

Rapport global

# Renforcer la redevabilité au Tchad

Première phase

# Principaux résultats

## Les personnes affectées

- se sentent traitées avec respect par les humanitaires et accueillies par les communautés hôtes
- demandent une augmentation de l'assistance et que l'aide arrive à temps
- n'ont pas le sentiment que le soutien qu'ils reçoivent leur permettra de vivre sans aide dans l'avenir
- ne savent ni comment déposer des plaintes aux agences humanitaires, ni comment les bénéficiaires sont ciblés et quelles sont les règles de comportement applicables au personnel humanitaire
- se sentent à l'aise pour signaler aux autorités compétente des cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitements
- ne pensent pas que leurs points de vue soient pris en compte par les acteurs humanitaires

## Le personnel humanitaire

- est positif quant à la qualité et à l'équité de l'assistance
- ne pense pas qu'il y a suffisamment de soutien pour les organisations nationales et locales
- est positif concernant la coordination des acteurs humanitaires entre eux et la coopération avec les acteurs du développement
- ne pense pas que les organisations humanitaires au Tchad ont assez de flexibilité pour ajuster les programmes
- a le sentiment que les organisations humanitaires assument la responsabilité pour le bien-être de son personnel, mais se sent quand même soumis à des niveaux de stress élevés
- sait comment porter plaintes auprès de son organisation mais n'est pas convaincu que cela mènera à des actions

## CONTRIBUTEURS

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

## REMERCIEMENTS

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

## FINANCÉ PAR



# Aperçu

## Contexte

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

GTS et la CHS Alliance soutiennent les acteurs clés de l'Equipe Humanitaire Pays 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 PRH 2018. GTS recueille et analyse systématiquement les commentaires des personnes affectées, du personnel humanitaire et des organisations partenaires locales sur les dimensions clés de la performance humanitaire, dont les résultats serviront également à l'Aperçu des besoins humanitaires pour 2019. Tout en utilisant ces résultats, CHS Alliance travaille avec les agences d'aide au Tchad pour augmenter leur capacité à utiliser la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité comme cadre d'amélioration de leur politique et processus de qualité et de redevabilité envers les personnes affectées. Le soutien est fourni par des ateliers et des réunions bilatérales avec les représentants des clusters, les organisations membres de CHS Alliance et d'autres parties prenantes.

## Approche

Les personnes affectées par les crises humanitaires ont tendance à percevoir le système humanitaire uniquement par ce qu'ils reçoivent (ou non) et par leurs interactions avec le personnel humanitaire. Ground Truth Solutions essaye d'offrir cette perspective à l'équipe humanitaire pays sur la base des données collectées auprès d'un échantillon représentatif des personnes affectées dans les principaux contextes humanitaires au Tchad. L'analyse des points de vue du personnel humanitaire et des organisations partenaires locales, vient compléter cet exercice permettant à l'équipe humanitaire pays d'avoir une compréhension plus globale de la situation humanitaire qui est utile au moment de prendre des décisions quant aux opérations et à l'allocation de ressources. Ceci permet aussi de mieux encadrer et valoriser les efforts des différents acteurs.

A travers notre première enquête auprès des populations affectées, nous examinons la qualité du service et la relation entre les personnes affectées et le personnel humanitaire. Nous essayons également de comprendre le point de vue des personnes affectées en ce qui concerne leur participation à des décisions importantes ainsi que leurs perspectives sur la compétence du personnel humanitaire. Nous cherchons de plus à savoir si les gens perçoivent une amélioration de leur situation et si l'assistance leur permet de devenir plus autonomes.

Dans notre deuxième enquête nous demandons au personnel humanitaire - qui sont tout autant un lien crucial dans la chaîne logistique humanitaire - leurs points de vue sur le progrès qu'ils accomplissent dans la réalisation des objectifs du Plan de réponse humanitaire, le soutien qu'ils reçoivent de la part de leur employeur

pour faire leur travail de façon efficace, et comment ils perçoivent l'obligation de diligence de leurs organisations.

Au cours de la deuxième phase de ce projet, nous effectuerons également une troisième enquête dans laquelle nous interrogerons les organisations partenaires locales. Nous leur poserons des questions sur le soutien apporté par les acteurs humanitaires internationaux, tels que les agences de l'ONU et les ONG internationales. Les principaux domaines interrogés sont la qualité de la relation entre l'organisation intermédiaire internationale et l'agence d'exécution locale, ainsi que le soutien financier et le support offert pour le renforcement des capacités du partenaire local.

## Processus

Le Plan de réponse humanitaire du Tchad pour 2017-2019 propose trois objectifs stratégiques. Pour faciliter le suivi de ces objectifs, des indicateurs de perception ont été inclus dans le PRH 2018. Ground Truth Solutions a offert son soutien dans la collecte de données auprès des personnes affectées (y compris les communautés hôtes), du personnel humanitaire et des organisations partenaires locales pour évaluer leur perception de la réponse humanitaire et de la mise en œuvre de PRH 2018. Ces données fournissent l'information nécessaire pour suivre les progrès par rapport à ces indicateurs.

Le projet prévoit de recueillir la perception des personnes affectées en trois phases et dans trois régions du Tchad : le Logone Oriental, la région du Lac et le Ouaddaï ; la perception du personnel humanitaire sera recueillie en trois phases également mais indépendamment des régions. L'enquête auprès des organisations partenaires locales aura lieu pendant la deuxième phase.

