

# Renforcer la redevabilité au Tchad - Ouaddaï

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 Ouaddaï qui a eu lieu du 4 au 21 octobre 2019.

Ce rapport présente un aperçu des résultats préliminaires pertinents de la quatrième enquête de perception réalisée dans quatre camps de réfugiés: Bredjing, Farchana, Gaga et Treguine. Il convient de souligner que les communautés hôtes n'ont pas été enquêtées compte tenu du fait qu'elles n'ont pas reçu d'assistance humanitaire au cours des six derniers mois avant le déroulement de l'enquête.

Des réunions avec les populations affectées, les chefs communautaires et le personnel humanitaire de terrain ont été organisées entre le 19 et 23 novembre. 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.

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 »).

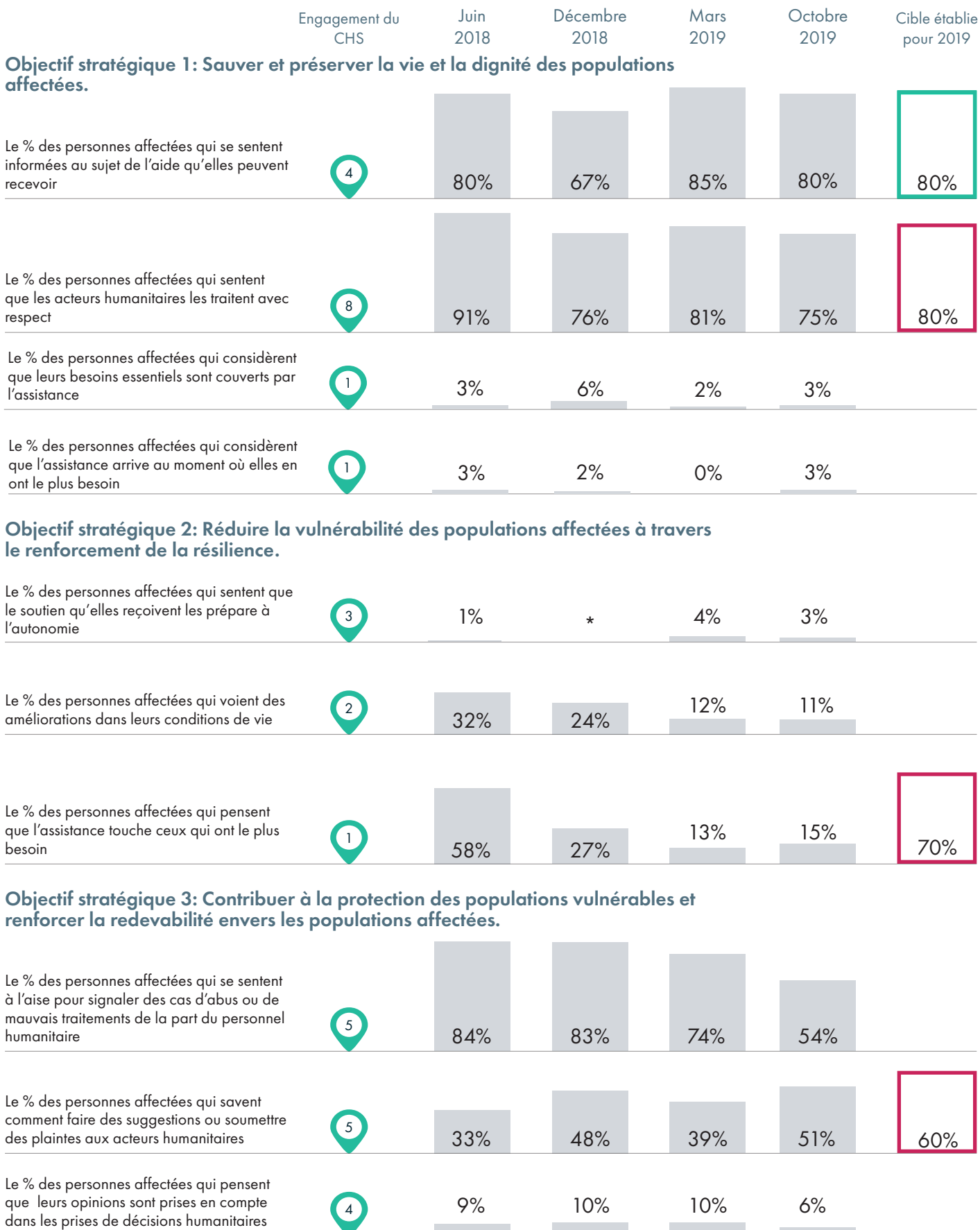
Projet financé par:



