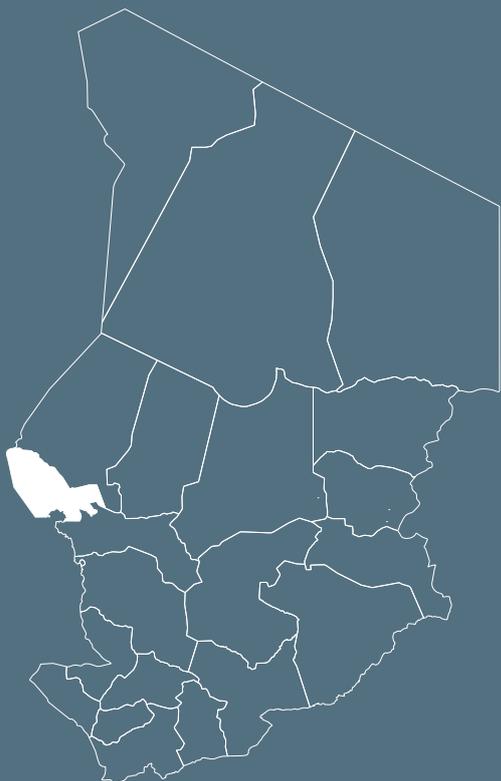


# Renforcer la redevabilité au Tchad - Lac

Décembre 2019 • Rapport régional • Quatrième phase



GROUND TRUTH  
SOLUTIONS



CHS Alliance

# Introduction

Grâce à un financement de l'Agence Suédoise de Coopération au Développement (SIDA), Ground Truth Solutions (GTS) et CHS Alliance soutiennent les acteurs humanitaires clés du Tchad, dans la sollicitation de l'opinion des personnes affectées et la prise de décisions sur la base de ces opinions afin d'assurer une mise en œuvre plus efficace du Plan de Réponse Humanitaire (PRH).

Ground Truth Solutions recueille et analyse de manière systématique les perceptions et les priorités des personnes affectées dans trois provinces : le Logone Oriental, le Lac et le Ouaddaï. Ce rapport analyse les résultats de la quatrième phase de collecte de données dans la province du Lac qui a eu lieu du 19 au 28 septembre 2019.

Des réunions avec les populations affectées, les chefs communautaires et le personnel humanitaire de terrain ont été organisées entre le 4 et 9 décembre. Ces réunions ont permis de présenter les principaux résultats de notre enquête et de collecter des informations et recommandations, présentes dans le rapport suivant.

Les séances de discussions ont été menées avec les différents acteurs présents tels que le personnel humanitaire de terrain, membres des clusters et comités AAP à N'Djamena ainsi que les leaders communautaires des populations affectées (personnes déplacées, réfugiées et retournées). Les chefs des associations des femmes ont été aussi invitées à s'exprimer sur la réponse humanitaire dans leurs régions respectives.

Pour plus de détails sur la méthodologie utilisée, merci de se référer au rapport global de la première phase de collecte de données disponible [ici](#).

## Indicateurs de perception

Le Plan de réponse humanitaire du Tchad pour 2020 définit trois objectifs stratégiques. Afin de faciliter le suivi de ces objectifs, l'intégration des indicateurs de perception est prévue dans le PRH.

Les enquêtes de Ground Truth Solutions fournissent les informations nécessaires pour suivre les progrès et les évolutions de ces indicateurs. Les pourcentages suivants se basent sur le nombre de répondants ayant donné une réponse positive (« plutôt oui » ou « tout à fait ») aux questions correspondantes.

Des améliorations au niveau des indicateurs de perception sont possible de trois façons : 1) au niveau du pourcentage global ; 2) au niveau de la distribution des résultats par province enquêtée, 3) au niveau de la satisfaction des enquêtés (changement de : « plutôt oui » à « tout à fait »).