Ce rapport présente les résultats globaux pour la première phase d'enquête qui représentent les données de référence. L'équipe humanitaire du pays fixera des objectifs à atteindre d'ici février 2019. Après chaque série de collecte de données, les résultats seront communiqués aux acteurs humanitaires, au personnel humanitaire et aux communautés affectées. Les résultats pourraient informer des changements programmatiques et la prochaine série de collecte des perceptions permettra de voir si l'évolution des programmes va dans la bonne direction. La deuxième et la troisième phase de collectes de données sont prévues pour octobre/novembre 2018 et février 2019.

## Méthodologie

GTS cherche à effectuer un suivi de la performance humanitaire à travers les yeux des personnes qui reçoivent l'assistance et ceux qui la fournissent. Les conclusions de ce rapport reposent sur deux types d'enquête : l'enquête auprès des personnes affectées et l'enquête auprès du personnel humanitaire.

GTS a développé ces questionnaires en collaboration avec ses partenaires CHS Alliance et le bureau d'OCHA au Tchad. Ce questionnaire a été largement partagé avec les principales parties prenantes de la réponse humanitaire, y compris les agences des Nations Unies, les ONGI et les ONG nationales. Ce questionnaire

contient des questions à échelle de Likert (c'est à dire, dont les réponses correspondent à une cote de 1 à 5), questions binaires, questions à choix multiples et questions ouvertes.

Les questions de l'enquête sont toutes liées à l'un des trois objectifs stratégiques du plan de réponse humanitaire pour les années de 2017 - 2019, à savoir :

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

Les questions sont aussi directement liées à sept des neuf engagements de la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS), ce qui nous permet de couvrir de manière aussi complète que possible les différents aspects de la qualité et de la redevabilité, de mesurer la perception de la conformité de l'assistance humanitaire avec les engagements de la norme CHS, et de fournir des indications claires en vue de l'élaboration de plans d'améliorations.

Au total, 1596 personnes affectées ont été interrogées dans le Logone Oriental (542), la région du Lac (552) et le Ouaddaï (502). Le choix de ces régions est justifié par l'importance du nombre de personnes affectées par les crises et le nombre d'acteurs humanitaires présents. Les données ont été collectées lors d'entretiens en face à face par des agents d'enquêtes recrutés sur place et formés par Ground Truth Solutions. Une stratégie robuste d'échantillonnage est mise en œuvre pour assurer la représentativité de l'échantillon. En effet, l'échantillon est stratifié proportionnellement à l'effectif des populations affectées dans chaque camp, site ou village, par statut (réfugiés, déplacés internes, retournés, communauté hôte) et par sexe et à l'intérieur de chaque strate, les répondants sont sélectionnés aléatoirement en utilisant un pas de sondage pour assurer la couverture du site entier. En outre, 42 groupes de discussions ont été organisés dans ces trois régions. Les discussions ont eu lieu avec des femmes, des hommes et des leaders communautaires séparément et avaient en moyenne 11 participants.

L'enquête auprès du personnel humanitaire était un formulaire en ligne. Il a été rempli par 397 personnes travaillant pour des organisations nationales, des ONGI, ainsi que des organisations de l'ONU. 36 organisations internationales et nationales ont distribué le questionnaire en ligne à un échantillon de leur propre personnel. Des membres du personnel du terrain ainsi que du personnel de la coordination nationale et d'autres postes ont également participé.

Les données ont été collectées entre mai et juillet 2018. Pour toutes les enquêtes, nous avons exploré la différence de perception entre les groupes démographiques. Les données désagrégées sont incluses dans les rapports régionaux. Ces rapports contiennent aussi plus de détails sur l'échantillonnage et les méthodes utilisées. Tous les rapports sont disponibles sur : [groundtruthsolutions.org/une-reponse-humanitaire-redevable-au-tchad/](http://groundtruthsolutions.org/une-reponse-humanitaire-redevable-au-tchad/)

## Résultats pour les indicateurs de perception

Le tableau ci-dessous présente le niveau des indicateurs principaux évalués à travers l'enquête auprès des personnes affectées et l'enquête auprès des personnels humanitaires. Les indicateurs inclus dans le plan de réponse humanitaire sont surlignés en gris et les autres indicateurs donnent des informations complémentaires.

Les barres dans le tableau indiquent le pourcentage de répondants qui ont répondu positivement à la question pour l'indicateur de perception. Les pourcentages des questions à échelle de 1 à 5 sont montrés en vert clair pour « légèrement positif » et en vert foncé pour « très positif ». Les pourcentages positifs des questions sont montrés en vert foncé.

Une analyse plus détaillée est fournie dans les rapports régionaux et le rapport sur l'enquête auprès du personnel humanitaire. Ces rapports incluent l'analyse des questions ouvertes, des résultats désagrégés ainsi que les résultats des groupes de discussion.

