

Enquête auprès du personnel humanitaire

# Renforcer la redevabilité au Tchad

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Aperçu</b>                                | <b>3</b>  |
| Principaux résultats                         | 3         |
| Résultats pour les indicateurs de perception | 4         |
| Analyse                                      | 7         |
| Recommandations                              | 7         |
| <b>Questions de l'enquête</b>                | <b>8</b>  |
| <b>Statistiques démographiques</b>           | <b>26</b> |
| <b>Éléments de méthodologie</b>              | <b>27</b> |

---

#### **CONTRIBUTEURS**

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

---

#### **REMERCIEMENTS**

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

---

#### **FINANCÉ PAR**



# Aperçu

Ce rapport présente l'analyse des données recueillies auprès de 397 membres du personnel humanitaire travaillant pour des organisations nationales, des organisations non-gouvernementales internationales (ONGI), ainsi que des organisations des nations unies (ONU). L'objectif principal de ce projet est de prendre en compte les points de vue des personnes affectées ainsi que du personnel humanitaire dans la mise en œuvre du Plan de réponse humanitaire du Tchad 2018.<sup>1</sup>

Les réponses ont été collectées entre le 30 avril 2018 et le 5 juin 2018 avec l'aide d'un outil d'enquête en ligne. Le questionnaire en ligne a été distribué par chaque organisation participante à son personnel.

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 questions de l'enquête sont liées aux trois objectifs stratégiques du plan de réponse humanitaire pour l'année de 2018, 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

Une section supplémentaire a été incluse pour examiner les perceptions sur l'obligation de diligence des organisations humanitaires.

Ceci était la première des trois phases de collecte des données prévues. Les résultats pour l'enquête auprès des personnes affectées dans les régions Logone Oriental, Lac et Ouaddaï 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

- **Accès équitable** : Le personnel humanitaire est convaincu que l'aide est fournie à ceux qui en ont le plus besoin. Ce point a obtenu le score le plus élevé de toutes nos questions.
- **Information** : En général, les répondants ont l'impression qu'ils peuvent fournir des informations pertinentes aux personnes affectées. Deux tiers confirment avoir à leur

disposition un outil pour partager ces informations.

- **Redevabilité** : Le sentiment général des enquêtés est qu'ils ont des informations suffisantes sur la façon dont les personnes affectées perçoivent leurs programmes d'aide, mais signalent que la participation des personnes affectées dans la prise de décisions liées à cette assistance n'est pas élevée.
- **Progrès** : Le personnel humanitaire ne voit pas beaucoup de progrès dans les conditions de vie des personnes affectées, surtout dans le centre du Tchad.
- **Assistance en espèces** : Les opinions sont partagées sur la valeur de l'assistance monétaire.
- **Coordination** : Il y a une notation positive sur la coordination entre les acteurs humanitaires ainsi que la collaboration entre les acteurs du développement et les acteurs humanitaires, mais beaucoup qui ne pensent pas que cela se déroule bien. Les membres du personnel international sont les plus critiques sur ces deux questions.
- **Localisation** : Le personnel humanitaire ne pense pas qu'il y a suffisamment de soutien pour les initiatives nationales et locales. C'est le score le plus négatif de toutes les questions.
- **Comportement** : Les personnes interrogées disent qu'elles ont connaissance du comportement qui est attendu d'elles. Cependant, comparé aux autres scores, elles sont moins convaincues que leur comportement est approprié (négatif surtout à N'Djamena et au Lac).
- **PEAS** : Plus de deux tiers des enquêtés ont été formés à la prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PEAS). Le personnel national se sent moins formé que le personnel international. De la même façon le personnel travaillant pour les ONGI disent avoir eu moins de formation que le personnel de l'ONU. La plupart confirme qu'ils savent comment signaler les cas, mais encore une fois, le personnel national semble être moins informé, ainsi que ceux qui travaillent dans le centre du Tchad. Ces derniers se sentent également moins à l'aise pour signaler des cas d'EAS.
- **Flexibilité** : Un tiers du personnel humanitaire ne pense pas que les organisations humanitaires au Tchad ont assez de flexibilité pour ajuster les programmes. Le personnel international est plus négatif à cet égard que le personnel national.
- **Responsabilité** : Le sentiment général est que les organisations assument la responsabilité du bien-être de leur personnel, mais le personnel national est le plus négatif à ce propos.
- **Capacités** : Plus d'un tiers ne pense pas avoir les outils et les formations nécessaires pour faire leur travail efficacement. Le personnel national est plus négatif que le personnel international.
- **Conditions de travail** : Le personnel humanitaire est soumis

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

à beaucoup de stress, en particulier dans le centre du Tchad. Il ne semble pas y avoir suffisamment d'opportunités pour discuter des défis du travail avec des collègues. Un tiers ne se sent pas en sécurité dans leur lieu de travail ou dans leur logement. En termes de conditions de travail, le personnel national est plus négatif que le personnel international.

- **Signalement en interne** : La majorité sait comment porter plainte auprès de leur organisation et se sent à l'aise pour utiliser ces mécanismes. En revanche, un nombre considérable ne pense pas qu'ils recevront de réponse à leur plainte. Ceux qui travaillent pour l'ONU estiment d'avoir moins de connaissance des mécanismes de gestion des plaintes que ceux qui travaillent pour les ONGI
- **Personnel national vs. international** : Les perceptions du personnel national et international sont différentes pour

la plupart des questions. Le personnel national exprime des opinions plus négatives sur les questions liées à la PEAS et sur l'obligation de diligence de leur organisation envers eux. En revanche, les organisations internationales sont plus pessimistes sur toutes les questions concernant la coordination et collaboration des agences dans le pays, la participation des personnes affectées dans les décisions humanitaires et la flexibilité des organisations humanitaires 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 plan de réponse humanitaire 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 % du personnel humanitaire qui pense qu'il peut fournir aux personnes affectées les informations dont elles ont besoin  | 94%   | 1                 |
| Q2 : Le % du personnel humanitaire qui a un outil/checklist de partage d'informations avec les populations affectées ou les partenaires   | 70%   | 4                 |
| Q3 : Le % du personnel humanitaire qui pense que les membres du personnel de leur organisation comprennent les normes de comportement qui leur sont imposées                            | 85%   | 8                 |
| Q4 : Le % du personnel humanitaire qui pense que le personnel humanitaire se comporte de manière appropriée envers les personnes affectées  | 74%   | 8                 |
| Q5 : Le % du personnel humanitaire qui sait comment rapporter des cas d'exploitation, d'abus sexuels et de harcèlement contre les personnes affectées                                   | 88%   | 8                 |
| Q6 : Le % du personnel humanitaire qui confirme avoir être formé sur la prévention et la gestion des cas d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuel contre les personnes affectées | 76%   | 8                 |
| Q7 : Le % du personnel humanitaire qui se sentirait à l'aise pour rapporter des cas d'exploitation, d'abus sexuels ou de harcèlement contre les personnes affectées                     | 89%   | 8                 |

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

| Indicateur de perception   | Score | Engagement du CHS |
|--|-------|-------------------|
| Q8 : Le % du personnel humanitaire qui estime que le soutien aux organisations locales et nationales est suffisant         | 16%   | 3                 |
| Q9 : Le % du personnel humanitaire qui voit une coordination efficace des acteurs humanitaires                             | 69%   | 6                 |
| Q10 : Le % du personnel humanitaire voit une coopération efficace entre les acteurs humanitaires et de développement       | 61%   | 6                 |
| Q11 : Le % du personnel humanitaire qui estime que les programmes de transferts monétaires mènent à de meilleurs résultats | 42%   | 1                 |
| Q12 : Le % du personnel humanitaire voit des améliorations dans la situation des personnes affectées                       | 42%   | 2                 |

## Contribuer à la protection des populations vulnérables

| Indicateur de perception  | Score | Engagement du CHS |
|---|-------|-------------------|
| Q13 : Le % du personnel humanitaire qui estime que l'assistance cible ceux qui sont le plus en besoin | 94%   | 1                 |

## Renforcer la redevabilité envers les populations affectées

| Indicateur de perception   | Score | Engagement du CHS |
|--|-------|-------------------|
| Q14 : Le % du personnel humanitaire qui pense avoir suffisamment d'information quant aux perceptions des personnes déplacées sur le programme d'aide | 76%   | 4                 |
| Q15 : Le % du personnel humanitaire qui pense que les personnes affectées peuvent influencer la conception des programmes                            | 48%   | 4                 |
| Q16 : Le % du personnel humanitaire qui a la flexibilité d'adapter les projets aux besoins changeants  | 70%   | 8                 |

## Obligation de diligence

| Indicateur de perception   | Score | Engagement du CHS |
|--|-------|-------------------|
| Q17 : Le % du personnel humanitaire qui pense que leur organisation se sent responsable du bien-être de ses employés   | 73%   | 8                 |
| Q18 : Le % du personnel humanitaire qui pense qu'il a les moyens et la formation nécessaires pour faire son travail efficacement                                   | 63%   | 8                 |
| Q19 : Le % du personnel humanitaire qui n'a pas le sentiment d'être confronté au stress au-delà de ses limites   | 49%   | 8                 |
| Q20 : Le % du personnel humanitaire qui pense avoir suffisamment d'occasions de parler aux gens de son organisation des défis de sa profession                     | 65%   | 8                 |
| Q21 : Le % du personnel humanitaire qui se sent en sécurité dans son environnement de travail  | 66%   | 8                 |
| Q22 : Le % du personnel humanitaire qui sait comment faire des suggestions ou des plaintes à son organisation  | 73%   | 8                 |
| Q23 : Le % du personnel humanitaire qui pense que son organisation réagira à ses plaintes  | 72%   | 8                 |
| Q24 : Le % du personnel humanitaire qui serait à l'aise pour rapporter des cas d'abus, de harcèlement ou de maltraitance intra-organisationnels à son organisation | 83%   | 8                 |

## Analyse

Le contexte du Tchad est marqué par l'arrivée de réfugiés dans plusieurs régions du pays et des pénuries récurrentes de ressources. Les organisations humanitaires luttent contre l'insécurité alimentaire et la malnutrition, la pauvreté chronique et le faible accès généralisé aux services sociaux de base.