Suède  
Sverige

# Indicateurs de perception: Ouaddaï

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

- **Seules 3 % des personnes affectées estiment que leurs besoins essentiels sont couverts par l'assistance.** Selon elles, les besoins non couverts les plus importants sont la sécurité alimentaire (82%), l'Eau, l'Hygiène et l'Assainissement - EAH (49%) et la santé (38%).
- **Seules 3% considèrent recevoir de l'aide au moment opportun.** Les personnes vivant avec un handicap sont les plus négatives concernant le calendrier de l'assistance.
- **Les moyens préférés des personnes affectées pour recevoir de l'assistance sont, selon elles : l'assistance en bien et services (30%), la distribution de cash (17%) et la distribution de coupons (16%).**
- **Les personnes bénéficiaires d'aide monétaire ont le sentiment d'être informées sur l'aide disponible (93%)** ainsi que d'être traitées avec respect par les acteurs humanitaires (85%).
- **80% des personnes interrogées se sentent informées au sujet de l'aide disponible. Toutefois, on observe une baisse de 5% depuis mars 2019.** Les structures communautaires de partage d'informations tel que les chefs de quartiers ou les réunions communautaires sont perçues par les personnes affectées comme étant les moyens de communication les plus efficaces.
- **67% des personnes enquêtées estiment que les chefs communautaires communiquent efficacement les informations avec leurs communautés.** Les personnes ayant répondu de manière négative mentionnent toutefois ne pas être traitées avec respect par les chefs ou bien que les informations ne sont pas partagées avec toute la communauté.
- **Plus de la moitié des personnes interrogées n'a pas une bonne connaissance des mécanismes de plaintes (51%).** Toutefois, le niveau de connaissance a augmenté de 12% depuis mars 2019, en particulier chez les femmes (+14%).
- **Le niveau de connaissance du ciblage dans la région du Ouaddaï a augmenté de 7% depuis la dernière collecte de données.** Plus de la moitié des personnes affectées (59%) ne connaît pas comment marche le processus de ciblage.
- **Malgré une dégradation du contexte sécuritaire dans la province du Ouaddaï<sup>1</sup>, les personnes affectées se sentent davantage en sécurité depuis mars 2019 (+17%).**
- **Sept personnes sur dix estiment que leurs conditions de vie ne se sont pas améliorées au cours des six derniers mois.** De plus, 78% des personnes enquêtées ne pensent pas que leurs opinions soient prises en compte dans les prises de décisions 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

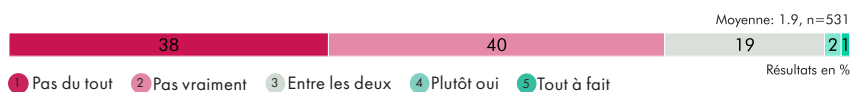
- ∧ Augmentation de la moyenne de 0.5 ou plus / + 10% de réponses positives
- ∧ Augmentation de la moyenne de moins de 0.5 / + 5 à 10% de réponses positives
- = Changement de la moyenne de moins de 0.1 / moins de + 5% de réponses positives
- ∨ Diminution de la moyenne de moins de 0.5 / -5 à 10% de réponses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