OS1 - Objectif stratégique du plan de réponse humanitaire 2017 – 2019

### Sauver et préserver la vie et la dignité des populations affectées\*

Enquête auprès les personnes affectées			Enquête auprès le personnel humanitaire		
Indicateur de perception	Score	Engagement du CHS	Indicateur de perception	Score	Engagement du CHS
<b>Le % des personnes affectées qui estime que l'aide qu'ils reçoivent actuellement couvre leurs besoins essentiels</b>	5%	1			
<b>Le % des personnes affectées qui estime qu'ils reçoivent l'aide au moment opportun</b>	4%	2			
<b>Le % des personnes affectées qui se sent informé au sujet de l'aide qu'ils peuvent recevoir</b>	60%	4	<b>Le % du personnel humanitaire qui pense qu'il peut fournir aux personnes affectées les informations dont elles ont besoin</b>	90%	4
			<b>Le % du personnel humanitaire qui a un outil/checklist de partage d'informations avec les populations affectées ou les partenaires</b>	70%	4
<b>Le % des personnes affectées qui sait comment les agences font le ciblage des bénéficiaires</b>	28%	4			
<b>Le % des personnes affectées qui sente que les acteurs humanitaires les traitent avec respect</b>	76%	8	<b>Le % du personnel humanitaire qui pense que les membres du personnel de leur organisation comprennent les normes de comportement qui leur sont imposées</b>	85%	8

\* L'indicateur « Les personnes affectées ont l'information dont elles ont besoin pour prendre des décisions éclairées quant à leur avenir », qui est inclus dans le HRP 2018 n'a finalement pas été évalué, dans la mesure où nous essayons toujours de limiter le nombre de questions aux plus pertinentes et qu'il y avait davantage d'intérêt pour d'autres questions.

Le % des personnes affectées qui est satisfait de la façon dont les travailleurs humanitaires se comportent envers les membres de leur communauté



Le % du personnel humanitaire qui pense que le personnel humanitaire se comporte de manière appropriée envers les personnes affectées



Le % du personnel humanitaire qui sait comment rapporter des cas d'exploitation, d'abus sexuels ou de harcèlement contre les personnes affectées



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



Le % du personnel humanitaire qui se sentirait à l'aise pour rapporter des cas d'exploitation, d'abus sexuels et de harcèlement contre les personnes affectées



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

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

### Enquête auprès des personnes affectées

Indicateur de perception	Score	Engagement du CHS
Le % des personnes affectées qui sent que le soutien qu'ils reçoivent les prépare à l'autonomie	7%	3
Le % des personnes affectées qui voit des améliorations dans leur vie	25%	2

### Enquête auprès le personnel humanitaire

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

## Contribuer à la protection des populations vulnérables

Enquête auprès des personnes affectées			Enquête auprès le personnel humanitaire		
Indicateur de perception	Score	Engagement du CHS	Indicateur de perception	Score	Engagement du CHS
Le % des personnes affectées qui pense que l'assistance touche ceux qui ont le plus besoin	34%	1	Le % du personnel humanitaire qui estime que l'assistance cible ceux qui sont le plus en besoin	94%	1
Le % des personnes affectées qui pense que l'aide est fournie de façon honnête	55%	9			
Le % des personnes affectées qui ne voit pas d'impact négatif de la réponse humanitaire sur leur communauté	83%	3			
Le % des personnes affectées se sente en sécurité dans leur lieu de résidence	81%	3			
Le % des personnes déplacées qui se sent bien accueillies par les communautés hôtes	71%	3			
Le % des communautés hôtes qui accepte la présence des personnes déplacées dans leur communauté	94%	3			
Le % des personnes affectées qui connait des structures en place pour promouvoir le dialogue entre les personnes déplacées et les communautés hôtes	54%	3			
Le % des personnes affectées qui se sente à l'aise pour signaler les cas d'abus ou de mauvais traitements de la part					
du personnel humanitaire	87%	5			
de leaders communautaires	92%	5			
de fonctionnaires du gouvernement	87%	5			
de forces armées	76%	5			
Le % des personnes affectées qui sait quel genre de comportement est attendu du personnel humanitaire	16%	4			

## Renforcer la redevabilité envers les populations affectées

Enquête auprès des personnes affectées			Enquête auprès le personnel humanitaire		
Indicateur de perception	Score	Engagement du CHS	Indicateur de perception	Score	Engagement du CHS
Le % des personnes affectées qui sait comment faire des suggestions ou des plaintes aux acteurs humanitaires	32%	5			
Le % des personnes affectées qui pensent qu'elles recevront une réponse à leur plainte	58%	5			
Le % des personnes affectées qui se sent en sécurité pour déposer une plainte	88%	5			
Le % des personnes affectées qui pense que leurs opinions sont prises en compte dans la prise de décisions	12%	4			
			Le % du personnel humanitaire qui pense avoir suffisamment d'information quant aux perceptions des personnes déplacées sur le programme d'aide	76%	4
			Le % du personnel humanitaire qui pense que les personnes affectées ont assez à dire sur la façon dont les projets sont conçus et mis en œuvre	48%	4
			Le % du personnel humanitaire qui a la flexibilité d'adapter les projets aux besoins changeants	70%	8

## Obligation de diligence

Enquête auprès le personnel humanitaire		
Indicateur de perception	Score	Engagement du CHS
Le % du personnel humanitaire qui pense que leur organisation se sent responsable du bien-être de ses employés	73%	8
Le % du personnel humanitaire qui pense qu'il a les moyens et la formation nécessaires pour faire son travail efficacement	63%	8
Le % du personnel humanitaire qui n'a pas le sentiment d'être confronté au stress au-delà de ses limites	49%	8
Le % du personnel humanitaire qui pense avoir suffisamment d'occasions de parler aux gens de son organisation des défis de son travail	65%	8

Le % du personnel humanitaire qui se sent en sécurité dans son environnement de travail



Le % du personnel humanitaire qui sait comment faire des suggestions ou des plaintes à son organisation



Le % du personnel humanitaire qui pense que son organisation réagira à ses plaintes



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





## Comments lire ces résultats

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

## Les personnes affectées indiquent que l'assistance ne suffit pas à couvrir leurs besoins essentiels et n'arrive pas au moment opportun.

