiées	13
	Hommes réfugiés	11
	Femmes membres de la communauté hôte	8
	Hommes membres de la communauté hôte	10

## 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 concernées 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 de Dilingala et Gon en novembre 2021 pour partager les résultats préliminaires de l'enquête initiale. Huit discussions de groupe ont été organisées.

L'objectif de l'enquête auprès du personnel humanitaire était de parler aux acteurs de terrain du Mandoul. La Commission Nationale pour l'Accueil et la Réintégration des Réfugiés (CNARR), CARE, l'Initiative Humanitaire pour le Développement Local (IHDL), l'Association pour la Coopération Rurale en Afrique et en Amérique latine (ACCRA), le Détachement pour la Protection des Travailleurs Humanitaires et des Réfugiés (DPHR), l'Association pour la Promotion des Libertés Fondamentales au Tchad (APLFMT) et la Fédération Luthérienne Mondiale (FLM) ont été contactés pour fournir les numéros de téléphone de leur personnel humanitaire travaillant au Mandoul. Les enquêteurs ont appelé chaque personne apparaissant sur la liste en novembre 2021. Les personnes qui n'ont pas répondu à l'enquête (12) n'étaient pas

disponibles aux heures auxquelles 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 s'approche 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, ainsi 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 au Mandoul, 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 du Mandoul.

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

### **Auteur**

Elise Shea  
Coordinatrice

Veillez contacter Serge Madjou ([serge@groundtruthsolutions.org](mailto:serge@groundtruthsolutions.org)) et 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)