<sup>1</sup> Chad state of emergency over ethnic violence comes into effect, Radio France Internationale, 20 Août 2019. Consulté le 04/12/2019. [Lien](#)

# L'assistance ne couvre toujours pas les besoins essentiels et n'arrive pas au moment opportun (CHS 1)

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

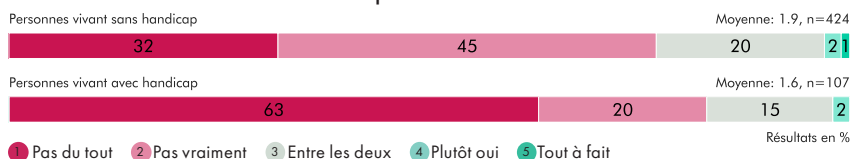
L'aide que vous recevez actuellement couvre-t-elle vos besoins essentiels (besoins minimums)?



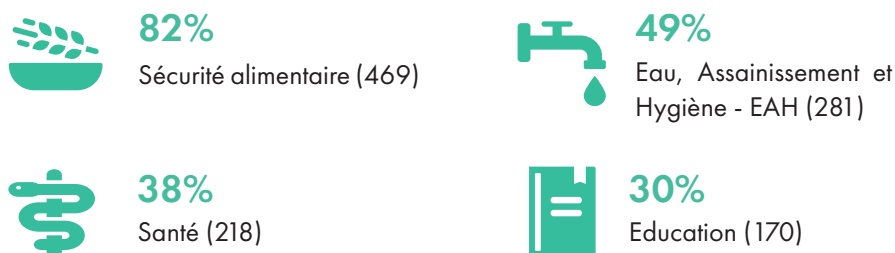
Comme en mars 2019, les personnes affectées considèrent que l'assistance qu'elles reçoivent ne couvre toujours pas leurs besoins essentiels.

Les personnes âgées de plus de 41 ans et celles ne bénéficiant pas d'aide monétaire sont les plus négatives concernant la couverture de leurs besoins (2% d'opinions positives).

## Personnes vivant avec ou sans handicap

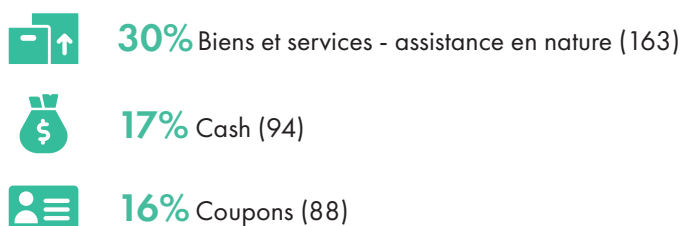


Les quatre besoins essentiels non-couverts les plus cités sont :



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

Type d'assistance souhaitée par les personnes affectées :



Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question.

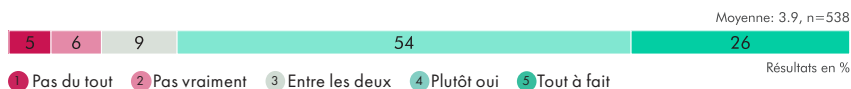
Recevez-vous l'aide quand vous en avez besoin ?



Ce sentiment est particulièrement prononcé chez les personnes vivant avec un handicap (86% d'opinions négatives) et les personnes ayant reçu une assistance monétaire (98% d'opinions négatives).

