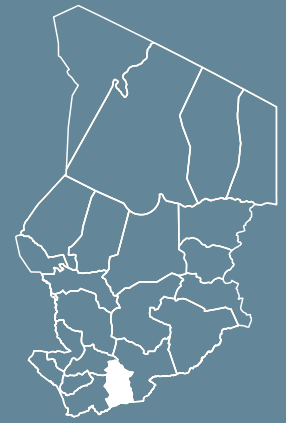


Renforcement de la redevabilité au Tchad

Mandoul | Septembre 2023



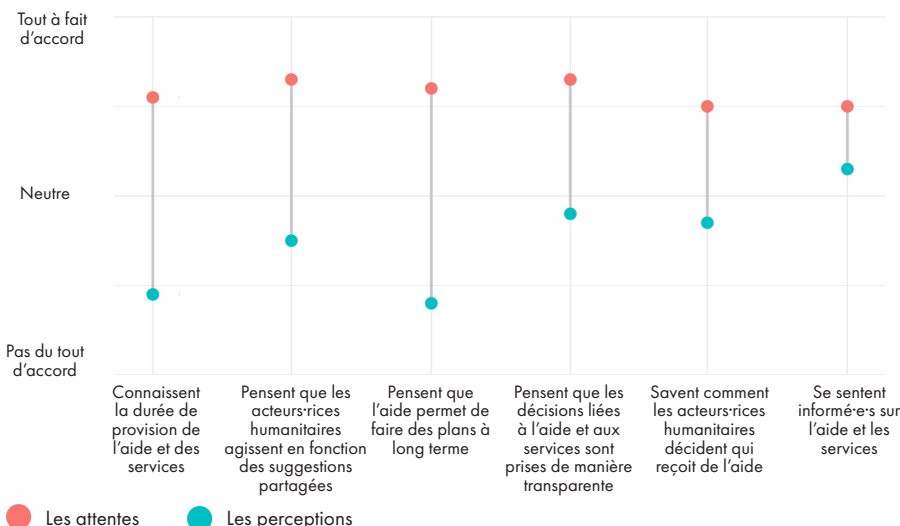
Contexte

Depuis 2018, Ground Truth Solutions suit les opinions des personnes affectées au Tchad, élevant leurs voix dans les forums de prise de décision afin d'encourager une réponse plus responsable et efficace. Dans ce cycle de collecte de données, six régions ont été couvertes : Chari-Baguirmi, Lac, Mandoul, Moyen Chari, Ouaddaï et Wadi Fira. Ce bulletin présente les résultats du troisième cycle de collecte de données dans la région du Mandoul, qui s'est déroulé entre le 31 mai et le 13 juin 2023. Ce projet est mis en œuvre en partenariat avec l'UNICEF et est financé par le Bureau d'Assistance Humanitaire de l'Agence Américaine pour le Développement International (USAID).

Pour la version anglaise de ce rapport, cliquez [ici](#).

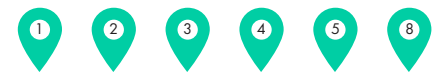
01 Les résultats clés

Pour mieux comprendre comment les personnes affectées vivent les interventions humanitaires, il est utile de connaître leurs attentes¹. L'écart entre les attentes des populations, en orange, et leur perception de la réalité, en bleu, met en évidence les priorités d'amélioration. À Mandoul, l'aide ne répond généralement pas aux attentes de la population. Les écarts les plus importants entre les attentes et la réalité concernent la capacité des personnes à faire des projets à long terme, ainsi que leur connaissance de la durée de l'aide — les personnes ne pensent pas que l'aide et les services les aident à faire des projets à long terme et ne savent pas combien de temps ils dureront, alors que cette information est importante pour elles. Les organisations humanitaires sont plus proches des attentes des personnes affectées lorsqu'il s'agit de partager des informations générales sur l'aide et les services.



Les normes humanitaires fondamentales relatives à la qualité et à la redevabilité (CHS)

Les questions de l'enquête de perception sont alignées sur les engagements du CHS afin de mesurer la conformité de l'aide humanitaire avec les différents engagements de la norme.



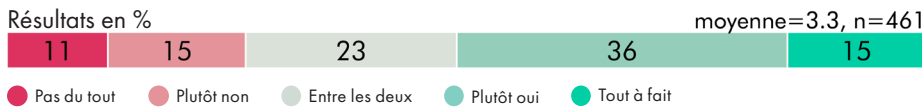
Pour plus d'informations sur chaque engagement du CHS, veuillez consulter leur [site web](#).



¹ Morgeson, Forrest V. Avril 2013. «Expectations, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government : Testing and Expanding the Model». 289-305.