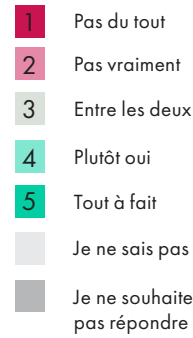
Les opinions à cet égard sont négatives dans les trois régions. Le besoin le plus important est l'alimentation, qui est mentionnée par plus de 90% des personnes interrogées. Les secteurs santé et abris/AME constituent le deuxième et le troisième besoin les plus importants dans les trois régions. Ces perceptions ont été confirmées durant les groupes de discussion.

Les personnes affectées sont encore plus négatives quant au moment auquel l'assistance est fournie, avec un score moyen global de 1,5 sur 5.

L'aide n'est pas perçue comme touchant ceux qui en ont le plus besoin par les personnes affectées, alors que le personnel humanitaire est convaincu du contraire. Les groupes qui apparaissent comme les plus vulnérables qui ne bénéficient pas de l'aide dans les trois régions sont en premier lieu les personnes âgées, suivies des personnes handicapées et des ménages dirigés par les femmes.

Les données montrent que les personnes handicapées ont des réponses plus négatives sur l'ensemble des questions posées que les autres personnes interrogées. Elles ont une opinion particulièrement défavorable concernant la couverture de leurs besoins essentiels, les délais de fourniture de l'assistance, et leur confiance dans les mécanismes de gestion des plaintes.

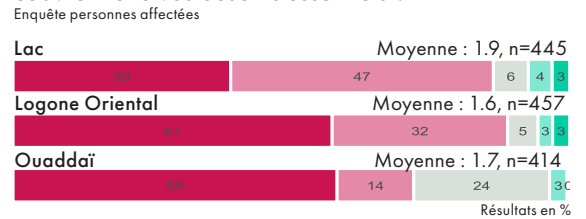
L'échelle de 1 à 5 :



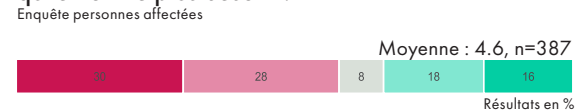
Modalités des questions binaires :



Graphique 1 : L'aide que vous recevez actuellement couvre-t-elle vos besoins essentiels ?



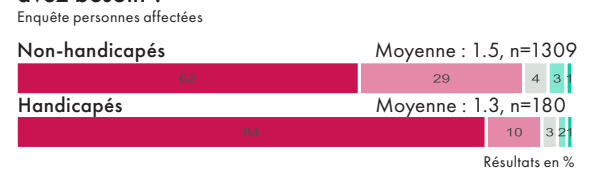
Graphique 2 : Pensez-vous que l'assistance fournie par les acteurs humanitaires touche les personnes qui en ont le plus besoin ?



Graphique 3 : Pensez-vous que les services fournis par votre agence touchent les personnes qui en ont le plus besoin ?



Graphique 4 : Recevez-vous l'aide quand vous en avez besoin ?



# Alors que le personnel humanitaire pense pouvoir fournir suffisamment d'informations, les personnes affectées aimeraient être informées davantage.

Lorsqu'on demande aux membres du personnel humanitaire s'ils estiment pouvoir fournir aux personnes affectées les informations dont elles ont besoin, une grande majorité d'entre eux répond positivement.

Les personnes affectées ont un point de vue différent. En effet, plus de deux tiers des personnes déplacées dans la région du Lac répondent négativement à cette question ; la proportion des gens qui répondent de manière négative est également relativement importante dans le Logone Oriental. Pour ce qui est de l'est du pays, les réponses sont sensiblement plus positives.

Dans les deux régions où les réponses sont passablement négatives, le Lac et le Logone Oriental, les répondants indiquent avoir besoin d'informations concernant les calendriers de distributions, suivies par les informations relatives à l'aide monétaire et l'accès à l'aide. Dans le Ouaddaï, où les perceptions sont plus positives, les personnes indiquent avoir besoin d'informations en premier lieu sur la façon d'accéder à l'assistance, mais aussi d'informations quant à l'assistance monétaire et les questions de santé.

La tendance générale est que plus le répondant est âgé, moins il estime se sentir suffisamment informé.

Dans les trois régions ciblées par l'enquête, une majorité de personnes affectées indique ne pas connaître la manière dont les organisations ciblent leurs bénéficiaires.

Dans toutes les régions, les personnes interrogées disent compter principalement sur les leaders communautaires pour recevoir les informations nécessaires. Parmi les options énumérées par les enquêteurs, ils préfèrent cette façon de recevoir des informations. Les réunions communautaires, les comités et les crieurs publics sont également des choix de prédilection.

# La majorité des personnes affectées se sentent traitées avec respect par le personnel humanitaire, mais ne savent pas quelles règles de conduite s'appliquent à ce dernier.

Les personnes affectées affirment qu'elles se sentent traitées avec respect et sont satisfaites du comportement du personnel humanitaire envers leur communauté.

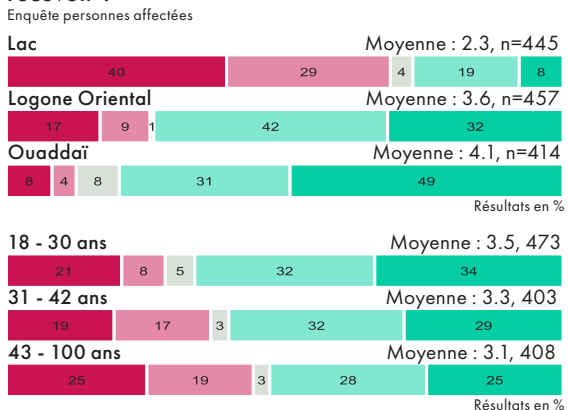
Cependant, elles ne comprennent pas vraiment quel type de comportement est attendu du personnel humanitaire.