Ce sont des conditions de travail difficiles et nos questions sur l'obligation de diligence des organisations humanitaires montrent que le personnel est confronté à beaucoup de stress. Même si la majorité des enquêtés estime que leurs organisations se sentent responsables du bien-être de leurs employés et reconnaît les efforts dans ce but, il existe encore une partie notable qui expriment des opinions négatives sur les questions liées à l'obligation de diligence des organisations humanitaires.

Plus ou moins d'un tiers des enquêtés ne se sent pas en sécurité dans leurs lieux de travail et de résidence, sont en manque d'occasions de parler des défis de leur travail et ne savent pas faire des suggestions ou déposer des plaintes à leur organisation. Les opinions les plus négatives à l'égard de l'obligation de diligence sont exprimées par le personnel national.

Les corrélations indiquent que les membres du personnel qui estiment avoir assez d'occasions de parler des défis de leur travail et ceux qui pensent que leur organisation donnera suite à leurs suggestions et à leurs plaintes estiment également que leur organisation assume la responsabilité de leur bien-être.

En termes de la qualité des services fournis par les agences humanitaires, le personnel humanitaire est beaucoup plus positif que les personnes affectées. Ceci est une tendance que l'on perçoit dans la plupart des enquêtes de Ground Truth Solutions. Au contraire des personnes affectées, le personnel humanitaire estime par exemple que l'aide touche les personnes qui en ont le plus besoin et qu'ils sont capables de fournir les informations nécessaires.<sup>1</sup>

En revanche, les scores sont relativement faibles en termes de localisation et de participation. Ceci est une tendance que nous observons également dans d'autres contextes humanitaires.<sup>2</sup> Concernant les relations entre les agents humanitaires et les populations affectées, les enquêtés indiquent qu'ils savent quel comportement est attendu de leur part, mais ils sont moins convaincus que les normes de comportement envers les populations affectées sont toujours respectées.

## Recommandations

**Localisation** : Plus de soutien doit être fourni aux organisations humanitaires locales. Dans les collaborations entre les organisations internationales et nationales, le renforcement des capacités locales devrait être priorisé. Des nouvelles collaborations avec des initiatives locales doivent être explorées et le personnel local formé.

**Soutien au personnel** : Il faut s'assurer que les membres du personnel humanitaire ont accès aux formations et aux moyens pertinents pour faire leur travail efficacement. Étant soumis à de fortes pressions, les membres du personnel doivent avoir la possibilité de parler des défis de leur travail. La supervision doit être assurée et des moyens doivent être explorés pour améliorer les conditions de travail, particulièrement pour le personnel national. Il faut régulièrement encourager et reconnaître le travail acharné.

**Réponse humanitaire participative** : Des approches participatives avec les communautés affectées ont déjà été mises en œuvre dans la plupart des cas, mais devraient être renforcées. Les personnes affectées doivent être informées des programmes pour être capables de participer à la prise de décisions.

**PEAS** : Tous les membres du personnel doivent être formés à la prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PEAS) et il est nécessaire de sensibiliser le personnel aux mécanismes de signalement des cas d'EAS. Il faut explorer si les membres du personnel humanitaire basés dans le centre du Tchad ont besoin d'un soutien spécial en termes de formation sur la PEAS et comment cela peut être fourni.

**Focus sur le personnel national** : Les différences de salaires et de procédures doivent être transparentes et le produit de discussion entre le management et les membres du personnel. S'il y a des raisons pour un traitement différent, ceci doit être communiqué clairement. L'inégalité doit être réduite si elle n'est pas justifiée et des moyens doivent être identifiés pour offrir un soutien et des possibilités de formation au personnel national et international de façon égale.

**Mécanismes de gestion des plaintes** : Les organisations devraient revoir leurs mécanismes de gestion des plaintes internes et s'assurer que tous les membres du personnel soient au courant de ceux-ci. L'organisation doit également s'assurer que les procédures de traitement des suggestions et des plaintes sont comprises par tout le personnel.

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

<sup>1</sup> Tous les rapports sur les perceptions des personnes affectées dans les régions Logone Oriental, Lac et Ouaddaï peuvent être téléchargés ici : [groundtruthsolutions.org/une-reponse-humanitaire-redevable-au-tchad/](https://groundtruthsolutions.org/une-reponse-humanitaire-redevable-au-tchad/)

<sup>2</sup> Voir les perceptions des personnes affectées et du personnel humanitaire en Afghanistan, Haïti, Irak, Liban, Somalie, Ouganda collectées pour notre projet de suivi du Grand Bargain: [groundtruthsolutions.org/wp-content/uploads/2018/06/GTS-Grand-Bargain-briefing-note-June-2018.pdf](https://groundtruthsolutions.org/wp-content/uploads/2018/06/GTS-Grand-Bargain-briefing-note-June-2018.pdf)

# Questions de l'enquête

Ce rapport repose sur des graphiques en barres pour analyser les réponses données à des questions ouvertes ou fermées sur l'échelle de Likert. Le graphique en barres montre la répartition des réponses à une question donnée en pourcentage, utilisant une gamme de couleurs allant du rouge au vert. Le rouge dénote les réponses négatives et le vert les réponses positives. Toutes les questions ont la modalité « Je ne souhaite pas répondre » et quelques-unes la modalité « Je ne sais pas ».

Les résultats désagrégés doivent être interprétés avec prudence car le nombre d'enquêtés pour une modalité étant faible, les statistiques désagrégés perdent en robustesse. Une présentation complète des données sociodémographiques des enquêtés 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 % du personnel humanitaire qui pense qu'il peut fournir aux personnes affectées les informations dont elles ont besoin

### Pensez-vous que vous pouvez fournir aux personnes affectées les informations dont elles ont besoin ?

Moyenne: 4.5 / n = 382



La grande majorité des personnes interrogées pensent qu'elles peuvent fournir aux personnes affectées les informations nécessaires.

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

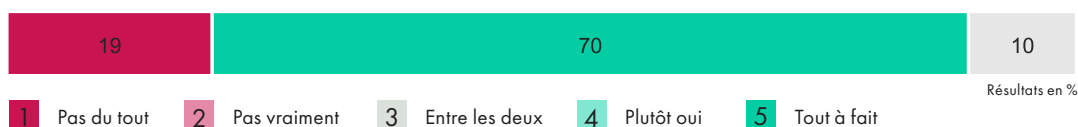
### De quoi auriez-vous besoin pour faire votre travail plus efficacement ?

Les quelques personnes qui ont répondu négativement à cette question (28 personnes) mentionnent le besoin de moyens de communication (8), de l'autorisation de la direction (7) et de règles claires pour fournir les informations (4).

Q2 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui a un outil/checklist de partage d'informations avec les populations affectées ou les partenaires

### Avez-vous un outil/checklist de partage d'information avec les populations affectées ou les partenaires de mise en œuvre du projet ?

n = 376



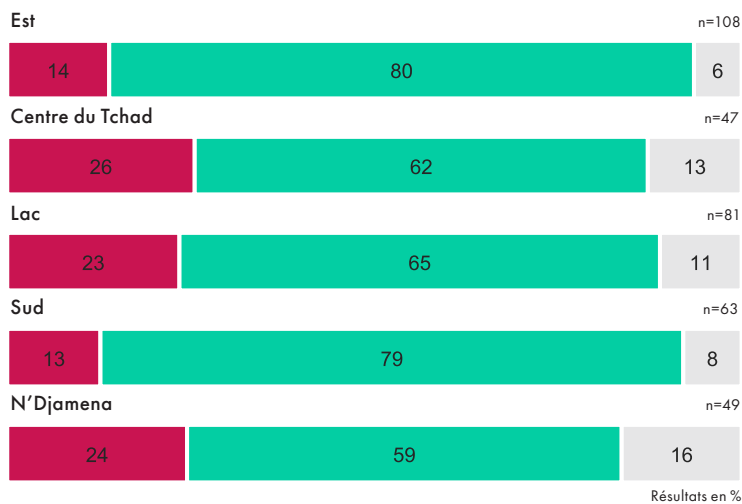
Plus de deux tiers confirment avoir un outil de partage d'information à leur disposition.

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

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



## Zone de mission

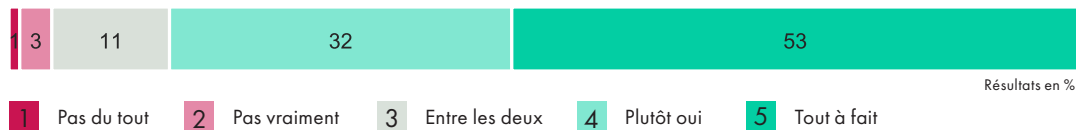


Les résultats sont le plus positifs au sud et à l'est.

Q3 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui pense que les membres du personnel de leur organisation comprennent les normes de comportement qui leur sont imposées

## Pensez-vous que les membres du personnel de votre organisation comprennent les normes de comportement qui leur sont imposées ?

Moyenne: 4.3 / n = 374



Les répondants confirment que les travailleurs humanitaires comprennent les règles de comportement qui s'appliquent à eux.