02 Information et communication

4 Vous sentez-vous informé-e sur les aides et les services dont vous pouvez bénéficier ? (E)

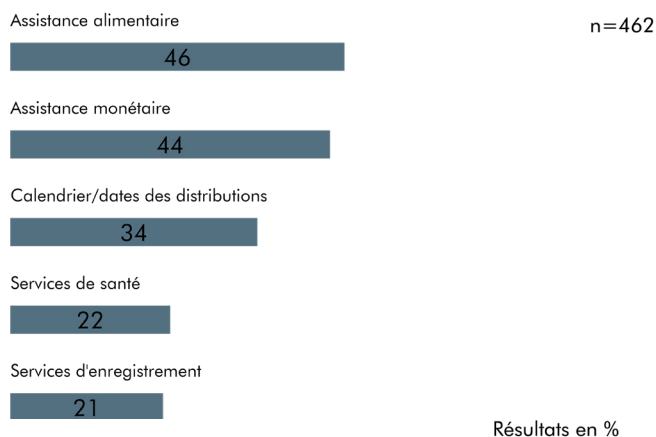


La majorité des personnes interrogées au Mandoul (77 %) s'attendent à être informées sur l'aide et les services qu'elles peuvent recevoir, mais seulement la moitié des personnes interrogées (51 %) se sentent informées à ce sujet. Les personnes affectées préfèrent recevoir l'information directement du personnel humanitaire.

Évolution des perceptions depuis la fin de l'année 2022

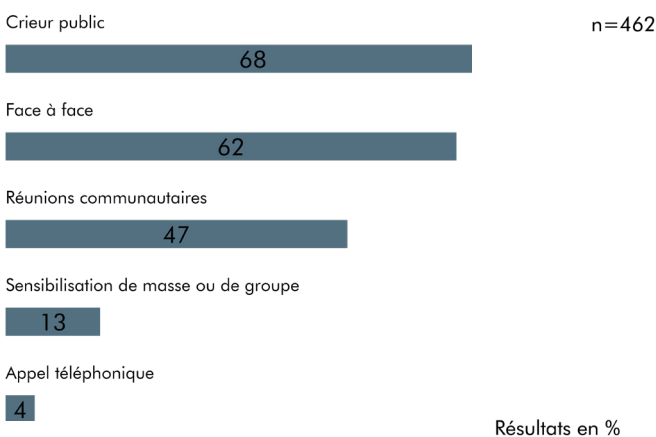
- ⌵ Augmentation de la moyenne de 0,5 ou plus /+ 10 % de réponses positives
- ⌵ Augmentation de la moyenne de 0,5 /+ 5 à 10 % de réponses positives
- = Changement de la moyenne de 0,1 / moins de + 5 % de réponses positives
- ⌴ Diminution de la moyenne de moins de 0,5 /-5 à 10 % de réponses positives
- ⌴ Diminution de la moyenne de 0,5 ou plus /- 10 % de réponses positives
- * La question a été ajoutée ou modifiée depuis le dernier cycle de collecte de données.

Quelles informations avez-vous reçues ?



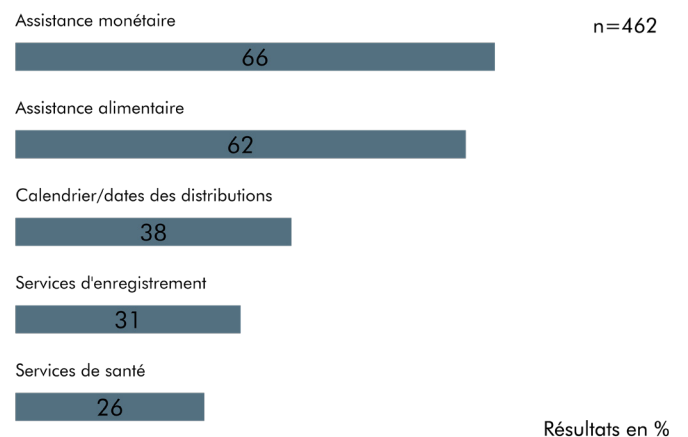
Les pourcentages ne totalisent pas 100 % car les répondant-e-s pouvaient choisir plusieurs options de réponse.

Comment avez-vous reçu l'information ?

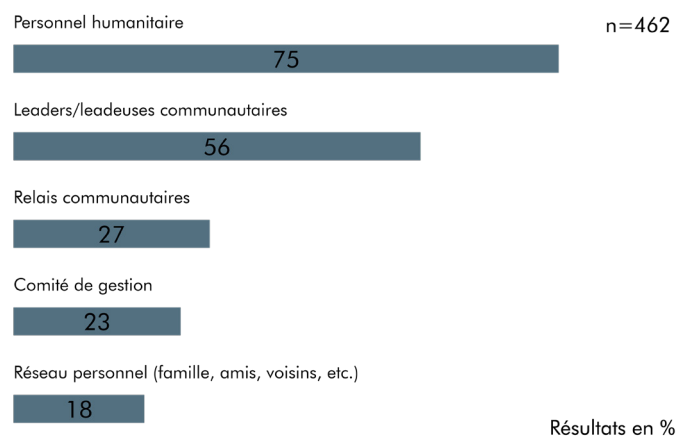


Les pourcentages ne totalisent pas 100 % car les répondant-e-s pouvaient choisir plusieurs options de réponse.