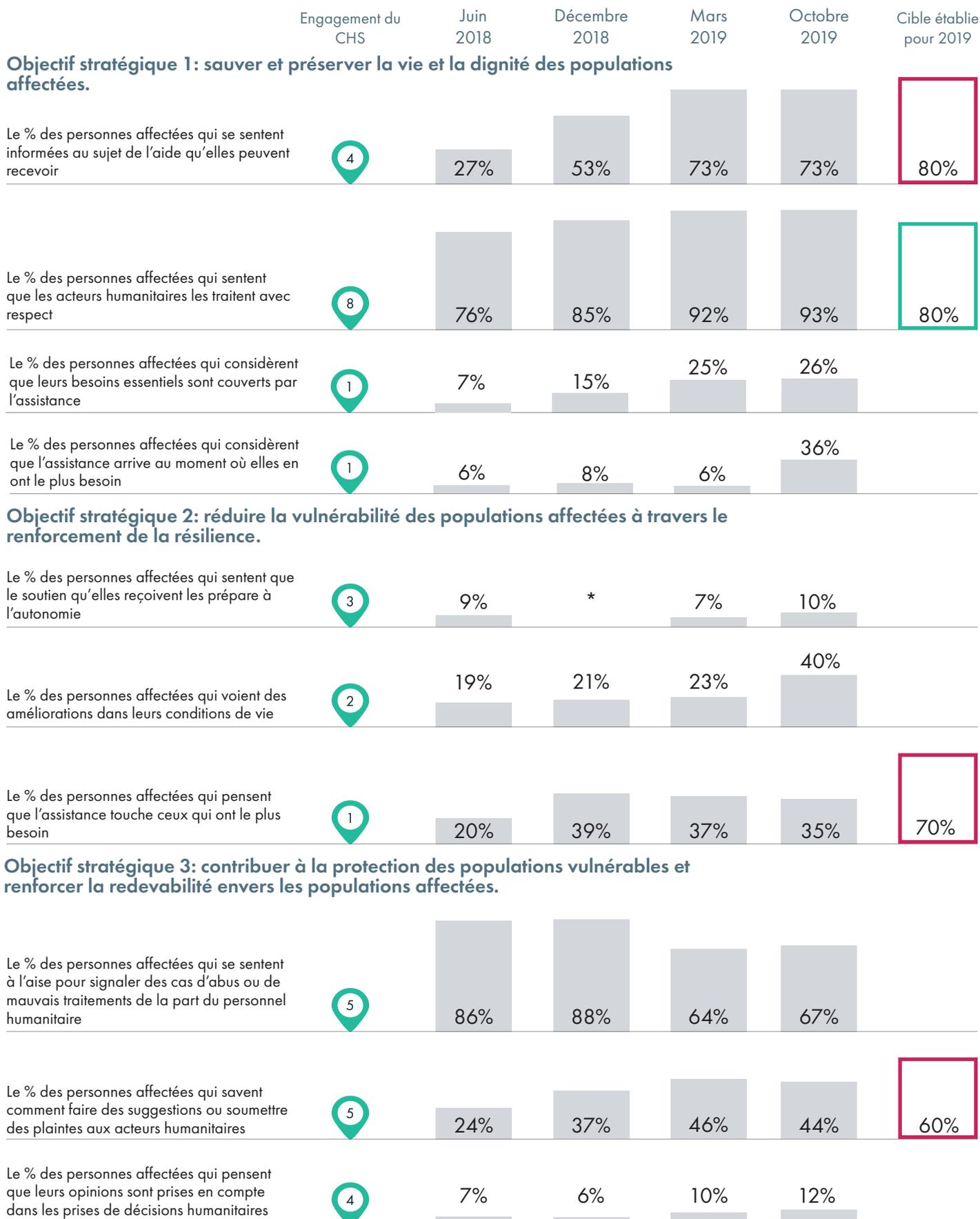
Projet financé par:



Suède  
Sverige

# Indicateurs de perception - Région du Lac

Le tableau ci-dessous résume les indicateurs de perception des personnes affectées ainsi que les résultats des quatre phases de collecte de données, dans la région du Lac. Également incluses sont les cibles globales fixées par l'équipe humanitaire pays en décembre 2018, lors de l'élaboration du PRH 2019.



\* Cet indicateur n'a pas été collecté lors de la deuxième phase.

# Les neuf engagements du CHS

La norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS) définit neuf engagements des acteurs humanitaires envers les communautés et personnes affectées par les crises. Sa mise en œuvre permet d'améliorer la qualité et l'efficacité de l'assistance ainsi que d'accroître la redevabilité envers les communautés et les personnes affectées par les crises. Les questions de l'enquête de perception sont alignées aux engagements du CHS de manière à pouvoir mesurer la conformité de l'assistance humanitaire vis-à-vis des différents engagements de la norme.



1. Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent une assistance adaptée et appropriée à leurs besoins.



2. Les communautés et les personnes affectées par les crises ont accès à temps à l'assistance humanitaire dont elles ont besoin.



