

Renforcer la redevabilité au Tchad

Août 2019 • Rapport global • Troisième phase



GROUND TRUTH
SOLUTIONS



CHS Alliance

Introduction

Grâce à un financement de l'Agence Suédoise de Coopération au Développement, Ground Truth Solutions 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) 2017-2019.

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 troisième phase de collecte de données qui a eu lieu entre le 28 février et le 02 avril 2019.

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

Indicateurs de perception

Le plan de réponse humanitaire du Tchad pour 2017-2019 définit trois objectifs stratégiques. Afin de faciliter le suivi de ces objectifs, des indicateurs de perception ont été inclus dans le PRH. Les sondages Ground Truth Solutions fournissent l'information nécessaire 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 pour les trois provinces enquêtées, 3) au niveau de la satisfaction des enquêtés (changement de : « plutôt oui » à « tout à fait »).

Suggestions des personnes affectées et acteurs humanitaires afin d'améliorer la programmation humanitaire



Promouvoir l'assistance monétaire ou consulter les populations affectées pour comprendre leurs préférences, en particulier pour la sécurité alimentaire.



Améliorer des conditions de conservation car cela a un impact sur la qualité des produits alimentaires distribués. Sensibiliser les populations affectées sur l'utilité de l'hygiène pour éviter des cas de maladie liées à l'alimentation.



Donner un appui technique et matériel (torches, hauts parleurs e.g.) aux communautés affectées permettant une mobilisation communautaire afin d'améliorer le sentiment de sécurité (en particulier dans les camps de réfugiés au Ouaddaï).

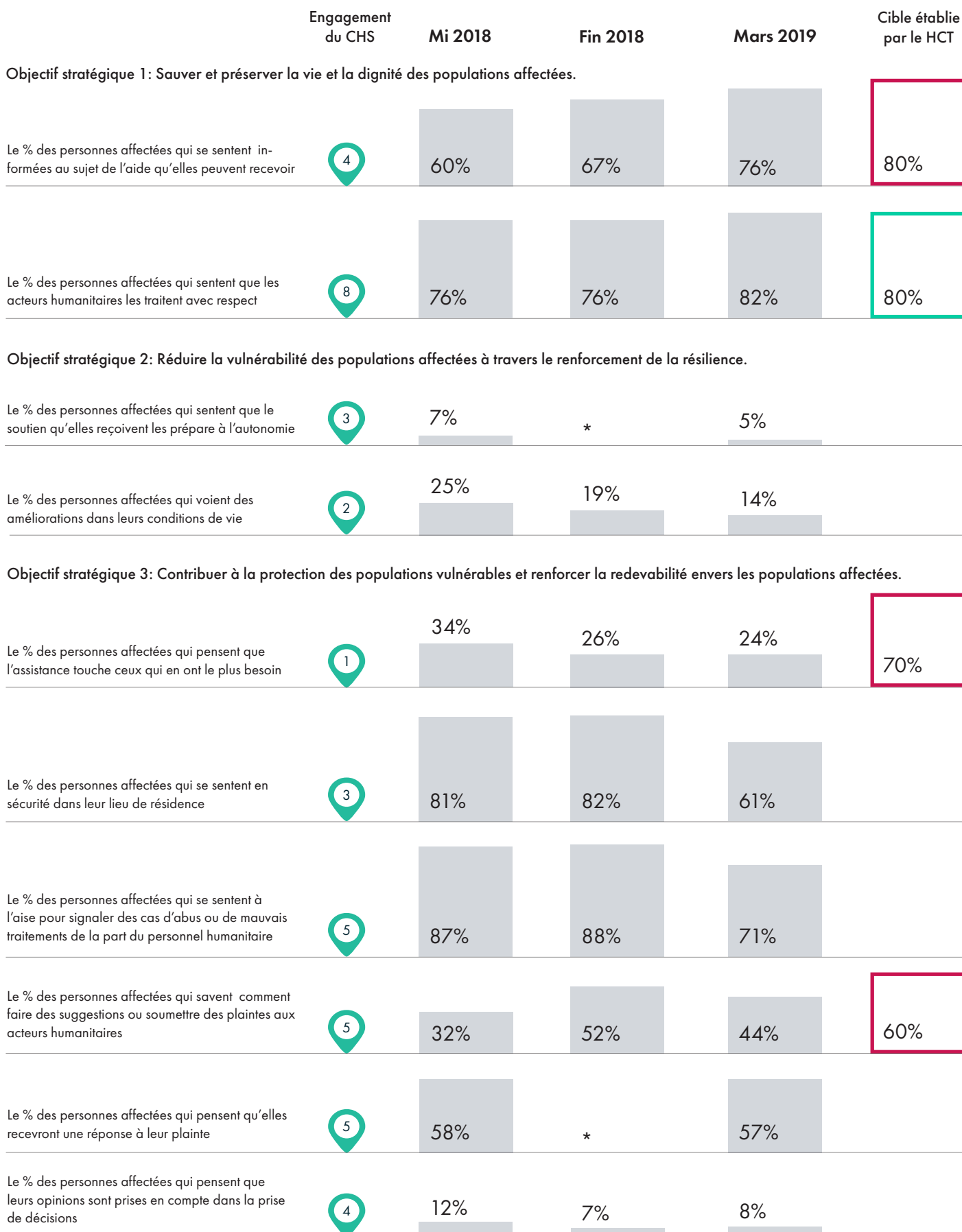
Projet financé par:



Suède
Sverige

Indicateurs de perception

Le tableau ci-dessous résume les indicateurs de perception des personnes affectées ainsi que les résultats des trois premières phases de collecte de données. Également inclus sont les cibles (pour certains indicateurs clés) fixées par le HCT en décembre 2018, lors de l'élaboration du PRH 2019.



