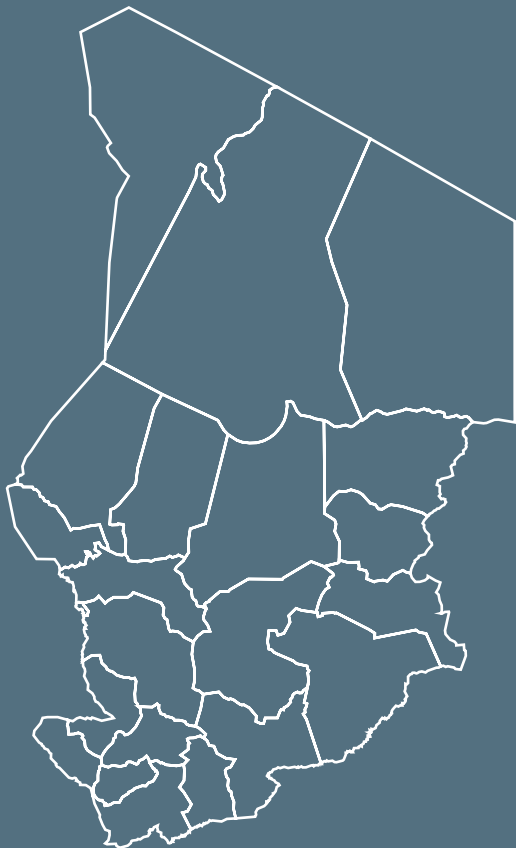


Renforcer la redevabilité au Tchad

Mars 2019 • Rapport Global • Deuxième Phase



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 leur sollicitation de l'opinion des personnes affectées et l'intégration de celles-ci dans les prises de décisions afin d'assurer une mise en œuvre plus efficace du plan de réponse humanitaire (PRH) 2017-2019.

GTS 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 deuxième phase de collecte de données qui a eu lieu entre le 4 novembre et le 6 décembre 2018.

