

Enquête auprès des personnes affectées

Renforcer la redevabilité au Tchad

Logone Oriental

Aperçu	3
Résultats pour les indicateurs de perception	4
Analyse	6
Recommandations	6
Questions de l'enquête	7
Statistiques démographiques	34
Éléments de méthodologie	36

CONTRIBUTEURS

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

REMERCIEMENTS

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

FINANCÉ PAR



Aperçu

Ce rapport présente l'analyse des données recueillies auprès des personnes affectées dans la région du Logone Oriental, l'une des régions hôtes de la population réfugiée et de la population tchadienne vivant en République centrafricaine retournée dans le sud du Tchad (que nous appellerons ici « les retournés »). L'objectif principal de ce projet est de prendre en compte les points de vue des personnes affectées par les crises dans la mise en œuvre du Plan de réponse humanitaire (PRH) du Tchad 2018.¹

Les données ont été collectées lors d'entretiens face à face auprès de 542 réfugiés, retournés et communautés hôtes du 5 au 13 mai 2018 et des groupes de discussion organisés entre le 22 et le 26 mai 2018.

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

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

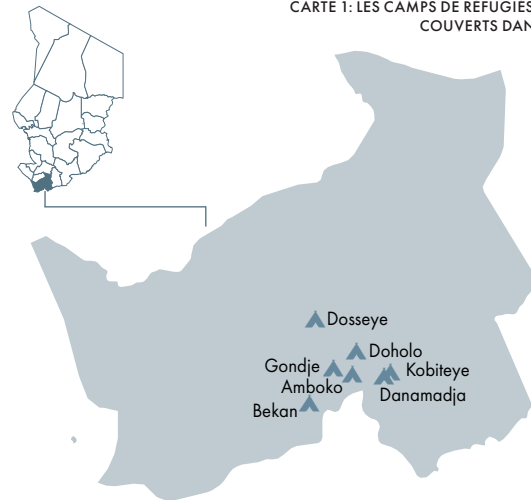
1. Sauver et préserver la vie et la dignité des populations affectées
2. Réduire la vulnérabilité des populations affectées à travers le renforcement de la résilience
3. Contribuer à la protection des populations vulnérables et renforcer la redevabilité envers les populations affectées

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

Principaux résultats

- **Pertinence** : La grande majorité des répondants indique que l'aide qu'ils reçoivent actuellement n'est pas suffisante pour couvrir leurs besoins essentiels, notamment leurs besoins alimentaires.
- **Accès au moment opportun** : Presque tous les enquêtés affirment que l'aide qu'ils reçoivent n'arrive pas au bon moment.
- **Honnêteté et accès juste** : La majorité des enquêtés estime que l'aide n'est pas fournie de façon honnête et que l'aide ne touche pas ceux qui en ont le plus besoin. Le manque de transparence et la non-distribution des biens ont été mentionnés pendant les groupes de discussions.
- **Sécurité et acceptation** : En général, les réfugiés et les retournés se sentent en sécurité et acceptés par la communauté hôte.

CARTE 1: LES CAMPS DE RÉFUGIÉS ET SITES DE RETOURNÉS COUVERTS DANS LE LOGONE ORIENTAL



- **Accès à l'information** : Les informations importantes sur l'assistance semblent être disponibles, mais le ciblage des bénéficiaires n'est pas compris. Ceux qui ne se sentent pas informés demandent principalement plus d'informations sur les moments de distribution. Leurs canaux préférés pour obtenir des informations sont les chefs de quartier et les leaders communautaires.
- **Mécanismes de gestion des plaintes** : La connaissance des mécanismes de gestion des plaintes est limitée, même si une grande partie des répondants pense qu'ils recevraient une réponse et se sentent en sécurité pour déposer une plainte.
- **Signalement** : La plupart des enquêtés se sentent à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitements de la part du personnel humanitaire, des leaders communautaires locaux, des fonctionnaires du gouvernement et des forces armées.
- **Participation** : La majorité des répondants indiquent que leur point de vue n'est pas pris en compte par les acteurs humanitaires dans les décisions prises.
- **Refugiés vs. retournés** : Les réfugiés répondent généralement plus négativement que les retournés – à l'exception des questions sur l'aisance à signaler des cas d'abus et sur le sentiment d'être en sécurité en déposant une plainte.
- **Transferts monétaires** : Ceux qui ont mentionné recevoir des transferts monétaires sont globalement légèrement plus positifs que ceux qui reçoivent de l'assistance en nature, mais légèrement plus négatifs que les autres en ce qui concerne la participation et la volonté de signaler les plaintes.
- **Autonomisation** : Les enquêtés n'ont pas le sentiment que le soutien qu'ils reçoivent leur permettra de vivre sans aide dans le futur.
- **Progrès** : La plupart des enquêtés ne pensent pas que leurs conditions de vie se sont améliorées au cours des trois derniers mois.

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

Résultats pour les indicateurs de perception

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

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

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

Sauver et préserver la vie et la dignité des populations affectés

Indicateur de perception	Score	Engagement du CHS
Q1 : Le % des personnes affectées qui estime que l'aide qu'ils reçoivent actuellement couvre leurs besoins essentiels	6%	1
Q2 : Le % des personnes affectées qui estime qu'ils reçoivent l'aide au moment opportun	3%	2
Q3 : Le % des personnes affectées qui se sent informés au sujet de l'aide qu'ils peuvent recevoir	74%	4
Q5 : Le % des personnes affectées qui sait comment les agences font le ciblage des bénéficiaires	24%	4
Q6 : Le % des personnes affectées qui sent que les acteurs humanitaires les traitent avec respect	62%	8
Q7 : Le % des personnes affectées qui est satisfait de la façon dont les travailleurs humanitaires se comportent envers les membres de leur communauté	45%	8

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

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

Indicateur de perception	Score	Engagement du CHS
Q8 : Le % des personnes affectées qui sent que le soutien qu'ils reçoivent les prépare à l'autonomie	12%	3
Q9 : Le % des personnes affectées qui voit des améliorations dans leur vie	22%	2

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

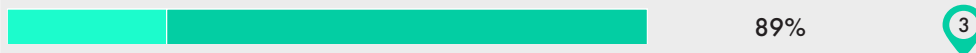
Contribuer à la protection des populations vulnérables

Indicateur de perception	Score	Engagement du CHS
Q10 : Le % des personnes affectées qui pense que l'assistance cible ceux qui ont le plus besoin	27%	1
Q11 : Le % des personnes affectées qui pense que l'aide est fournie de façon honnête	27%	9

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



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



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



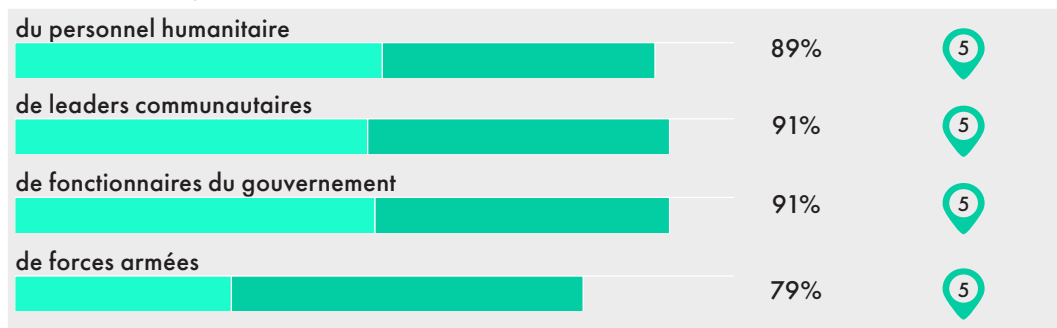
Q15 : Le % des communautés hôtes qui acceptent la présence des personnes déplacées dans leur communauté



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



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



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



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

Renforcer la redevabilité envers les populations affectées

Indicateur de perception	Score	Engagement du CHS
Q21 : Le % des personnes affectées qui savent comment faire des suggestions ou des plaintes aux acteurs humanitaires	40%	5
Q22 : Le % des personnes affectées qui pensent que leurs plaintes ou suggestions seront suivies d'action	52%	5
Q23 : Le % des personnes affectées qui se sentent en sécurité pour déposer une plainte	84%	5
Q24 : Le % des personnes affectées qui pensent que leurs opinions sont prises en compte dans la prise de décisions	20%	4

Analyse

Le contexte au sud du Tchad est marqué par l'arrivée des nouveaux réfugiés, les périodes de soudure et la pénurie de ressources récurrentes. L'insécurité alimentaire et la malnutrition, la pauvreté chronique et le faible accès généralisé aux services sociaux de base sont reflétés dans les perceptions des personnes affectées.

Les répondants réfugiés, retournés et membres des communautés hôtes dans la région du Logone Oriental expriment un certain mécontentement sur la façon dont l'assistance humanitaire est fournie. Ils indiquent que l'aide ne leur permet pas de couvrir leurs besoins essentiels, particulièrement leurs besoins alimentaires, et que l'aide n'arrive pas au moment opportun. Ils sont critiques vis-à-vis de l'honnêteté et l'équité des distributions en mentionnant que beaucoup d'aides ne sont fournies ni à toutes les personnes vulnérables ni à toutes les personnes ciblées. La plupart des répondants dans cette région estiment que l'assistance qu'ils reçoivent ne renforce pas leur auto-suffisance. Dans toutes les localités, les appels pour plus d'appui pour développer des activités génératrices de revenus sont nombreux. Il est à noter que les opinions des retournés dans les sites de Danamadja et Kobiteye sont légèrement plus positive sur la manière dont l'aide est fournie que dans les camps réfugiés.

Par ailleurs, les réfugiés et retournés se sentent bien accueillis dans le pays par les communautés hôtes et la grande majorité des répondants indiquent que les acteurs humanitaires les traitent avec respect. De plus, la plupart des enquêtés trouvent qu'ils sont informés sur le sujet de l'aide qu'ils peuvent recevoir et mentionnent qu'ils se sentent à l'aise avec le fait de signaler des cas d'abus, de harcèlement et de mauvais traitement de la part des agents humanitaires. En outre, les enquêtés se sentent en sécurité pour déposer plainte par rapport à l'aide qu'ils reçoivent, même si la connaissance des mécanismes de gestion des plaintes est limitée.

Il ressort de cette enquête qu'il existe des mécanismes participatifs qui collectent le point de vue des personnes affectées mais ces derniers n'ont pas le sentiment que leurs priorités sont prises en compte dans la mise en œuvre des programmes. Les ressources étant rares et la situation critique, il est nécessaire de s'assurer que l'aide est fournie de la manière la plus efficace possible et que les plus vulnérables sont atteints. Plus de participation de la population à toutes les étapes du cycle de programmation est indispensable pour parvenir à un bon niveau de redevabilité.

Recommandations

Appui à l'autonomisation : Une grande partie des enquêtés pensent que la multiplication d'activités génératrices de revenus leur permettrait de s'autonomiser. Une solution potentielle serait de cibler les savoir-faires dans les populations affectées, réaliser des formations et fournir les outils nécessaires. Une grande partie des enquêtés mentionnent que le fait de fournir des ressources pour l'agriculture, comme des intrants, des bœufs ou de la terre, les aidera à vivre sans assistance. Il est aussi suggéré de créer de l'emploi, de favoriser le recrutement des réfugiés et de fournir un appui financier pour développer des petits commerces. Le dialogue avec les bailleurs doit être lancé pour plus de financements de moyen terme.

Réponses participatives : Des approches participatives sont déjà mises en œuvre et devraient être renforcées. Les personnes affectées doivent également être informées des décisions prises après ces exercices afin que la boucle du cycle soit fermée.

Canaux de communication : Les canaux de partage d'informations préférés sont les chefs de quartiers, les leaders communautaires et les réunions communautaires. Il doit également y avoir un canal direct entre les agences d'aide humanitaire et les personnes affectées. Durant les groupes de discussion, la presque totalité des participants non-leaders a exprimé le souhait de voir les acteurs humanitaires leur partager des informations lors des réunions communautaires ou à travers des crieurs publics, tout ceci devant être organisé et coordonné avec les leaders communautaires.

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

- **Préférences :** La plupart des enquêtés préféreraient déposer des plaintes à travers des comités de gestion des plaintes ou des organisations indépendantes. Les structures existantes devraient être utilisées et leur capacité renforcée.
- **Situation :** Seulement un enquêté sur quatre indique qu'il a accès à un téléphone à tout moment pour déposer plainte. Cela doit être pris en compte en développant la ligne verte (une ligne d'assistance gérée par le Programme Alimentaire Mondial).
- **Différents groupes :** Des besoins différents doivent être pris en compte. Nos données montrent que les retournés se sentent moins à l'aise pour déposer des plaintes.