3. Les communautés et les personnes affectées par les crises ne sont pas affectées de manière négative par l'action humanitaire et sont mieux préparées, plus résilientes et moins vulnérables grâce à celle-ci.



4. Les communautés et les personnes affectées par les crises connaissent leurs droits, ont accès à l'information et participent aux décisions qui les concernent.



5. Les communautés et les personnes affectées par les crises ont accès à des mécanismes sûrs et réactifs pour traiter leurs plaintes.



6. Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent une assistance coordonnée et complémentaire.



7. Les communautés et les personnes affectées par les crises sont en droit d'attendre une assistance en constante amélioration, grâce à la réflexion des organisations et aux enseignements tirés de leurs expériences.



8. Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent l'assistance dont elles ont besoin de la part d'un personnel et de volontaires compétents et bien gérés.



9. Les communautés et les personnes affectées par les crises sont en droit d'attendre des organisations qui les assistent qu'elles gèrent leurs ressources de manière efficace et éthique.

## Critères de qualité

La réponse humanitaire est adaptée et appropriée.

La réponse humanitaire est efficace et fournie à temps.

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

La réponse humanitaire est fondée sur la communication, la participation et les retours d'information.

Les plaintes sont bien accueillies et traitées.

La réponse humanitaire est coordonnée et complémentaire.

Les acteurs humanitaires apprennent et s'améliorent de façon continue.

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

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

# Principaux résultats

- **47% des personnes interrogées considèrent que leurs besoins essentiels ne sont pas couverts par l'assistance.** Les besoins non couverts les plus urgents sont ceux liés à la sécurité alimentaire (43%), les moyens de subsistance (31%) et les biens non alimentaires (28%).
- **73 % des personnes affectées ont le sentiment de recevoir assez d'informations sur l'assistance disponible.** Toutefois, elles souhaitent d'avantage d'information sur l'aide financière (18%), l'assistance alimentaire (14%) et les moments de distribution (12%).
- Depuis mars 2019, **les personnes affectées sont 30% plus nombreuses à considérer recevoir l'aide au moment opportun.**
- 56% des personnes enquêtées ne savent pas comment faire des suggestions et/ou porter des plaintes aux acteurs humanitaires.
- **Les femmes (70%) se sentent moins informées que les hommes (77%) sur l'aide disponible et sur les processus de ciblage existants (24% pour les femmes et 30% pour les hommes).** Certaines femmes affectées disent être exclues des réunions de partage d'informations organisées par les chefs communautaires.
- **Les bénéficiaires de transferts monétaires sont plus positifs sur de nombreux aspects tel que le sentiment de pouvoir s'autonomiser, la couverture des besoins et le calendrier de l'assistance.** De plus, 38% des personnes interrogées souhaitent ne recevoir que de l'argent comme type d'assistance.
- **83% des personnes affectées considèrent que les informations sont partagées efficacement par les chefs communautaires.**
- **81% considèrent que l'assistance fournie ne leur permet pas de vivre sans aide à l'avenir, malgré une légère hausse des perceptions positives depuis mars 2019 (+ 4%).**
- Seuls 13% des personnes affectées pensent que leurs opinions sont prises en compte dans les décisions humanitaires (+3% depuis mars 2019). **Toutefois, les personnes ayant une bonne connaissance des mécanismes de plaintes se sentent plus impliquées dans les programmes humanitaires (20% de perceptions positives).** Ainsi, une bonne connaissance des mécanismes de plainte semble renforcer le sentiment de participation aux décisions de programmations humanitaires.

## Comment lire le rapport ?

Ce rapport repose sur des graphiques à barres pour analyser les réponses données à des questions sur l'échelle de Likert (de 1 à 5) ainsi qu'à des questions binaires.

Les graphiques à barres montrent la répartition des réponses à une question donnée en pourcentages, utilisant une gamme de couleurs allant du rouge au vert. Le rouge dénote les réponses négatives (1/2) et le vert les réponses positives (4/5). Les chiffres indiqués à l'intérieur des graphiques indiquent le pourcentage de réponse.

Les résultats sont désagrégés (par sexe, âge, handicap etc.) si les données présentent des différences significatives.