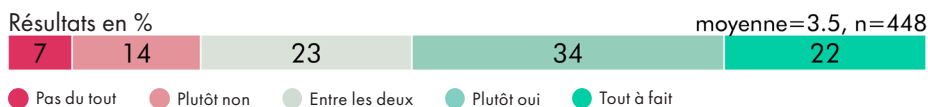
De quelles informations avez-vous besoin ?



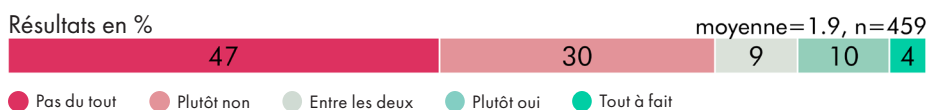
Comment préférez-vous recevoir des informations ?



4 Vous sentez-vous informé-e des dates et heures de distribution ? *

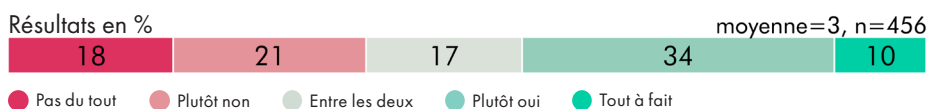


4 Savez-vous combien de temps dureront vos aides et services ? *



Un peu plus de la moitié des personnes interrogées (56 %) se sentent informées des dates et heures de distribution. Bien que la majorité des personnes interrogées (81 %) s'attendent à connaître la durée de l'aide et des services, seules 14 % d'entre elles ont accès à ces informations.

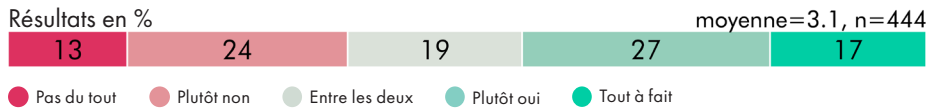
4 Au cours des six derniers mois, pensez-vous que les leaders/leadeuses communautaires ont partagé avec vous les informations nécessaires sur les activités humanitaires ? =



Moins de la moitié des personnes interrogées (44 %) estiment que les leaders ou leadeuses de leur communauté communiquent suffisamment d'informations sur l'aide humanitaire.

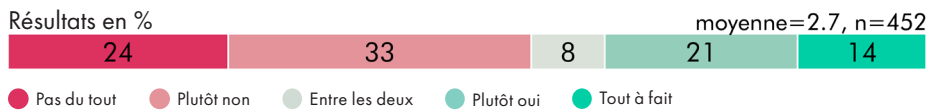
03 Ciblage

Vous sentez-vous informé-e sur la manière et l'endroit où vous pouvez vous inscrire pour recevoir de l'aide et des services ? *



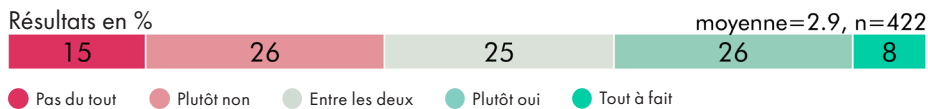
Moins de la moitié des personnes interrogées (44 %) se sentent informées sur la manière et l'endroit où elles peuvent s'inscrire pour recevoir de l'aide et des services.

1 Savez-vous que les acteurs-rices humanitaires décident qui reçoit de l'aide et des services et qui n'en reçoit pas ? *

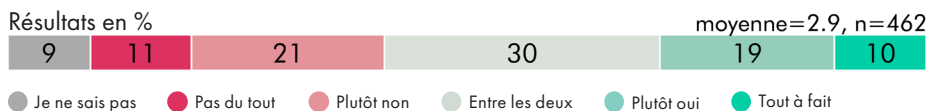


Bien que 78 % des personnes interrogées s'attendent à savoir comment les acteurs-rices humanitaires ciblent les personnes ayant reçu une assistance, seulement 35 % savent comment ils décident qui reçoit de l'aide et qui n'en reçoit pas.