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



GROUND TRUTH
SOLUTIONS

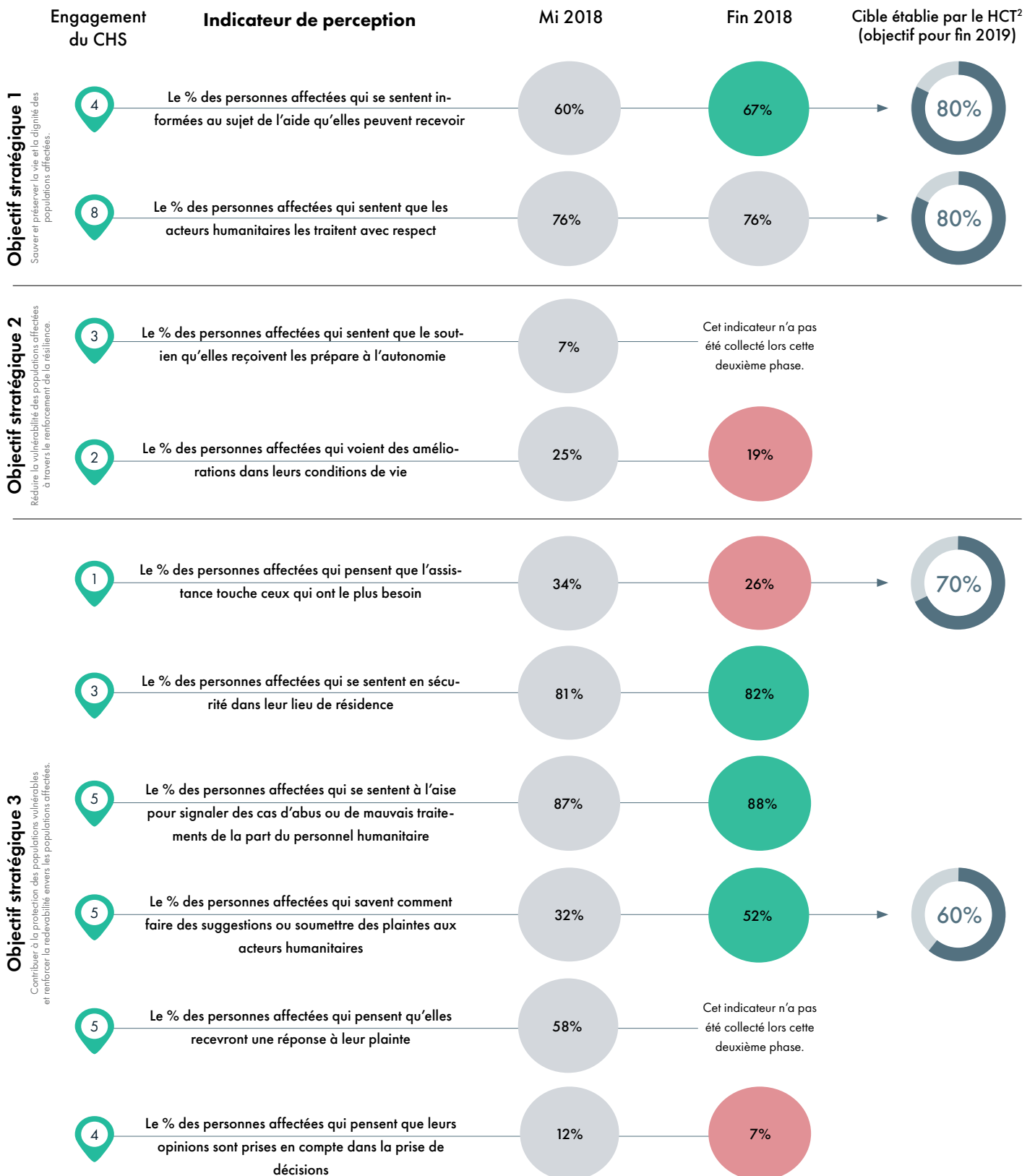


CHS Alliance

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 GTS fournissent l'information nécessaire pour suivre les progrès et les évolutions de ces indicateurs.

Le tableau ci-dessous résume les indicateurs de perception auprès des personnes affectées ainsi que les résultats des deux premières phases de collecte de données.¹ Également inclus sont les cibles (pour certains indicateurs clés) fixées par le HCT en décembre 2018, lors de l'élaboration du PRH 2019.



1 Ce pourcentage se base sur le nombre de répondants ayant donné une réponse positive (« plutôt oui » ou « tout à fait ») aux questions correspondantes.

2 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 »).

Indicateurs de perceptions clés par province

Le groupe inter cluster coordination (ICC) a identifié quatre indicateurs comme étant à prioriser en 2019 pour le suivi de la redevabilité au Tchad. Le choix de ces indicateurs est justifié par l'incidence que les actions de communication peuvent avoir. Ces indicateurs ont été approuvés par l'équipe humanitaire pays et inclus dans le plan de réponse humanitaire 2019. Le tableau ci-dessous donne le pourcentage obtenu en mi et fin 2018.

Le % des personnes affectées qui...	Résultats Globaux		Fin 2018		
	mi 2018	fin 2018	Lac	Logone Oriental	Ouaddaï
se sentent informées au sujet de l'aide qu'elles peuvent recevoir	60%	67%	53%	78%	67%
sentent que les acteurs humanitaires les traitent avec respect	76%	76%	85%	66%	76%
pensent que l'assistance touche ceux qui ont le plus besoin	34%	26%	39%	12%	27%
savent comment faire des suggestions ou soumettre des plaintes aux acteurs humanitaires	35%	52%	37%	70%	47%

Les neuf engagements du CHS

La Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS) définit neuf engagements des acteurs de l'aide envers les communautés et personnes affectées par les crises. Sa mise en œuvre permet d'améliorer la qualité et l'efficacité de l'assistance, et une redevabilité accrue envers les communautés et personnes affectées par les crises. Les questions de l'enquête de perception ont été 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.