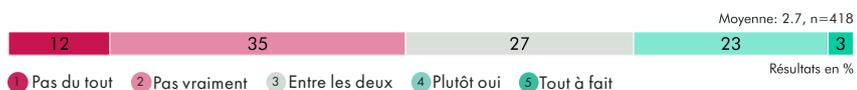


## Evolution des perceptions depuis mars 2019

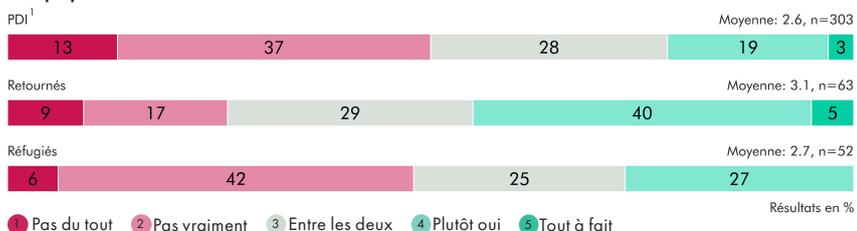
- ^ Augmentation de la moyenne de 0.5 ou plus / + 10% de réponses positives
- ^ Augmentation de la moyenne de moins de 0.5 / + 5 à 10% de réponses positives
- = Changement de la moyenne de moins de 0.1 / moins de + 5% de réponses positives
- ∨ Diminution de la moyenne de moins de 0.5 / -5 à 10% de réponses positives
- ∨ Diminution de la moyenne de 0.5 ou plus / - 10% de réponses positives
- \* Cette question a été rajoutée depuis la dernière phase

# Selon les personnes affectées, l'assistance ne couvre toujours pas leurs besoins essentiels, et n'arrive pas au moment opportun (CHS 1)

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

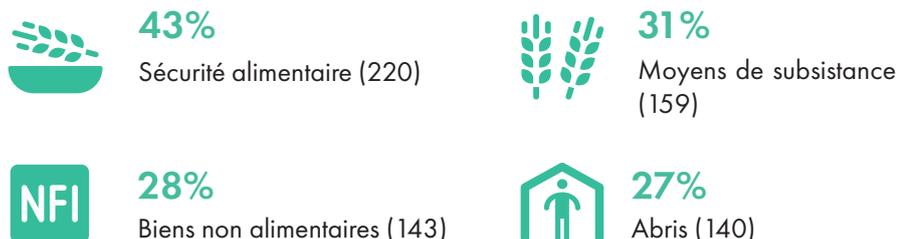


## Par population



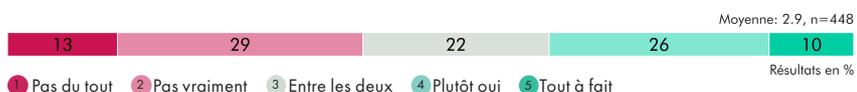
Certaines zones de la région telles les îles du Lac ne furent pas accessible au cours du mois d'octobre suite à la montée des eaux. Le ralentissement de l'assistance dans ces zones peut ainsi jouer un impact important sur la perception de la couverture des besoins.

Les quatre besoins essentiels non-couverts les plus cités sont :



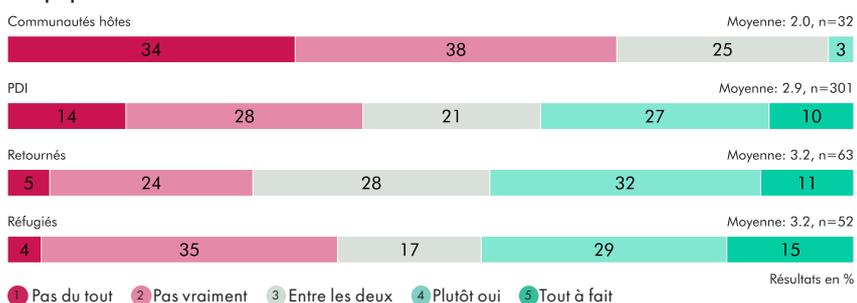
Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question. Les enquêtés ayant parfois donnés plusieurs réponses, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100%.

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



Les perceptions des populations affectées au sujet du calendrier de l'assistance se sont considérablement améliorées avec une augmentation de 30%.

## Par population



^ Augmentation de la moyenne de 0.5 ou plus / + 10% de réponses positives

= Changement de la moyenne de moins de 0.1 / moins de + 5% de réponses positives

Les populations affectées d'Amma (15%) et de Yakoua (14%) sont les plus négatives.

Les femmes (25%) sont plus négatives que les hommes (28%).