1 Les biens et les services sont-ils fournis de façon juste dans votre communauté ? *

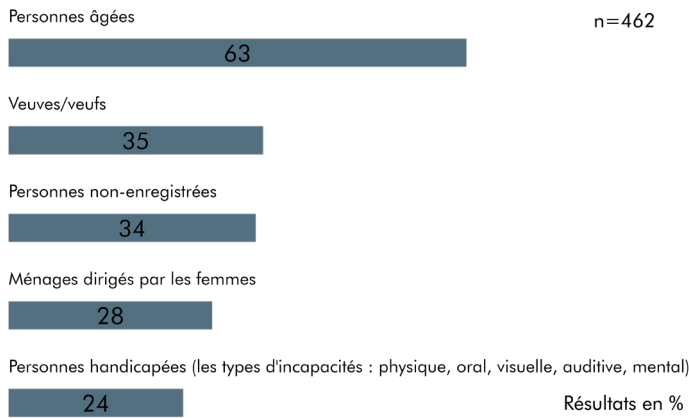


1 Les biens et les services vont-ils à ceux qui en ont le plus besoin ? ⤴

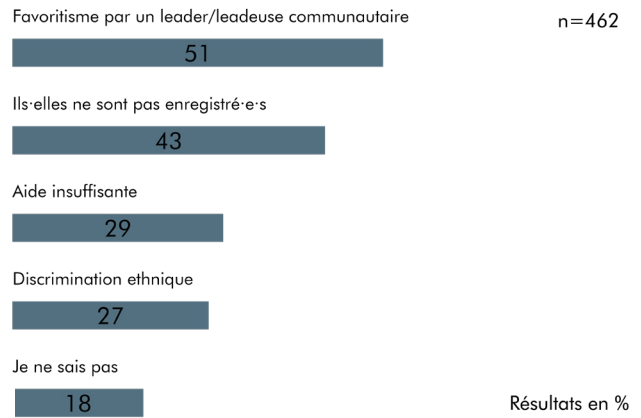


Un tiers des personnes interrogées (34 %) estiment que l'aide et les services sont fournis de manière équitable, et un peu moins (29 %) que l'aide et les services vont à ceux-celles qui en ont le plus besoin. Lorsqu'on leur demande pourquoi certaines personnes, comme les personnes âgées, peuvent être laissées de côté, les personnes interrogées mentionnent le plus souvent l'influence des leaders ou leadeuses communautaires sur le processus.

Quels sont les groupes de personnes qui en ont le plus besoin mais ne bénéficient pas ?



Pourquoi pensez-vous que ces personnes sont mises de côté ?



Les pourcentages ne totalisent pas 100 % car les répondante·s pouvaient choisir plusieurs options de réponse.

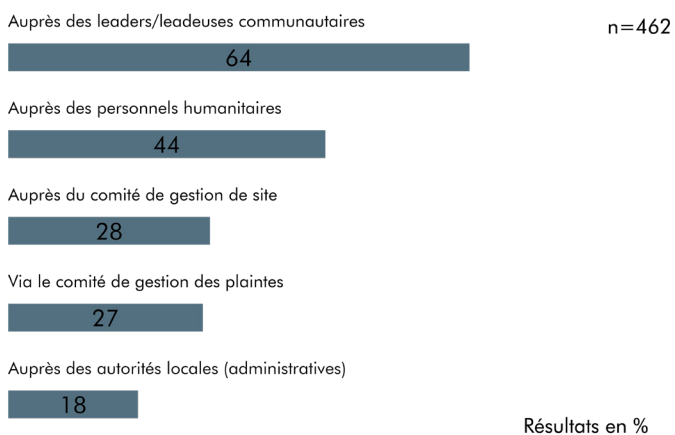
04 Mécanismes de retour d'information et participation

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

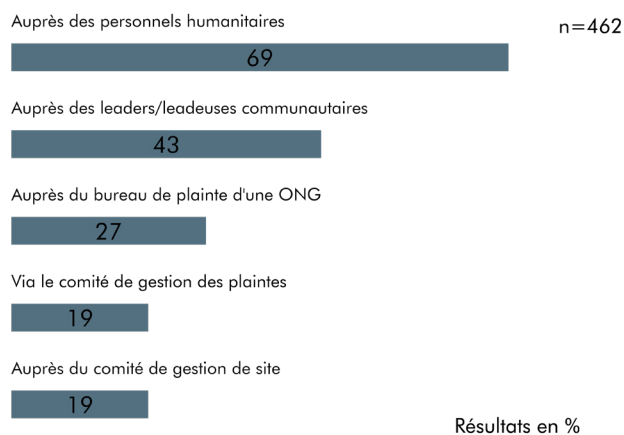


Près de la moitié des personnes interrogées (48 %) ne savent pas comment partager leurs suggestions ou préoccupations avec les acteurs·rices humanitaires.

Quels sont les mécanismes de plainte et feedback disponible au sein de votre communauté ?



Comment préférez-vous faire une suggestion ou plainte auprès de ceux qui fournissent l'aide ?



Les pourcentages ne totalisent pas 100 % car les répondant·es pouvaient choisir plusieurs options de réponse.

5 Vous sentez-vous à l'aise de signaler les cas d'abus ou de mauvais traitement de la part du personnel humanitaire ?



La plupart des personnes interrogées (78 %) se sentent à l'aise pour signaler des cas d'abus ou de mauvais traitements de la part du personnel humanitaire.

Pourquoi ne vous sentez-vous pas à l'aise pour signaler des cas d'abus ou de mauvais traitements de la part du personnel humanitaire ?