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

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



La vie quotidienne dans le camp de réfugiés de Gondje

Questions de l'enquête

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

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

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

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

Sauver et préserver la vie et la dignité des populations affectés

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

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

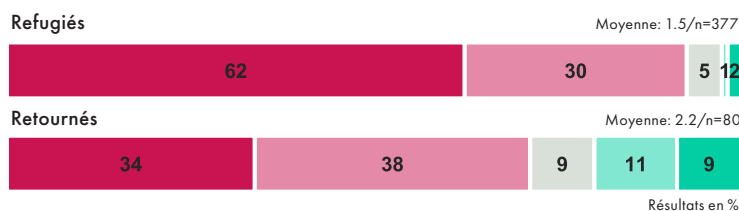
Moyenne: 1.6 / n = 457



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

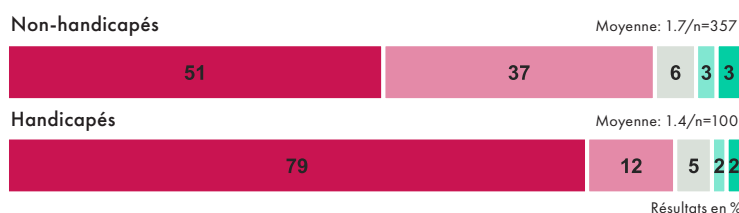
La grande majorité des enquêtés indiquent que l'aide qu'ils reçoivent actuellement n'est pas suffisante pour couvrir leurs besoins essentiels.

Statut légal



Les réfugiés expriment avoir plus de difficultés à couvrir leurs besoins essentiels avec l'aide que les retournés.

Handicap

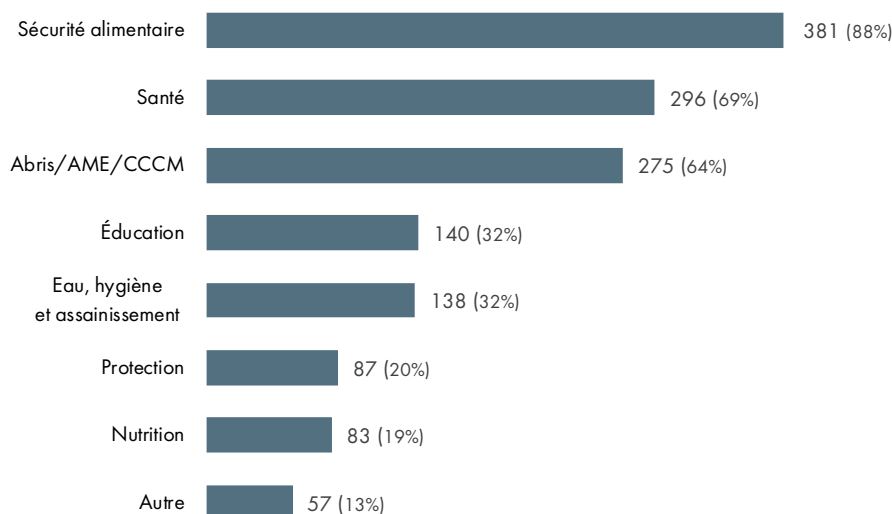


La situation des handicapés est légèrement plus pénible que le reste de la population.

CHS engagement 1
La réponse humanitaire est adaptée et appropriée.

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

Question complémentaire à destination de ceux qui ont répondu plus négativement (score de 1, 2, ou 3) pour Q1



Les besoins non-satisfaits les plus fréquemment évoqués concernent la sécurité alimentaire, la santé et les abris ou articles ménagers essentiels (AME). Un nombre élevé de répondants critique les services de santé en mentionnant que les centres de santé se trouvent à plusieurs kilomètres de leur site/ camp ou village. Ils sont devenus payant et donc accessible seulement à ceux qui en ont les moyens. Les autres besoins évoqués concernent l'éducation et l'accès à l'eau potable, l'hygiène et l'assainissement de l'eau, ainsi que le manque de protection et de nutrition. Enfin, certains répondants identifient également les activités génératrices de revenus comme un besoin non-couvert.

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

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

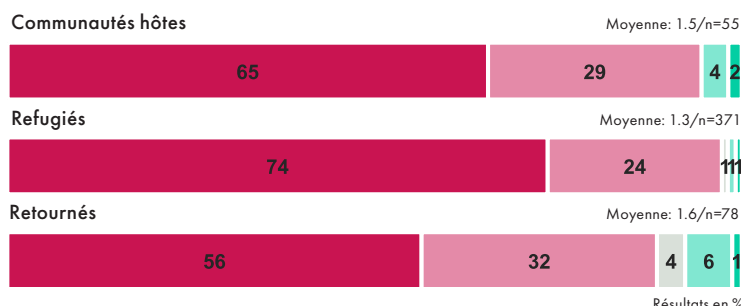
Question pour ceux qui reçoivent de l'aide

Moyenne: 1.4 / n = 504



96% répondent négativement à cette question.

Statut légal



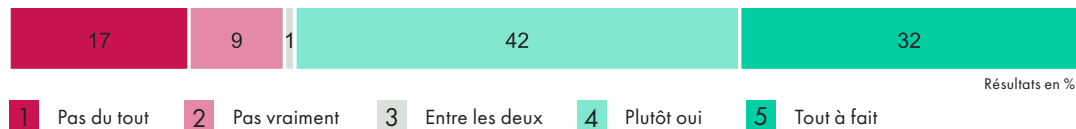
Les réfugiés sont les moins satisfaits du calendrier de l'assistance.

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

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

Question pour les réfugiés et les retournés

Moyenne: 3.6 / n = 457

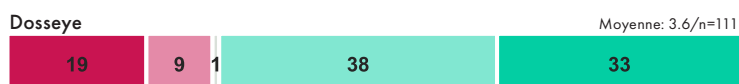


La plupart des répondants se sentent bien informés au sujet de l'aide, mais une personne sur quatre indique quand même ne pas être bien informée.

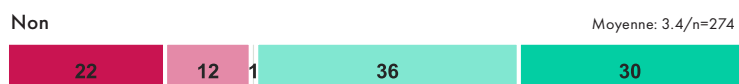
Localités



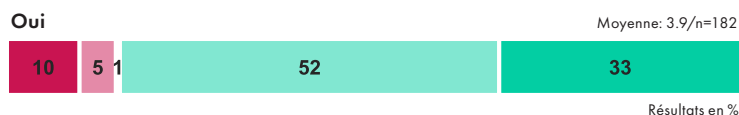
Les répondants d'Amboko et Danamadja se sentent le plus informés et ceux de Doholo le moins.



Connaissance des mécanismes de gestion des plaintes

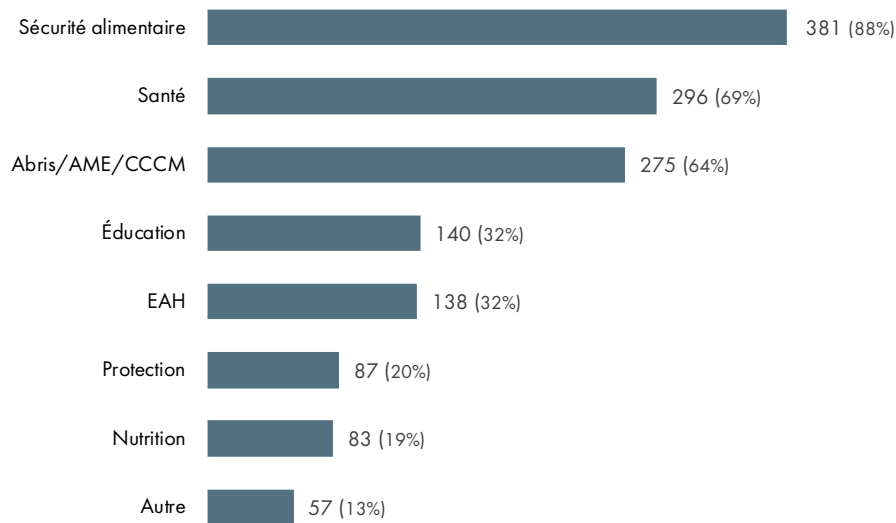


Ceux qui savent comment remonter des plaintes ou des suggestions sur les services humanitaires auprès des agences humanitaires se sentent également plus informés au sujet de l'aide.



De quelle information avez-vous besoin ?

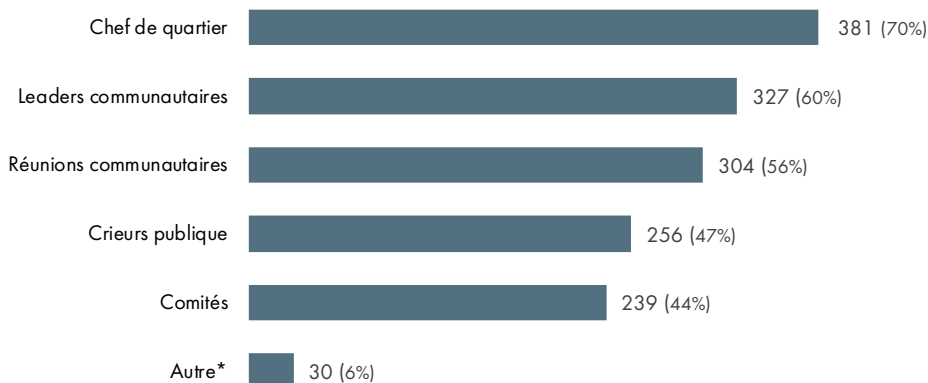
Question complémentaire à destination de ceux qui ont répondu plus négativement (score de 1, 2, ou 3) pour Q3



Les enquêtés ont besoin d'être mieux informés sur les moments de distribution, les possibilités d'aide financière et l'accès à l'assistance. Les besoins d'information sur les moments de distribution constituent la catégorie sélectionnée le plus souvent par les réfugiés (94%). Quant aux retournés, ils souhaitent avoir plus d'informations sur les conditions d'accès à l'assistance (91%) et à l'aide financière (86%). D'autres besoins incluent les informations sur les types et quantités d'aliments, la santé, ainsi que le statut légal et des assistances d'eau, assainissement et promotion de l'hygiène (EAH). Quelques enquêtés mentionnent aussi l'éducation et le travail.

Q4: Canaux d'information

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



La grande majorité des enquêtés préfère recevoir des informations sur l'assistance humanitaire à travers les chefs de quartier, les leaders communautaires et lors des réunions communautaires.

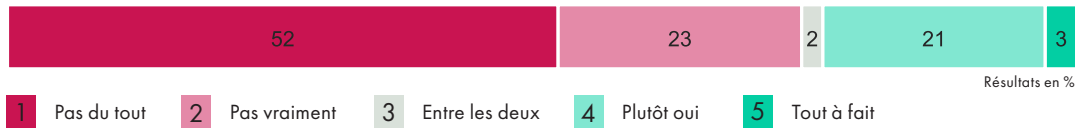
Cependant, les groupes de discussion révèlent des préférences différentes entre les participants leaders et non-leaders. Tandis que les leaders souhaitent que le partage d'informations se déroule à travers des leaders communautaires, les participants non-leaders préfèrent le partage d'information de manière directe avec la communauté par des réunions communautaires et des crieurs publics.

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

* "Autre" inclut par téléassistance (6 personnes), le chef de village (5) ou de canton (4), media ou radio (3), affichage (3) ou porte à porte (3).

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

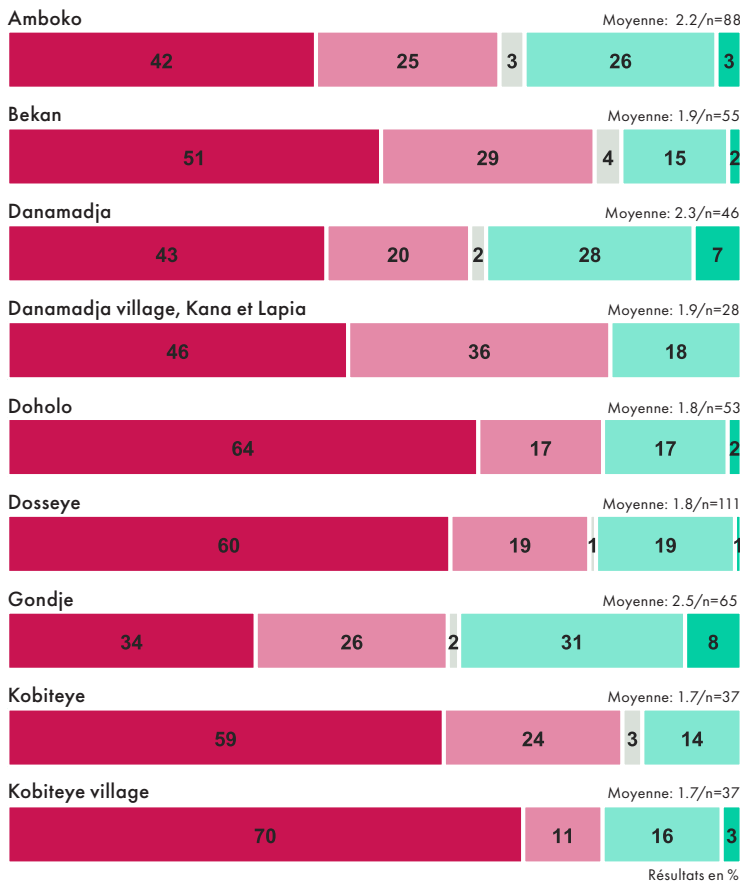
Moyenne: 2.0 / n = 538



Environ trois personnes sur quatre affirment qu'elles ne savent pas comment les agences humanitaires font le ciblage. Dans les groupes de discussion, beaucoup de participants qui ont affirmé savoir comment est fait le ciblage ont indiqué que c'est seulement une question de chance.