Critère de qualité: la réponse humanitaire est adaptée et appropriée.



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

Critère de qualité: la réponse humanitaire est efficace et fournie à temps.



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.

Critère de qualité: la réponse humanitaire renforce les capacités locales et évite les effets négatifs.



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 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.

Critère de qualité: les plaintes sont bien accueillies et traitées.



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

Critère de qualité: la réponse humanitaire est 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.

Critère de qualité: les acteurs humanitaires apprennent et s'améliorent de façon continue.



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.

Critère de qualité: le personnel est soutenu pour réaliser son travail efficacement et est traité de façon juste et équitable.



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.

Critère de qualité: les ressources sont gérées et utilisées de façon responsable et pour l'usage prévu.

Sur plusieurs aspects de la redevabilité, la réponse humanitaire est de mieux en mieux perçue...

Globalement, sur les six derniers mois, la redevabilité envers les personnes affectées s'est améliorée³.

- Les personnes affectées dans les provinces du Logone Oriental et du Lac sont significativement plus satisfaites sur un grand nombre d'aspects liés à la redevabilité. Elles disent être mieux informées sur les services à leur disposition, et sont plus positives par rapport au fait d'être traitées avec respect et de recevoir l'appui des agences humanitaires de manière honnête.

Les personnes affectées savent beaucoup mieux comment remonter des plaintes et faire des suggestions.

Mi 2018, les femmes étaient en général plus négatives que les hommes. Elles étaient moins satisfaites par rapport à plusieurs aspects de la redevabilité. Fin 2018, les résultats ne révèlent pas de différence significative de perception entre les hommes et les femmes. La seule exception étant que, par rapport aux hommes, **les femmes disent moins savoir comment les acteurs humanitaires doivent se comporter.**

...mais il reste du travail

- Dans la province du Ouaddaï on note une chute drastique des indicateurs de perception par rapport aux autres provinces. Au moment de l'enquête, le contexte dans les camps du Ouaddaï était marqué par des tensions et des mécontentements de la part des réfugiés suite au dernier ciblage qui a conduit à l'exclusion de la liste des bénéficiaires de l'assistance alimentaires les ménages identifiés comme « moyens » et « nantis ». Ceci est illustré dans le fait que les enquêtés de cette province sont moins satisfaits de la façon dont ils sont traités par les acteurs humanitaires et se sentent moins respectés par ceux-ci. Ils ne croient également pas que l'aide soit fournie de façon honnête.
- Au Lac, les enquêtés se sentent moins informés sur la façon dont les agences humanitaires décident qui reçoit de l'aide et qui n'en reçoit pas. De plus, les personnes arrivées avant 2015 ont une perception de l'aide humanitaire plus négative que les autres personnes enquêtées.
- Dans la province du Logone Oriental, bien qu'il n'y ait pas d'amélioration significative des indicateurs, on note toutefois des disparités entre retournés, réfugiés et communauté hôte. En effet, les perceptions des dernières catégories sont plus négatives que celles des retournés.
- **Les personnes affectées ne bénéficiant pas de transferts monétaires ont tendance à être plus négatives sur des questions relatives aux conditions de vie et à l'accès à l'information.** Elles sont également plus négatives par rapport à la prise en compte de leurs points de vue par les acteurs humanitaires.

Observations sur le déroulement de cette deuxième phase de collecte de données :

- Lors de cette deuxième phase, les enquêtés ont répondu par rapport aux six derniers mois.
- L'échantillon dans la province du Ouaddaï n'inclut pas le camp de Bredjing mais les perceptions dans les camps du Ouaddaï n'étant pas significativement différentes, nous faisons l'hypothèse que les trois camps couverts par l'enquête sont représentatifs des quatre.