Peur des conséquences négatives sur soi ou la famille n = 65



Je pense que rien ne changera après avoir fait des commentaires ou déposé une plainte



Je ne pense pas que les mécanismes sont sûrs et confidentiels



Je ne sais pas comment faire un commentaire ou une réclamation



Timidité



Résultats en %

Les pourcentages ne totalisent pas 100 % car les répondant·es pouvaient choisir plusieurs options de réponse.

3 Avez-vous déjà fait part de suggestions ou de préoccupations concernant les biens et les services humanitaires ?

Résultats en % n=462



● Non ● Oui

5 Si oui, avez-vous reçu une réponse à votre suggestion ou préoccupation ?

Résultats en % n=187

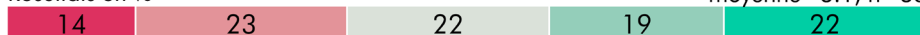


● Non ● Oui

Quarante pour cent des personnes ont fait part de suggestions ou de préoccupations concernant l'aide et les services. Seules 20 % d'entre elles ont reçu une réponse.

3 Êtes-vous satisfait de la réponse à votre suggestion ou préoccupation ?

Résultats en % moyenne=3.1, n=38

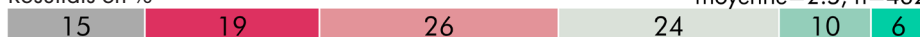


● Pas du tout ● Plutôt non ● Entre les deux ● Plutôt oui ● Tout à fait

Moins de la moitié (41 %) de ceux·celles qui ont reçu une réponse à leurs commentaires en sont satisfaits.

4 Les acteurs·rices humanitaires utilisent-ils·elles les suggestions dont votre communauté fait part ?

Résultats en % moyenne=2.5, n=462



● Je ne sais pas ● Pas du tout ● Plutôt non ● Entre les deux ● Plutôt oui ● Tout à fait

Seules 16 % des personnes interrogées pensent que les acteurs·rices humanitaires donnent suite aux suggestions de leur communauté.

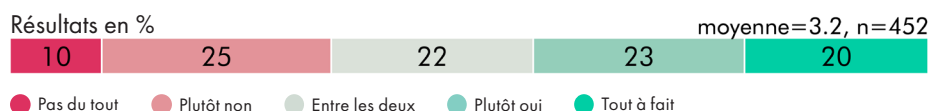
4 Avez-vous déjà participé aux projets (dans la prise de décisions, la mise en œuvre, le suivi des biens et services humanitaires ou d'une autre manière) ? *



Seulement 19 % des personnes interrogées déclarent avoir participé aux décisions, à la mise en œuvre ou au suivi de l'aide et des services.

05 Qualité de la réponse

Faites-vous confiance aux acteurs·rices humanitaires ? *

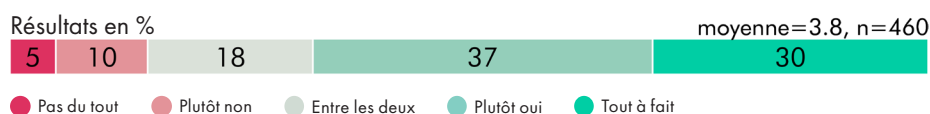


Moins de la moitié (43 %) des personnes interrogées font confiance aux acteurs·rices humanitaires.

Que peuvent faire les acteurs·rices humanitaires pour accroître votre confiance en eux ?

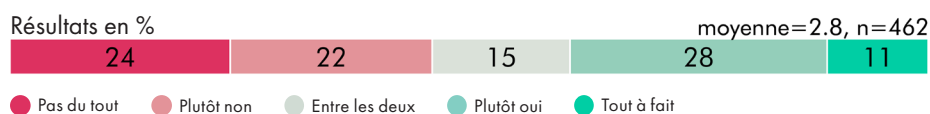
Lorsque nous avons posé cette question aux habitant·es du Mandoul, ils·elles ont souligné que pour eux·elles, la confiance est étroitement liée à la manière dont les organisations humanitaires fournissent l'aide et les services, ainsi qu'à leur fiabilité. Les communautés veulent être soutenues en recevant de la nourriture, de l'argent et en ayant la possibilité d'améliorer leurs moyens de subsistance afin de répondre à leurs besoins les plus importants. Ils·elles ont souligné que la quantité actuelle de l'aide n'était pas suffisante et qu'ils·elles ne la recevaient souvent pas au moment où ils·elles en avaient le plus besoin. Pour renforcer leur confiance dans les acteurs·rices humanitaires, les personnes affectées recherchent la cohérence. Elles ont souligné la nécessité de savoir pendant combien de temps elles recevront de l'aide et à quelle fréquence elle sera fournie.