Q4 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui pense que le personnel humanitaire se comporte de manière appropriée envers les personnes affectées

## Les travailleurs humanitaires se comportent-ils de manière appropriée envers les communautés/ personnes affectées ?

Moyenne: 4.1 / n = 373

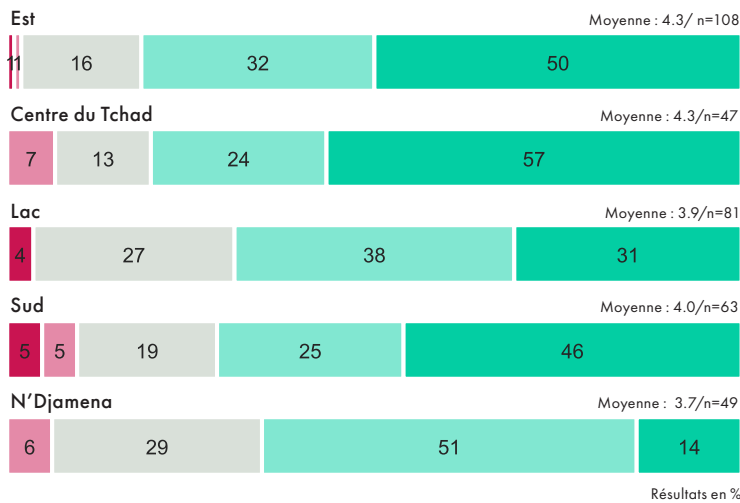


La majorité estime que les travailleurs humanitaires se comportent de manière appropriée - mais près d'un quart indique l'inverse.

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.

## Zone de mission

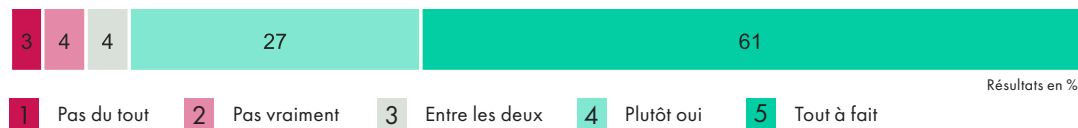


Ceux basés à N'Djamena, dans la région du Lac et au sud et sont moins positifs que ceux travaillant à l'est et au centre du Tchad.

Q5 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui sait comment rapporter des cas d'exploitation, d'abus sexuels et de harcèlement contre les personnes affectées

## Savez-vous comment rapporter des cas d'exploitation, d'abus sexuels ou de harcèlement contre les personnes affectées ?

Moyenne: 4.4 / n = 373



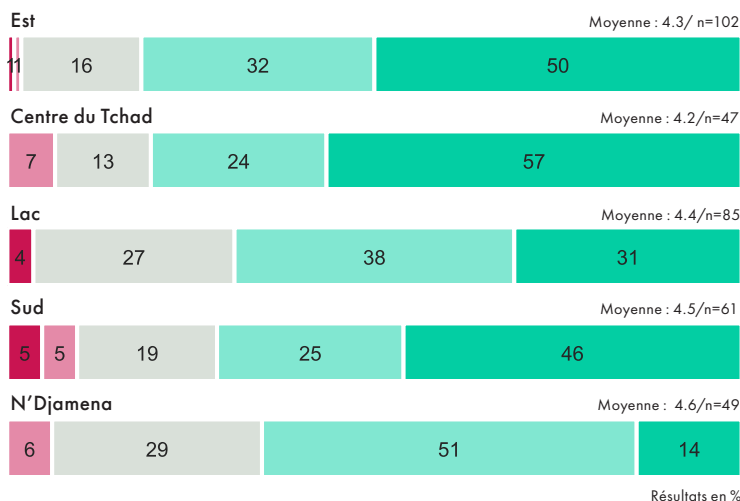
La plupart confirme d'avoir une connaissance de mécanismes de signalement des cas d'EAS.

## Nationalité du personnel



Le personnel national est moins conscient de la manière de signaler des cas pareils.

## Zone de mission



Ceux basés dans le Tchad central semblent être le moins informé sur la façon de signaler les cas d'EAS.

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

Q6 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui confirme avoir été formé sur la prévention et la gestion des cas d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuel contre les personnes affectées

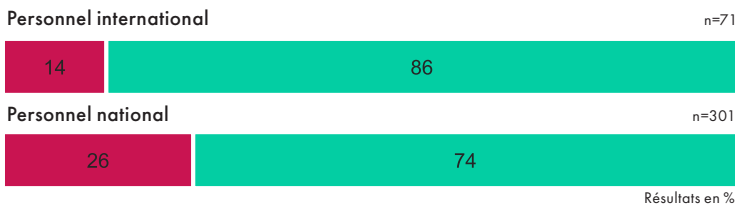
## Avez-vous été formé sur la prévention et la gestion des cas d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuel contre les personnes affectées ?

n = 374



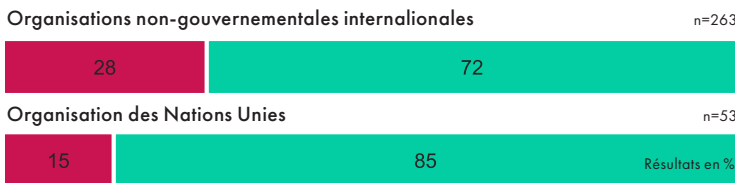
Trois quarts des enquêtés indiquent avoir été formés sur la prévention et gestion des cas d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuel.

### Nationalité du personnel



Les membres du personnel national semblent avoir été moins formés que les membres internationaux.

### Type d'organisation



Les membres du personnel des Nations Unies semblent avoir été davantage formés que ceux qui travaillent pour des ONGI.

Q7 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui se sentirait à l'aise pour rapporter des cas d'exploitation, d'abus sexuels ou de harcèlement contre les personnes affectées

## Seriez-vous à l'aise pour rapporter des cas d'exploitation, d'abus ou de harcèlement sexuels contre les personnes affectées ?

Moyenne: 4.5/ n = 370

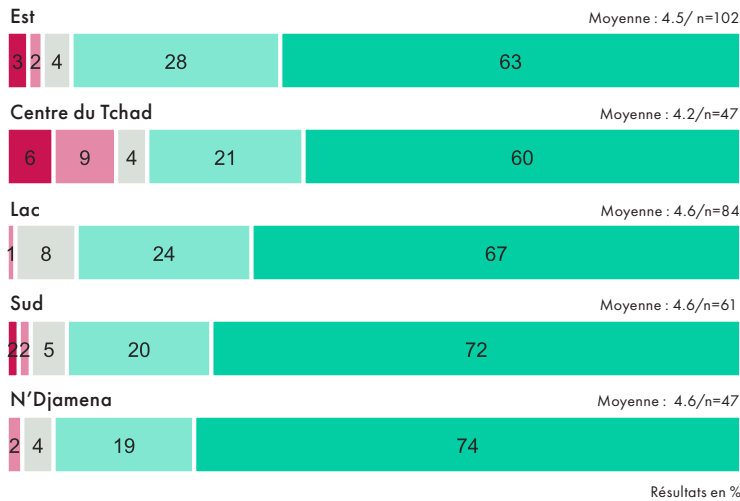


La grande majorité des enquêtés déclarent qu'ils se sentent à l'aise pour signaler des cas d'EAS.

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.

## Zone de mission



Ceux dans le centre du pays se sentent moins à l'aise que dans les autres zones.

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

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

Q8 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui estime que le soutien aux organisations locales et nationales est suffisant

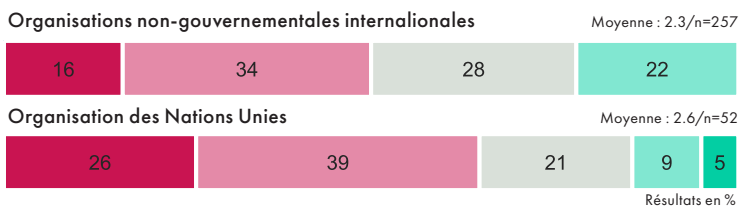
## Estimez-vous que le soutien aux organismes locaux et nationaux soit suffisant au Tchad ?

Moyenne : 2.3 / n = 368



La majorité ne pense pas que le soutien aux organisations nationales et locales soit suffisant.

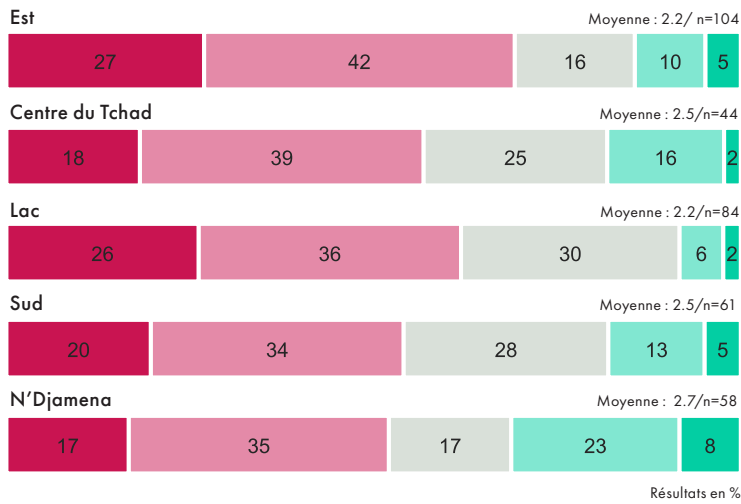
## Type d'organisation



Ceux qui travaillent pour les ONGI sont plus négatifs que ceux travaillant pour l'ONU à cet égard.

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

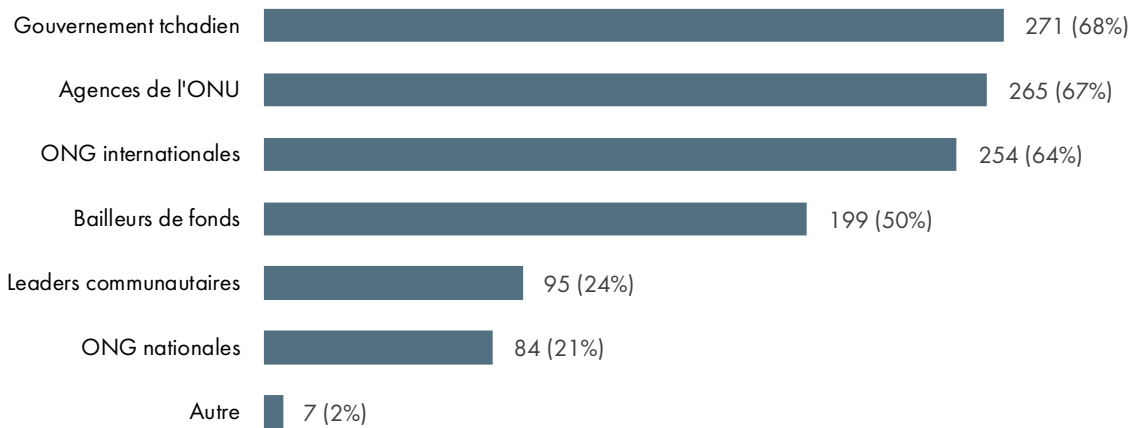
## Zone de mission



Le personnel de N'Djamena est moins négatif que ceux des autres régions.