Bien que le personnel humanitaire soit positif sur la question demandant si le personnel humanitaire se comporte de manière appropriée, comparé à d'autres questions sur le traitement digne des personnes affectées, le score est plus bas.

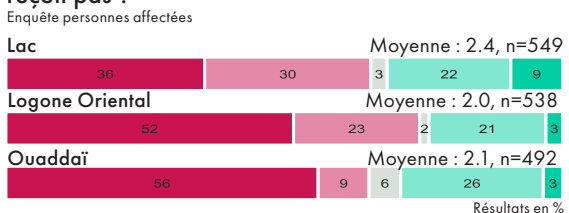
**Graphique 5 : Pensez-vous que vous pouvez fournir aux personnes affectées les informations dont elles ont besoin ?**



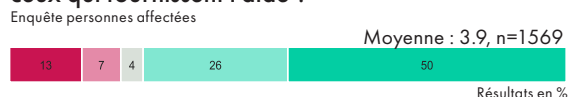
**Graphiques 6&7 : Avez-vous le sentiment d'être informé au sujet de l'aide que vous pouvez recevoir ?**



**Graphique 8 : Savez-vous comment les agences d'aide décident qui reçoit de l'assistance et qui n'en reçoit pas ?**



**Graphique 9 : Êtes-vous traité avec respect par ceux qui fournissent l'aide ?**



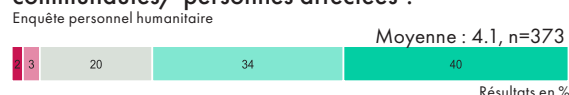
**Graphique 10 : Êtes-vous satisfait de la façon dont les travailleurs humanitaires se comportent envers les membres de votre communauté ?**



**Graphique 11 : Savez-vous quel genre de comportement est attendu des travailleurs humanitaires ?**



**Graphique 12 : Les travailleurs humanitaires se comportent-ils de manière appropriée envers les communautés/ personnes affectées ?**



## La plupart des gens ne savent pas comment faire des suggestions ou se plaindre de l'aide humanitaire qu'ils reçoivent.

Lorsqu'on leur demande s'ils savent comment faire des suggestions ou porter plainte auprès des agences humanitaires, plus des deux tiers répondent par la négative.

Ceux qui savent comment se plaindre auprès des agences humanitaires affirment se sentir en sécurité pour le faire. Cependant, plus d'un tiers des personnes interrogées ne pense pas que les organisations répondraient à leurs plaintes. Les hommes sont plus négatifs à cet égard que les femmes.

Seul un tiers des répondants ont accès à un téléphone qu'ils peuvent utiliser pour déposer une plainte confidentielle à tout moment, les hommes disent avoir deux fois plus accès à un téléphone.

Les raisons pour lesquelles les gens ne peuvent pas utiliser un téléphone pour communiquer une plainte sont principalement le manque de crédit téléphonique (41%), mais aussi le manque de batteries (20%) et le fait qu'ils partagent ce téléphone avec d'autres personnes et donc ne peuvent pas l'utiliser pour une plainte confidentielle (19%).

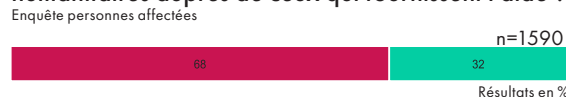
## La majorité des membres du personnel humanitaire ont été formés dans la prévention d'exploitation et d'abus sexuels (PEAS) et se sentiraient capable et à l'aise de signaler des cas pareils.

77% du personnel humanitaire déclare avoir été formé sur la PEAS. Le personnel de l'ONU est celui qui répond le plus positivement à cette question. Le personnel national répond de manière sensiblement plus négative que le personnel international.

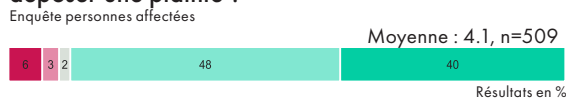
La grande majorité des répondants déclare savoir comment signaler des cas de EAS et se sent à l'aise pour le faire.

Ceux qui travaillent dans le centre du Tchad semblent, dans une proportion relative, être moins à l'aise pour signaler ces cas, ils sont également moins conscients de la manière de signaler ces cas.

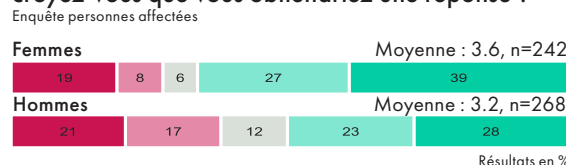
**Graphique 13 : Savez-vous comment faire des suggestions ou vous plaindre des services humanitaires auprès de ceux qui fournissent l'aide ?**



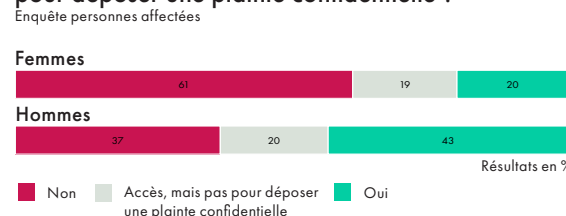
**Graphique 14 : Vous sentez-vous en sécurité pour déposer une plainte ?**