8 Les acteurs·rices humanitaires vous traitent-ils avec respect ?



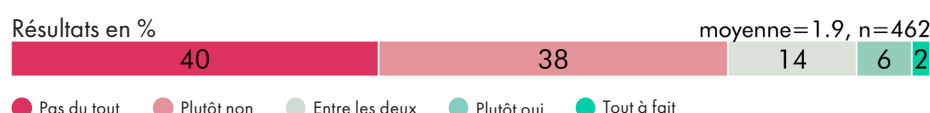
Deux tiers des personnes interrogées (67 %) indiquent avoir été traitées avec respect par les acteurs·rices humanitaires.

1 Au cours des six derniers mois, avez-vous reçu de l'aide/les services au moment où vous en avez besoin ?



Seules 28 % des personnes interrogées déclarent avoir reçu une aide lorsqu'elles en avaient besoin.

1 L'aide que vous recevez couvre-t-elle vos besoins les plus importants ?



Seuls 39 % des répondant·es déclarent avoir reçu une aide lorsqu'ils en avaient besoin et seuls quelques-un·es (8 %) pensent que l'aide qu'ils·elles ont reçue a couvert leurs besoins les plus importants.

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

n=455

Moyens de subsistance (formations professionnelles, moyens pour l'agriculture, activités génératrices de revenu)



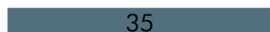
Nourriture



Assistance monétaire



Biens non alimentaires (vêtements, ustensiles de cuisine)



Abris (construction, réparation d'abris)



Résultats en %

Les pourcentages ne totalisent pas 100 % car les répondant·es pouvaient choisir plusieurs options de réponse.



Au cours des six derniers mois, est ce que les membres de votre communauté ont vendu des biens reçus des organisations humanitaires afin de mieux couvrir leurs besoins essentiels ?

Résultats en %

n=446



● Non ● Oui

Trente-huit pour cent des personnes interrogées indiquent que des membres de leur communauté ont vendu l'aide qu'ils-elles ont reçue. Il semble que l'aide soit principalement vendue pour acheter de la nourriture.

Selon vous, quels sont les biens les plus fréquemment vendus au cours des six derniers mois ?

Couvertures/draps

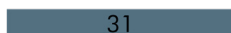


n=168

Biens alimentaires



Kit de cuisine



Seau



Moustiquaires



Résultats en %

Les pourcentages ne totalisent pas 100 % car les répondant·es pouvaient choisir plusieurs options de réponse.

Comment pensez-vous que les personnes affectées utilisent l'argent qu'elles ont reçu de la vente ?

Achat de biens alimentaires

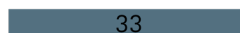


n=168

Achat de vêtements



Remboursement de dettes (entourage, amis, autres)



Investir dans les activités génératrices de revenu (commerce, élevage, etc.)



Achat de médicaments



Résultats en %

Comment préféreriez-vous recevoir de l'aide ?

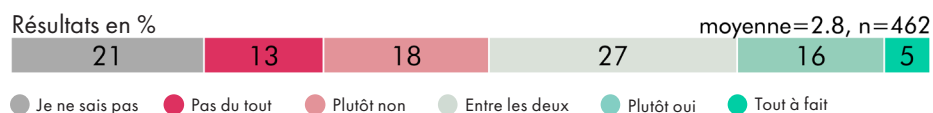


Les pourcentages ne totalisent pas 100 % car les répondant·es pouvaient choisir plusieurs options de réponse.

Pourquoi cette préférence ?

La majorité des personnes interrogées à Mandoul préfèrent recevoir l'aide sous forme d'assistance monétaire. Lorsqu'on leur a demandé d'expliquer leurs préférences, beaucoup ont mentionné que cela leur permettait d'investir dans des activités de subsistance. Ceux·Celles qui préfèrent recevoir une aide combinant l'assistance monétaire, bons d'achat et aide en nature pensent que cela peut les aider à couvrir leurs besoins les plus importants en particulier la nourriture, et leur permettre d'investir dans des activités de subsistance.

4 Les décisions relatives à l'aide et aux services sont-elles prises de manière transparente ? *



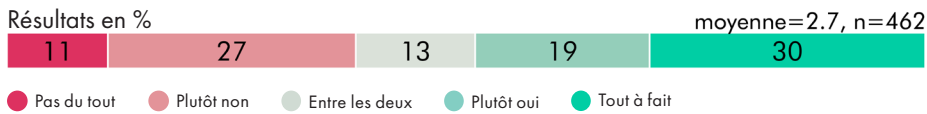
Seul un cinquième des personnes interrogées (21 %) estime que les décisions relatives aux aides et aux services sont prises de manière transparente.

Comment améliorer l'aide et les services ?

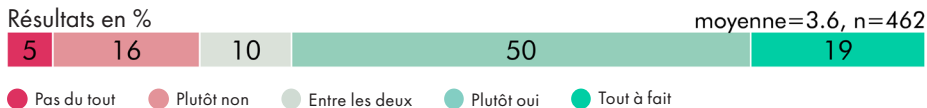
A cette question, de nombreux·es habitant·es du Mandoul ont répondu que les acteurs·rices humanitaires peuvent améliorer l'aide et les services qu'ils·elles fournissent en veillant à ce qu'ils·elles soient pertinents, de qualité et qu'ils·elles aident les personnes affectées à devenir autonomes. Les personnes affectées ont souligné l'importance de distribuer suffisamment d'aide et de fournir de l'aide sous forme d'assistance monétaire.