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

Indicateurs de perceptions clés par province

Le groupe d'Inter Cluster Coordination (ICC) a identifié quatre indicateurs à adresser en priorité en 2019 concernant le suivi de la redevabilité au Tchad. Pour opérer ce choix, le groupe ICC s'est basé sur l'incidence que pourrait avoir les actions de communication sur le niveau de ces indicateurs. Ces indicateurs ont été approuvés par l'équipe humanitaire pays et inclus dans le plan de réponse humanitaire 2019. Le tableau ci-dessous regroupe les pourcentages obtenus en mars 2019.

Le pourcentage des personnes affectées qui...	Global	Cible 2019	mars 2019		
			Lac	Logone Oriental	Ouaddaï
se considèrent informées au sujet de l'aide qu'elles peuvent recevoir	76%	80%	73%	67%	85%
ont l'impression que les acteurs humanitaires les traitent avec respect	82%	80%	92%	71%	81%
pensent que l'aide va à ceux qui en ont le plus besoin	24%	70%	37%	24%	13%
savent comment faire des suggestions ou soumettre des plaintes aux acteurs humanitaires	44%	60%	46%	49%	39%

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.

Critère 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.



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, efficiente et éthique.

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.

Une perceptions plus positive de l'assistance humanitaire

- Les personnes affectées ont le sentiment d'avoir plus d'information sur l'assistance qu'elles reçoivent. Cette amélioration est particulièrement prononcée dans les provinces du Lac et du Ouaddaï, contrairement au Logone Oriental où ce sentiment est plus faible.
- Les populations affectées, quel que soit leur statut, savent quels comportements attendre de la part des équipes humanitaires. Elles sont également plus satisfaites de ce comportement. De plus, un nombre croissant de personnes enquêtées se sentent plus respectées par le personnel humanitaire.
- Dans les trois provinces, les personnes enquêtées disent mieux comprendre le ciblage des personnes éligibles à l'aide humanitaire. Cette progression n'est, par contre, pas uniforme. Alors que certaines catégories de la population affectée tels que les déplacés internes, les retournés et les réfugiés ont une meilleure compréhension du ciblage, la connaissance du ciblage par les communautés hôtes a diminué.
- Dans l'ensemble, les personnes affectées perçoivent l'impact de l'aide de manière plus positive au cours des six derniers mois.

La perception des populations affectées reste mitigée

- Dans les trois provinces enquêtées, les personnes affectées rapportent s'être moins senties en sécurité au cours de ces six derniers mois. De manière générale, ce sentiment a le plus baissé au sein des réfugiés. C'est dans le Ouaddaï que les populations affectées se sentent le moins en sécurité.
- Les populations affectées se sentent de moins en moins à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitement de la part du personnel humanitaire et/ou des leaders communautaires, et encore moins à l'aise lorsqu'il s'agit de fonctionnaires du gouvernement,¹ par peur de représailles ou par méconnaissance des mécanismes de gestion de plaintes.
- Les personnes affectées ne perçoivent aucune amélioration de leurs conditions de vie depuis la première phase de collecte de données (mi-2018). Une forte proportion de retournés, notamment ceux du Logone Oriental, sont encore plus négatifs sur cette question.
- Dans l'ensemble, les personnes affectées ne pensent pas que l'assistance qu'elles reçoivent leur permet de s'autonomiser.
- Les personnes affectées ont toujours l'impression que leurs points de vue ne sont pas pris en compte dans les décisions au sujet de l'assistance. Les résultats de cette troisième phase de collecte de données montrent que les personnes ayant une connaissance des mécanismes de plaintes sont, quant à elles, plus confiantes par rapport à la prise en compte de leurs points de vue.

Notes sur le déroulement de cette troisième phase de collecte de données :

Lors de cette troisième phase, les enquêtés ont répondu aux questions par rapport aux six derniers mois.

L'échantillon du Ouaddaï n'inclut pas les villages enquêtés lors des deux premières phases de collecte de données, car ces villages n'étaient plus bénéficiaires de l'aide sur les six derniers mois.

Le camp de Bredging, donc l'accès fut impossible au cours de la deuxième phase, a été de nouveau enquêté lors de cette phase à la suite de la baisse des tensions sociales.

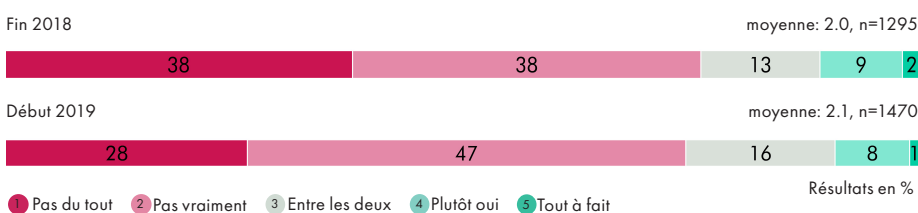
Pour en savoir plus sur la méthodologie utilisée pour ce projet, merci de se référer [aux rapports de la première phase](#).

¹ Comparé à la première phase de collecte de données (mi-2018).

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

De manière générale, les personnes affectées n'ont pas le sentiment que l'assistance reçue couvre leurs besoins essentiels. On note cependant des disparités entre les provinces. En effet, dans la province du Lac, les personnes enquêtées ont l'impression que l'assistance couvre un peu mieux leurs besoins essentiels comparé aux provinces du Ouaddaï et du Logone Oriental, où les tendances sont respectivement constantes et décroissantes. Au Logone Oriental, cette tendance est plus négative au sein des retournés qu'au sein des communautés hôtes et des réfugiés.