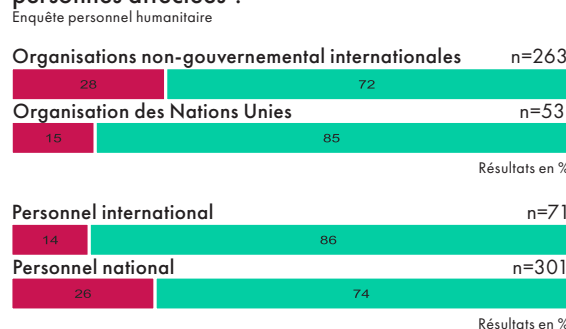
**Graphique 15 : Si vous deviez porter plainte, croyez-vous que vous obtiendriez une réponse ?**



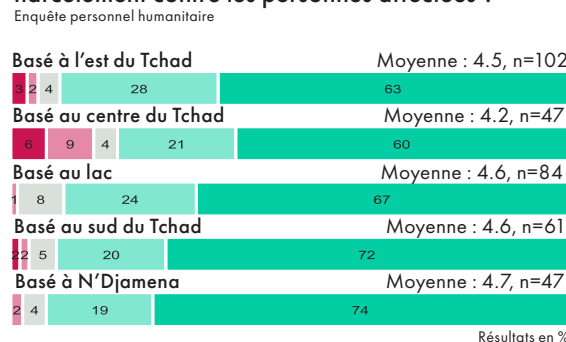
**Graphique 16 : Avez-vous accès à un téléphone portable que vous pourriez utiliser à tout moment pour déposer une plainte confidentielle ?**



**Graphiques 17&18 : Avez-vous été formé sur la prévention et la gestion des cas d'exploitation, d'abus de harcèlement sexuel contre les personnes affectées ?**



**Graphique 19 : Seriez-vous à l'aise de rapporter des cas d'exploitation, d'abus sexuels ou de harcèlement contre les personnes affectées ?**



## Les scores sur la participation des personnes affectées sont faibles.

Les personnes affectées n'ont généralement pas le sentiment que leurs points de vue soient pris en compte par les agences humanitaires. On observe ici une corrélation positive avec la connaissance des mécanismes de gestion des plaintes (MGP) : les personnes qui savent comment se plaindre aux agences humanitaires sont aussi celles qui sont plus positives quant à la prise en compte de leur point de vue par les organisations humanitaires.

Les réponses montrent que les opinions du personnel humanitaire sont partagées quant à la participation des personnes affectées. Certains disent que les personnes affectées sont consultées lors de la phase d'évaluation des besoins ainsi que pendant la mise en œuvre des programmes, et donc qu'il y a un élément de participation. D'autres estiment que les personnes affectées ne sont pas assez consultées, ou qu'elles ne peuvent ou ne devraient pas participer car elles ne connaissent pas suffisamment les détails des programmes.

Le personnel humanitaire estime avoir suffisamment d'informations sur la façon dont les personnes affectées voient les programmes humanitaires.

## Une grande majorité du personnel humanitaire a confiance que son employeur assume la responsabilité de son bien-être, mais est toutefois exposé à un niveau de stress élevé.

Cette question permet d'apprécier si le personnel humanitaire a le sentiment que son employeur se soucie de son bien-être et prend des mesures pour le garantir. Les membres du personnel national qui travaille pour les ONG internationales, l'ONU ou des organisations nationales répondent plus négativement à cette question que le personnel international.

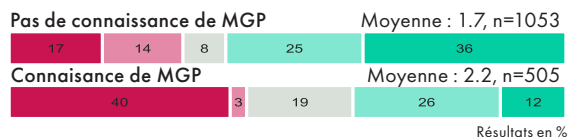
La plupart des commentaires à la fin de l'enquête auprès du personnel humanitaire font référence au traitement différent des divers groupes du personnel humanitaire et demandent un traitement équitable du personnel ainsi que la fin de la discrimination du personnel local.

La majorité des répondants indiquent être soumis à beaucoup de stress (les plus âgés étant les plus négatifs) et ne pas avoir suffisamment d'opportunités pour parler des défis rencontrés dans leur travail. Un tiers des répondants ne se sent pas en sécurité dans son lieu de travail ou son logement. En termes de conditions de travail, le personnel national est plus négatif que le personnel international.

Plus d'un tiers des enquêtés ne pensent pas avoir ce dont ils ont besoin pour faire leur travail efficacement et demandent principalement des formations et le renforcement des capacités. Le personnel national semble avoir besoin de plus de soutien que le personnel international.

### Graphique 20 : Pensez-vous que votre point de vue soit pris en compte par les acteurs humanitaire ?

Enquête personnes affectées



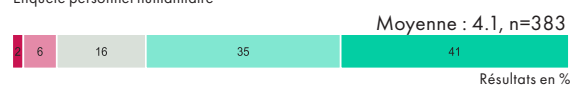
### Graphique 21 : Les populations affectées ont-elles assez à dire sur la façon dont les projets sont conçus et mis en œuvre ?

Enquête personnel humanitaire



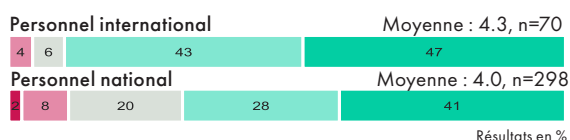
### Graphique 22 : Selon vous, le personnel de terrain dispose-t-il d'assez d'informations sur la façon dont les populations affectées perçoivent les programmes d'aide ?