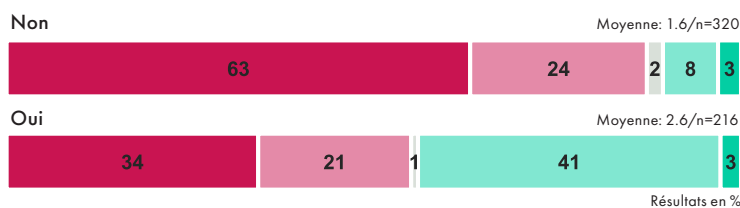
De plus les données démontrent une corrélation entre la compréhension du ciblage et le sentiment de participation aux prises de décisions ressenti par les communautés affectées. Ceci pourrait être expliqué par le fait que le ciblage est l'un des rares exercices participatifs effectués avec la contribution des communautés.

Localités



Les enquêtés de Gondje, Danamadja et Amboko semblent être les plus informés en termes de ciblage des bénéficiaires.

Connaissance des mécanismes de gestion des plaintes

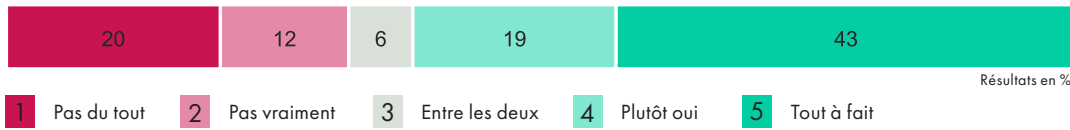


Ceux qui savent se plaindre des agences humanitaires sont également les mieux informés en termes de ciblage.

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

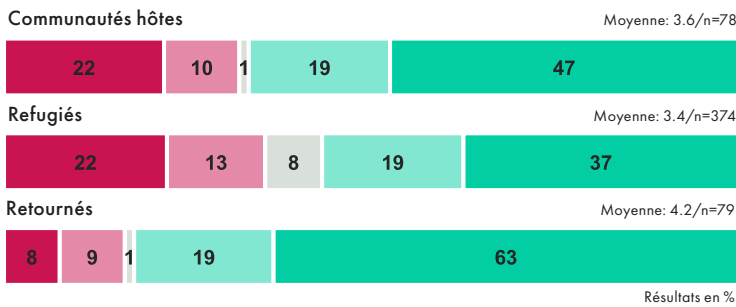
Êtes-vous traité avec respect par ceux qui fournissent l'aide ?

Moyenne: 3.5 / n = 531



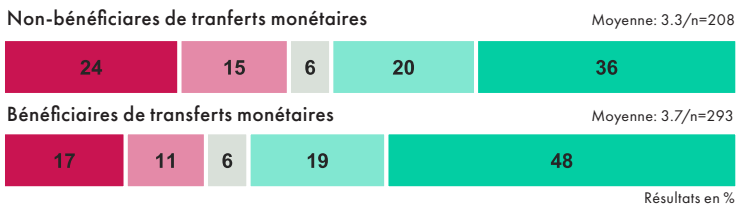
La plupart des enquêtés estiment qu'ils sont traités avec respect par ceux qui fournissent l'aide.

Statut légal



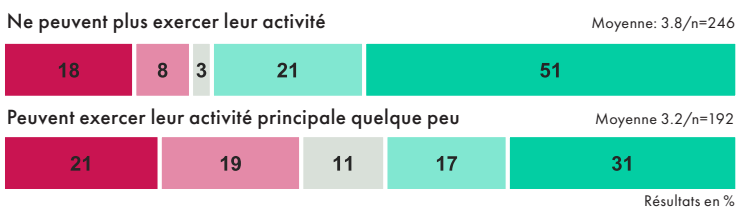
Avec 82% de réponses positives, les retournés sont les plus satisfaits du traitement respectueux par les agents humanitaires.

Transferts monétaires



Ceux qui reçoivent des transferts monétaires répondent plus positivement que ceux qui n'en reçoivent pas.

Continuité de l'activité principale

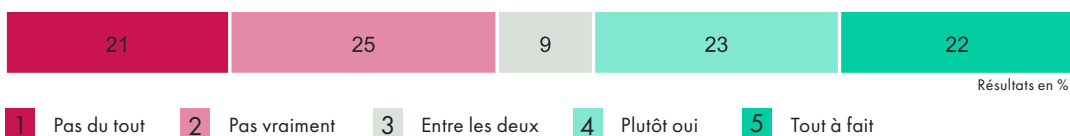


Ceux qui ne peuvent plus exercer leur principale activité d'avant la crise perçoivent plus de respect que ceux qui peuvent encore l'exercer quelque peu.

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

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

Moyenne: 3.0 / n = 536



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

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

Les opinions sont partagées sur la satisfaction de la façon dont le personnel humanitaire se comporte envers les personnes affectées.

Dans les groupes de discussion, la plupart des participants apprécie le comportement du personnel humanitaire de terrain envers la communauté car ils ne commettent pas d'abus, de harcèlement, de viol et qu'il les traite avec respect. Les raisons citées par ceux qui indiquent le contraire sont que le personnel de terrain :

- N'implique pas tout le monde dans la prise de décisions
- Ne distribue pas l'aide équitablement et en totalité
- Implique les leaders communautaires dans la distribution
- Les consulte ou prend leurs noms mais ne revient pas pour l'assistance

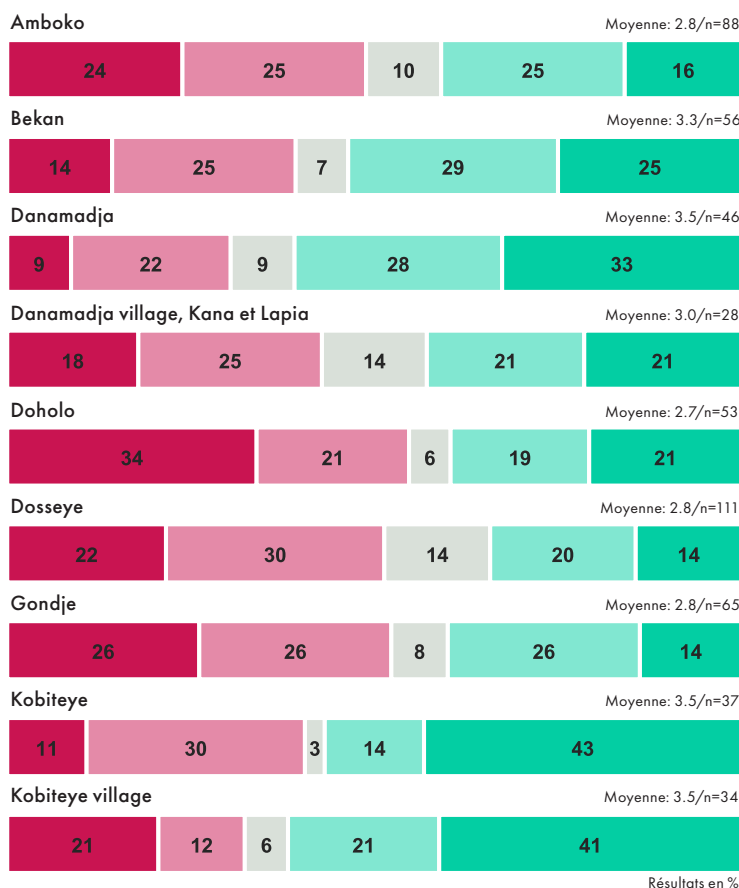
« Pour certaines aides, nous sommes au courant du montant ou de la quantité à l'avance mais lorsqu'elles arrivent au niveau du camp, ça ne représente même pas la moitié de ce qui est prévu. »

Homme, leader, retourné

« S'il y a des activités dans les camps, le personnel humanitaire de terrain va directement dans les différentes zones sans toutefois avoir notre approbation. »

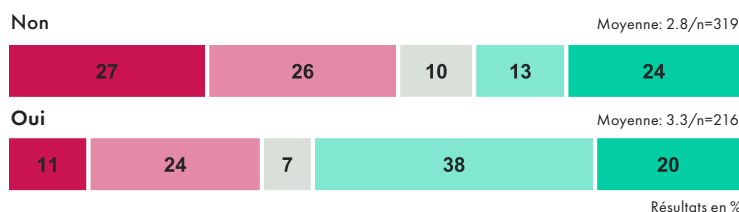
Homme, leader, réfugié

Localités



Les retournés et les membres de la communauté hôte de Danamadja et Kobiteye expriment des opinions plus positives que ceux des autres localités. Concernant les réfugiés, les plus positifs résident à Bekan.

Connaissance des mécanismes de gestion des plaintes



Ceux qui savent déposer des plaintes et faire des suggestions sont plus satisfaits par le comportement des travailleurs humanitaires que ceux qui n'ont pas cette connaissance.

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

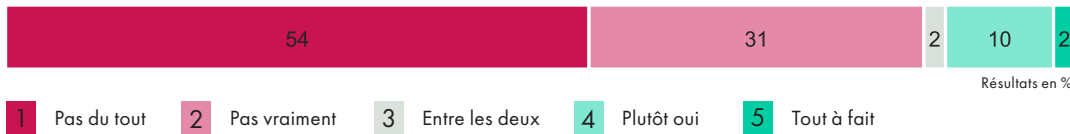
Q - Indicateur : le % des personnes affectées qui sent que le soutien qu'ils reçoivent les prépare à l'autonomie

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

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

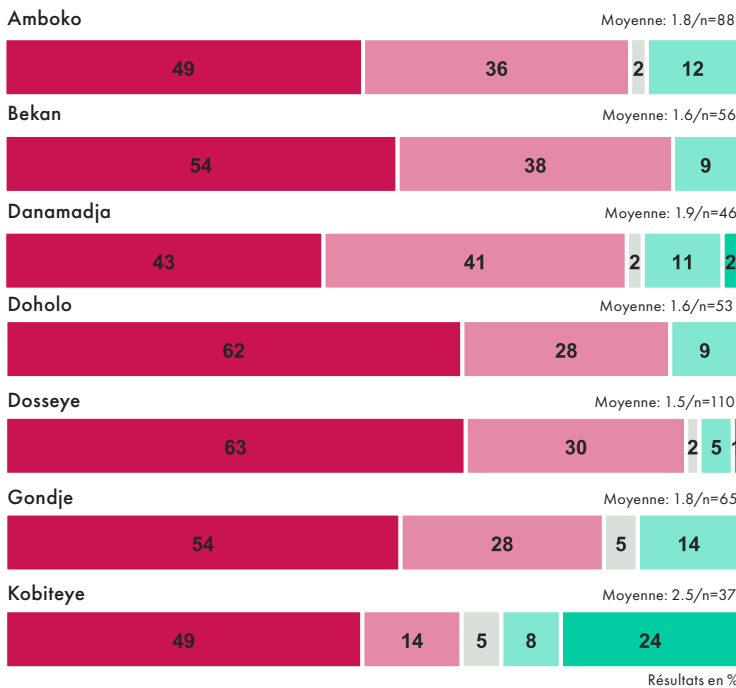
Question pour les réfugiés et retournés

Moyenne: 1.8 / n = 456



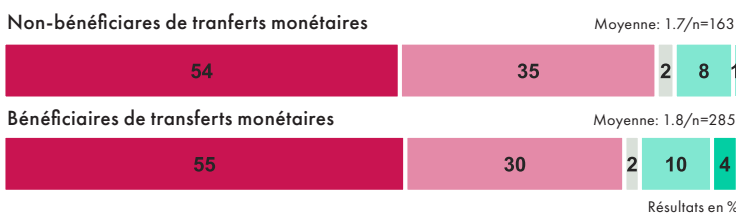
Les enquêtés n'ont pas le sentiment que le soutien qu'ils reçoivent leur permettra d'être autonome dans le futur.