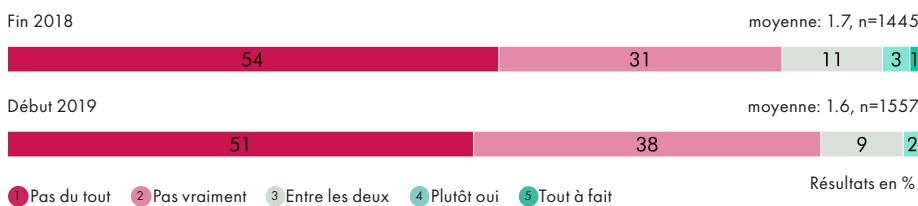
L'aide que vous recevez actuellement couvre-t-elle vos besoins essentiels (besoins minimums) ?



La sécurité alimentaire est encore citée comme le besoin le plus essentiel non couvert par l'assistance. Dans la province du Lac, le deuxième groupe de besoin le plus essentiel non couvert est l'abri, les AME (Articles Ménagers Essentiels) et la CCCM (Coordination et gestion de camp). Dans les provinces du Logone Oriental et du Ouaddaï se sont respectivement la santé et l'EAH (Eau, Assainissement et promotion de l'Hygiène) qui sont les besoins les plus importants non couverts.

Par rapport à la distribution de l'aide, les enquêtés disent ne pas recevoir l'assistance au moment opportun. Les personnes concernées ne perçoivent pas de progrès par rapport à la deuxième phase, sauf dans la province du Lac où des améliorations ont été constatées. De plus, les personnes affectées évoquent des retards dans les opérations de distribution.

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



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



84%
Sécurité alimentaire



57%
Eau, assainissement et promotion de l'hygiène



49%
Santé



47%
Abris/AME/CCCM²



32%
Protection

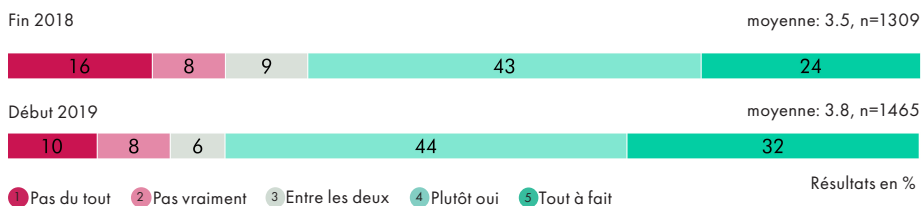
Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question. Les enquêtés ayant parfois donné plusieurs réponses, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100%.

2 Ces différents besoins essentiels ont été regroupés sous le même cluster (Shelter/AME/CCM) et ont été décrits ainsi au cours de la phase 3.

Les personnes affectées du Lac et du Ouaddaï estiment que l'information est mieux partagée (CHS 4).

On note une amélioration du partage d'information avec les personnes affectées. 76% pensent recevoir les informations dont elles ont besoin, contre 67% lors de la deuxième phase de collecte de données. La proportion des personnes affectées qui estime recevoir toutes les informations dont elles ont besoin s'est nettement améliorée dans les provinces du Lac et du Ouaddaï, alors qu'elle est en chute dans le Logone Oriental. Dans cette dernière province, les baisses les plus remarquables sont enregistrées dans les camps de réfugiés, notamment à Amboko, Gondjé et Doholo.

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



Les moyens de partage d'information préférés restent les mêmes que ceux de la deuxième phase à savoir : les chefs de village/camp/zone/bloc, les autres leaders communautaires, les réunions communautaires et les crieurs publics. La téléassistance (le numéro vert) compte parmi les mécanismes de partage d'information les moins appréciés des enquêtés.

Les personnes estimant ne pas avoir toutes les informations dont elles ont besoin demandent plus d'information sur :



18%

Calendrier de distribution



15%

Aide financière



8%

Alimentation



8%

Travail



6%

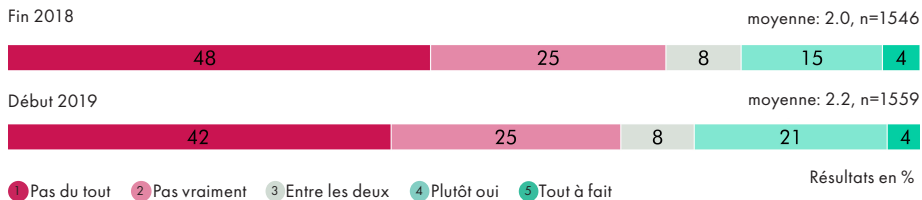
Santé

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

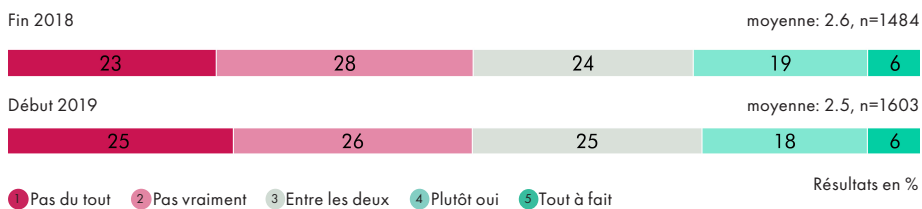
Meilleure compréhension du ciblage malgré des sentiments mitigés concernant l'équité de l'aide (CHS 1).

Dans toutes les provinces les personnes affectées comprennent mieux le ciblage, par rapport à fin 2018. Cependant, ce niveau de compréhension reste faible, avec 67% des personnes enquêtées ne sachant toujours pas comment est fait le ciblage.

Savez-vous comment les acteurs humanitaires décident qui reçoit l'assistance et qui n'en reçoit pas ?