## Qui devrait assurer ce soutien aux organismes locaux et nationaux ?

Question complémentaire

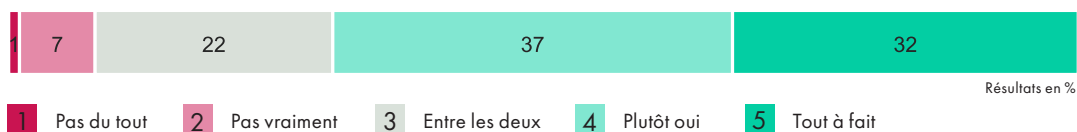


La plupart des répondants pensent que le soutien aux organisations locales et nationales devrait être assuré par le gouvernement tchadien, les nations unies ou les ONG internationales.

Q9 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui voit une coordination efficace des acteurs humanitaires

## Les acteurs humanitaires coordonnent-ils efficacement leurs activités au Tchad ?

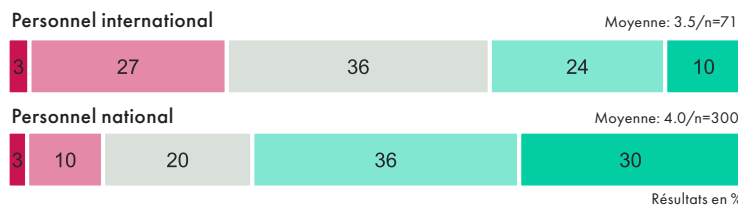
Moyenne : 3.9 / n = 373



Deux tiers des enquêtés estiment que l'aide humanitaire est bien coordonnée.

CHS engagement 6  
La réponse humanitaire est coordonnée et complémentaire.

## Nationalité du personnel

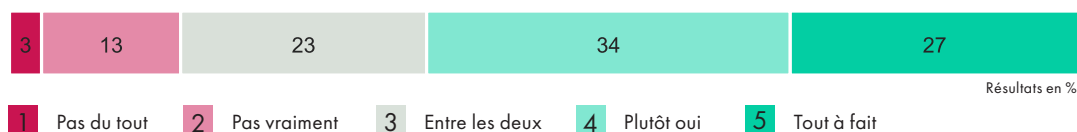


Il y a moins de réponses positives parmi les membres du personnel international.

Q10 - Indicateur : le % du personnel humanitaire voit une coopération efficace entre les acteurs humanitaires et de développement

## Les acteurs humanitaires et les acteurs du développement collaborent-ils efficacement au Tchad ?

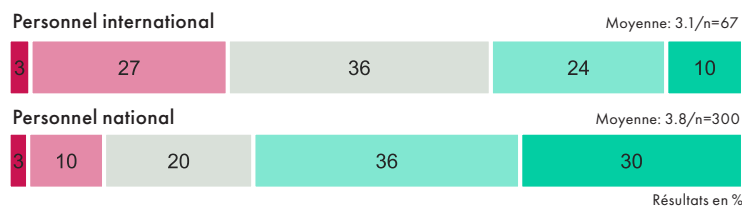
Moyenne: 3.7 / n = 369



Plus de la moitié répondent positivement à cette question, mais on note près de 40% des répondants qui ne sont pas satisfaits de la coopération entre les acteurs humanitaires et du développement.

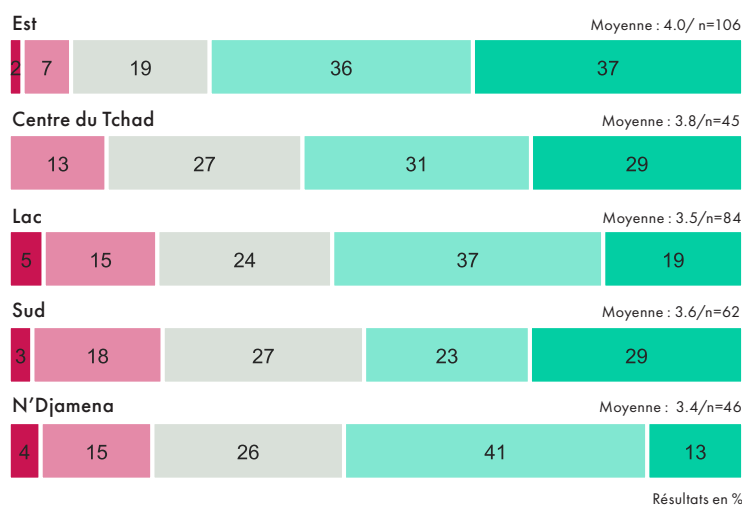
CHS engagement 6  
La réponse humanitaire est coordonnée et complémentaire.

## Nationalité du personnel



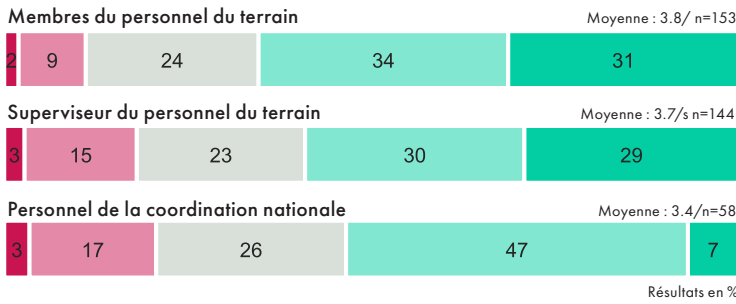
Le personnel international est moins convaincu qu'il existe une bonne coopération entre les acteurs humanitaires et du développement.

## Zone de mission



Ceux basés au lac, au sud et à N'Djamena sont moins positifs que ceux de l'est et du centre du Tchad.

## Type de poste

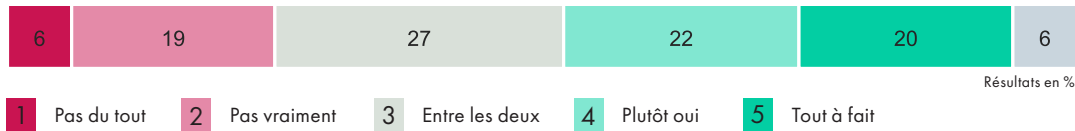


Les enquêtés travaillant au niveau de la coordination nationale sont moins positifs que ceux qui travaillent sur le terrain.

Q11 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui estime que les programmes de transferts monétaires mènent à de meilleurs résultats

## Estimez-vous que les projets de transferts en espèces produisent de meilleurs résultats que les autres formes d'aide ?

Moyenne: 3.3 / n = 374

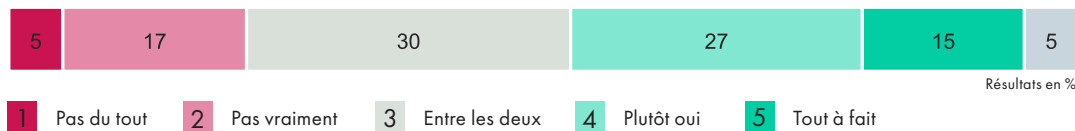


Les enquêtés sont indécis quant à l'efficacité des programmes de transferts monétaires.

Q12 - Indicateur : le % du personnel humanitaire voit des améliorations dans la situation des personnes affectées

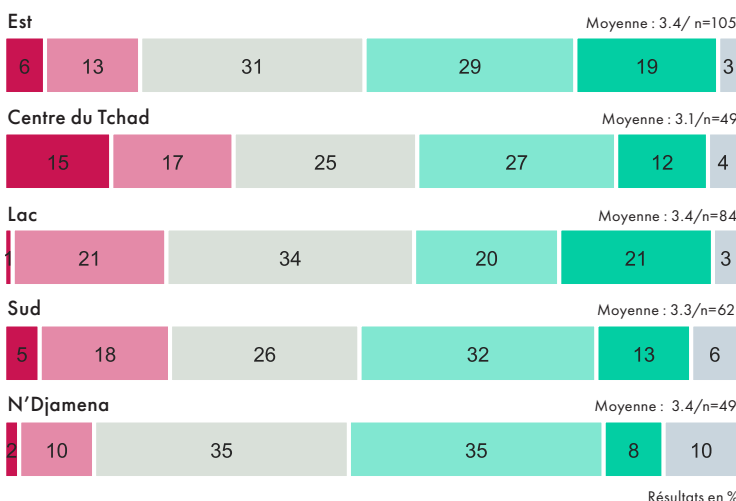
## Globalement, est-ce que la situation des personnes affectées s'est améliorée au cours des trois derniers mois ?

Moyenne: 3.3 / n = 382



Les opinions sont partagées au sujet des progrès réalisés au cours des trois derniers mois.

## Zone de mission



Ceux basés dans le centre du Tchad voient moins d'améliorations.

CHS engagement 1  
La réponse humanitaire est adaptée et appropriée.

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

## Contribuer à la protection des populations vulnérables

Q13 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui estime que l'assistance cible ceux qui sont le plus en besoin

### Pensez-vous que les services fournis par votre agence touchent les personnes qui en ont le plus besoin ?

CHS engagement 1  
La réponse humanitaire est adaptée et appropriée.

Moyenne: 4.6 / n = 387



La grande majorité des enquêtés estime que le soutien touche ceux qui en ont le plus besoin.