06 Protection et résilience

3 Y a-t-il des moments de votre journée où vous ne vous sentez pas en sécurité là où vous résidez ? (⌵)



3 Vous sentez-vous en sécurité sur le trajet en allant chercher les biens, l'argent, ou les services humanitaires et en retournant après avoir reçu ces biens ou services ? (⌵)

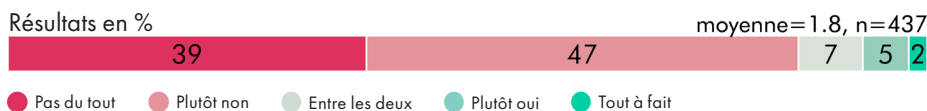


3 Vous sentez-vous en sécurité sur les sites d'assistance ? (⌵)



Les personnes affectées semblent se sentir plus en sécurité sur les sites de distribution que pendant leur trajet et dans leur lieu de résidence. Alors que seulement la moitié des personnes interrogées (49 %) se sentent en sécurité là où elles vivent, 69 % des personnes interrogées se sentent en sécurité lors de leurs déplacements pour recevoir de l'aide et des services. Les femmes (65 %) se sentent moins en sécurité que les hommes (74 %) lors de leurs déplacements pour recevoir de l'aide et des services humanitaires. Cependant, une majorité des personnes enquêtées (79 %) indique se sentir en sécurité sur les sites de distribution.

1 Pensez-vous que les biens et les services humanitaires dans votre communauté vous aide à élaborer des plans à long terme ? (*)



La grande majorité des personnes interrogées (82 %) attendent de l'aide et des services qui les soutiennent à faire des plans à long terme. Cependant, seuls 7 % pensent que c'est le cas.

3 Pensez-vous que le soutien que vous avez reçu depuis votre arrivée ici/ depuis l'arrivée des réfugié·e·s ici vous permet de vous autonomiser (vivre sans l'aide dans le futur) ? (⌵)



Seuls 3 % des répondant·es pensent que le soutien qu'ils·elles reçoivent les aide à devenir autonomes.

Qu'est-ce qui vous aiderait à devenir autonome ?

n = 462

Financement pour pouvoir acheter ce dont j'ai besoin pour mon travail (micro-crédit ou emprunts bancaires)

87

Bétail/volaille

77

Outils pour effectuer mon travail (comme des outils agricoles)

68

Accès à une parcelle pour cultiver

33

Formation spécialisée pour un emploi

25

Résultats en %

Les pourcentages ne totalisent pas 100 % car les répondant·es pouvaient choisir plusieurs options de réponse.

Indicateurs de perception du Mandoul

Les perceptions des personnes affectées ont été utilisées pour informer le plan de réponse humanitaire (PRH) du Tchad depuis 2018. Le mécanisme de coordination inter cluster a sélectionné 12 indicateurs liés aux objectifs stratégiques du PRH 2023 pour suivre les progrès de la réponse en matière de redevabilité. Ces indicateurs ont été validés avec l'équipe humanitaire pays (HCT).

Le tableau ci-dessous illustre les perceptions des personnes affectées à Mandoul. Les pourcentages représentent le nombre de personnes interrogées qui ont répondu « plutôt oui » et « tout à fait oui » aux questions correspondantes. Les espaces vides indiquent que GTS n'a pas collecté de données au cours de cette phase de collecte de données et/ou qu'il n'y a pas d'objectif défini par le HCT pour l'indicateur en question.

| Indicateur | L'engagement du CHS | 2021 | 2022 | 2023 | Objectif HCT 2023 |
|---|---------------------|------|------|------|-------------------|
| % de personnes qui se sentent informées sur les aides et les services dont elles peuvent bénéficier | 4 | 60% | 52% | 51% | 80% |
| % de personnes qui estiment que les acteurs·rices humanitaires les traitent avec respect | 8 | 48% | 41% | 67% | 85% |
| % de personnes qui estiment que le soutien qu'elles reçoivent les aide à devenir autonomes | 3 | 2% | 5% | 3% | 15% |
| % de personnes qui constatent une amélioration de leurs conditions de vie | 2 | - | - | - | 30% |
| % de personnes qui pensent que l'aide qu'elles ont reçue couvre leurs besoins les plus importants | 3 | 4% | 8% | 8% | 30% |
| % de personnes qui pensent avoir reçu de l'aide et des services au moment où elles en avaient le plus besoin | 3 | 3% | 17% | 39% | 30% |
| % de personnes estimant que l'aide et les services vont à ceux qui en ont le plus besoin | 1 | 16% | 22% | 29% | 30% |
| % de personnes qui se sentent en sécurité dans leur lieu de résidence | 3 | 37% | 42% | 49% | 80% |
| % de personnes qui se sentent à l'aise pour faire part de leurs suggestions ou de leurs plaintes aux acteurs·rices humanitaires | 5 | - | 58% | 78% | 80% |
| % de personnes sachant comment faire des suggestions ou des réclamations aux acteurs·rices humanitaires | 5 | 76% | 62% | 52% | 60% |
| % de personnes qui pensent qu'elles recevront une réponse à leur plainte | 5 | - | - | - | 60% |
| % de personnes qui pensent que les acteurs·rices humanitaires tiennent compte de leurs opinions dans les processus de prise de décision | 4 | 10% | 6% | 16% | 30% |