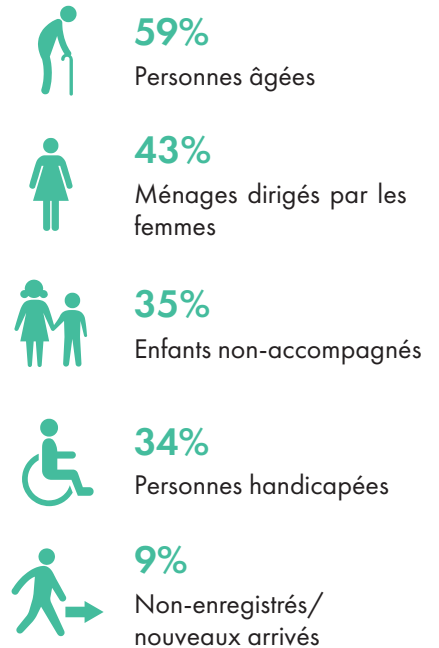


Pensez-vous que l'assistance fournie par les acteurs humanitaires touche les personnes qui en ont le plus besoin ?



Bien que le ciblage soit de mieux en mieux compris, les personnes affectées estiment tout de même que les personnes ayant le plus besoin d'assistance n'en reçoivent pas forcément.

Les groupes décrits comme vulnérables et non couverts par l'assistance:



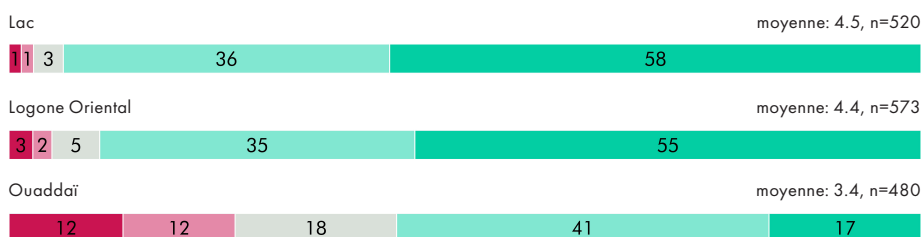
Note : Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question. Les enquêtés ayant parfois donné plusieurs réponses, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100%.

Les personnes affectées se sont senties moins en sécurité au cours des six derniers mois (CHS 3).

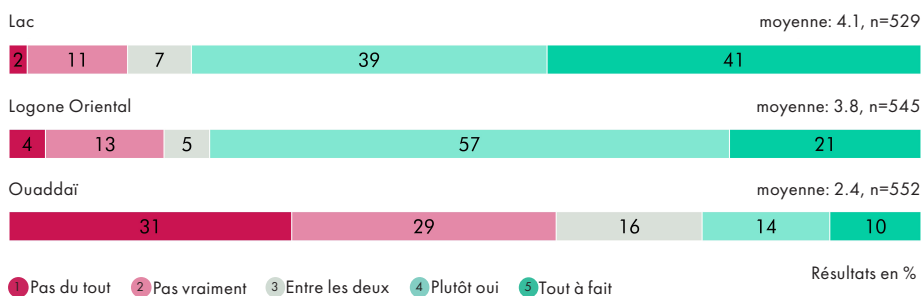
Dans toutes les provinces enquêtées, les personnes affectées disent s'être senties moins en sécurité au cours des six derniers mois. Dans l'ensemble, la baisse du sentiment de sécurité est plus élevée chez les réfugiés. On note également que les personnes ne recevant pas de transferts monétaires se sentent moins en sécurité que celles qui en reçoivent. C'est au Ouaddaï que les personnes affectées se sentent le moins en sécurité.

Vous sentez-vous en sécurité là où vous résidez ?

Fin 2018



Début 2019



Dans toutes les provinces enquêtées, le premier exemple cité pour illustrer l'insécurité est le vol. Dans la province du Lac, le deuxième élément cité est la menace que représente Boko Haram. Dans le Ouaddaï ce sont les agressions, violences et/ou meurtres, quant au Logone Oriental, ce sont les cas de violence dans les camps et le manque d'agents de sécurité.



Nous qui sommes au fond du camp là, on est en insécurité. On ne fait pas de petit élevage parce que la nuit si les voleurs viennent et que si tu sors, on t'assassine. En plus, nous sommes très loin des agents de sécurité.

Homme, retourné, Kobiteye, Logone Oriental



Mon mari a été sauvagement tué sous mes yeux et ceux de mes enfants en janvier 2019. Trois malfrats voulaient lui arracher son cheval ici même, à domicile mais quand il a voulu s'opposer, il a reçu trois balles tirées à bout portant et a succombé. Malgré cela, ces bandits ont été relâchés le lendemain, donc je ne me sens pas du tout en sécurité. Celui qui a tué mon mari peut finir par me tuer moi et mes enfants.

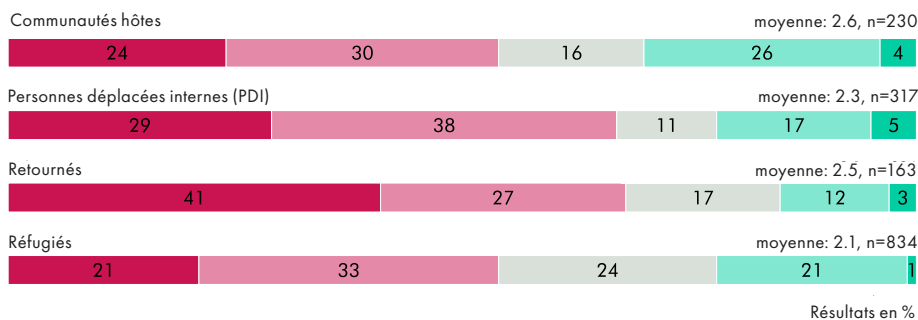
Femme, réfugiée, Bredjing, Ouaddaï

Les personnes affectées n'ont perçu aucune amélioration de leurs conditions de vie au cours des six derniers mois.