Localités



Les enquêtés de Kobiteye sont moins pessimistes que ceux des autres localités.

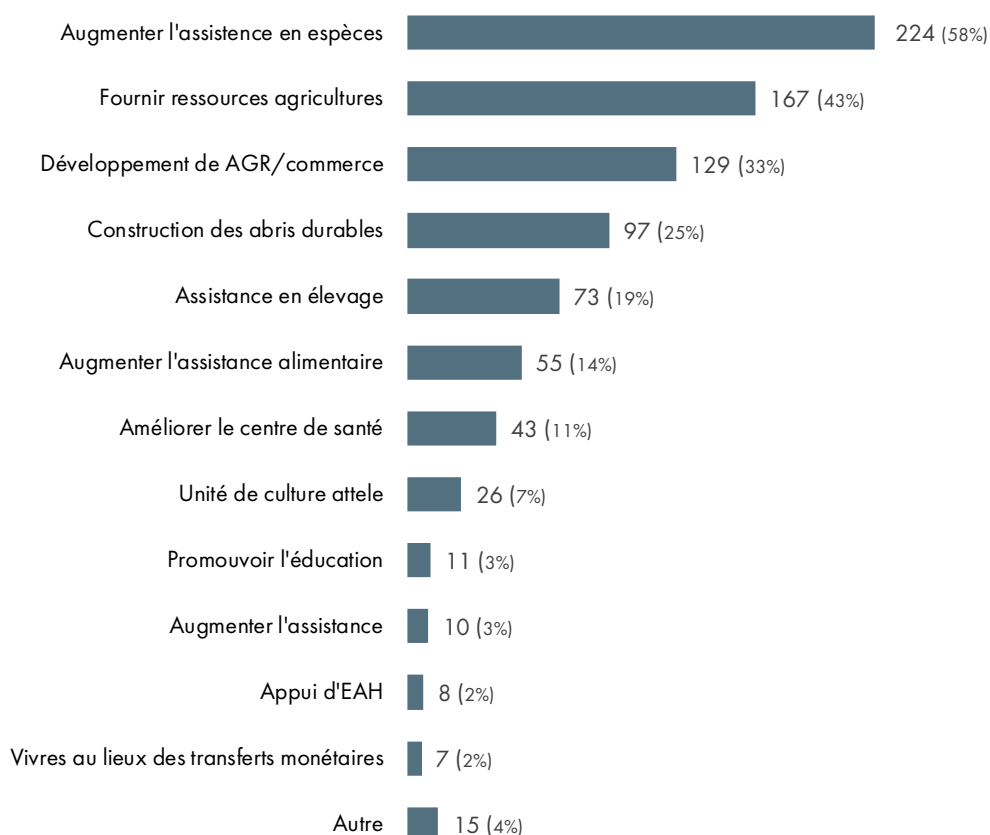
Transferts monétaires



Le sentiment que l'assistance mène à l'autonomisation est seulement légèrement plus positif pour ceux qui reçoivent une assistance financière.

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

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

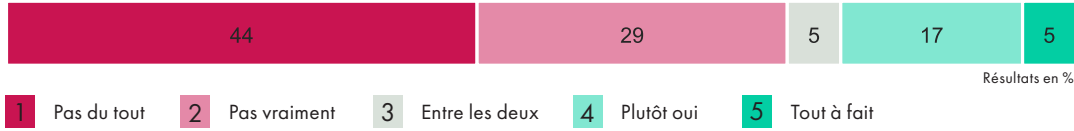


Plus de la moitié des enquêtés indiquent que l'augmentation de l'aide financière sous forme de transferts d'argent ou de microcrédit leur permettrait de s'autonomiser dans le futur. De la même façon, une grande partie mentionne que l'octroi de matériels agricoles, comme des semences, des bœufs d'attelage ou de parcelles cultivables, les aiderait à vivre sans assistance dans le futur. Plusieurs enquêtés expriment un besoin de plus d'appui sur les AGR (Activités Génératrices de Revenus) et la construction d'abris durables. Par rapport aux services humanitaires, ils demandent d'augmenter l'assistance alimentaire, d'améliorer l'accès aux centres de santé et aux médicaments et à l'assistance EAH, comme, par exemple, la réparation des forages.

Les groupes de discussions ont permis de confirmer les besoins d'appui financier pour le commerce, les formations professionnelles aux métiers, la dotation en bœufs d'attelage et autres matériels agricoles ainsi que les parcelles cultivables. Les retournés reconnaissent que les acteurs humanitaires ont mené des activités pour promouvoir leur autonomisation, mais que cela date d'au moins une année. Des participants réfugiés diplômés suggèrent de créer de l'emploi et de favoriser le recrutement des réfugiés afin de contribuer à leur autonomisation. Dans les groupes de discussion des communautés hôtes, les femmes souhaitent que leurs groupements reçoivent un appui financier pour pouvoir développer des petits commerces et devenir indépendantes.

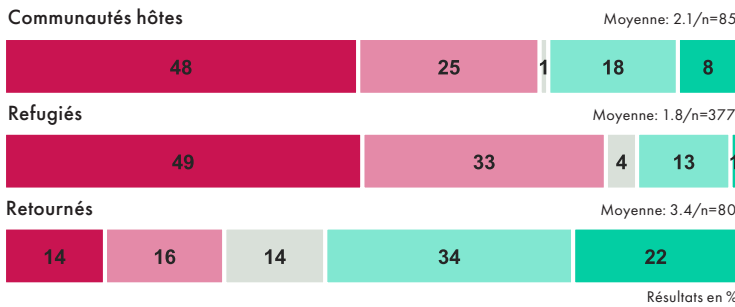
D'une façon générale, vos conditions de vie se sont-elles améliorées au cours des trois derniers mois ?

Moyenne: 2.1 / n = 542



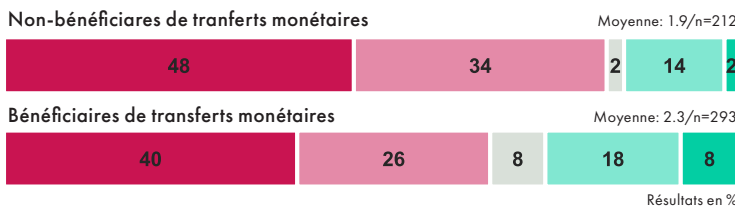
La plupart des enquêtés ne pense pas que leurs conditions de vie se soient améliorées au cours des trois derniers mois.

Statut légal



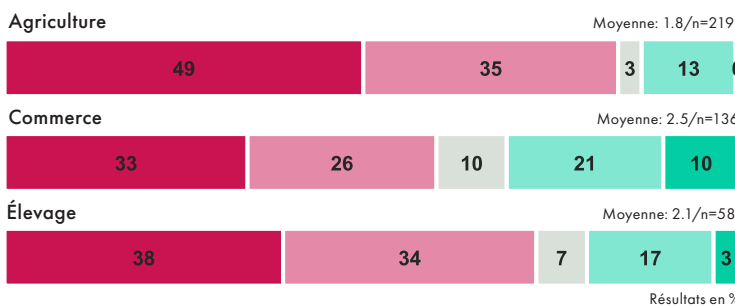
Les réfugiés et membres des communautés hôtes qui ont participé à l'enquête n'ont généralement pas l'impression que leurs conditions de vie se soient améliorées. Quant aux retournés, ils perçoivent les conditions de vie comme étant meilleures que trois mois auparavant.

Transferts monétaires



Les enquêtés qui reçoivent un transfert monétaire ont plus tendance à percevoir une relative amélioration de leurs conditions de vie par rapport à ceux qui n'en reçoivent pas.

Activité principale avant la crise



Les réfugiés et retournés qui vivaient du commerce avant la crise sont plus disposés à affirmer que leurs conditions de vie se sont améliorées comparé à ceux qui ont fait de l'agriculture ou de l'élevage.

Pourquoi pas ?

Question complémentaire à destination de ceux qui ont répondu plus négativement (score de 1, 2, ou 3) pour Q9



Presque la moitié de ceux qui estiment que leurs conditions de vie ne se sont pas améliorées au cours des trois derniers mois mentionne des difficultés à subvenir à leurs besoins alimentaires comme explication. La plupart des personnes interrogées mentionnent la famine qui est beaucoup plus ressentie par leurs enfants.

Les autres raisons citées sont que l'assistance ne couvre pas leurs besoins ou qu'ils n'ont pas accès à l'aide - une grande partie fait référence au manque d'assistance financière. Une autre partie soulève le manque d'activités génératrices de revenus et les problèmes de santé. Enfin, l'éloignement des centres de santé, le coût des services de santé, le manque de médicaments et l'effectif insuffisant du personnel de santé ont été également mentionnés. Quelques résidents de Kobiteye ont indiqué que le centre de santé ne fonctionne pas.

Les distributions irrégulières sont considérées comme un problème supplémentaire. Il semble que l'aide humanitaire a fortement diminué depuis janvier/ février 2018 et certains répondants affirment ne pas avoir reçu d'assistance depuis longtemps. La situation paraît particulièrement préoccupante pour les nouveaux réfugiés.

Quelques enquêtés mentionnent la catégorisation comme raison principale de la dégradation de leurs conditions de vie. Ils expliquent que tous les membres de leur ménage ne sont pas pris en compte par la nouvelle catégorisation et qu'ils doivent partager l'argent et les vivres reçus avec beaucoup de personnes non enregistrées.

En outre, des difficultés EAH ont été mentionnées par les enquêtés. Ils expliquent qu'il y a beaucoup de problèmes avec les forages, qui sont en panne ou surexploités.

Dans les groupes de discussion, les réfugiés signalent également que les nouveaux arrivés ne reçoivent pas encore d'aide et qu'ils doivent donc partager leurs rations avec eux. La communauté hôte soulignent le manque de terre cultivable car une partie a été donnée aux retournés.

« Nous n'avons pas assez d'argent pour subvenir à nos besoins et nous souffrons tellement. Les aides que nous recevons sont aussi distribués avec d'autres qui ne reçoivent pas. Certaines qui sont nouvellement arrivées ne sont pas enregistrées et donc ne reçoivent pas d'aides. »

Femme, commerçante, réfugiée

Comment ?

Questions complémentaires à destination de ceux qui ont répondu plus positivement (4 ou 5) pour Q9

Les explications les plus fréquemment données pour l'amélioration des conditions de vie sont le développement des activités génératrices de revenus et de petits commerces (55 personnes) ainsi que l'assistance monétaire (35). Les autres raisons sont : l'aide humanitaire (27), l'accès à l'eau potable (3) le développement de l'agriculture et les bonnes récoltes (3).

« Oui il y a une amélioration de nos conditions de vie car nous avons reçu des transferts d'argent, certains groupements de femmes ont eu des soutiens pour des activités génératrices de revenus auprès de certaines institutions et ONG. Certaines femmes ont eu des aides pour des petits commerces, elles sont capables de se soigner en cas de maladie. »

Homme, retourné

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

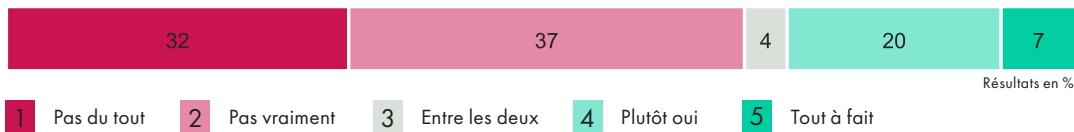
Contribuer à la protection des populations vulnérables

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

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

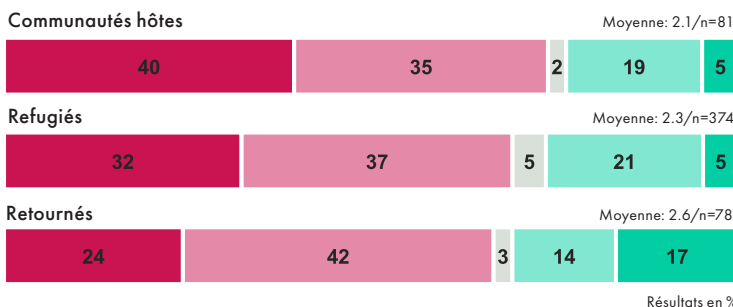
CHS engagement 1
La réponse humanitaire est adaptée et appropriée.

Moyenne: 2.3 / n = 533



Plus de la moitié des enquêtés ont le sentiment que l'aide ne touche pas ceux qui en ont le plus besoin.