08 Méthodologie

Conception générale

L'échantillon a été stratifié par camp de réfugié·e·s, puis réparti proportionnellement à la taille des camps (sur la base des données 2023 du HCR). Quatre camps de réfugié·e·s ont été inclus dans l'échantillon (Bekourou, Dembo, Dilingala et Gon). En plus des réfugié·e·s, les communautés hôtes ont également été couvertes par cette enquête. Étant donné le manque de données démographiques sur les communautés d'accueil, 15 % de l'échantillon leur ont été alloués et ils ont été enquêtés dans des localités adjacentes aux camps de réfugié·e·s. Alors que OCHA retient un taux de 25 % pour les communautés hôtes, nous avons choisi un taux de 15 % en supposant que la valeur de l'aide disponible pour les communautés hôtes est inférieure à celle des réfugié·e·s. La taille totale de l'échantillon pour la région du Mandoul était de 462 personnes.

Au niveau des sites, les enquêteurs ont utilisé une approche de marche aléatoire, en se rendant dans chaque n-ième logement, n'étant calculé sur la base du nombre de personne ayant reçu une assistance/des transferts monétaires dans les localités et de la taille de l'échantillon. Cette méthode de marche aléatoire ne peut pas toujours être mise en œuvre de manière précise, car le nombre exact de personne ayant reçu une assistance/des transferts monétaires dans les sites n'est pas toujours connu avec précision.

Pondération

Bien que notre échantillon ait été réparti proportionnellement au nombre de réfugié·e·s par camp, nous avons utilisé des pondérations pour tenir compte de tout écart entre la taille prévue et la taille réelle de l'échantillon. Les pondérations basées sur le plan de sondage ont été ajustées ensuite via un ajustement proportionnel itératif par groupe d'âge sur la base des données démographiques de la population dans le besoin par région au Tchad, comme spécifié dans le Plan de Réponse Humanitaire de 2022 (Les données sur les groupes d'âge de 2023 n'étaient pas disponibles). L'étape de l'ajustement proportionnel itératif permet de s'assurer que les répondants à l'enquête, une fois pondérés, représentent leur juste proportion dans la population par rapport au groupe d'âge.

Couverture et exclusion

Les camps de Bekourou, Dembo, Dilingala et Gon couvrent 96 % des réfugié·e·s du Mandoul, selon les données du HCR, seul le camp de Silambi qui représente 4 % des réfugié·e·s n'a pas été inclus dans l'échantillon. Selon les données de l'OCHA, les retourné·e·s du Mandoul ne représentent que 4 % de la population des personnes déplacées (réfugié·e·s et retourné·e·s), par conséquent les retourné·e·s n'ont pas été inclus dans l'échantillon.

Précision des estimations

Pour calculer les marges d'erreur par région, nous avons utilisé le paquet « survey » dans R, en spécifiant la conception exacte de l'enquête telle que décrite ci-dessus. Il convient de noter que la précision varie d'une question à l'autre et d'une taille d'échantillon à l'autre (étant donné que certaines questions ne sont que des questions de suivi posées à un sous-ensemble de l'échantillon total).

Pour les questions qui ont été posées à tous, les marges d'erreur se situent entre 3 et 6 points pour les questions binaires (avec une moyenne de 4 points) et entre 0,06 et 0,14 pour les questions de Likert (avec une moyenne de 0,1) sur notre échelle de 1 à 5.

Pour plus d'informations sur notre travail au Tchad, veuillez contacter Carolyn Meyer (carolyn@groundtruthsolutions.org) ou Pamela Saab (pamela@groundtruthsolutions.org), ou visiter notre [site web](#).

Échantillon

Nous avons parlé à **462** personnes

Genre



56 % de femmes (257)



44 % d'hommes (205)

Âge



41 % 18-34 ans (191)



33 % 35-45 ans (150)



26 % 46 ans et plus (121)

Statut



84 % Réfugié·e·s (387)



16 % Membres de la communauté hôte (75)

Sites



8 % Bekourou (37)



36 % Dembo (167)



18 % Dilingala (82)



22 % Gon (101)



16 % Communautés hôtes (75)