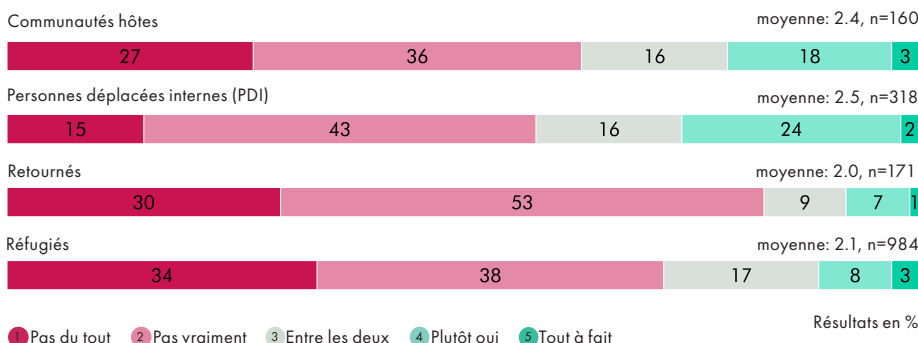
Hormis au Logone où les perceptions sont plus positives concernant leurs conditions de vie, les personnes enquêtées ne perçoivent toujours pas une amélioration de leurs conditions de vie. De plus, on note une baisse considérable de la perception d'amélioration des conditions de vie au sein des retournés et une légère augmentation de la proportion de la communauté hôte voyant une amélioration de leurs conditions de vie.

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

Fin 2018



Début 2019



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

Les personnes affectées qui pensent que leurs conditions de vie ne se sont pas améliorées évoquent les raisons suivantes :



32%

Besoins alimentaires non-couverts



15%

Réduction de l'assistance (au Ouaddai et Lac)



14%

Manque d'argent



11%

Pas d'accès à l'assistance humanitaire



9%

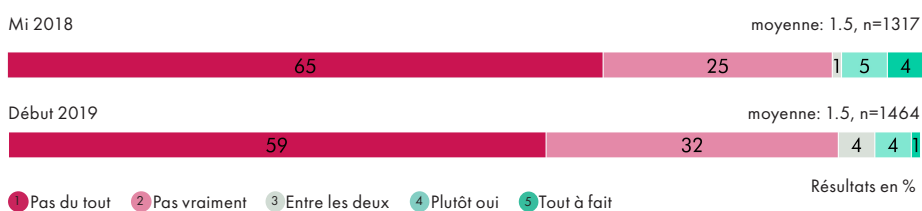
Distributions rares / retardées / irrégulières

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 fournie ne permet pas l'autonomisation des populations affectées (CHS 3).

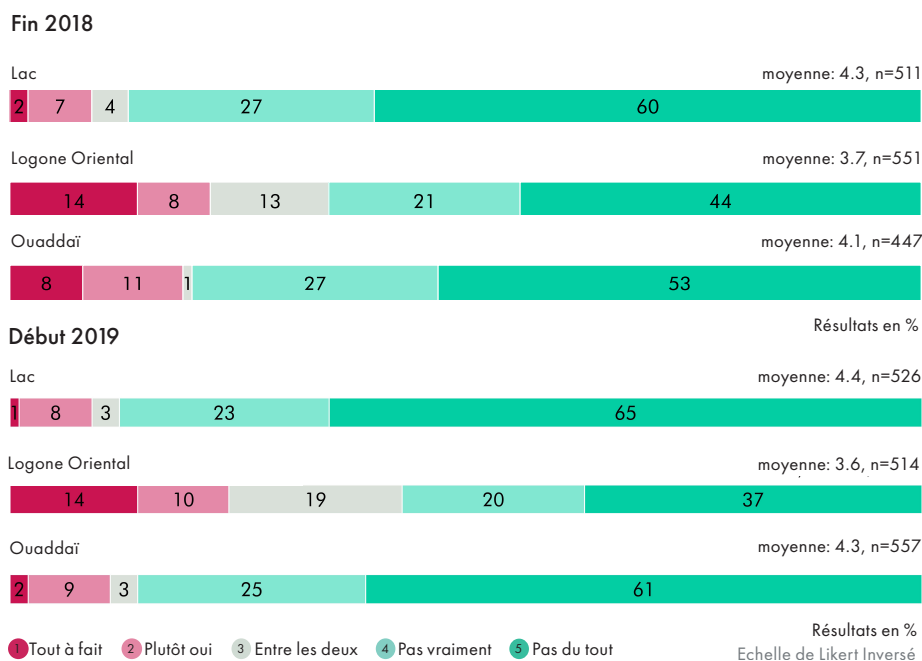
Dans toutes les provinces, les personnes affectées estiment que l'assistance qu'elles reçoivent ne leur permet pas de vivre sans assistance à l'avenir (excepté une légère hausse au Ouaddaï). Au Logone Oriental et au Lac, les personnes affectées sont plus pessimistes quant aux possibilités d'autonomisation grâce à l'assistance qu'elles reçoivent. Par ailleurs, les personnes faisant de l'agriculture ou du commerce sont plus optimistes que les autres concernant leur autonomisation.

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



Au Lac et au Ouaddaï, les personnes affectées perçoivent moins les impacts négatifs de l'aide (CHS 3), contrairement au Logone Oriental où les personnes affectées sont plus négatives sur l'impact de l'assistance. Au sein des différentes catégories de population, les communautés hôtes et les réfugiés ont moins perçus l'impact de l'assistance de manière négative au cours des six derniers mois, notamment au Logone Oriental.

L'assistance que vous recevez a-t-elle eu un impact négatif dans votre vie ?

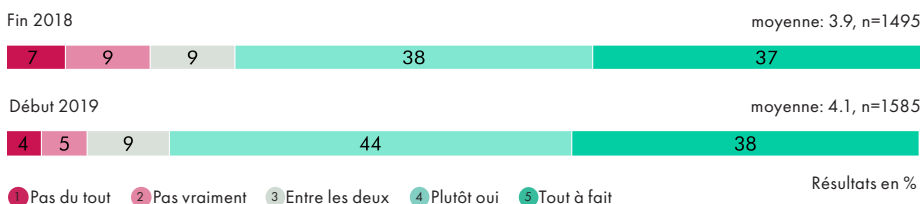


Les exemples d'impacts négatifs de l'assistance les plus souvent cités sont, entre autres : les maladies perçues comme étant attrapées à cause de l'aide alimentaire et/ou l'eau non potable, ainsi que les conflits ou rancœurs (qui découlent de l'assistance humanitaire) entre les personnes affectées.