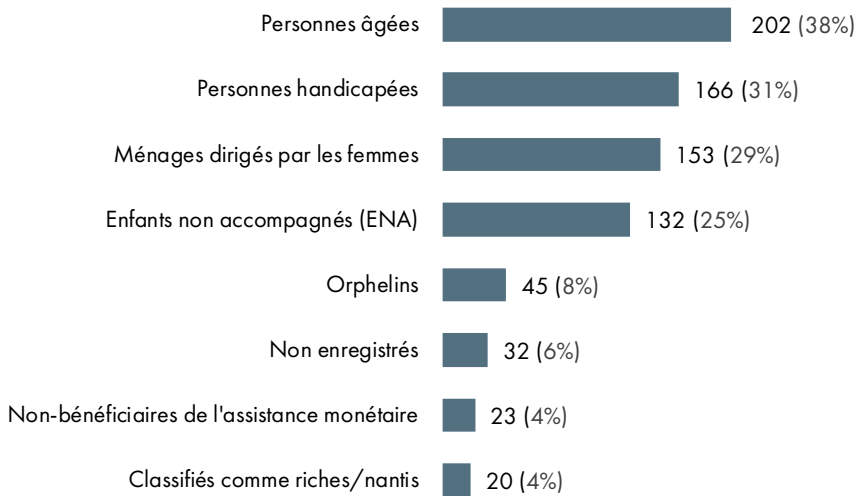
Statut légal



Les enquêtés de la communauté hôte sont les plus négatifs envers l'équité de la distribution, le plus notablement à Kobiteye village.

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

Question complémentaire à destination de ceux qui ont répondu plus négativement (score de 1, 2, ou 3) pour Q10



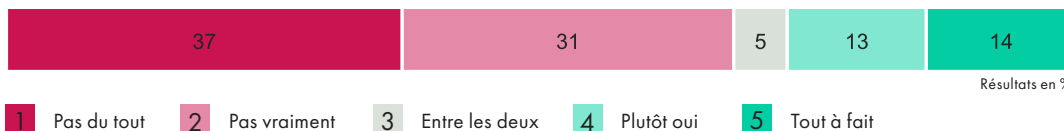
Les personnes âgées et les personnes handicapées sont considérées comme étant largement privées d'assistance. Les autres personnes perçues comme exclues de l'aide humanitaire sont les ménages dirigés par les femmes et les enfants non-accompagnés. Les enquêtés mentionnent aussi les orphelins et ceux qui ne sont pas enregistrés pour recevoir de l'aide, ceux qui ne bénéficient pas des transferts monétaires ou ceux qui sont classifiés comme riches ou nantis dans le processus de la catégorisation.

Dans les groupes de discussion avec les communautés hôtes, les participants mentionnent que les jeunes doivent être ciblés par les acteurs humanitaires car certains sont vulnérables; et ils mentionnent également qu'ils souhaitent avoir un appui pour exercer des activités génératrices de revenus.

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

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

Moyenne: 2.4 / n = 530



La majorité des enquêtés estime que l'aide qu'ils reçoivent n'a pas été fournie de façon honnête.

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

Presque tous les participants des groupes de discussion ont été unanimes sur le fait que les aides ne sont pas fournies de manière honnête. Les arguments avancés pour soutenir cette assertion sont entre autres :

- Le manque de transparence sur les volumes et le montant des aides prévues
- La non-distribution totale des biens qu'ils apportent au camp dans le cadre de l'assistance
- Certains bénéficiaires ciblés ne reçoivent pas d'assistance
- Promesses non-tenues par le personnel humanitaire de terrain
- Les unités de mesure de quantité (« koro ») ne sont pas adaptées
- Les leaders communautaires détournent une partie des aides
- Les acteurs humanitaires détournent une partie des aides
- Les prix pratiqués dans le cadre des transferts monétaires sont largement supérieurs à ceux du marché
- L'irrégularité des opérations de distribution

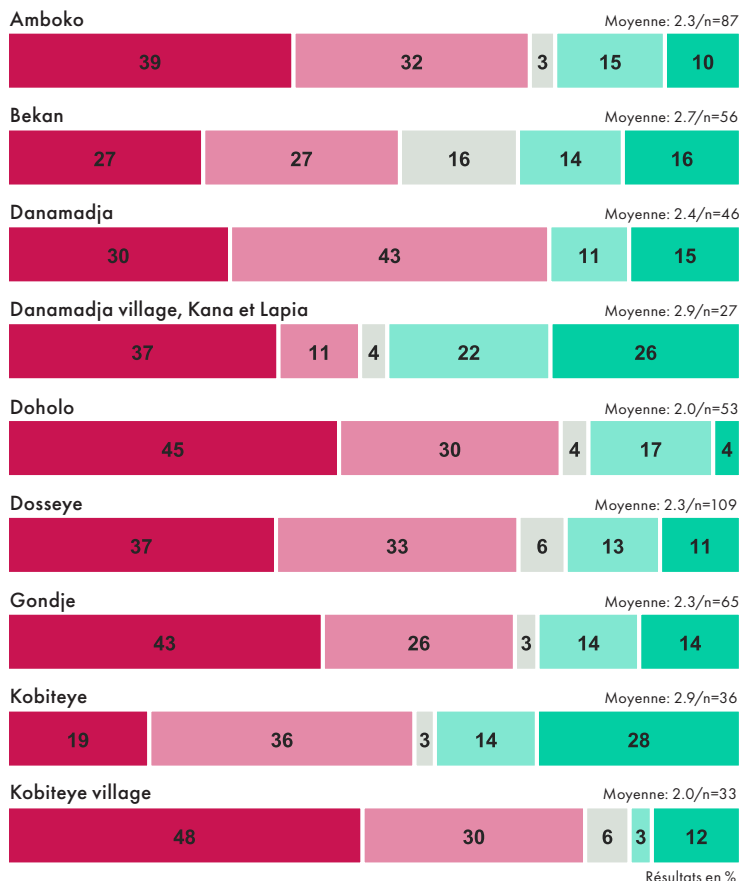
« La distribution, lorsqu'elle est faite par les leaders communautaires se fait de manière malhonnête car ils ne le donnent pas absolument aux personnes qui doivent en bénéficier. »

Femme, commerçante, retournée

« Le plus souvent, ce qui nous est destiné est détourné par les acteurs humanitaires de terrains. Quand il y a des opérations de distribution, il y a des véhicules qui ramènent le reste en ne distribuant qu'une petite quantité de ce qui est prévu. Il y a eu beaucoup de promesses non tenues et nous ne savons pas pourquoi. Il y a du matériel qui arrive qu'on ramène sans aucune raison. Durant les opérations de transferts monétaires il y a beaucoup de gens qui dont les noms figurent sur les listes et qui ne reçoivent rien. »

Homme, 24 ans, réfugié

Localités



Bien que des opinions considérablement négatives aient été exprimées dans toutes les localités, ce sont les enquêtés de Kobiteye village et de Doholo qui sont les plus critiques à l'égard de l'honnêteté dans l'assistance.

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

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

Moyenne: 4.2 / n = 531

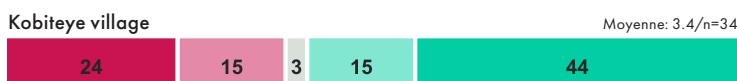
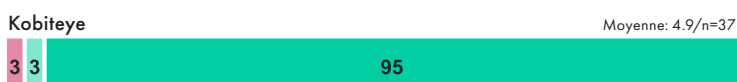


NB : L'échelle a été inversée pour cette question

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

Les groupes de discussion ont permis d'identifier deux types d'impact négatif que l'aide produit : la destruction de la cohésion sociale et les maladies créées par certaines denrées alimentaires qu'ils reçoivent. En ce qui concerne la destruction de la cohésion, les participants ont relayé le fait que certaines personnes qui n'ont pas reçu d'aide (allusion aux distributions monétaire, alimentaires ou autres distributions dans le cadre des activités génératrices de revenus) s'acharnent contre les leaders ou bénéficiaires, et les problèmes familiaux que créent les transferts monétaires. Quant à la maladie, certains participants ont évoqué la péremption de certains produits qu'ils recevaient.

Localités



Résultats en %

La quasi-totalité des enquêtés de Kobiteye affirme que l'aide qu'ils reçoivent n'a pas d'impact négatif. En revanche, les enquêtés de Kobiteye village ont beaucoup plus perçu des impacts négatifs de l'aide que les autres.

Handicap



Résultats en %

Les personnes handicapées jugent l'impact de l'aide sur leurs communautés plus négativement que le reste de la population.

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

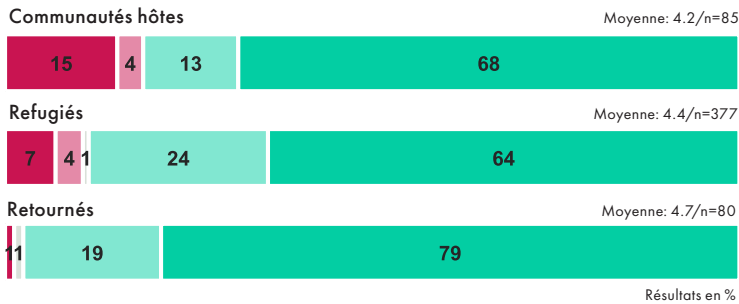
Vous sentez-vous en sécurité là où vous résidez ?

Moyenne: 4.4 / n = 542



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

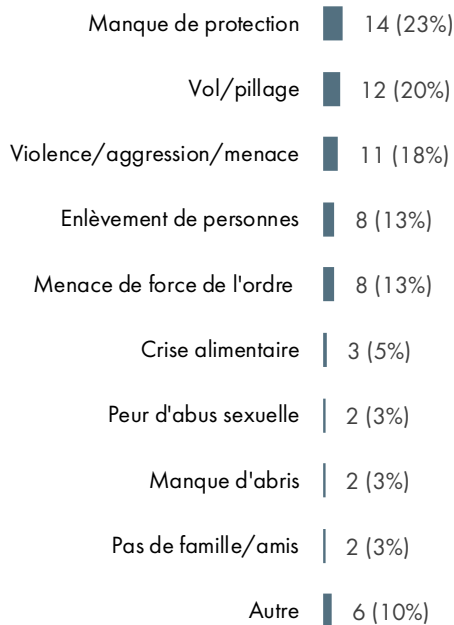
Statut légal



Les retournés se sentent le plus en sécurité et les communautés hôtes le moins.

Pourquoi ne vous sentez-vous pas en sécurité ?

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



Ceux qui ne se sentent pas en sécurité mentionnent le manque de protection par des agents de sécurité, de militaires ou le Détachement pour la Protection des Humanitaires et des Réfugiés (DPHR), le vol et le pillage, la violence et les agressions dans les camps et aux alentours comme raisons principales. Une autre cause indiquée est l'enlèvement de personnes par des braqueurs. La menace des forces de l'ordre est mentionnée par 6 personnes à Bekan.

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

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

Vous sentez-vous bien accueilli par les communautés hôtes ?

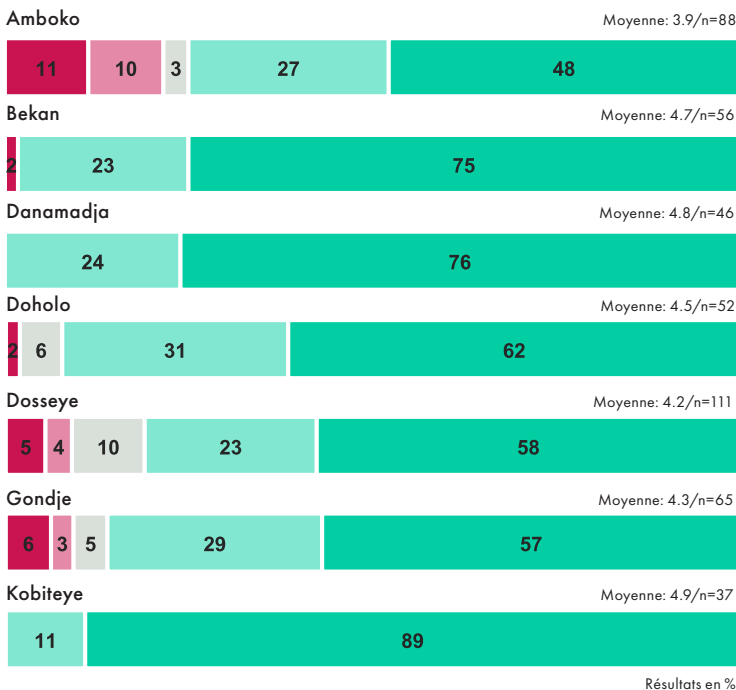
Question pour réfugiés et retournés

Moyenne: 4.4 / n = 546



La plupart des réfugiés et retournés trouvent qu'ils sont bien accueillis par les communautés hôtes.