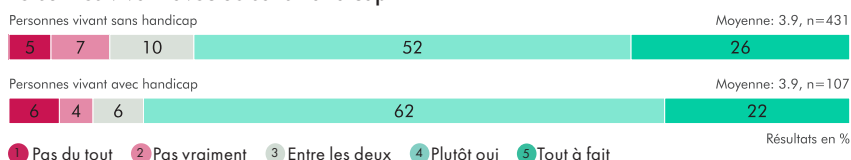
# Un partage d'information efficace grâce au soutien des chefs communautaires (CHS 4)

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

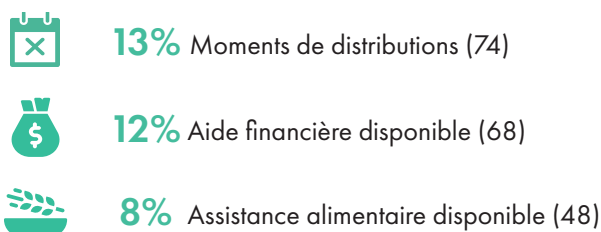


Globalement, la majorité des personnes affectées (80%) se sent informée au sujet de l'aide disponible.

## Personnes vivant avec ou sans handicap

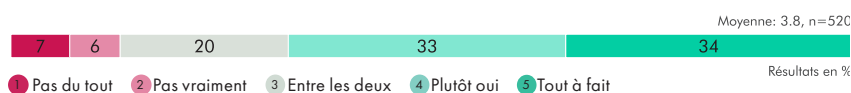


Les informations dont les personnes interrogées ont le plus besoin, selon elles, sont :



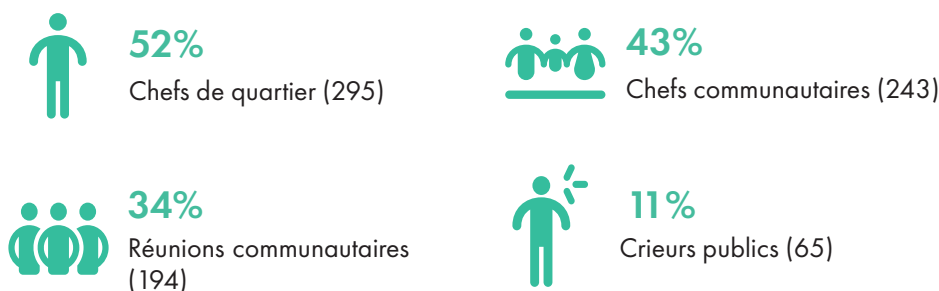
Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question.

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



Les personnes ayant répondu de manière négative disent ne pas être traitées avec respect par les chefs ou bien que les informations sont uniquement partagées avec l'entourage des chefs communautaires.

Les moyens de communication préférés des personnes affectées pour recevoir de l'information sont, selon elles :



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%.

- ✓ Diminution de la moyenne de moins de 0.5 / -5 à 10% de réponses positives
- \* Cette question a été rajoutée depuis la dernière phase

Les personnes âgées de plus de 41 ans se sentent moins informées depuis la dernière collecte de données (-14%).

La communication concernant l'aide disponible semble s'être améliorée au sein des bénéficiaires d'aide monétaire avec 16% de plus de réponses positives depuis la dernière collecte de données, contre moins 11% de réponses positives au sein des non-bénéficiaires d'aide monétaire.

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

Un partage d'information accru et diversifié

*Personnel humanitaire* - Multiplier et diversifier les canaux de communications (réunions communautaires, crieurs publics, chefs de camps).

*Personnes affectées* - Aviser en avance les personnes affectées en cas de changement du calendrier de l'assistance et le décalage des activités prévue.

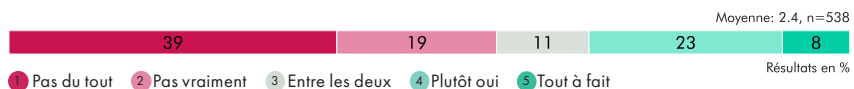
*Personnel humanitaire* - Faire régulièrement un retour d'information aux personnes affectées sur comment leurs opinions sont prises en compte aux différentes étapes du projet.

*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.