Les personnes affectées sont satisfaites du comportement du personnel humanitaire (CHS 8).

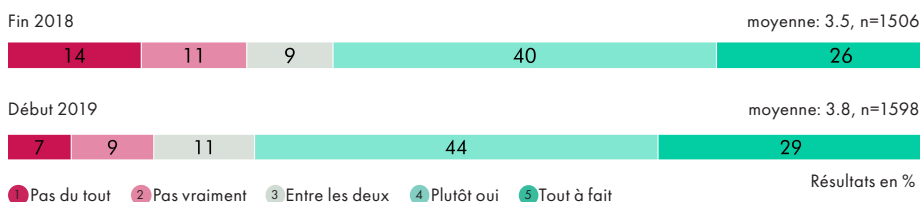
Les personnes affectées se sentent plus respectées qu'auparavant dans les provinces du Lac et du Ouaddaï. Au Logone Oriental, les personnes affectées se sentent traitées avec respect, cependant on ne note aucune amélioration entre la deuxième et troisième phase de collecte de données. Par catégorie de population, les réfugiés et les déplacés internes se sentent traités avec plus de respect qu'avant.

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



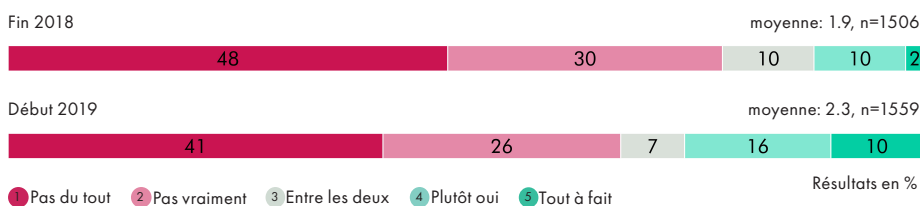
De manière générale, les personnes affectées sont satisfaites de la façon dont les acteurs humanitaires se comportent envers elles. En effet, la proportion de personnes enquêtées satisfaites du comportement des travailleurs humanitaires envers les membres de leur communauté a progressé de 7%.

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



Au Logone Oriental, c'est dans le camp de Bekan et dans le village de Kobiteye que la progression est la plus importante. Dans le Ouaddaï, les plus grandes améliorations ont été enregistrées à Farchana.

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



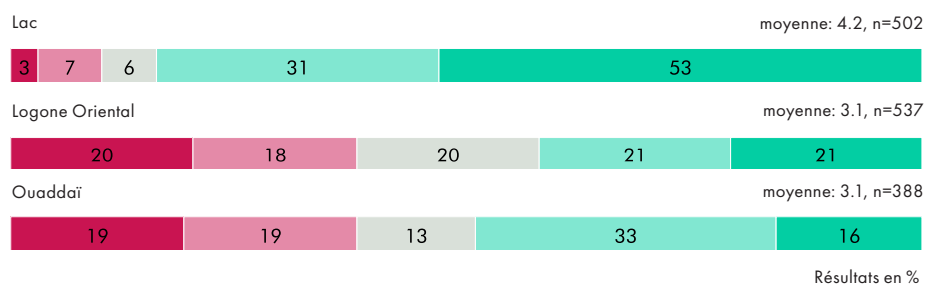
Les personnes affectées sont satisfaites du comportement du personnel humanitaires, cependant, dans les trois provinces, la connaissance de ce que ce comportement devrait être reste faible. Toutefois, comparé à la deuxième phase, une légère progression est à noter au Lac et au Ouaddaï où les personnes affectées savent de mieux en mieux quel comportement est attendu des acteurs humanitaires.

La perception que l'aide est fournie de manière honnête ne s'est améliorée qu'au Ouaddaï (CHS 9).

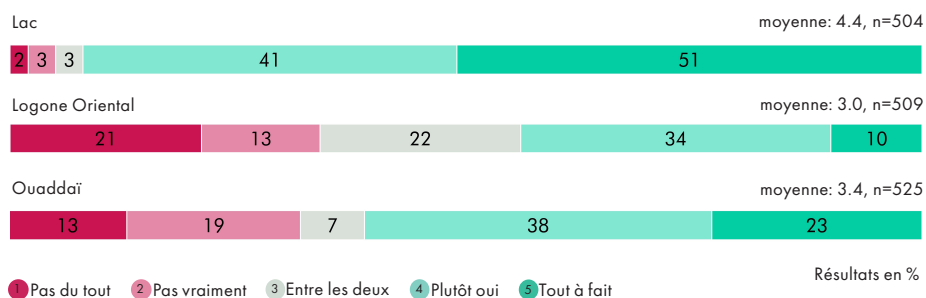
Bien qu'au Lac les personnes affectées estiment que l'assistance est fournie de manière honnête, il n'y a pas d'amélioration significative entre les deux dernières phases d'enquête. Au Logone Oriental en revanche, cette perception a diminuée. Quant aux personnes affectées du Ouaddaï, elles perçoivent l'assistance comme étant fournie de manière plus honnête par rapport à la fin 2018. Si l'on observe les résultats par catégories de population, les réfugiés et les communautés hôtes pensent que l'assistance qu'ils reçoivent est fournie de manière moins honnête.