Les bénéficiaires des transferts monétaires (42%) sont plus positifs que les non-bénéficiaires de transferts monétaires (10%).

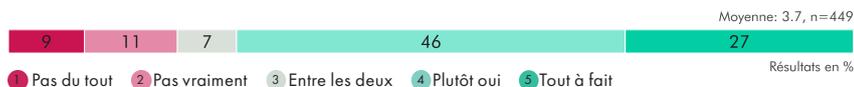
Les réfugiés (+38%), les personnes déplacées (+30%) et les retournés (+40%) sont beaucoup plus nombreux à considérer recevoir l'aide quand ils ont en le plus besoin.

Les personnes vivant avec un handicap sont aussi plus positives concernant le calendrier de l'assistance (+50%).

<sup>1</sup> PDI: Personnes déplacées internes

# Un partage d'information efficace grâce au soutien des chefs communautaires (CHS 4)

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



Plus de trois quarts des personnes affectées se sentent informées sur l'aide disponible.

Les informations dont les personnes interrogées ont le plus besoin, selon elles, sont :



Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question. Les enquêtés ayant parfois donné plusieurs réponses, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100%.

Pensez-vous que les chefs communautaires partagent avec vous les informations sur l'assistance ?



Selon les personnes ayant répondues de manière négative, les chefs communautaires ne partagent les informations qu'avec leurs proches ou bien ces informations ne sont pas partagées de manière transparente avec le reste de la population, dont les populations vulnérables.

Les personnes interrogées mentionnent aussi que les femmes sont exclues des réunions de partage d'informations organisées par les chefs communautaires (les réunions chez le boulama, par exemple).

Vu le peu de leaders féminins (une seule femme dans le camp de Dar Es Salam), les acteurs humanitaires doivent réfléchir à la mise en place de moyens de communication garantissant l'accès des femmes affectées à l'information sur l'aide disponible.

^ Augmentation de la moyenne de moins de 0.5 / + 5 à 10% de réponses positives

\* Cette question a été rajoutée depuis la dernière phase

Les femmes se sentent moins informées (70%) que les hommes (77%).

Les sites de Digou (59%) et de Yakoua (65%) se sentent moins informées que le reste des sites enquêtées.

Recommandations rassemblées au cours de la phase de dialogue (décembre 2019)

Un partage d'information accru et diversifié

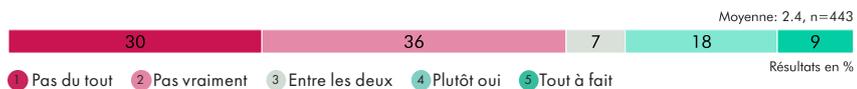
*Personnes affectées* - Garantir une forte représentativité des femmes dans les comités communautaires ainsi que l'accès des femmes à l'information concernant l'assistance.

*Personnel humanitaire* - Organiser des séances de sensibilisation sur les mécanismes de redevabilité avec les acteurs humanitaires de terrain.\*

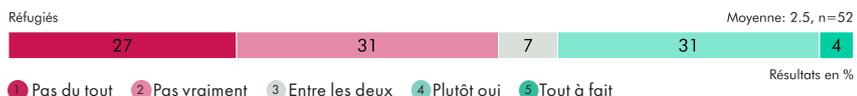
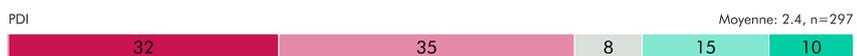
\* Cette recommandation fut collectée dans les trois régions enquêtées.

# Les processus de ciblage sont méconnus et non-inclusifs (CHS 1)

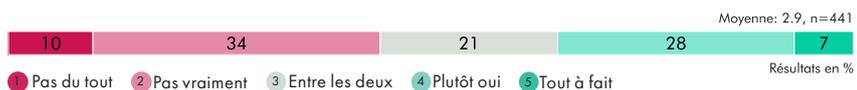
Savez-vous comment les agences d'aide décident qui reçoit l'assistance et qui n'en reçoit pas ?



## Par population



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



## Par population



Selon les personnes affectées, les groupes ayant le plus besoin d'assistance mais n'en recevant pas toujours sont :

**38%**  
Les personnes âgées (90)

**37%**  
Les personnes non-enregistrées (191)

**21%**  
Les personnes handicapées (107)

**19%**  
Les ménages dirigés par les femmes (98)

Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question. Les enquêtés ayant parfois donné plusieurs réponses, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100%.