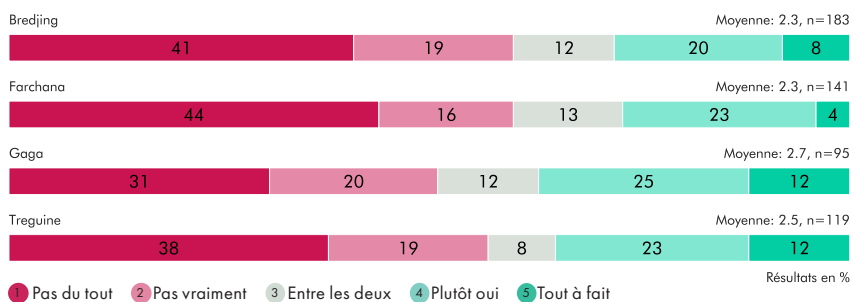
# Les processus de ciblage sont méconnus et non-inclusifs (CHS 1)

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

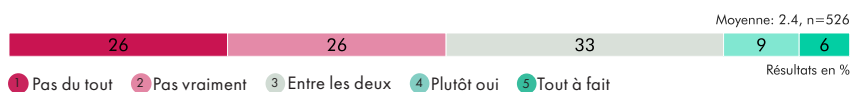


Dans les quatre camps enquêtés, les personnes affectées sont partagées concernant leur connaissance des différents processus de ciblage. Le niveau de connaissance concernant le ciblage a toutefois augmenté de 8% depuis mars 2019. Ainsi les acteurs humanitaires semblent avoir fait des efforts pour renforcer la connaissance du ciblage auprès des différents sites.

## Par sites

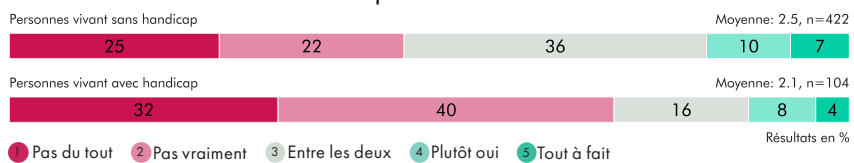


Pensez-vous que l'assistance fournie par les acteurs humanitaires touche les personnes qui en ont le plus besoin ?



Si les personnes affectées ont une meilleure connaissance du ciblage, la moitié d'entre elles considère que les personnes les plus vulnérables ne sont pas couvertes par l'assistance.

## Personnes vivant avec ou sans handicap



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

**60%**  
Les personnes âgées (339)

**42%**  
Les ménages dirigés par les femmes (238)

**40%**  
Les personnes handicapées (229)

**27%**  
Les enfants non-accompagnés (154)

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

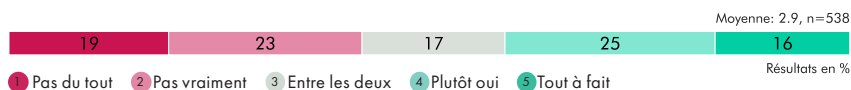
68% des personnes vivant avec un handicap déclarent ne pas savoir comment les fournisseurs d'aide humanitaire décident qui reçoit de l'aide ou non.

Les camps de Farchana (seulement 13% d'opinion positives) et de Bredjing (15%) ainsi que les personnes vivant avec un handicap (12%) sont les plus négatives concernant l'inclusion des personnes vulnérables dans les processus de ciblage.



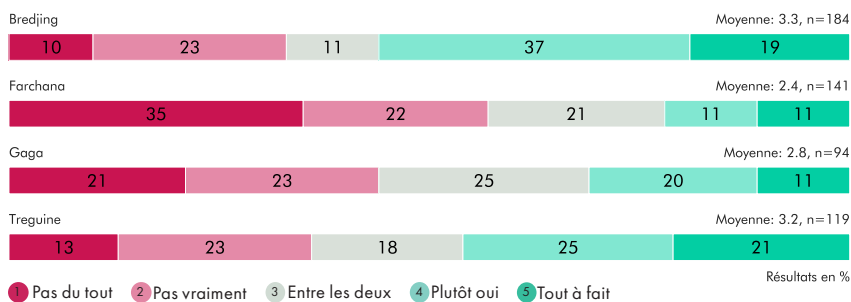
## Le sentiment de sécurité s'améliore dans les camps de réfugiés (CHS 3)

Vous sentez-vous en sécurité là où vous résidez ?