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

Fin 2018



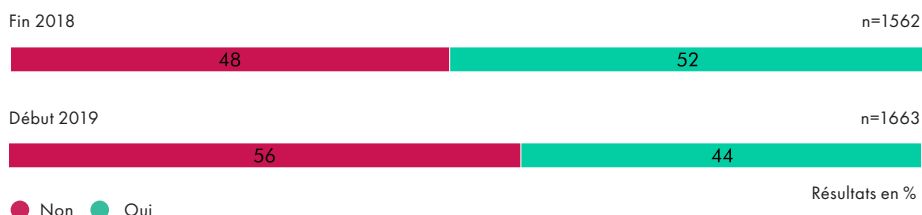
Début 2019



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

Moins de personnes affectées savent se plaindre ou faire des suggestions (CHS 5).

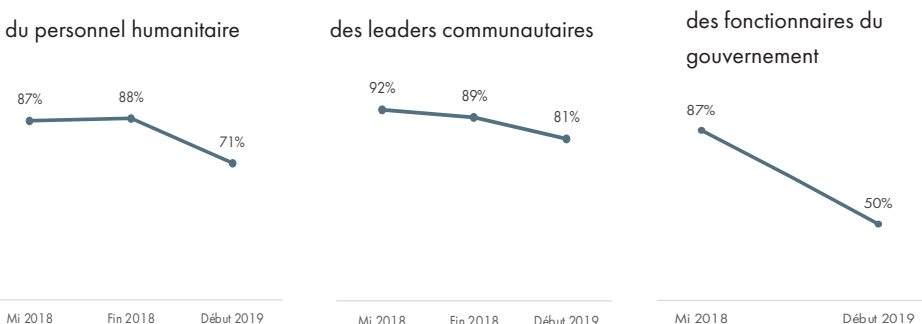
Savez-vous comment faire des suggestions ou vous plaindre des services humanitaires auprès de ceux qui fournissent l'aide ?



La proportion de personnes estimant savoir comment faire des suggestions et plaintes a baissé de 8% à la fin 2018. Cette diminution est due à une baisse de ce pourcentage sur cette même question au Logone Oriental (passant de 70% en fin 2018 à 48% au début de 2019). Par catégorie de population affectée, les fortes chutes sont enregistrées par ordre d'importance : dans les camps de réfugiés (-18%) et dans les sites de retournés (-13%). Des augmentations sont à noter au sein des déplacés internes (+15%) et des communautés hôtes (+2%).

De plus, sur l'ensemble des personnes sachant comment faire des suggestions ou porter des plaintes, 45% d'entre elles l'ont déjà fait. Cependant, seulement 24% d'entre elles ont reçu une réponse. Parallèlement, 55% des personnes n'ayant jamais fait de plainte ou de suggestion estiment qu'elles recevront une réponse si elles le font.

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



Qu'il s'agisse de signaler des cas d'abus de la part du personnel humanitaire, des leaders communautaires ou des fonctionnaires du gouvernement, les personnes affectées se sentent de moins en moins à l'aise pour le faire, depuis fin 2018. Cette baisse est très marquée dans toutes les provinces au sein des déplacés internes et des retournés. Les personnes ne se sentant pas à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitement évoque généralement la peur de représailles et la non-connaissance des mécanismes de gestion de plaintes.

Changement dans la proportion de personnes estimant savoir comment faire des suggestions et des plaintes (depuis fin 2018) :



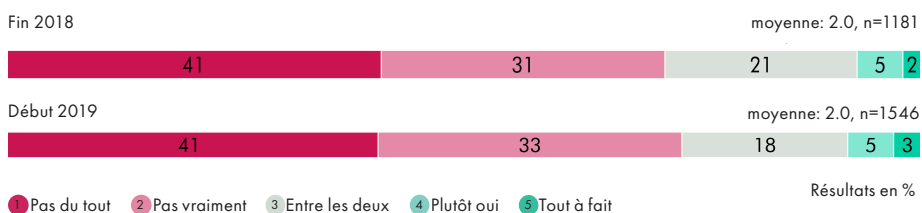
- Lac : +9%
- Ouaddaï : -9%
- Logone Oriental : -22%

La population affectée ne pense pas qu'elle participe à la prise de décisions (CHS 4).

De manière générale, les personnes affectées estiment que leurs points de vue ne sont pas pris en compte dans les décisions au sujet de l'assistance qu'elles reçoivent. Aucune amélioration significative n'a été observée dans les trois provinces entre les deux phases.

De plus, les déplacés internes ont eu l'impression de participer d'avantage à la prise de décisions au cours de ces six derniers mois, alors que les communautés hôtes et les retournés pensent au contraire que leurs points de vue sont de moins en moins pris en compte par les acteurs humanitaires.

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



Par ailleurs, les personnes sachant faire des suggestions sont plus nombreuses à estimer que leurs points de vue sont pris en compte au sujet de l'assistance, comparé à celles qui ne savent pas comment le faire.

Synthèse des recommandations rassemblées au cours de la phase de dialogue (juin-août 2019)

1. Partage d'information continue entre les acteurs humanitaires et les populations affectées (niveau local / régional)

- Privilégier les moyens de communication directes (réunions communautaires, consultations) avec les leaders
- Multiplier et diversifier les canaux de transmission d'informations (réunions communautaires, chefs de camps, radio, ligne verte, boîte à suggestion)
- Organiser de réunions d'informations fréquentes et prévisibles avec les populations affectées, en particulier aux étapes clés du cycle de programmation (implémentation/ fermetures) afin de sensibiliser sur les différents projets (buts, ciblage, évolution du projet e.g.).
- Cartographier des flux d'informations des organisations vers les communautés sur le moment des distributions (*qui doit être informé ? quand ?*). En cas de changements significatifs (problème d'accès pour des raisons de sécurité, restrictions financières), s'assurer que la communauté est informée, par leurs points focaux (*qui est informé et comment ?*)
- Partager certaines informations techniques (pluviométrie, prix du marché) avec les populations affectées qui ont été identifiées comme pertinentes pour la réussite du programme.
- Inclure les langues locales dans les communications (affiches, annonces radios).