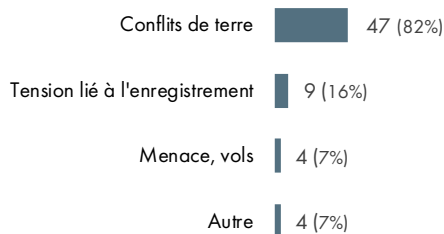
Localités



La totalité de retournés répond positivement à cette question. En revanche, une grande partie des réfugiés d'Amboko ne se sentent pas bien accueillis. Une raison exprimée dans la groupe de discussion des hommes à Amboko, est que des tchadiens cherchent à intimider les réfugiés.

Pourquoi ne vous sentez-vous pas bien accueilli ?

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



Presque la moitié de ceux qui ne se sentent pas bien accueillis par la communauté hôte cite les disputes liées à la terre comme raisons principales. Ceci inclut les conflits de terre cultivable, mais aussi l'accès à la terre des communautés hôtes par les femmes pour chercher du bois pour le feu.

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

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

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

Question pour les communautés hôtes

Moyenne: 4.7 / n = 80



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

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

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

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

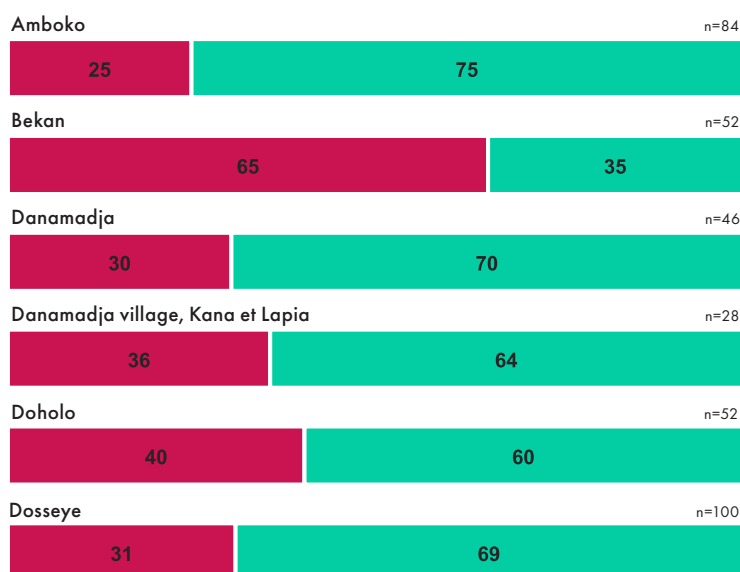
n = 514



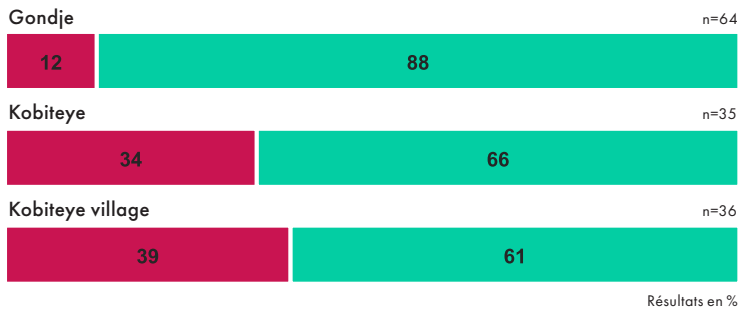
La majorité des enquêtés estiment qu'il y a des structures en place pour promouvoir le dialogue entre les personnes déplacées et les communautés hôtes.

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

Localités



Les personnes ayant participé à l'enquête au camp de réfugiés de Bekan sont les plus négatives à cet égard et ceux du camp de Gondje les plus positifs.



Résultats en %

Sexe



Résultats en %

Les femmes semblent être plus informées de l'existence des structures de dialogue que les hommes.

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

Vous sentiriez-vous à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitements

de la part du personnel humanitaire ?

Moyenne: 4.1 / n = 536



Résultats en %

de la part des leaders communautaires locaux ?

Moyenne: 4.2 / n = 536



Résultats en %

de la part des fonctionnaires du gouvernement ?

Moyenne: 4.2 / n = 537



Résultats en %

de la part des forces armées ?

Moyenne: 4.0 / n = 531



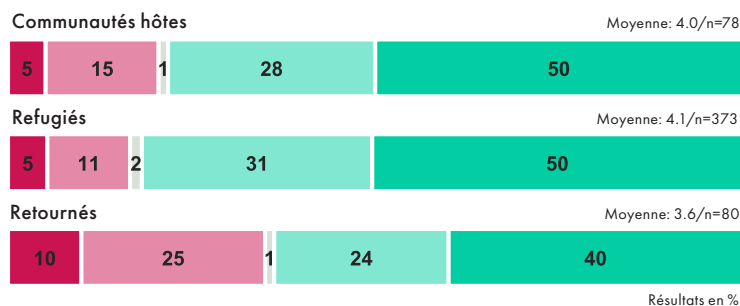
Résultats en %

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

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

CHS engagement 5
Les plaintes sont bien accueillies et traitées.

Statut légal



Dans les groupes de discussion, les réfugiés relèvent être plus à l'aise pour signaler des cas d'abus que les retournés ou les communauté hôtes. La présence d'organisations humanitaires comme l'Association pour la Promotion des Libertés Fondamentales au Tchad (APLFT) dans les camps de réfugiés, qui donnent l'opportunité de déposer des plaintes ou des signalements directement et confidentiellement expliquerait cette situation. Les autres groupes doivent passer par des canaux officiels comme la gendarmerie et mentionnent qu'ils ont peur d'être pris comme témoins oculaires, ce qui peut leur attirer des problèmes dans la communauté.

Néanmoins, une partie considérable est négative concernant les forces armées. Les retournés sont les plus pessimistes à ce propos.

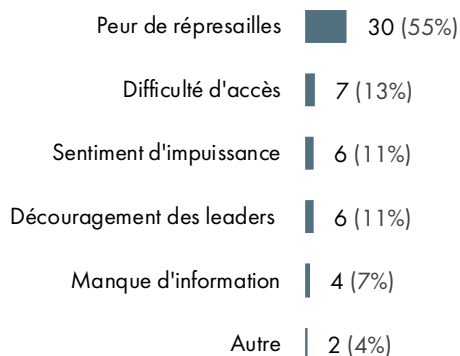
« Je peux le signaler au comité SGBV (Comité de lutte contre les violences basées sur le genre), à APLFT ou aux autres autorités compétentes comme DPHR. »

Femme, commerçante, réfugiée

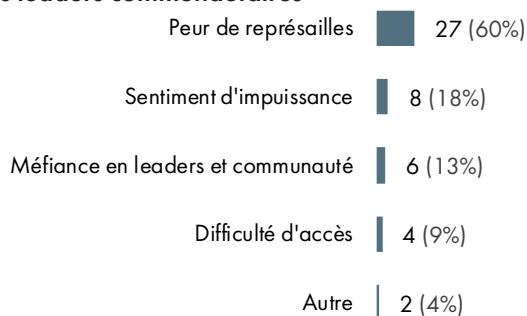
Pourquoi pas ?

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

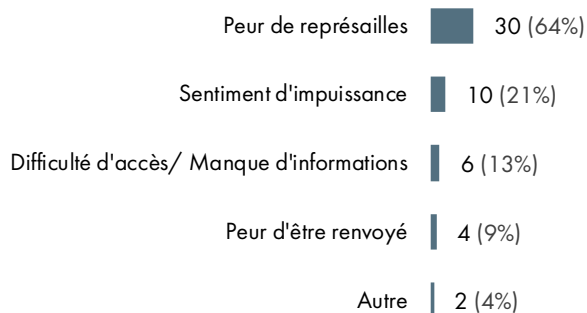
Auprès le personnel humanitaire



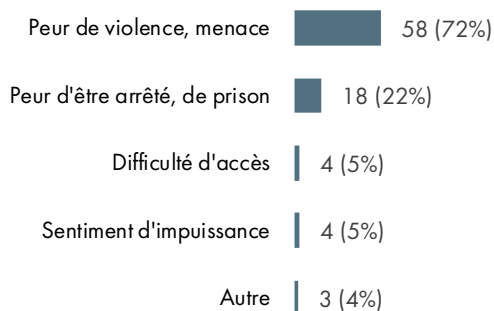
Auprès les leaders communautaires



Auprès les fonctionnaires du gouvernement



Auprès les forces armées



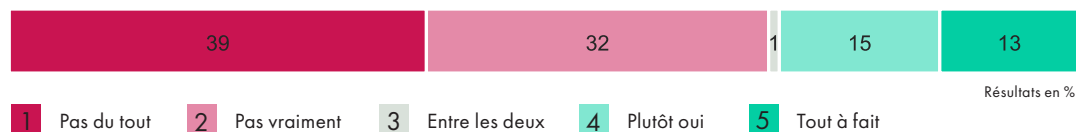
La grande majorité de ceux qui ne se sentent pas à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlements ou de mauvais traitements cite la peur des représailles comme raison principale. Quelques enquêtés expliquent que les leaders communautaires découragent le signalement. Concernant les forces armées, ils mentionnent la peur de la violence et des menaces. Plusieurs disent qu'ils ont peur d'être arrêtés et emprisonnés.

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

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

Question pour les communautés hôtes

Moyenne: 2.3 / n = 537

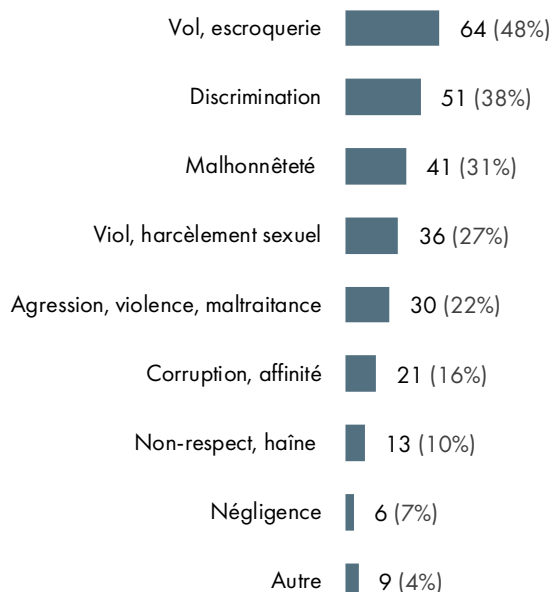


La plupart des enquêtés indiquent qu'ils ne savent pas quel genre de comportement est attendu des travailleurs humanitaires.

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

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

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



Les exemples les plus fréquemment mentionnés sont le vol et l'escroquerie, la discrimination et la malhonnêteté. Cette question était complètement ouverte. Ce qui n'a pas été mentionné, ce sont les relations sexuelles entre le personnel humanitaire et les bénéficiaires, la consommation d'alcool et de drogues ainsi que l'utilisation d'armes.

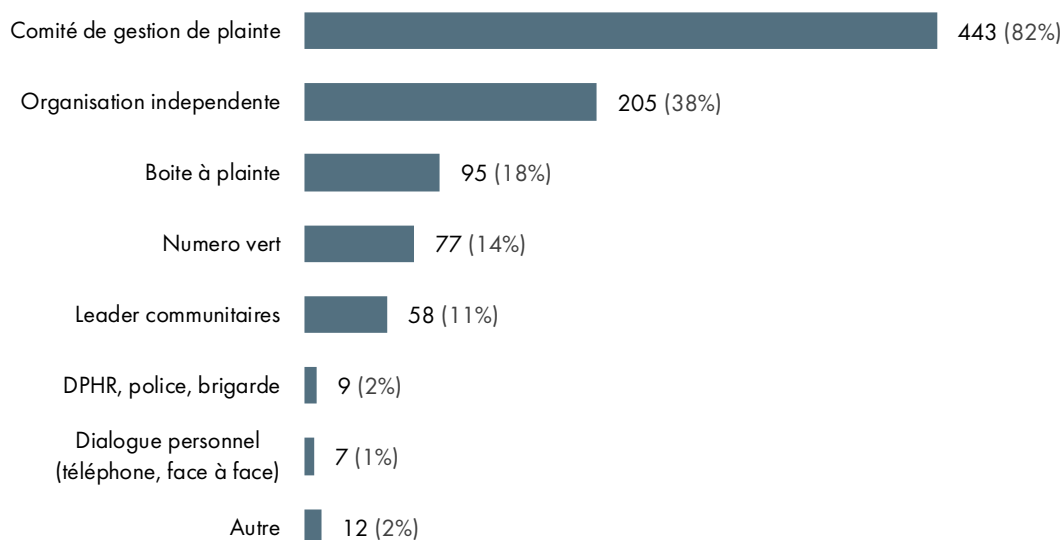
OS3 - Objectif stratégique du plan de réponse humanitaire 2017 – 2019

Renforcer la redevabilité envers les populations affectées

Q19 : Canaux pour signalement

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

CHS engagement 5
Les plaintes sont bien
accueillies et traitées.