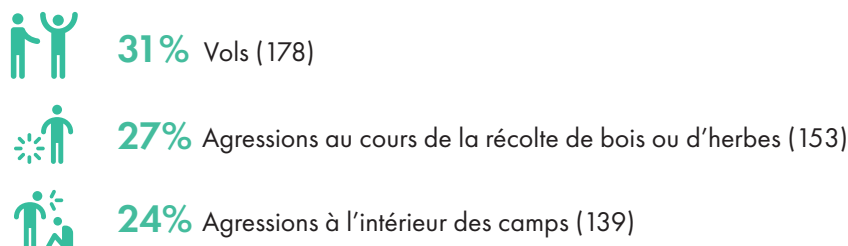


Malgré l'instauration de l'état d'urgence au Ouaddaï et des violences intercommunautaires accrues, le sentiment de sécurité s'est amélioré depuis mars 2019 (+17%).

Par sites



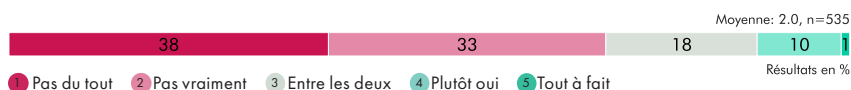
Selon les personnes affectées, les principales causes d'insécurité sont :



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%.

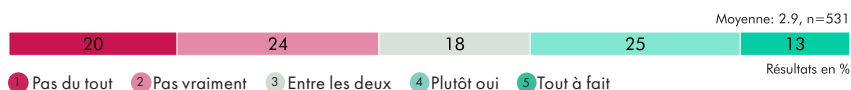
## Les conditions de vie stagnent et l'impact de l'assistance est mitigé (CHS 2)

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



Les personnes affectées déplorent des retards dans le calendrier de distribution, la diminution de l'assistance et le retrait des acteurs humanitaires des camps comme obstacles à l'amélioration de leurs conditions de vie.

La réponse humanitaire a-t-elle eu un impact positif sur votre vie ?



Parmi les personnes ayant une perception négative de l'impact de la réponse humanitaire, celles-ci soulignent des problèmes de santé causés par la nourriture distribuée ainsi que des forages défectueux ou en panne.

^ 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 personnes vivant avec un handicap (+23%), les femmes (+15%) et les personnes âgées de 18 à 28 ans (+18%) se sentent davantage en sécurité dans leurs lieux de résidences.

Le sentiment d'insécurité reste prononcé sur certains sites tels qu'à Treguine où les personnes affectées se sentent de moins en moins en sécurité depuis la dernière collecte de données (-16%).

Les personnes affectées résidant à Treguine (-13%) sont plus négatives sur l'amélioration de leurs conditions de vie par rapport à mars 2019.

Depuis mars 2019, les personnes résidant dans le camp de Bredjing (-23%), les personnes âgées de 18 à 28 ans (-16%), et les hommes (-9%) sont plus négatifs.

Les personnes vivant avec un handicap sont 13% plus positives.

## 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) ?



Concernant l'autonomisation des populations affectées, 92% considèrent que l'assistance fournie ne leur permet pas de vivre sans aide à l'avenir.

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

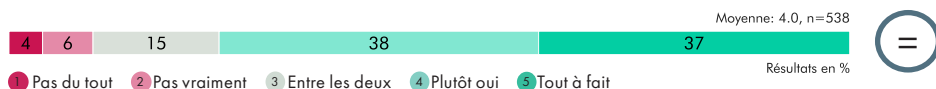
Êtes-vous satisfait de la façon dont les travailleurs humanitaires se comportent envers les membres de votre communauté ?