2. Réévaluation des mécanismes de plaintes et suggestions existants (niveau régional / sectoriel)

- Améliorer le fonctionnement des mécanismes de plaintes existant (boîtes de suggestion, lignes vertes, comités de gestion de plaintes) et développer des mécanismes alternatifs sur la base des préférences des communautés (selon leurs commentaires).
- Standardiser les mécanismes de plaintes au niveau sectorielle, afin de relever le défi de la courte durée des projets et des cycles de financement.
- Impliquer la communauté dans la gestion des mécanismes de plaintes et former les comités sur les différents mécanismes et voies de communication existants.
- Faire le retour d'information régulièrement par rapport aux demandes, plaintes et suggestions auprès des personnes affectées.

3. Harmonisation des critères de sélection et implication accrue des communautés au sein du processus de ciblage (niveau local / régional)

- Organiser des séances d'information sur les critères de ciblage avec la communication avant la mise en œuvre de l'assistance .
- Faire participer activement la population affectée à la définition des critères de sélection des bénéficiaires (lorsque pertinent et faisable).
- **Suggestion au niveau du Lac** – faire un ciblage basé sur la vulnérabilité et non sur le statut de la population pour une équité de l'assistance³.

À la suite de l'analyse des données récoltées en mars/avril 2019, Ground Truth Solutions a mené des échanges dans trois provinces (Ouaddaï, Région du Lac, Logone Oriental) ainsi qu'à N'Djamena afin d'informer les acteurs humanitaires et les populations affectées sur les résultats de notre dernière enquête. Dans le cadre de processus de retour de l'information, l'équipe de Ground Truth Solutions a eu l'opportunité de discuter avec les différents acteurs présents sur comment renforcer la redevabilité auprès des personnes affectées.

Les recommandations ont été collectées au cours de discussions suivant la présentation des résultats de l'enquête, conclu en avril 2019. 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 invités à s'exprimer sur la réponse humanitaire dans leurs régions respectives.

³ Selon les leaders communautaires, certains individus de la communauté hôte se font passer pour des déplacés internes ou retournés pour être bénéficiaires alors qu'elles ne sont peut-être pas vulnérables.

4. Implication accrue des leaders communautaires dans le processus de décision humanitaire (niveau local/ régional)

- Inclure les chefs communautaires, représentants de comités ou points focaux communautaires dans les réunions de coordination au niveau locale et réunions des sous-clusters.
- Former les chefs communautaires, représentants de comités ou points focaux communautaires sur leurs devoirs, droits et compétences dans le cadre de l'assistance humanitaire (création d'ateliers).
- Développer des mécanismes avec les relais communautaires, représentants de comités ou points focaux communautaires (réunions informelles par exemple) pour plus de partage d'informations.
- Favoriser le recrutement des personnes affectées/locales pour certains postes (tel que le recrutement d'animateurs).
- Renforcer les capacités et transférer les compétences aux leaders communautaires et acteurs locaux de manière à faciliter une bonne transition après la clôture de programme humanitaire.
- **Suggestion au niveau du Ouaddaï** - Renforcer les actions de cohabitations pacifiques avec les populations hôtes à travers l'intégration des leaders communautaires dans des sessions de médiations.

5. Valorisation et renforcement des normes AAP (niveau national)

- Intégrer les critères de redevabilité dans les fiches de programmes UN Humanitarian Program Cycle (HPC) Tools, selon le plan d'action du comité AAP.

Recommandations pour la réponse globale (niveau national)

Les recommandations suivantes pour améliorer la réponse et la coordination humanitaire découlent des consultations et contribuent aux efforts en cours pour renforcer la redevabilité de l'assistance humanitaire dans les trois régions.

- Améliorer la coordination humanitaire au niveau sectoriel en faisant le mapping des services humanitaires, en organisant des ateliers sur la redevabilité et en développant des enquêtes sur la redevabilité au niveau des clusters ou appuyées.
- Intégrer les questions de redevabilité dans les outils de collecte et d'évaluations au niveau des organisations.
- Partager des informations (voir base de ciblage) entre acteurs humanitaires pour leur permettre de prendre en compte les projets en cours dans la région, pour une meilleure complémentarité.
- Faire une analyse inter-agence approfondie de l'impact de la réduction de l'assistance sur les populations affectées (paupérisation, retour dans les zones rouges, renforcement des factions armées).

Exemple d'activités de redevabilité en cours rapportés par les acteurs humanitaires et populations affectées

Les activités suivantes sont une liste non-exhaustive d'actions de redevabilité, récoltées par Ground Truth Solutions au fil des réunions avec les acteurs humanitaires et communautaires. D'autres activités de redevabilité sont actuellement en cours au niveau national et régional.



Région du Lac

- CARE - Développement de voies de communication directe avec les communautés affectées afin de partager les informations. De plus, développement d'une station de radio couvrant 70 villages.

- IRC - Désignation d'un point focal de redevabilité dans la région du Lac ainsi qu'une diversification des moyens de communications avec les populations affectées.



Logone Oriental

- PAM/ OIM - Les leaders des communautés de retournées ont particulièrement aimés le processus de ciblage hybride de projet du PAM et OIM. Ceux-ci affirment avoir participé au développement des critères de ciblage ainsi qu'à la sélection des populations vulnérables.



Niveau National

- Cluster Protection - Mapping des services au niveau du lac afin d'informer les acteurs humanitaires (et potentiellement les populations affectées) sur les actions en cours.

- Cluster Sécurité Alimentaire - Harmonisation des critères de ciblage concernant les projets de sécurité alimentaires (implication de IRC, OXFAM, ACF, CARE).



Ground Truth Solutions

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

Rejoignez nous sur groundtruthsolutions.org