La plupart des enquêtés indiquent que leur moyen préféré pour signaler les cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitements est par un comité de gestion des plaintes. Les autres canaux mentionnés sont : une organisation indépendante, une boîte à plainte et un numéro vert (une ligne d'assistance qu'on peut appeler sans crédit). Plusieurs enquêtés affirment qu'ils aimeraient signaler des cas de ce type à travers les structures locales comme par exemple les chefs de canton, les chefs de zone ou les chefs de village.

Q20 : Accès à un téléphone

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

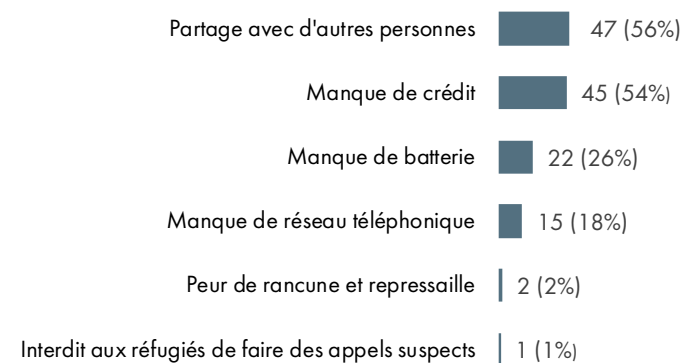
n = 542



Seulement 25% indiquent qu'ils ont accès à un téléphone portable à tout moment pour déposer des plaintes confidentielles. La grande majorité des enquêtés indiquent qu'ils n'ont pas d'accès à un téléphone. Ceci est un élément important à considérer pour la conception de mécanismes de gestion des plaintes.

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

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



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

CHS engagement 5
Les plaintes sont bien
accueillies et traitées.

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

n = 538



La connaissance des mécanismes de gestion des plaintes est limitée.

Globalement, les participants des groupes de discussion indiquent qu'ils ne savent pas déposer de plaintes et de suggestions directement auprès des fournisseurs mais se plaignent auprès des leaders communautaires qui remontent leurs suggestions et plaintes au niveau des autorités compétentes. Les participants mentionnent qu'ils ne savent pas écrire une plainte eux-mêmes.

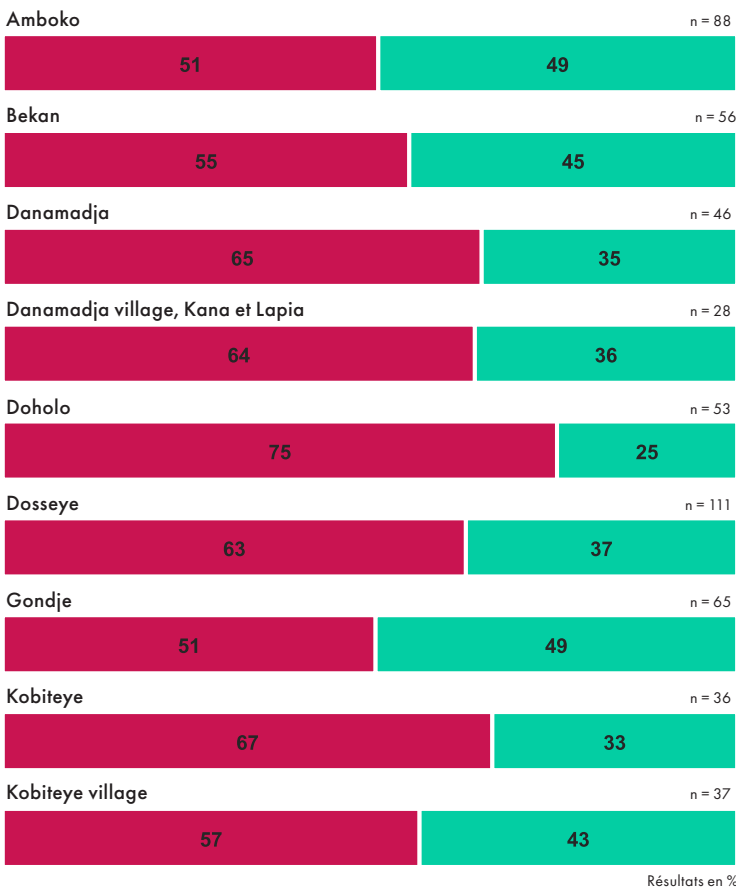
« Quand il y a quelque chose qui ne marche pas, nous en parlons aux chefs de blocs/chefs de zone/président de site. Mais beaucoup d'entre nous ne savent pas rédiger de plaintes. »

Homme, leader, retourné

« Lorsqu'il est nécessaire d'écrire une plainte ou de faire des suggestions nous nous rapprochons des personnes qui peuvent l'écrire. »

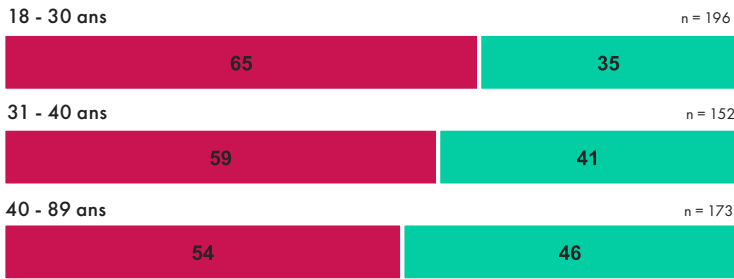
Homme, communauté hôte

Localités



Les enquêtés à Doholo sont les moins informés sur la façon de faire des suggestions ou de se plaindre auprès des services humanitaires.

Âge



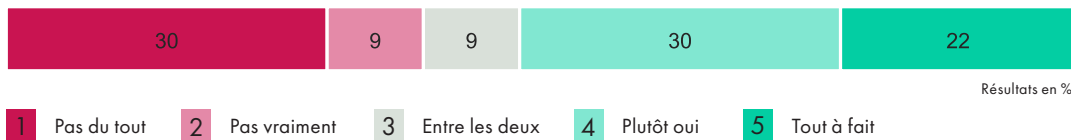
Les jeunes (18 - 30 ans) doutent le plus de leurs capacités à se plaindre auprès de ceux qui fournissent l'aide.

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

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

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

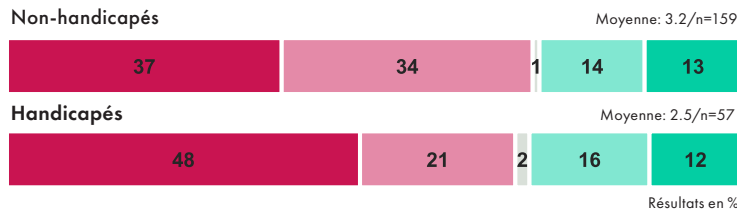
Moyenne: 3.1 / n = 216



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

Les enquêtés perçoivent la fiabilité de mécanismes de gestion des plaintes plutôt favorablement.

Handicap



Parmi les personnes enquêtées, celles qui sont handicapées sont moins convaincues qu'elles recevront une réponse à leur plainte que le reste de la population.

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

Vous sentez-vous en sécurité pour déposer une plainte ?

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

Moyenne: 3.9 / n = 215



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

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

Pourquoi pas ?

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

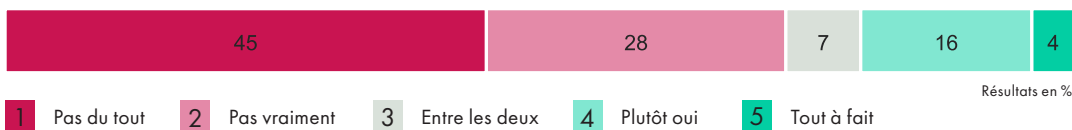
Ceux qui ont indiqué qu'ils ne se sentent pas en sécurité pour déposer une plainte avancent comme explication qu'ils ont peur de la violence (11 personnes) et des représailles (11). Une autre raison citée est le sentiment d'impuissance (7).

CHS engagement 5
Les plaintes sont bien
accueillies et traitées.

CHS engagement 5
Les plaintes sont bien
accueillies et traitées.

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

Moyenne: 2.0 / n = 530



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

Sur l'ensemble des participants des groupes de discussion, seules quelques rares personnes affirment qu'elles participent à la prise de décision. Beaucoup de participants indiquent qu'ils sont consultés par les acteurs humanitaires, mais ne pensent pas que leur opinion influence la prise de décisions.

La totalité des participants de la communauté hôte ne se sent pas du tout incluse dans la mise en œuvre des programmes humanitaires. Les hommes souhaitent que les acteurs humanitaires organisent des réunions communautaires au cours desquelles tout le monde peut participer, alors que les femmes suggèrent des rencontres uniquement avec des femmes car elles pensent que leurs voix ne sont autrement pas portées aussi hautes que celles des hommes.

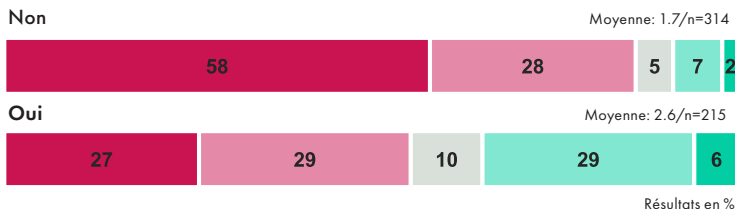
« Nous sommes consultés le plus souvent mais ils décident eux-mêmes donc nous ne participons pas vraiment à la prise de décision. »

Femme, commerçante, réfugiée

« Nous voulons être directement impliquées dans toutes les activités. Pour cela il faudrait organiser des rencontres directes avec les femmes. »

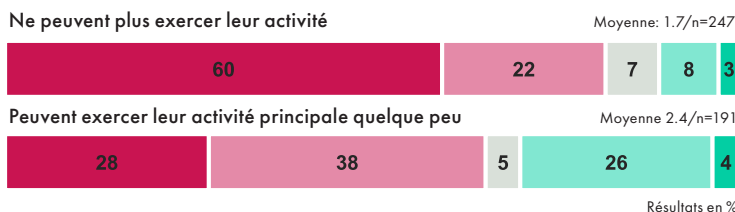
Femme, communauté hôte

Connaissance des mécanismes de gestion des plaintes



Ceux qui savent comment déposer des plaintes et faire des suggestions sont plus positifs à cet égard.

Continuité de l'activité principale



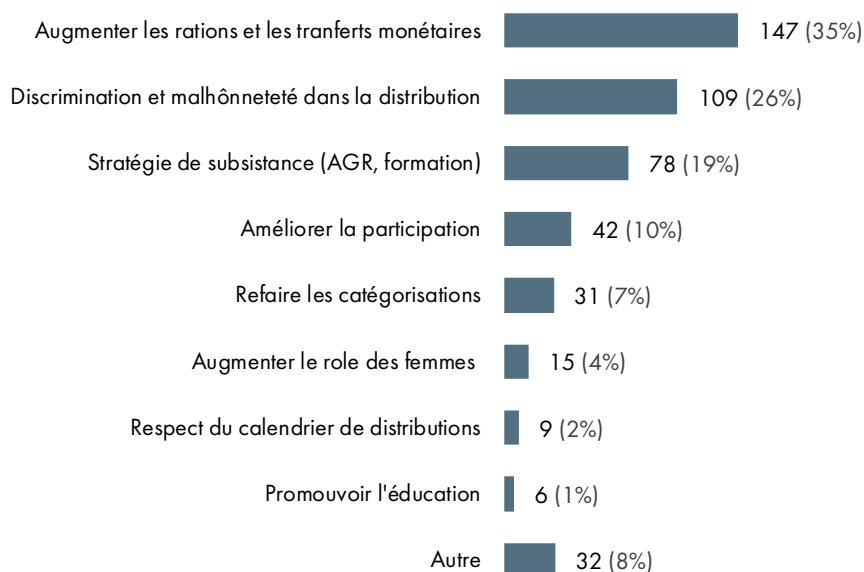
Il existe plus de satisfaction concernant la façon dont les priorités des personnes affectées sont prises en compte parmi les personnes enquêtées qui ont encore les moyens d'exercer leur principale activité quelque peu.

Pourriez-vous partager des exemples concrets ?