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

≡ Diminution de la moyenne de 0.5 ou plus / - 10% de réponses positives

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



### Par sites

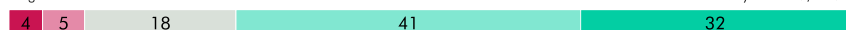
Bredjing Moyenne: 4.3, n=183



Farchana Moyenne: 3.7, n=141



Gaga Moyenne: 3.9, n=95

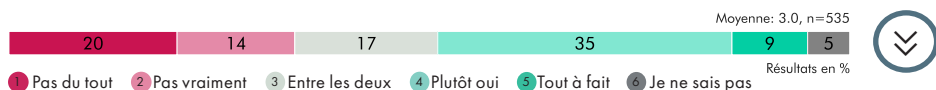


Treguine Moyenne: 3.9, n=119



Résultats en %

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



Depuis mars 2019, les personnes affectées sont 17% moins nombreuses à penser que l'aide est fournie de manière honnête.

Le camp de Farchana est plus positif depuis mars 2019 (+14%).

Les personnes âgées de plus de 41 ans (72%) se sentent traitées avec plus de respect que les personnes de moins de 28 ans (66%).

Les personnes âgées de plus de 41 ans (-25%) et les personnes résidant dans le camp de Bredjing (-26%) sont davantage négatives depuis mars 2019.

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



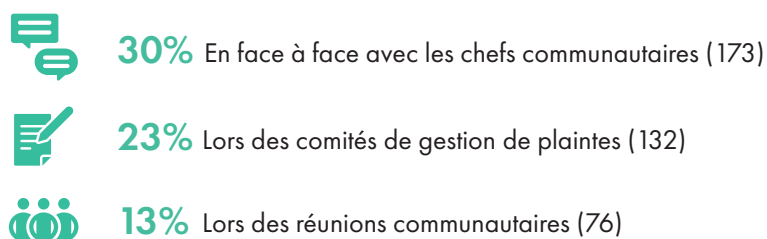
# La connaissance des mécanismes de plaintes et de suggestions s'est accrue (CHS 5)

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



Sur l'ensemble des personnes sachant comment faire des suggestions ou porter des plaintes, 23% d'entre elles l'ont déjà fait. De plus, 59% des personnes n'ayant jamais fait de plainte ou de suggestion estiment qu'elles recevront une réponse si elles le font.

Les moyens de communications préférés des personnes affectées pour faire des suggestions et signaler des abus sont, selon elles :



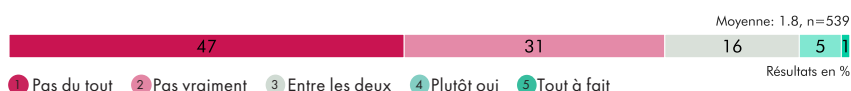
Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question.

% des personnes affectées se sentant à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitement de la part...<sup>3</sup>



# La participation dans les décisions humanitaires reste très 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 ?



^ 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

Depuis mars 2019, un nombre croissant de personnes affectées sait comment émettre des suggestions et porter des plaintes auprès du personnel humanitaire (+12%).

Les femmes ont une meilleure connaissance des mécanismes en place depuis mars 2019 (+14%).

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.

Personnel humanitaire - Faire un retour d'information fréquent auprès des personnes affectées concernant les plaintes et suggestions émises.

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



Participation accrue dans les décisions humanitaires

Personnes affectées - Impliquer les personnes affectées dans les différentes étapes du projet à travers une approche participative, si possible (ciblage communautaire, consultation fréquente avec les personnes affectées, etc.)

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.\*

<sup>2</sup> Les perceptions collectées mi-2018 représentent les perceptions des réfugiés ainsi que les communautés hôtes bénéficiant de l'assistance.

\* 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)