Enquête personnel humanitaire



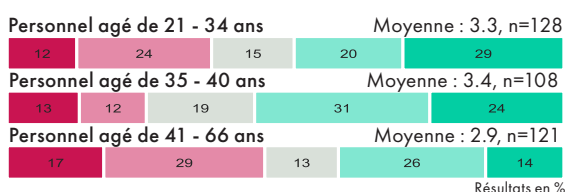
### Graphique 23 : Pensez-vous que votre organisation se sent responsable du bien-être de ses employés ?

Enquête personnel humanitaire



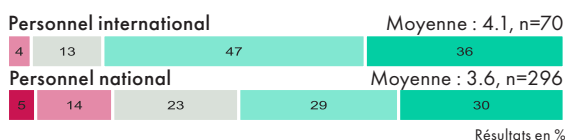
### Graphique 24 : Avez-vous été confronté au stress au-delà de vos limites au cours des trois derniers mois ?

Enquête personnel humanitaire



### Graphique 25 : Pensez-vous que vous avez les moyens et la formation nécessaires pour faire votre travail efficacement ?

Enquête personnel humanitaire



La majorité du personnel humanitaire sait comment porter plainte auprès de son organisation, mais une minorité ne pense pas que cela mènerait à une action de suivi. Ceux qui travaillent au Tchad comme humanitaire depuis plus longtemps ont moins confiance dans les mécanismes de gestion des plaintes que ceux qui ont commencé à travailler dans le secteur au pays plus récemment.

## La coordination est perçue d'une manière positive, mais le personnel humanitaire estime qu'il n'y a pas suffisamment de soutien pour les organisations nationales et locales.

Les répondants sont plutôt positifs sur la coordination entre les acteurs humanitaires ainsi que la collaboration entre les acteurs du développement et les acteurs humanitaires, mais certains ne pensent pas que ceci se déroule bien.

Les membres du personnel international sont les plus critiques sur ces deux questions.

En termes de localisation, le personnel humanitaire ne pense pas qu'il y ait suffisamment de soutien pour les organisations nationales et locales. C'est le score le plus négatif de toutes les questions de l'enquête du personnel humanitaire.

## Ni les personnes affectées ni le personnel humanitaire ne voient beaucoup de progrès.

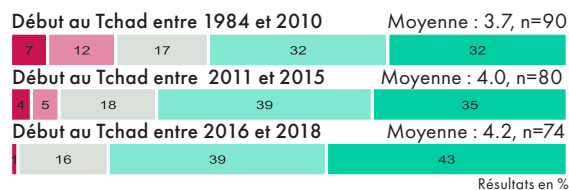
Plus des deux tiers des personnes affectées ne voient pas d'amélioration de leurs conditions de vie et la moitié du personnel humanitaire ne pense pas que la situation humanitaire se soit améliorée au cours des trois derniers mois. Ceux qui reçoivent de l'assistance en espèces sont plus positifs sur cette question.

Les personnes affectées n'ont pas le sentiment que l'aide qu'elles reçoivent les prépare à vivre sans aide à l'avenir. Ceux de Ouaddaï sont extrêmement négatifs. Les agriculteurs sont plus négatifs que ceux en autres professions.

Des questions ouvertes ainsi que des groupes de discussion révèlent que les personnes affectées ont besoin d'outils et de moyens pour développer des activités génératrices de revenus, tels que plus d'aide financière, d'outils pour l'agriculture et des formations. Une grande partie des personnes interrogées à Ouaddaï déclare que si l'assistance ne serait plus disponible, ils voudraient retourner au Soudan.

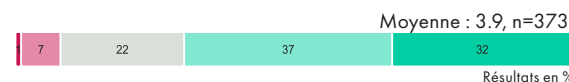
### Graphique 26 : Si vous déposez une plainte, pensez-vous que votre organisation réagira à votre plainte ?

Enquête personnel humanitaire



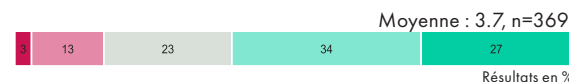
### Graphique 27 : Les acteurs humanitaires coordonnent-ils efficacement leurs activités au Tchad ?

Enquête personnel humanitaire



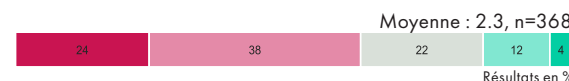
### Graphique 28 : Les acteurs humanitaires et les acteurs du développement collaborent-ils efficacement au Tchad ?

Enquête personnel humanitaire



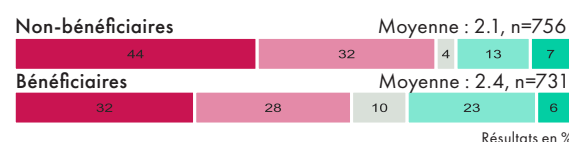
### Graphique 29 : Estimez-vous que le soutien aux organismes locaux et nationaux est suffisant au Tchad ?

Enquête personnel humanitaire



### Graphique 30 : D'une façon générale, vos conditions de vie se sont-elles améliorées au cours des trois derniers mois ?

Enquête personnes affectées



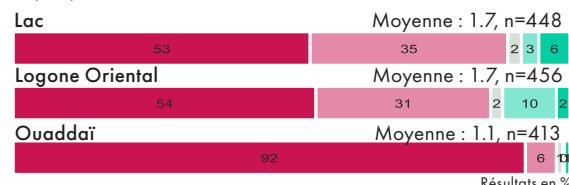
### Graphique 31 : Globalement, est-ce que la situation des personnes affectées s'est améliorée au cours des trois derniers mois ?