^ Augmentation de la moyenne de moins de 0.5 / + 5 à 10% de réponses positives

= Changement de la moyenne de moins de 0.1 / moins de + 5% de réponses positives

Les femmes (24%) sont moins nombreuses que les hommes (30%) à savoir comment le ciblage est effectué.

Les personnes vivant avec un handicap (43%) ont une meilleure connaissance du ciblage que les personnes vivant sans handicap (25%).

Les personnes vivant à Amma (-16%) et Digou (-9%) ont une moins bonne connaissance du processus de ciblage.

Une personne sur quatre pense que l'assistance touche les personnes qui en ont le plus besoin.

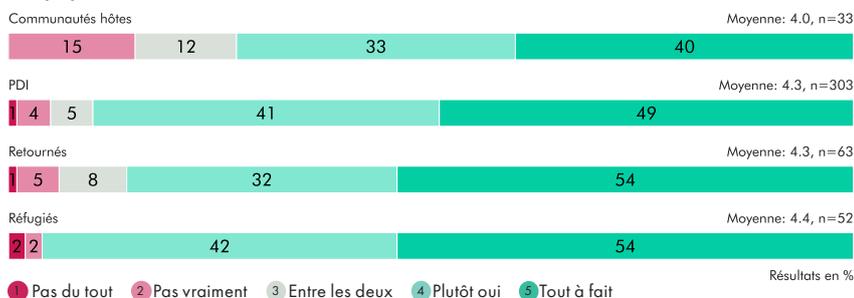
Les populations affectées des sites de Digou (25%) et Yakoua (24%) ainsi que les communautés hôtes (21%) sont les plus négatives sur l'équité de l'aide.

# Malgré un contexte incertain, le sentiment de sécurité s'accroît (CHS 3)

Vous sentez-vous en sécurité là où vous résidez ?



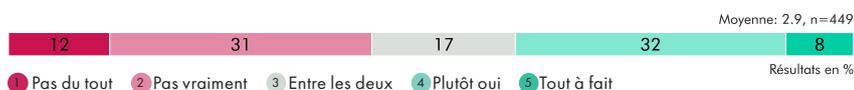
## Par population



Les personnes qui ne se sentent pas en sécurité évoquent principalement des cas de vols ainsi que des services de sécurité inefficaces.

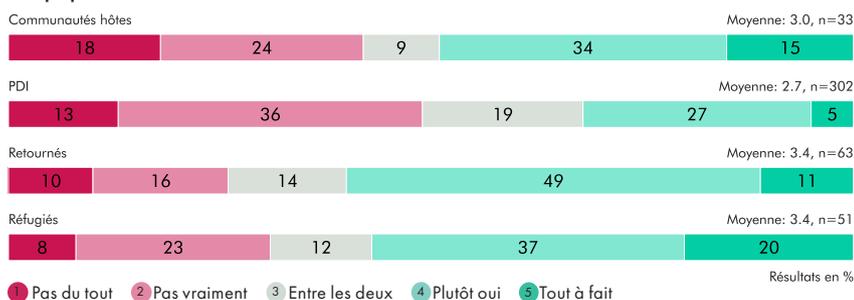
# Les conditions de vie s'améliorent (CHS 2)

De manière générale, vos conditions de vie se sont-elles améliorées au cours des six derniers mois ?



Depuis mars 2019, le nombre de personnes estimant que leurs conditions de vie se sont améliorées au cours des six derniers mois a augmenté de 17%.

## Par population



L'amélioration des conditions de vie est liée à la perception positive de l'impact de l'assistance. En effet, 66% des personnes affectées considèrent que l'aide humanitaire a eu un impact positif sur leurs communautés.

Parmi les répondants ayant une vision négative de l'impact humanitaire, la grande majorité souligne des denrées alimentaires provoquant des problèmes de santé (75%) ainsi que de l'eau non potable provenant des forages (15%).

- ^ Augmentation de la moyenne de 0.5 ou plus / + 10% de réponses positives
- ^ Augmentation de la moyenne de moins de 0.5 / + 5 à 10% de réponses positives

Les personnes enquêtées de Yakoua (+11%) et Kaya (+20%) se sentent davantage en sécurité qu'en mars 2019.

Les femmes interrogées sont 14% plus nombreuses à se sentir en sécurité dans leurs lieux de résidence.

Les personnes bénéficiant d'aide en bien ou en services (94%) et les réfugiés (96%) se sentent davantage en sécurité que le reste de la population.