Pour en savoir plus sur la méthodologie utilisée pour ce projet veuillez vous référer aux rapports de la [phase un](#).

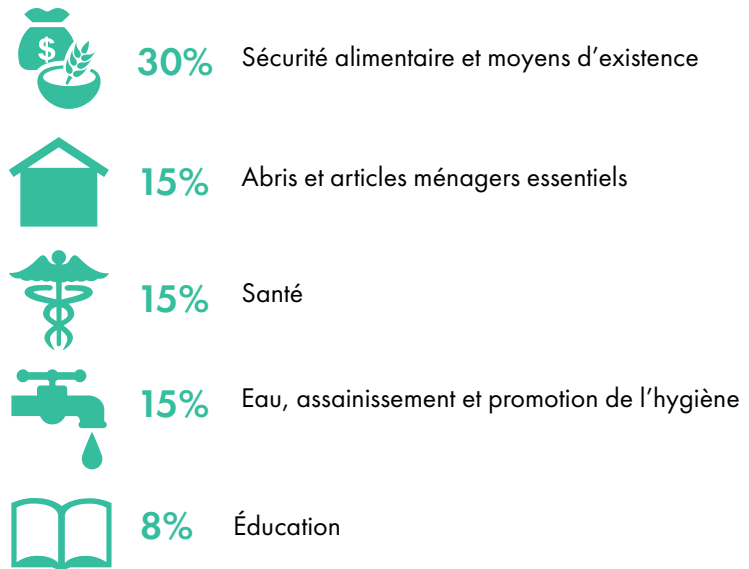
³ Les données de la première phase étaient les données de références. Lors de la deuxième phase, les enquêtés ont répondu par rapport aux six derniers mois.

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

De manière globale, les personnes enquêtées pensent que l'aide reçue actuellement ne couvre pas leurs besoins minimums. Ce sont les mêmes cinq besoins identifiés à la première phase de collecte des données, et indiqués ci-contre, qui ressortent comme étant les moins satisfaits. Il est à noter que dans la province du Lac, la nutrition est le troisième besoin non satisfait le plus mentionné.

Quant à la question de la réception de l'aide à un moment opportun, les personnes affectées sont tout aussi négatives qu'au cours de la première phase. Les délais ne sont pas respectés : un exemple frappant est celui des semences ou des abris qui arrivent après les pluies.

Les cinq besoins non-satisfaits les plus fréquemment nommés sont :



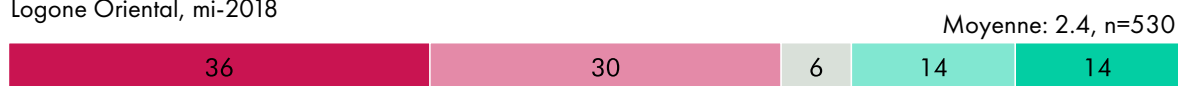
Note: Ces pourcentages indiquent les réponses les plus fréquentes à la question. Les enquêtés ayant parfois donné plusieurs réponses, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100%.

L'aide est perçue comme étant fournie de manière plus honnête, sauf dans le Ouaddaï.

Dans les provinces du Logone Oriental et du Lac, les personnes enquêtées ont davantage l'impression que l'aide est fournie de manière honnête, sans abus de pouvoir ni corruption – une amélioration par rapport à la première ronde de collecte de données.

A votre avis l'aide que votre communauté reçoit a-t-elle été fournie de façon honnête ?