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

Parmi ceux qui estiment que leur point de vue est pris en compte par les acteurs humanitaires, la plupart mentionne la participation aux activités et au travail humanitaire comme exemples concrets (9 personnes). Autres manières indiquées sont le choix de sites pour le forage, magasins ou écoles (8), ainsi que le développement des groupements de femmes (6), l'augmentation de l'aide (6) et la participation aux réunions (5).

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



Beaucoup de répondants ont utilisé cette question pour soutenir qu'ils avaient besoin d'une augmentation de vivres et de transferts monétaires. En ce qui concerne l'aide fournie, beaucoup soulignent le manque de nourriture, le besoin d'installations des forages et de construction des abris. Plusieurs mentionnent que les 3000 FCFA par mois (soit 100 FCFA par jour), ne suffisent pas pour couvrir les besoins alimentaires. Beaucoup d'enquêtés signalent également qu'ils n'ont pas reçu d'aide depuis des mois, que les distributions ne sont pas régulières et qu'ils n'ont pas les informations nécessaires sur le calendrier de l'aide.

Un autre élément marquant est l'affirmation que les leaders communautaires ne sont pas impartiaux et justes lorsqu'ils sont impliqués dans les distributions. Beaucoup d'enquêtés indiquent que les leaders pratiquent la discrimination et gardent l'aide pour eux-mêmes et leur entourage. Plusieurs répondants croient même que cela se fait avec la complicité des agents humanitaires. Ils recommandent donc de ne pas impliquer les leaders communautaires dans la distribution de l'aide.

Des nombreux répondants demandent des microcrédits, des formations ou des ressources pour s'autonomiser et pour pouvoir s'occuper de leurs familles. Certains mentionnent que le travail dans le camp devrait être fait par des personnes affectées et non par des « étrangers ».

Une partie des enquêtés demande plus de participation dans la prise de décisions et dans les activités humanitaires. Ils remarquent que ceci n'est pas encore effectif et que la qualité de l'aide en souffre.

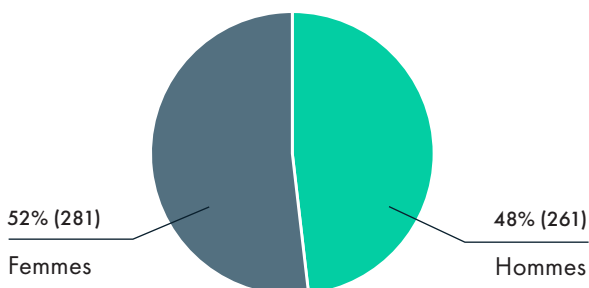
De nombreux répondants font référence à la nouvelle catégorisation et mentionnent qu'elle a impacté négativement leurs conditions de vie. Ceci est particulièrement le cas pour ceux qui ont été classés comme « riches ou nantis ». Mettre leur nom sur la master liste pour pouvoir soutenir leur famille a été mentionné plus d'une fois par les enquêtés. Souvent, la frustration d'être exclu de la liste des bénéficiaires des aides est manifestée envers d'autres personnes affectées.

Quelques répondants ont mentionné que les femmes ont besoin de connaître leurs droits et de se faire entendre, ce qui est souvent contrarié par la tradition. Ils demandent donc que les acteurs humanitaires assurent que les femmes jouent un rôle plus actif dans la prise de décision et les activités humanitaires.

Enfin, les enquêtés mentionnent à plusieurs reprises que le service d'éducation n'est pas fourni dans les camps alors qu'il s'agit d'une condition sine qua non pour l'autonomisation.

STATISTIQUES DEMOGRAPHIQUES

Sexe

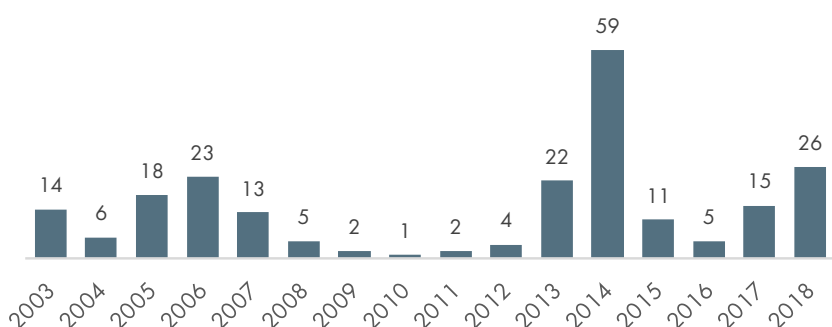


Age

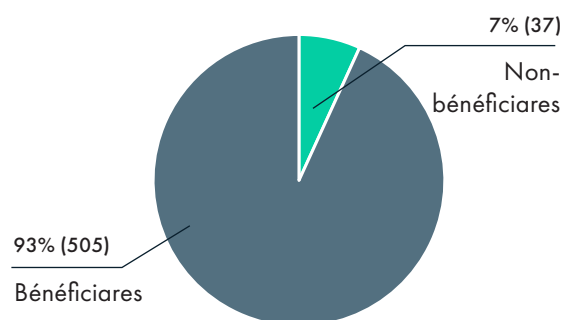


Localité	Refugiés		Retournés		Communautés hôtes	
	no. d'enquêtés	% des réfugiés	no. d'enquêtés	% des retournés	no. d'enquêtés	% des communautés hôtes
Dosseye	111	35%				
Amboko	88	28%				
Gondje	65	21%				
Doholo	53	17%				
Danamadja			46	55%		
Kobiteye			37	44%		
Kobiteye village					40	60%
Kana			1	1%	17	25%
Danamadja village					6	9%
Lapia					4	6%
Total	317	100%	84	100%	67	100%

Date d'arrivé des réfugiés et retournés



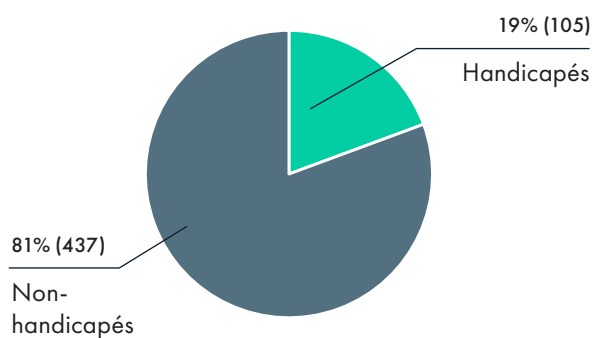
Bénéficiaires de l'aide humanitaire



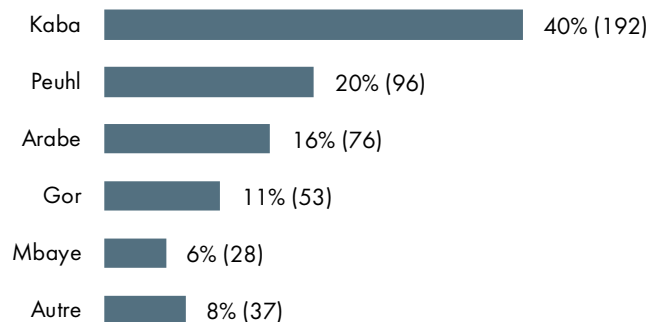
Types d'assistance



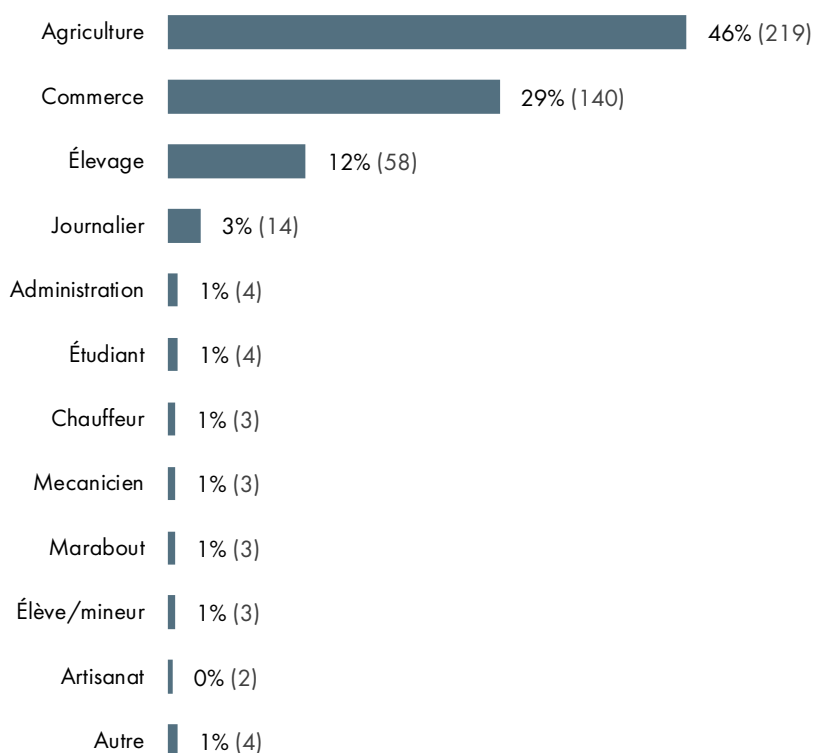
Handicap



Groupe ethnique



Activité principale des réfugiés et retournés avant la crise



Continuité de l'activité principale



■ N'est plus poursuivi
 ■ Est poursuivie quelque peu
 ■ Est poursuivie complètement

ELEMENTS DE METHODOLOGIE

Contexte

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

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

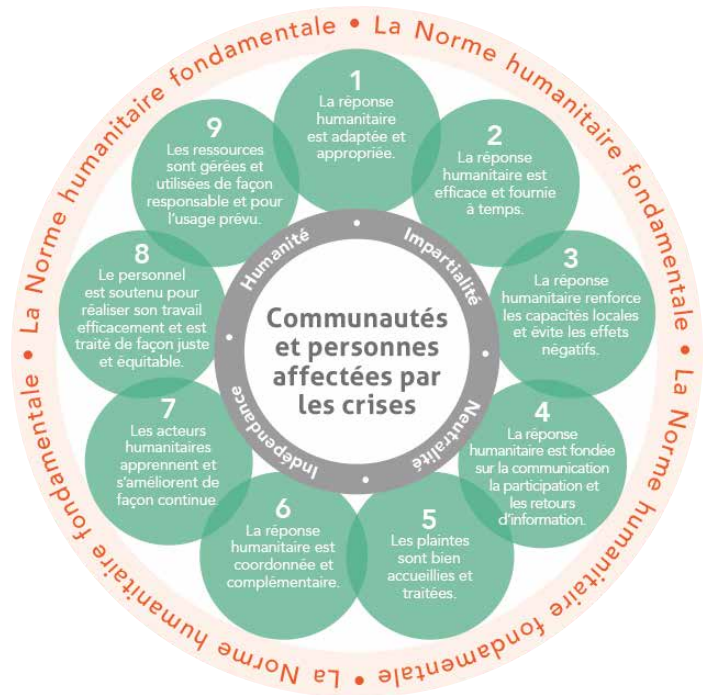
Les résultats de cette enquête serviront à la prise de décision visant à améliorer l'efficacité des actions humanitaires et à évaluer les besoins pour le Plan de Réponse Humanitaire de 2019.

Outils de l'enquête

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

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

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



Taille de l'échantillon

La taille de l'échantillon global défini est de 550 individus pour chaque région dont 542 ont effectivement pu être interviewés dans le Logone oriental. Cette collecte de données couvre 5 camps de réfugiés (Amboko, Gondjé, Doholo, Dosseye et Bekan camp), deux camps de retournés (Danamadja et Kobiteye) et cinq villages hôtes (Danamadja, Kobiteye, Kana, Lapia et Bekan).

Echantillonnage

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

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

Désagrégation

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

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

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

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

Langues d'administration du questionnaire

Le questionnaire a été conçu en français mais administré dans les langues locales suivantes : l'arabe, le kaba, le sango, le peul et le mbaye.

Collecte de données

Les données ont été collectées lors des entretiens face à face, entre le 5 et le 13 mai 2018, par les enquêteurs recrutés et formés à Goré, Logone Oriental. Douze groupes de discussion ont ensuite été menés du 21 au 25 mai 2018 dans les localités comme indiqué dans le tableau suivant :

Camp/site/village	Catégorie	Hommes	Femmes	Leaders communautaires
		No. de participants	No. de participants	No. de participants
Amboko	Refugiés	11	11	8 hommes
Danamadja	Retournés	11	15	11 hommes
Dosseye	Refugiés	10	9	9 (7 hommes, 2 femmes)
Kana	Communauté hôte	10	15	9 hommes
Total		42	50	37

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



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

groundtruthsolutions.org