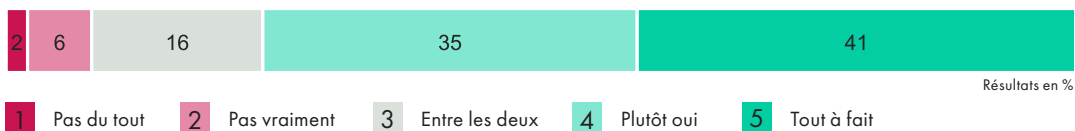
## Renforcer la redevabilité envers les populations affectées

Q14 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui pense avoir suffisamment d'information quant aux perceptions des personnes déplacées sur le programme d'aide

### Selon vous, le personnel humanitaire dispose-t-il d'assez d'informations sur la façon dont les populations affectées perçoivent les programmes d'aide ?

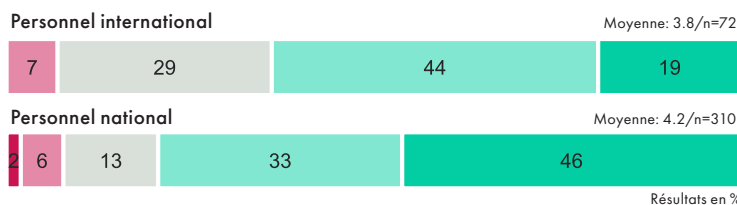
CHS engagement 4  
La réponse humanitaire est fondée sur la communication, la participation et les retours.

Moyenne: 4.1 / n = 383



La plupart signalent qu'ils ont suffisamment d'informations sur les perceptions des personnes affectées.

#### Nationalité du personnel



Le personnel international est plus négatif que le personnel national à ce propos.

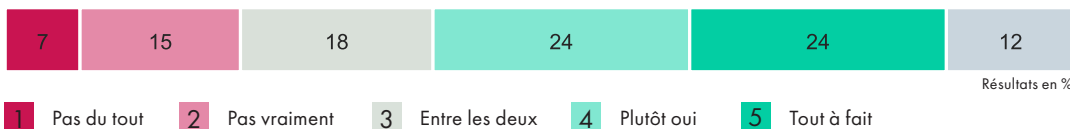


Q15 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui pense que les personnes affectées peuvent influencer la conception des programmes

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

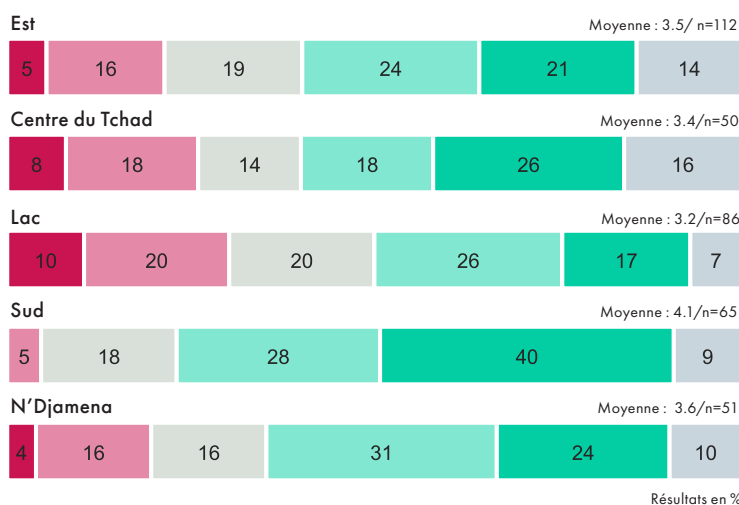
# Les populations affectées ont-elles assez à dire sur la façon dont les projets sont conçus et mis en œuvre ?

Moyenne : 3.5 / n = 393



Les enquêtés semblent incertain sur le niveau dont les points de vue des personnes affectées sont pris en compte.

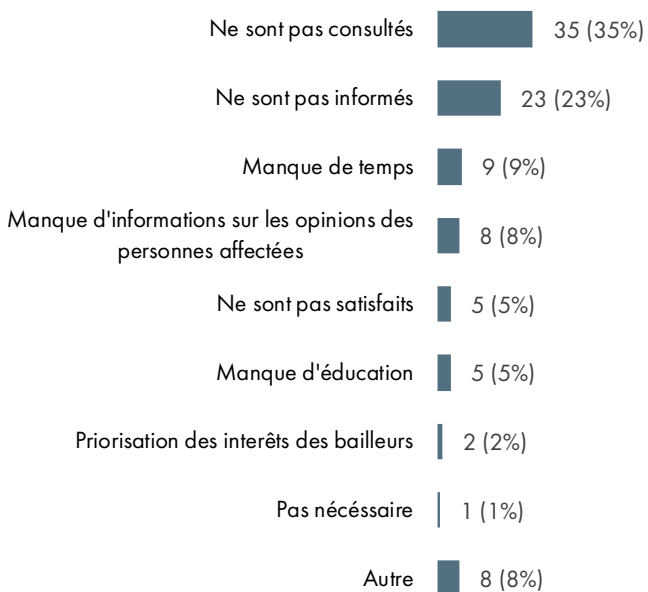
## Zone de mission



Ceux basés dans au sud sont plus positifs quant à la participation des personnes affectées que ceux basés dans les autres zones.

## Pourquoi pas ?

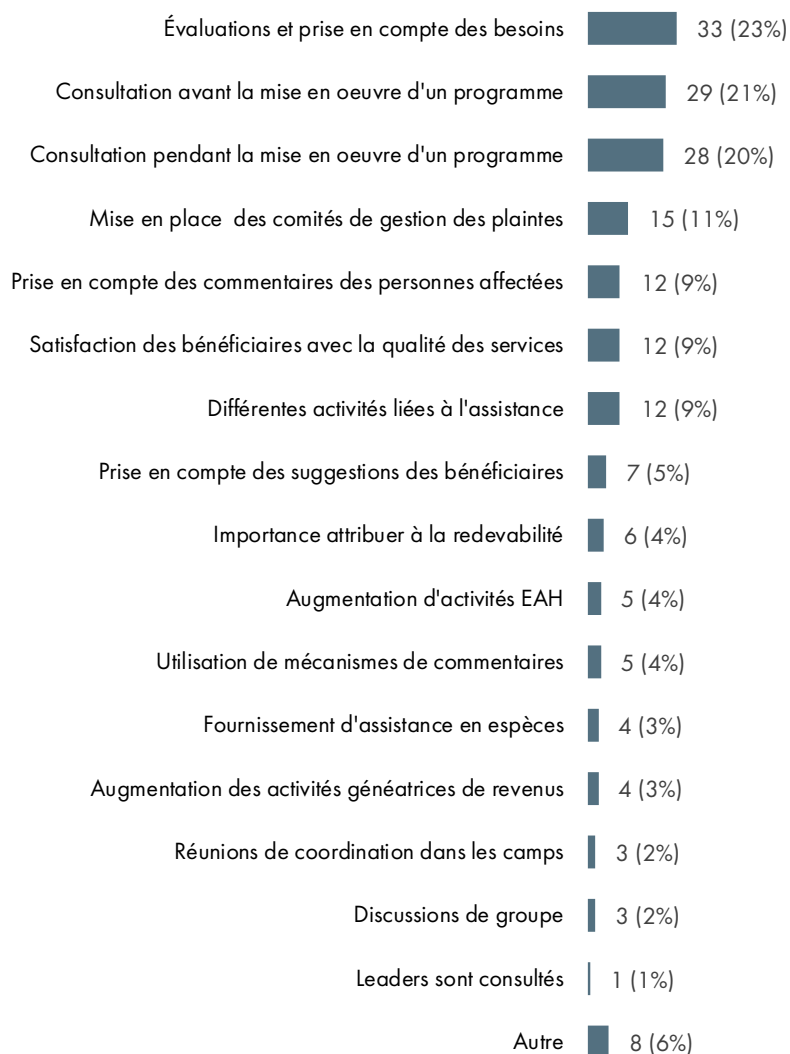
Question complémentaire à destination de ceux qui ont répondu plus négativement (score de 1, 2 ou 3) pour Q15 :



La réponse la plus fréquente est que les personnes affectées ne sont pas consultées. Les enquêtés disent aussi que les personnes affectées ne sont pas suffisamment informées des détails des programmes - et ne peuvent donc pas contribuer au processus de prise de décisions.

## Pouvez-vous donner des exemples concrets ?

Question complémentaire à destination de ceux qui ont répondu plus positivement (score de 4 ou 5) pour Q15

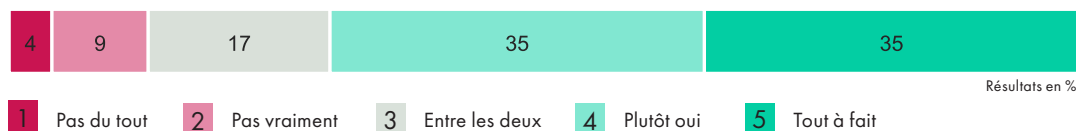


Les enquêtés mentionnent le plus souvent les évaluations des besoins et la consultation des bénéficiaires avant et pendant la mise en œuvre du projet comme exemples de participation des personnes affectées dans les programmes humanitaires.

Q16 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui a la flexibilité d'adapter les projets aux besoins changeants

## Les organisations humanitaires ont-elles la flexibilité nécessaire pour ajuster leurs projets et programmes quand la situation évolue ?

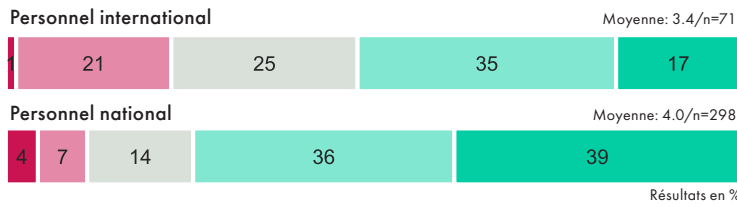
Moyenne: 3.9 / n = 371



La plupart disent qu'il existe assez de flexibilité pour les agences humanitaires pour ajuster leurs programmes, mais près d'un tiers pense l'inverse.