Logone Oriental, mi-2018



Logone Oriental, fin 2018



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

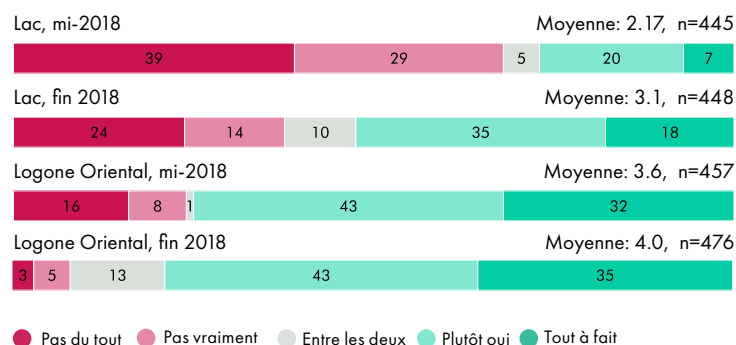
On note cependant une perception négative croissante par rapport à cette question dans la province du Ouaddaï.

Dans les provinces du Logone Oriental et du Lac, les personnes affectées ont le sentiment d'être mieux informées des services à leur disposition (CHS 4).

Concernant cette questions, dans ces deux provinces, les différences entre les deux phases d'enquête sont significatives.

- Dans la province du Lac, les enquêtés sont plus positifs par rapport à l'information sur l'aide reçue – plus particulièrement les retournés en général et les personnes vivant dans les site et village d'Amma et sur le site de Dar Nahim. De plus, ces mêmes enquêtés sont significativement plus satisfaits du ciblage (une augmentation passant de 20% à 39%), ce qui pourrait être lié à ce meilleur partage de l'information.
- Dans la province du Ouaddaï, 67% des personnes enquêtées ont le sentiment d'être informées de l'aide qu'elles peuvent recevoir. Lors de la première phase ce nombre s'élevait à 80%. Cette baisse significative pourrait être corrélée au contexte de tension qui prévaut actuellement dans la région.
- Dans les provinces du Lac et du Ouaddaï on note une forte préférence pour la réception de l'information par le chef de village ou de quartier. Dans la province du Logone, même si l'on observe la même préférence, la transmission de l'information par les crieurs publics reste la plus appréciée. Les réunions communautaires et la transmission de l'information via les leaders communautaires est aussi très appréciée. Dans l'ensemble, **la communauté hôte préfère largement recevoir des informations lors de réunions communautaires, alors que les réfugiés, les déplacés internes et les retournés préfèrent recevoir des informations à travers leurs leaders communautaires.**

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



Les trois activités par rapport auxquelles les personnes enquêtées disent avoir le plus besoin d'information sont :

Celles-ci n'ont pas changées depuis la première phase.



24%

L'accès à l'assistance



20%

Le calendrier de distribution



18%

L'assistance financière

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%.

Le ciblage n'est pas mieux compris et il existe plusieurs groupes dit « exclus » des programmes humanitaires (CHS 1).

Le niveau de compréhension des critères de ciblage a très peu changé, sauf au Lac où il y a eu une chute significative. Malgré la non-compréhension des critères de ciblage dans cette province, le ciblage est perçu comme étant plus approprié.

- Dans la province du Ouaddaï, la perception des enquêtés est particulièrement négative sur le ciblage. Ils ne pensent pas que l'aide va à ceux qui en ont le plus besoin. Selon eux, la récente catégorisation semble avoir présenté un biais important.
- Dans la province du Lac, les groupes vulnérables considérés exclus des programmes humanitaires sont les nouveaux arrivés et les personnes âgées. Dans la province du Ouaddaï, ce sont les personnes âgées qui sont perçues comme exclues. Enfin, dans la province du Logone Oriental, au cours de la première ronde les groupes vus comme exclus étaient les personnes âgées et celles handicapées, alors que lors de la deuxième ronde, ce sont les ménages dirigés par des femmes qui sont considérés comme largement privés d'assistance (reconnus comme tels par 64% des enquêtés, une augmentation de 35% depuis mi 2018).

Savez-vous comment les agences d'aide décident qui reçoit de l'assistance ?

Ouaddaï, fin 2018

Moyenne: 2.0, n=467



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

La baisse la plus significative recueillie pendant la deuxième ronde se note dans la province du Ouaddaï, dans laquelle les réponses des personnes affectées sont considérablement plus négatives à la question de savoir si l'aide humanitaire touche les personnes en ayant le plus besoin.