Les personnes interrogées dans les camps de Kaya (21%) et de Digou (14%) ainsi que les personnes déplacées (32%) sont les plus négatives concernant l'amélioration de leurs conditions de vie.

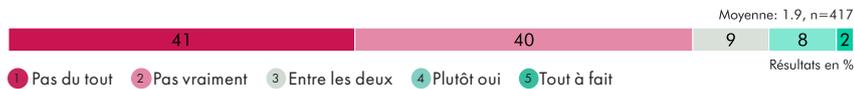
Les personnes interrogées mentionnent fréquemment les services suivants comme ayant un impact positif sur leurs communautés:



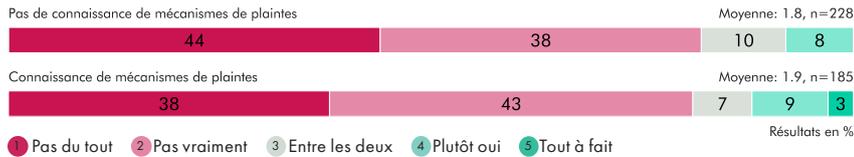
Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question. Les enquêtés ayant parfois donné plusieurs réponses, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100%.

## L'assistance ne permet pas aux populations affectées de s'autonomiser (CHS 3)

Avez-vous le sentiment que le soutien que vous recevez vous permet de vous autonomiser (à vivre sans aide à l'avenir) ?



### Par bénéficiaires ou non d'aide monétaire



Ainsi, l'assistance monétaire est considérée comme un facteur d'autonomisation et semble être le type d'assistance préféré des personnes affectées. Quand on demande aux personnes affectées quel type d'assistance elles souhaiteraient recevoir : 38% ne souhaitent recevoir que du cash, 17% une combinaison de cash et de coupons, et 14% une combinaison de cash et de biens/services.

Au cours des réunions de restitution des résultats, la distribution de cash a été aussi souhaitée par les participants. Selon eux, le cash offre plus de flexibilité, couvre plus efficacement les besoins essentiels et permet de s'adapter aux prix de marché. Les prix fixés sur les coupons sont supérieurs à ceux du marché et la qualité n'est pas bonne par manque de concurrence, selon les personnes affectées.

Augmentation de la moyenne de moins de 0.5 / + 5 à 10% de réponses positives

Les réfugiés (9%) sont plus pessimistes sur leurs perspectives d'autonomisation que les autres populations.

Les bénéficiaires d'assistance monétaire (12%) sont plus positifs que les personnes recevant de l'aide en biens (9%).

# Les acteurs humanitaires traitent les personnes affectées de manière respectueuse et honnête (CHS 8)

= Changement de la moyenne de moins de 0.1 / moins de + 5% de réponses positives

∨ Diminution de la moyenne de moins de 0.5 / -5 à 10% de réponses positives

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



A votre avis, l'aide que votre communauté reçoit a-t-elle été fournie de façon honnête (sans abus de pouvoir, de corruption, etc.) ?



Par population

Communautés hôtes Moyenne: 4.0, n=30



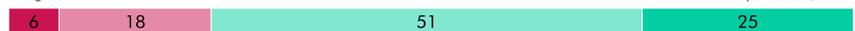
PDI Moyenne: 4.2, n=298



Retournés Moyenne: 4.4, n=63



Réfugiés Moyenne: 3.7, n=51



Résultats en %

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

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



Les personnes affectées ont une moins bonne connaissance du comportement attendu des travailleurs humanitaires, en particulier les femmes (-6%), les communautés hôtes (-15%) et les personnes déplacées (-15%).

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



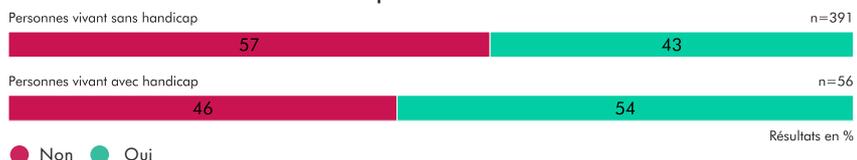
Le manque de connaissance concernant les comportements attendus de la part des travailleurs humanitaires envers les populations affectées peut avoir un impact important sur le choix des personnes affectées de porter plainte ou de signaler un abus commis par des acteurs humanitaires, en particulier chez les femmes.