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

## Nationalité du personnel



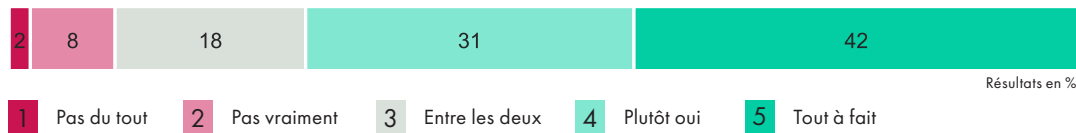
Les membres du personnel international sont plus négatifs que le personnel national.

## Obligation de diligence

Q17 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui pense que leur organisation se sent responsable du bien-être de ses employés

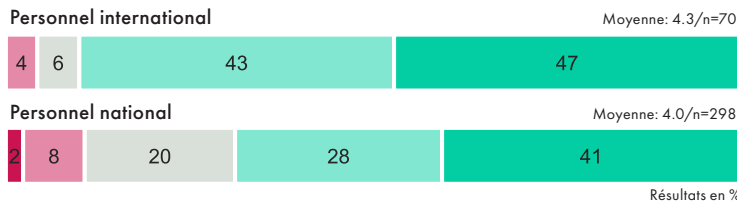
### Pensez-vous que votre organisation se sente responsable du bien-être de ses employés ?

Moyenne: 4.0 / n = 370



La plupart des enquêtés estiment que leur organisation se sent responsables du bien-être de leur personnel.

## Nationalité du personnel

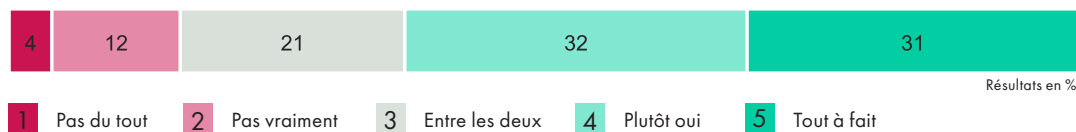


Le personnel national est légèrement plus négatif.

Q18 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui pense qu'il a les moyens et la formation nécessaires pour faire son travail efficacement

### Pensez-vous que vous avez les moyens et la formation nécessaires pour faire votre travail efficacement ?

Moyenne: 3.7 / n = 367

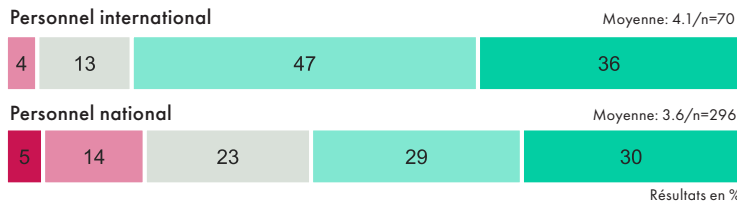


Plus d'un tiers des enquêtés ne pense pas avoir ce dont ils ont besoin pour faire leur travail efficacement.

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.

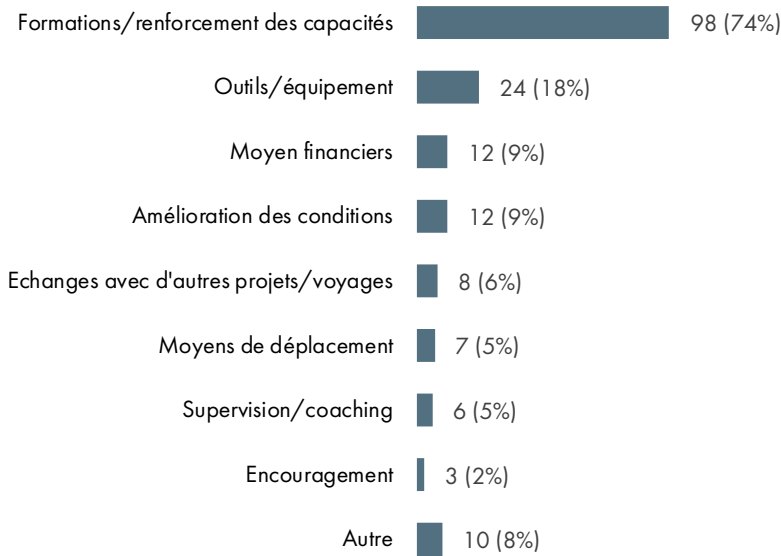
## Nationalité du personnel



Le personnel national semble avoir besoin de plus de soutien que le personnel international.

## De quoi auriez-vous besoin pour faire votre travail plus efficacement ?

Question complémentaire à destination de ceux qui ont répondu plus négativement (score de 1, 2 ou 3) pour Q18

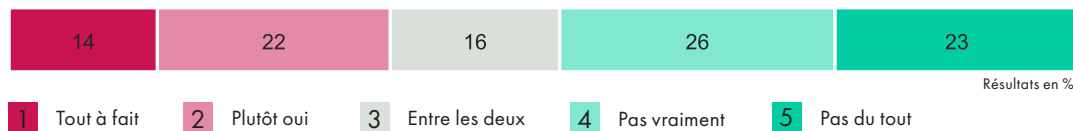


La grande majorité demande des formations et un renforcement de leurs capacités. Seul quelques-uns mentionnent des formations spécifiques (Suivi & Evaluation est mentionné par cinq personnes ; finances, sécurité et informatique par deux respectivement).

Q19 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui n'a pas le sentiment d'être confronté au stress au-delà de ses limites

## Avez-vous été confronté au stress au-delà de vos limites au cours des trois derniers mois ?

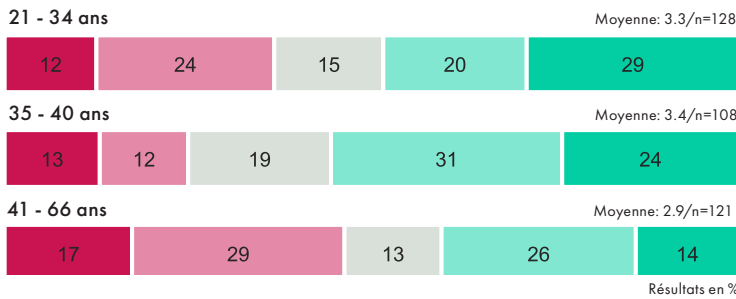
Moyenne: 2.8 / n = 360



La moitié des enquêtés signalent qu'ils ont été confrontés au stress au-delà de leurs limites.

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

## Age



Les plus âgés sont les plus négatifs.

Q20 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui pense avoir suffisamment d'occasions de parler aux gens de son organisation des défis de sa profession

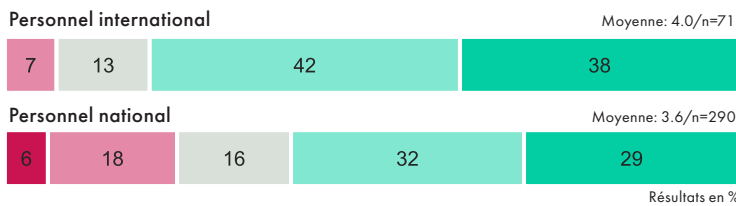
## Avez-vous suffisamment l'occasion de discuter avec vos collègues des défis rencontrés dans votre travail ?

Moyenne: 3.7 / n = 363



Un tiers des enquêtés ne pense pas avoir assez d'occasions d'échanger sur les défis de leur travail.

### Nationalité du personnel

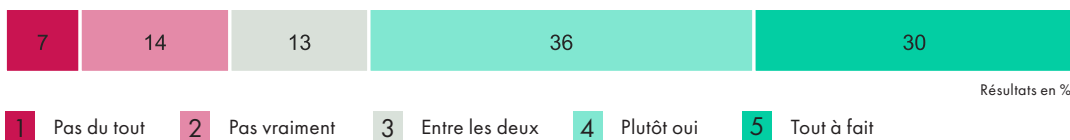


Le personnel national semble avoir moins d'opportunités de parler des défis qu'ils rencontrent que le personnel international.

Q21 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui se sent en sécurité dans son environnement de travail

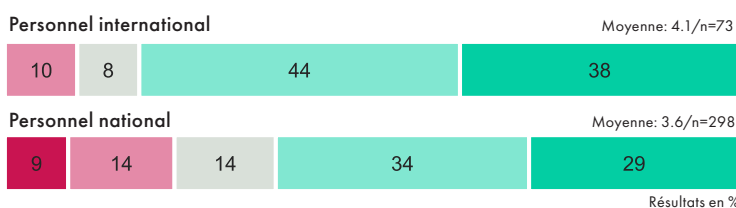
## Est-ce que vous vous sentez en sécurité dans votre environnement de travail (et d'hébergement si vous travaillez loin de chez vous) ?

Moyenne: 3.7 / n = 362



Un tiers des répondants ne se sentent pas en sécurité.