Enquête personnel humanitaire



### Graphique 32 : Avez-vous le sentiment que le soutien que vous recevez vous permet de vous autonomiser (vivre sans aide dans le futur) ?

Enquête personnes affectées



# Recommandations

- 1. Appui autonomisation :** Des approches pour l'autonomisation sont déjà mises en œuvre et devraient être renforcées. Une grande partie des enquêtés pensent qu'une multiplication d'activités génératrices de revenus leur permettrait de s'autonomiser. Des formations et outils doivent être fournis. Une grande partie des personnes interrogées suggère un appui dans le domaine de l'agriculture, du maraîchage, de l'élevage et de la pêche. Un dialogue avec les bailleurs de fonds doit être lancé pour assurer plus de financement à moyen terme.
- 2. Réponses participatives :** Des approches participatives, qui permettent de prendre en compte les points de vue des personnes affectées, doivent être consolidées. Les personnes affectées doivent également être informées des décisions prises après chaque consultation, de manière à fermer la boucle. Il va de soi que les personnes affectées doivent être mieux informées des programmes pour être capables de participer à la prise de décisions.
- 3. Appui des nouveaux arrivés :** Pour que l'aide soit fournie de manière équitable, les besoins des personnes déplacées qui sont arrivées récemment sur les sites de déplacement doivent être pris en considération et pris en charge rapidement.
- 4. Canaux de communication :** Pour une communication efficace et durable, il faut utiliser les canaux de partage d'informations qui ont la préférence des communautés affectées. Les personnes affectées ont confiance dans les leaders communautaires, mais la communication directe des agences aux communautés et personnes affectées doit également être assurée.
- 5. Améliorer l'accès aux téléphones :** Nos données montrent que ceux qui ont accès aux téléphones et peuvent les utiliser pour faire des plaintes confidentielles sont généralement plus positifs et mieux informés au sujet de l'aide disponible ainsi que des mécanismes de gestion des plaintes. L'accès aux téléphones personnels doit être augmenté. Du crédit téléphonique et des possibilités de recharger les téléphones devraient être fournies. Les femmes doivent faire l'objet d'un ciblage particulier, car elles ont moins accès aux téléphones que les hommes.
- 6. Mécanismes de gestion des plaintes pertinents :** Il serait plus efficace d'adapter les mécanismes de gestion des plaintes aux préférences et au contexte des personnes affectées. La plupart des enquêtés préféreraient déposer des plaintes à travers des comités de gestion des plaintes ou des organisations indépendantes. Les structures existantes devraient être utilisées et leurs capacités renforcées. Seulement un enquêté sur trois indique qu'il a accès à un téléphone à tout moment pour déposer des plaintes. Cela doit être pris en compte en développant la ligne verte (une ligne d'assistance gérée par le Programme Alimentaire Mondial).
- 7. Sensibilisation sur les mécanismes de gestion des plaintes :** Les populations affectées ont une connaissance limitée des mécanismes de gestion des plaintes. Elles devraient donc être sensibilisées aux différents mécanismes à leur disposition. Un mécanisme commun pourrait assurer plus de clarté et donc un accès plus facile. Les organisations devraient également revoir leurs mécanismes de plaintes internes et s'assurer que tous les membres du personnel soient au courant. Tout le personnel doit comprendre les procédures de traitement des suggestions et des plaintes.
- 8. PEAS:** Tous les membres du personnel doivent être formés à la prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PEAS). La sensibilisation du personnel en ce qui concerne les mécanismes de signalement des cas d'EAS doit être une priorité. Il faut explorer si les membres du personnel humanitaire basés au centre du Tchad ont besoin d'un soutien spécial en termes de formation sur la PEAS et comment cela peut être fourni.
- 9. Localisation :** Plus de soutien en termes de financements et de renforcement des capacités doit être fourni aux organisations humanitaires locales, et plus de nouvelles collaborations avec des organisations nationales établies. Le renforcement des capacités locales devrait être priorisé par les partenaires internationaux.
- 10. Soutien au personnel :** Il faut s'assurer que les membres du personnel humanitaire aient accès aux formations et aux outils pertinents pour faire leur travail de manière efficace. Des discussions internes doivent avoir lieu pour mieux comprendre les besoins des équipes et expliquer les contraintes. Étant soumis à de fortes pressions, les membres du personnel doivent avoir la possibilité de parler des défis de leur travail. La supervision doit être assurée et des moyens doivent être explorés pour améliorer les conditions de travail, spécialement pour le personnel national. Il faut régulièrement encourager le personnel et reconnaître le travail accompli.
- 11. Focus sur le personnel national :** Les différences de salaires et de procédures doivent être transparentes et devraient être l'objet de discussions entre la direction et les membres du personnel. S'il y a des raisons pour un traitement différent, celles-ci doivent être communiquées plus clairement. D'une façon générale, si l'inégalité n'est pas justifiée, elle doit être réduite en offrant aux agents locaux un soutien supplémentaire et des possibilités de formation égales au personnel international.
- 12. Dialogue :** Pour une meilleure utilisation des données obtenues par cette enquête, il est conseillé de partager ce rapport et d'échanger avec les collègues et partenaires humanitaires pour trouver des solutions concrètes et coordonnées. Il est important de dialoguer avec son propre personnel ainsi que les personnes affectées afin de mieux comprendre ce qui sous-tend leurs points de vue et leur communiquer la façon dont l'organisation réagira ou a réagi à leurs commentaires.

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



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

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