# La connaissance des mécanismes de plaintes et de suggestions est limitée (CHS 5)

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

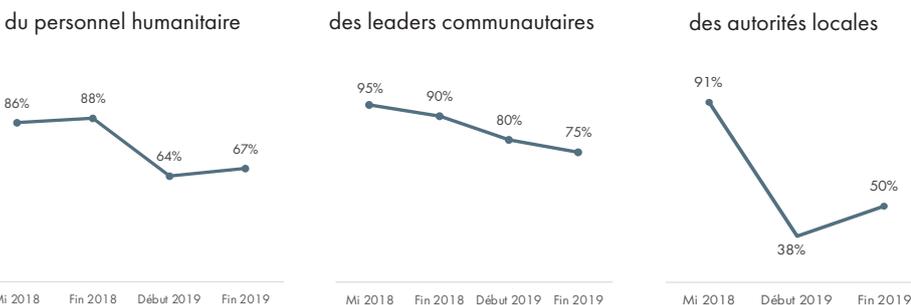


## Personnes vivant avec ou sans handicap



Sur l'ensemble des personnes sachant comment faire des suggestions ou porter des plaintes, 54% d'entre elles l'ont déjà fait. Cependant, seulement 36% d'entre elles ont reçues une réponse à leur plainte ou suggestion. Simultanément, 53% des personnes n'ayant jamais portées plainte ou fait de suggestion estiment qu'elles recevront une réponse si elles le font. Ainsi, sur l'ensemble des personnes sachant comment porter plainte ou faire des suggestions, la moitié semble percevoir de manière négative ces mécanismes.

## % des personnes affectées se sentant à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitement de la part...

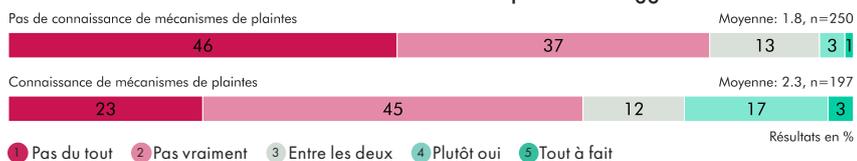


# La participation dans les décisions humanitaires, bien qu'en hausse, reste limitée (CHS 4)

Pensez-vous que vos points de vue sont pris en compte par les fournisseurs d'aide au sujet de l'assistance que vous recevez ?



## Selon le niveau de connaissance des mécanismes de plaintes et suggestions



Il existe également des différences marquantes selon le niveau de connaissance des mécanismes de plaintes et de suggestions : une bonne connaissance des mécanismes de plainte semble renforcer le sentiment de participation aux décisions concernant la programmation humanitaire.

= Changement de la moyenne de moins de 0.1 / moins de + 5% de réponses positives

Les réfugiés et les personnes vivant avec un handicap ont un niveau de connaissance particulièrement limité des mécanismes de plaintes et de suggestions.

## Recommandations rassemblées au cours de la phase de dialogue (décembre 2019)



### Des mécanismes de plaintes et suggestions adaptés

**Personnes affectées** - Diversifier les mécanismes de gestion de plaintes et sensibiliser les populations affectées sur les différents mécanismes existants, en particulier auprès des femmes.

**Personnel humanitaire** - Privilégier des mécanismes de plaintes proactifs sur la base des préférences des communautés.



### Participation accrue dans les décisions humanitaires

**Personnes affectées** - Organiser régulièrement des séances de consultation auprès des populations affectées durant tout le cycle de projet humanitaire.

**Personnes affectées** - Informer davantage les personnes affectées sur les mécanismes de plaintes et de suggestions existants afin que les personnes affectées se sentent aptes à partager leurs points de vue par l'intermédiaire de ces mécanismes.

**Personnel humanitaire** - Intégrer un point de discussion sur la redevabilité au cours des réunions de coordination afin de promouvoir un dialogue au niveau régional sur les mécanismes de redevabilité en cours.\*

\* Cette recommandation fut collectée dans les trois régions enquêtées.



### Ground Truth Solutions

Pour plus d'information concernant les enquêtes de Ground Truth Solutions au Tchad, veuillez contacter Serge Madjou ([serge@groundtruthsolutions.org](mailto:serge@groundtruthsolutions.org)) ou Pierrot Allayam ([pierrot@groundtruthsolutions.org](mailto:pierrot@groundtruthsolutions.org)).

Rejoignez nous sur [groundtruthsolutions.org](http://groundtruthsolutions.org)