### Nationalité du personnel



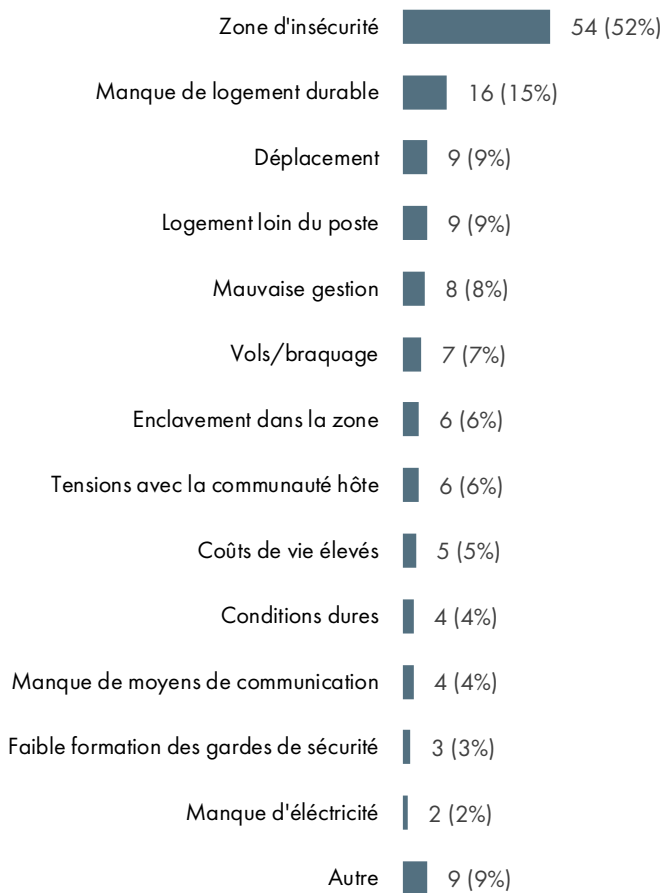
Le personnel national se sent moins en sécurité que le personnel international.

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.

# Pourquoi pas ?

Question complémentaire à destination de ceux qui ont répondu plus négativement (score de 1,2 ou 3) pour Q15

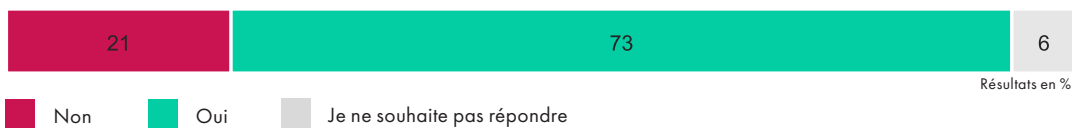


La plupart des gens mentionnent l'insécurité dans la zone. Il est également signalé que les conditions d'hébergement ne sont pas bonnes et que les gens doivent parfois dormir à la belle étoile. Quelques-uns ne se sentent pas en sécurité lorsqu'ils se déplacent d'un endroit à l'autre. Être logé loin du poste de travail, des problèmes avec le management ainsi que des cas de vols ou braquage sont également indiqués.

Q22 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui sait comment faire des suggestions ou des plaintes à son organisation

## Savez-vous comment faire des suggestions ou des plaintes à votre organisation ?

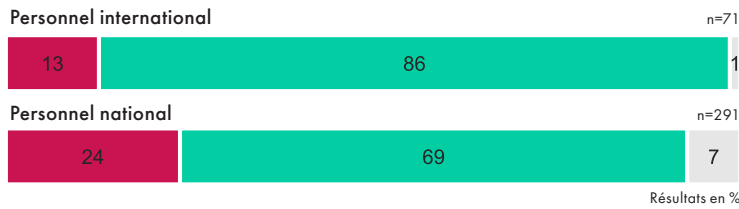
n = 364



La plupart estiment savoir comment ils peuvent faire des suggestions ou des plaintes à leur organisation.

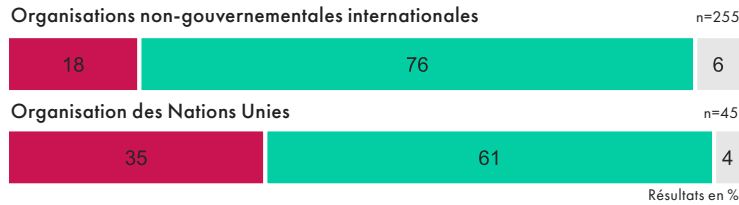
CHS engagement 8  
Le personnel est soutenu pour réaliser son travail efficacement et est traité de façon juste et équitable.

## Nationalité du personnel



Le personnel national est moins informé que le personnel international.

## Type d'organisation



Les membres du personnel des Nations Unies sont moins informés que ceux qui travaillent pour les ONGI.

Q23 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui pense que son organisation réagira à ses plaintes

## Si vous déposez une plainte, pensez-vous que votre organisation réagira à votre plainte ?

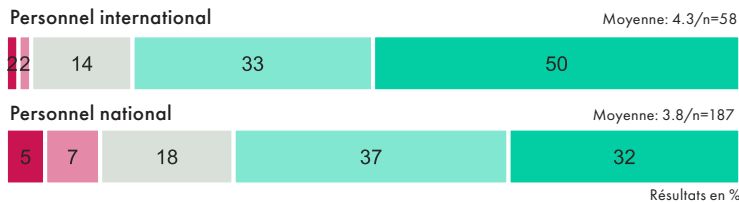
Moyenne: 3.9 / n = 247



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

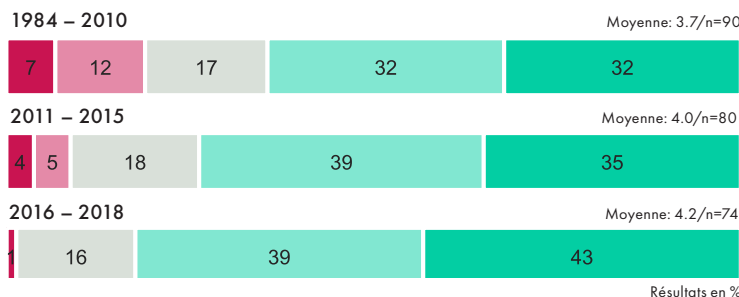
Même si deux tiers pensent que leurs plaintes mèneront à des actions, il reste un nombre considérable de personnes qui sont négatif ou indécis à cet égard.

## Nationalité du personnel



Les membres du personnel national sont moins optimistes concernant le fait que leurs plaintes ou rétroaction mènera une action comparé au personnel international.

## Date de début comme humanitaire au Tchad



Ceux qui ont commencé à travailler comme humanitaires au Tchad récemment sont plus positifs.

Q24 - Indicateur : le % du personnel humanitaire qui serait à l'aise de rapporter des cas d'abus, de harcèlement ou de maltraitance intra-organisationnels à son organisation

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

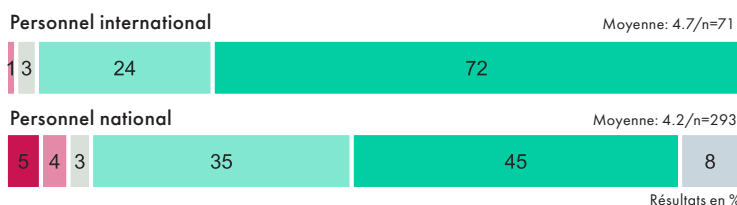
## Seriez-vous à l'aise de rapporter des cas d'abus, de harcèlement ou de maltraitance intra-organisationnels à votre organisation ?

Moyenne: 4.3 / n = 366



Plus de 80% indiquent qu'ils se sentiraient à l'aise de signaler des cas d'EAS intra-organisationnels à leur organisation.

### Nationalité du personnel



Il y a une différence entre le personnel national et international à ce propos. Ceux qui ne veulent pas répondre à cette question et ceux qui donnent des réponses négatives sont principalement des membres du personnel national.

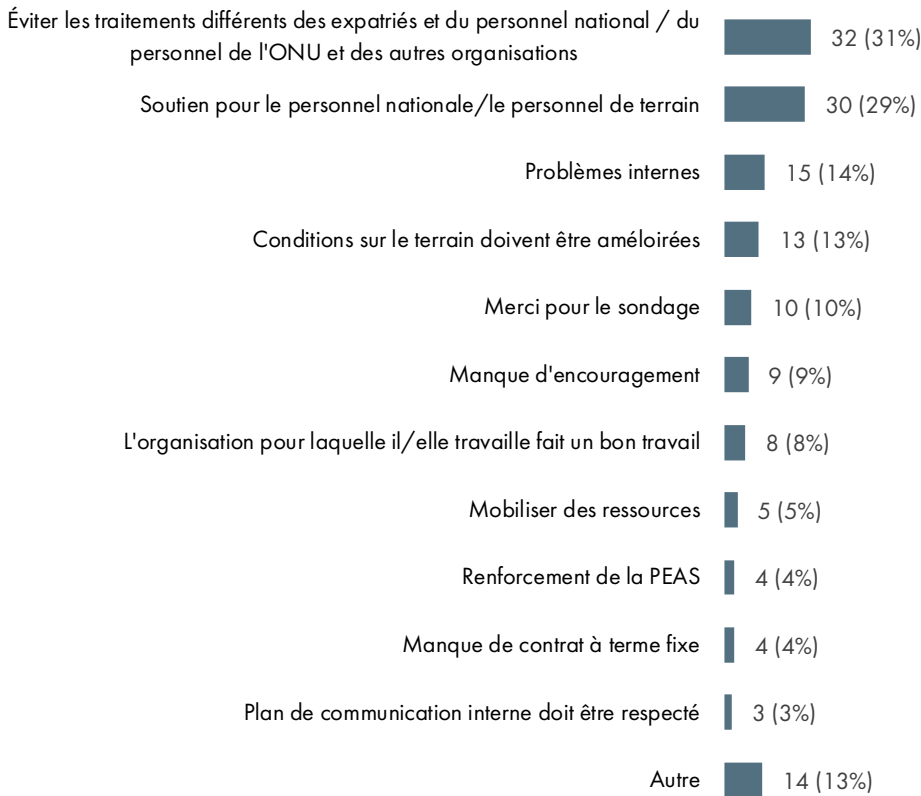
## Pourquoi pas ?

Question complémentaire à destination de ceux qui ont répondu plus négativement (score de 1, 2 ou 3) pour Q23

Parmi ceux qui donnent une raison de ne pas se sentir à l'aise, la peur de représailles (13 personnes), ne pas être formés adéquatement (4) et que cela ne mènerait à aucune action (3) sont des raisons mentionnées.