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

Ouaddaï, mi 2018

Moyenne: 3.5, n=485



Ouaddaï, fin 2018

Moyenne: 2.6, n=426



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

Cela expliquerait la baisse considérable (de 34% à 24%) de cet indicateur de perception sur les trois provinces.

La majorité des personnes affectées se sent traitée avec respect par le personnel humanitaire (CHS 8).

Par contre, la distribution des scores positifs a changé entre les trois provinces.

- Le sentiment d'être respecté s'est considérablement amélioré dans la province du Lac. Seul le camp de Dar-es-Salam présente une tendance négative (chute de 79% à 54%).
- Le sentiment d'être respecté s'est considérablement détérioré dans la province du Ouaddaï. Mi 2018, 91% des enquêtés se sentaient traités avec respect, or fin 2018 seulement 71% ont répondu positivement.

Dans les provinces du Lac et du Logone Oriental, les personnes affectées sont légèrement plus satisfaites du comportement des travailleurs humanitaires envers les membres de leur communauté, comparé à mi 2018. A l'inverse, les personnes n'étant pas satisfaites de la façon dont se comportent les travailleurs humanitaires envers leurs communautés citent fréquemment les comportements suivants pour justifier cette opinion :

- Injures de la part des acteurs humanitaires pendant les distributions
- Comportements agressifs - d'une infime partie du personnel humanitaire qui menacerait certains réfugiés de les signaler au Détachement pour la Protection des Humanitaires et des Réfugiés, pouvant conduire à une arrestation.
- Beaucoup de réfugiés perçoivent la catégorisation⁴ comme un manque de respect car ils estiment que tous sont vulnérables.

4 La catégorisation est un exercice qui permet de classer les gens comment étant soit « très pauvres », « pauvres », « moyens » ou « nantis ». Ceci informe la distribution de transferts monétaires.

Beaucoup plus de gens disent savoir comment proposer des suggestions ou faire remonter des plaintes (CHS 5).

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

Mi 2018 n=1590



Fin 2018 n=1562



● Non ● Oui

Plus de personnes affectées disent savoir comment faire des suggestions et des plaintes. On note une augmentation importante de cet indicateur de perception dans les trois provinces - même dans celle du Ouaddaï, où une grande partie des indicateurs de redevabilité a pourtant baissé.



Logone Oriental : +30%

Ouaddaï : +15%

Lac : +13%

Tout comme lors de la première phase d'enquête, la population affectée dit se sentir à l'aise pour signaler des cas d'abus, de harcèlement ou de mauvais traitement de la part du personnel humanitaire. Les scores sont positifs avec un score moyen sur 5 de 4.2 au Logone Oriental, 4 au Lac, et 3.9 au Ouaddaï.

La majorité des gens préfère passer par les chefs de villages, les leaders communautaires ou bien par les comités de gestion de plaintes. Depuis la dernière phase, il ne semble pas y avoir plus de préférence pour le numéro vert ou les boîtes de suggestions comme moyens de transmettre des plaintes.

La population affectée ne pense pas que ses opinions soient prises en compte dans les décisions des agences humanitaires (CHS 4).

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

Lac, fin 2018

Moyenne: 1.7, n=193



Logone Oriental, fin 2018

Moyenne: 2.0, n=556



Ouaddaï, fin 2018

Moyenne: 2.0, n=432



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

Par rapport à la première phase, les répondants sont significativement plus négatifs sur cette question. Cette baisse est accentuée dans la province du Logone Oriental où la proportion de personnes ayant une perception positive chute de 20% à 5%. Cette baisse pourrait être expliquée par le fait que les réclamations tardent à trouver une suite.