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



La plupart des commentaires font référence au différent traitement des divers groupes du personnel humanitaire et demandent un traitement équitable du personnel ainsi que la fin de la discrimination du personnel local. Neuf des 32 personnes qui parlent de ce problème mentionnent spécifiquement les différents niveaux de salaire.

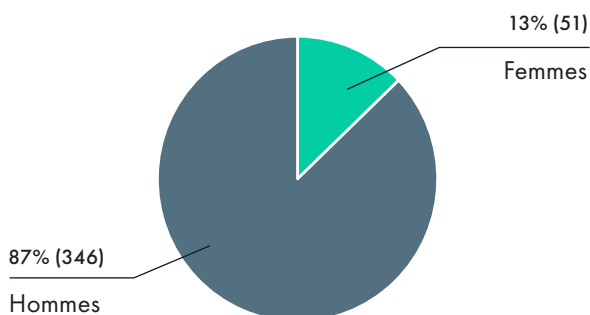
Les personnes interrogées demandent plus de soutien pour le personnel local ainsi que pour le personnel sur le terrain, 15 mentionnent la nécessité d'avoir des formations plus fréquemment et de meilleure qualité et trois soulignent que les opinions du personnel de terrain doivent être mieux prises en compte.

Des problèmes intra-organisationnels sont mentionnés, tels que le népotisme (3), le sexisme (2) et des malversations (1). Il est également souligné qu'il y a un manque d'encouragement pour les membres du personnel.

Certains mentionnent qu'ils sont reconnaissants pour l'initiative de cette enquête et apprécient l'opportunité de partager leurs points de vue. D'autres font également des remarques positives sur le travail de leur organisation.

# STATISTIQUES DEMOGRAPHIQUES

## Sexe



## Age

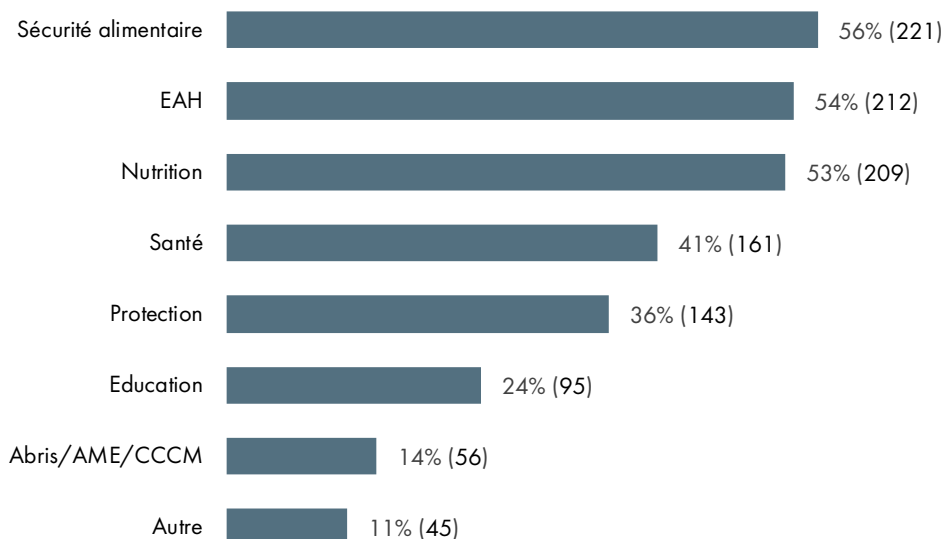


## Date de début comme humanitaire au Tchad

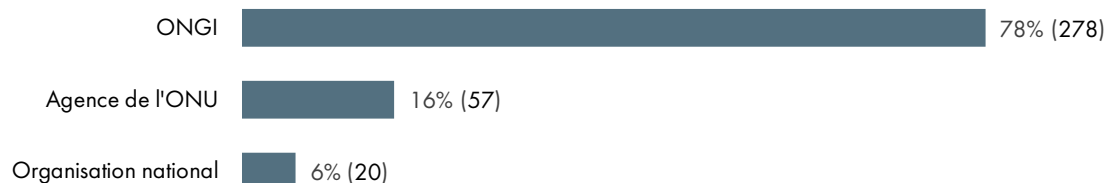


| IAC    |                   |            | CENTRE DU TCHAD |                   |            | SUD                |                   |            | EST       |                   |            | N'DJAMENA |                   |            | AUTRE REGIONS    |                   |            |
|--------|-------------------|------------|-----------------|-------------------|------------|--------------------|-------------------|------------|-----------|-------------------|------------|-----------|-------------------|------------|------------------|-------------------|------------|
| Région | No. de répondants | % du total | Région          | No. de répondants | % du total | Région             | No. de répondants | % du total | Région    | No. de répondants | % du total | Région    | No. de répondants | % du total | Région           | No. de répondants | % du total |
| Lac    | 87                | 22%        | Bahr El Gazel   | 10                | 3%         | Logone Occidentale | 6                 | 2%         | Ouaddai   | 55                | 14%        | N'Djamena | 52                | 13%        | Chari-Baguirmi   | 4                 | 1%         |
|        |                   |            | Batha           | 6                 | 2%         | Logone Orientale   | 42                | 11%        | Salamat   | 10                | 3%         |           |                   |            | Ennedi-Est       | 7                 | 2%         |
|        |                   |            | Guera           | 34                | 9%         | Mandoul            | 4                 | 1%         | Sila      | 30                | 8%         |           |                   |            | Ennedi-Ouest     | 1                 | 0%         |
|        |                   |            |                 |                   |            | Moyen Chari        | 14                | 4%         | Wadi Fira | 18                | 5%         |           |                   |            | Hadjer-Lamis     | 2                 | 1%         |
|        |                   |            |                 |                   |            |                    |                   |            |           |                   |            |           |                   |            | Kanem            | 6                 | 2%         |
|        |                   |            |                 |                   |            |                    |                   |            |           |                   |            |           |                   |            | Mayo-Kebbi Ouest | 1                 | 0%         |
|        |                   |            |                 |                   |            |                    |                   |            |           |                   |            |           |                   |            |                  |                   |            |
|        | 87                | 22%        |                 | 50                | 13%        |                    | 66                | 17%        |           | 113               | 28%        |           | 52                | 13%        |                  | 21                | 5%         |
|        |                   |            |                 |                   |            |                    |                   |            |           |                   |            |           |                   |            | <b>Total</b>     |                   | <b>389</b> |

## Types d'assistance fournie par l'organisation



## Types d'organisation



# ELEMENTS DE METHODOLOGIE

## Contexte

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

Tout au long de l'année 2018, Ground Truth Solutions recueille des données auprès des personnes affectées (y compris les communautés hôtes), du personnel humanitaire et des organisations partenaires locales afin de recueillir leurs perceptions quant à la mise en œuvre du 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.

## 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.

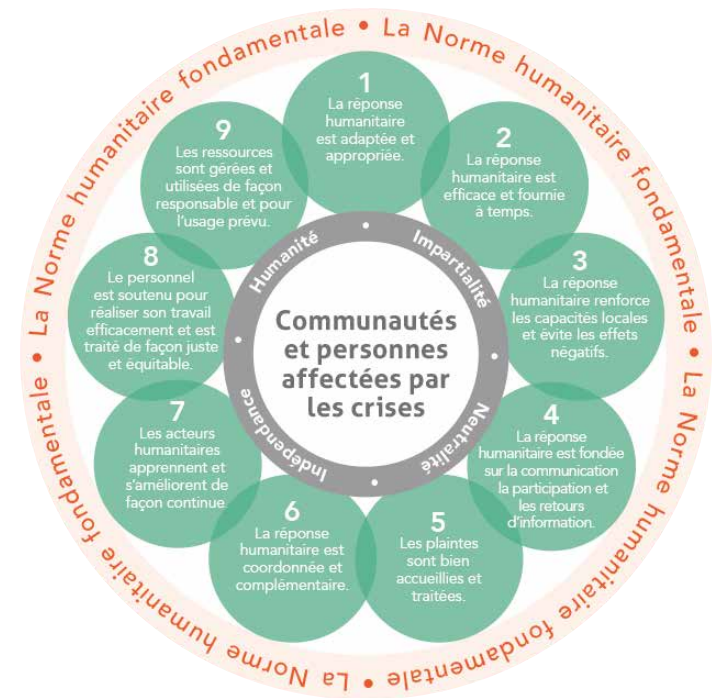
Les questions de l'enquête sont toutes liées à l'un des trois objectifs stratégiques du plan de réponse humanitaire pour l'année de 2018, à savoir :

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

La quatrième section de l'enquête couvre l'obligation de diligence des agences humanitaires envers leur personnel.

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

L'enquête a été remplie par 397 membres du personnel humanitaire – des membres et superviseurs du personnel du terrain aussi que du personnel de la coordination nationale et autres postes.

## Echantillonnage

Toutes les organisations humanitaires actuellement actives au Tchad et incluses sur la liste des contacts humanitaires de OCHA Tchad ont été sollicitées pour participer à l'enquête. 36 organisations ont distribué le questionnaire en ligne à un échantillon de leur propre personnel. Les organisations participantes sont : des ONG internationales (International Rescue Committee, Fédération Luthérienne Mondiale, Action Contre la Faim, Care, International Medical Corps, Concern Worldwide, ACTED, ICRC, Croix Rouge France, Handicap International, ACRA, COOPI, Intersos, MSF, Solidarités International, World Vision International) ; des agences de l'ONU (Unicef, WFP, UNHCR, FAO, UNFPA, WHO) ; et des organisations nationales (Help-Tchad, ACHDR, OHD, SECADEV, ASD, CHORA, IDHL, BASE-Tchad, CHAILD, Few-Net).

## Désagrégation

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

## Langues d'administration du questionnaire

Le questionnaire a été conçu en français et administré en français (90%, 356) aussi qu'en anglais (10%, 41).

## Collecte de données

Les réponses ont été collectées entre le 30 avril 2018 et le 5 juin 2018 à l'aide d'un outil d'enquête en ligne.

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



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

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