Il est important de noter que lors de cette deuxième phase, dans la province du Ouaddaï, beaucoup plus de gens ont refusé de participer à l'enquête. Sur la proportion de gens ayant accepté d'y participer, on remarque une augmentation du nombre de personnes refusant de répondre à certaines questions, notamment celle de l'aide distribuée de façon honnête ou non (16% n'ont pas voulu y répondre, soit 76 personnes).

Recommandations

Du 29 janvier au 28 février 2019, Ground Truth Solutions a présenté les résultats de cette deuxième phase d'enquête au personnel humanitaire et les leaders communautaires des provinces du Logone Oriental, Lac et Ouaddaï ainsi qu'aux membres des groupes de coordinations humanitaires au niveau de N'Djamena. Voici les recommandations proposées par ces différents acteurs.

Améliorer la communication avec les personnes affectées.

- Les acteurs humanitaires au Tchad doivent **adopter une communication accrue et plus simple sur les procédures de ciblage en insistant sur l'équité recherchée** à travers les différents ciblage effectués. L'implication des leaders communautaires dans ces exercices de communications facilitera la compréhension de ces procédures. Par ailleurs la communication sur les contraintes qui conduisent au ciblage et sur ses avantages en termes d'équité doit être intensifiée pour contrecarrer la conviction dans les communautés bénéficiaires que la catégorisation est une décision prise de mauvaise foi par le personnel de terrain.
- Les acteurs humanitaires devraient mettre **un accent particulier sur la communication avec les communautés sur les raisons des changements dans les programmes** afin de réduire la perception de malhonnêteté dans l'assistance. Dans le même ordre d'idées, les personnes affectées doivent être informées des décisions prises après chaque consultations et phase de feedback de manière à fermer la boucle, renforçant ainsi la confiance dans les mécanismes de gestion des feedbacks.
- Plus généralement, il est conseillé aux collègues et partenaires humanitaires de partager ce rapport et d'échanger sur les résultats. Les acteurs humanitaires devraient dialoguer avec 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.

Impliquer les leaders communautaires dans le processus de ciblage.

- L'avis des leaders communautaires et les informations fournies par ceux-ci devraient être vus comme complémentaires aux processus existants visant à identifier les plus vulnérables. Les leaders communautaires disent vouloir être davantage impliqués dans le processus de ciblage. Connaissant la totalité des personnes dans leurs zones ou blocs, ils sont bien placés pour proposer des critères de vulnérabilité plus adaptées aux contextes et identifier les plus vulnérables.
- La communauté humanitaire devrait **entreprendre des consultations avec les communautés affectées sur comment atteindre plus efficacement ceux qui ont le plus de besoin** mais ont moins accès à l'aide humanitaire. Dans les données recueillies, la population affectée a identifié les plus vulnérables comme étant :
 - Les ménages dirigés par les femmes dans le Logone Oriental,
 - Les nouveaux arrivés dans la province du Lac,
 - Les personnes âgées au Ouaddaï.

La population affectée nécessite plus d'appui pour l'autonomisation.

- Les acteurs humanitaires devraient **faire le suivi après les formations sur les activités génératrices de revenu avec des actions concrètes de pérennisation**. Souvent les participants aux formations ne reçoivent pas de soutien pour démarrer une activité.
- Les acteurs humanitaires devraient améliorer la catégorisation des programmes d'appui à l'autonomisation, par exemple, à l'élevage, de tel façon à inclure les personnes avec les connaissances et le niveau d'expérience approprié pour développer les activités visées.

Inclure dans les activités de suivi et évaluation, des questions liés aux quatre indicateurs clés de redevabilité.

- Le HCT a défini quatre indicateurs prioritaires pour l'année 2019, le comité de pilotage de la redevabilité au Tchad recommande que les organisations humanitaires incluent des questions relatives à ces derniers dans leurs évaluations de programmes et autres activités de suivi. Le partage de ces données permettra la création de solutions ou d'améliorations concrètes et plus coordonnées en termes de redevabilité envers les populations affectées.